



LUNDS
UNIVERSITET

2011-08-26

INSTITUTIONEN FÖR PSYKOLOGI

Magisteruppsats inom Mastersprogrammet Personal & arbetsliv Vt. 11

Ett annat perspektiv

-En explorativ studie om hur svenska och serbiska anställda i Sverige och Serbien ser på sin arbetsplats

SAMMANFATTNING

Syftet med denna uppsats var att genom en explorativ undersökning titta efter skillnader mellan den serbiska och svenska kulturen i Sverige och Serbien i en arbetsrelaterad kontext och på vilket sätt/hur dessa i så fall uppenbarar sig. En kvalitativ, emergent design användes för undersökningen, där 12 respondenter deltog. Studien har en fenomenologisk ansats, där självrapporter använts. Resultatet har analyserats genom teorier i ämnet och MCA-Minerva, ett program för lexikalisk analys och vars syfte är att lyfta fram en djupare mening. Resultatet visar att det finns en del skillnader mellan grupperna som kan kopplas till teorier i interkulturella skillnader, såsom kollektivism/individualism, högkontext- och lågkontextkommunikation, maktdistans, manlighet/kvinnlighet, hierarki, jämlikhetssträvan och social cynism, men även subtila olikheter upptäcktes som inte kan förklaras av tidigare forskning och teorier inom ämnet och som kan bero på inter-ackulturation. Här hittades skillnader i hur man använt modaliteterna *tro*, *tid* och *affekt* i grupperna. Vidare forskning skulle kunna vara att undersöka hur personer som emigrerat till Sverige och Serbien anpassat sig till respektive länder.

Nyckelord: *svensk, serbisk, arbetsplats, fenomenologi, interkulturell, interkulturella skillnader, inter-ackulturation, modaliteter*

ABSTRACT

The purpose of this essay was that by an exploratory study see if there are differences between the Serbian and Swedish culture in Sweden and Serbia in a work-related context and in what way/ how they manifest themselves in that case. A qualitative, emergent design was used for the study, where 12 respondents participated. The study has a phenomenological approach, in which self-reports were used. The result was analyzed by theories on the subject and MCA- Minerva, a program for lexical analyses, which aims to highlight a deeper meaning. The results show that there are some differences between the groups that are linked to theories of intercultural differences, such as collectivism/individualism, highcontext/lowcontext communication, power distance, masculinity/femininity, hierarchy, egalitarianism and societal cynicism, but also subtle differences were detected that cannot be explained by previous research and theories on the subject, but could be caused by inter-acculturation.

Differences were found in how the modalities *believe*, *time* and *affect* have been used in the groups. Further research would be to explore how people who emigrated to Sweden and Serbia have adapted to the respective countries.

Keywords: *Swedish, Serbian, workplace, phenomenology, intercultural differences, inter-acculturation, modalities*

Innehållsförteckning

Inledning.....	7
Syfte (bakgrund och frågeställning)	8
Ansats	9
<i>Fenomenologi</i>	9
<i>Fenomenologins bakgrund</i>	9
<i>Fenomenologin som jag själv uppfattar den i samband med min undersökning</i>	13
Bakgrund	14
Begreppet kultur	14
Individualism/kollektivism	15
Högkontext/ lågkontext kommunikation	15
Maktdistans.....	16
Osäkerhetsundvikande.....	16
Manlighet kontra kvinnlighet	18
Hierarki.....	18
Jämlikhetssträvan	18
Dynamic externality -extern dynamisk effekt	18
Societal cynicism- samhällelig cynism.....	19
Interkulturell kommunikation.....	19
Ackulturation	19
Avgränsningar i bakgrundsdel.....	20
Frågeställning	20
Metod	20
Kvalitativ metod	20
Deltagare	21
Grupp 1 (serber i Serbien).....	22
<i>Intervjuperson 1</i>	22
<i>Intervjuperson 2</i>	22
<i>Intervjuperson 3</i>	22
Grupp 2 (svenskar i Serbien).....	22
<i>Intervjuperson 1</i>	22
<i>Intervjuperson 2</i>	22

Grupp 3 (serber i Sverige).....	22
<i>Intervjuperson 1</i>	22
<i>Intervjuperson 2</i>	22
<i>Intervjuperson 3</i>	22
<i>Intervjuperson 4</i>	22
Grupp 4 (svenskar i Sverige).....	23
<i>Intervjuperson 1</i>	24
<i>Intervjuperson 2</i>	23
<i>Intervjuperson 3</i>	23
Instrument	23
Beskrivning av bilderna	23
Tillvägagångssätt.....	24
Etik.....	24
Bearbetning och analys av data.....	24
<i>MCA-Minerva</i>	24
<i>Tillvägagångssätt för Minervan</i>	25
Kvalitetsvärdering och validering	29
Resultat.....	31
Modaliteter.....	31
<i>Grupp 1-serber i Serbien</i>	31
<i>Grupp 2- svenskar i Serbien</i>	33
<i>Grupp 3- serber i Sverige</i>	34
<i>Grupp 4- svenskar i Sverige</i>	36
Sammanfattningar av entiteterna.....	37
Diskussion	39
Sammanfattningar av modaliteterna/entiteterna och resultatdiskussion	39
Metoddiskussion.....	41
Slutsatser och fortsatt forskning	42
Avslutning	43
Referenser.....	44
Bilagor.....	47
Bilaga 1- Beskrivning av bilderna.....	47
Bilaga 2- Introduktionsbrev.....	48

Bilaga 3- Projektbeskrivning	49
Bilaga 4- Bakgrundsbeskrivning	50
Bilaga 5 Graf över modaliteterna: Grupp 1 (serber i Serbien)	51
Bilaga 6 Graf över modaliteterna: Grupp 2 (svenskar i Serbien)	52
Bilaga 7 Graf över modaliteterna: Grupp 3 (serber i Sverige)	53
Bilaga 8 Graf över modaliteterna: Grupp 4 (svenskar i Sverige)	54

Inledning

Jag är intresserad av att i mitt arbete titta lite djupare på ämnet kultur i en arbetsrelaterad kontext, för att försöka få en större förståelse för en arbetsplats, där mer än en kultur arbetar tillsammans sida vid sida. Jag har valt att i denna uppsats rikta in mig på svensk och serbisk kultur, beroende på min egen bakgrund och arbetserfarenheter. Jag är själv född i Serbien, men är uppvuxen i Sverige. Man skulle kunna säga att jag är en blandning av både den serbiska och svenska kulturen. Jag är uppväxt med dessa båda kulturer och har erfarenhet av att ha arbetat i en organisationskultur, där den serbiska och svenska kulturen varit rådande och har personligen arbetat på arbetsplatser både i Serbien och Sverige med en blandning av serbiska och svenska anställda. Jag har ofta hamnat i situationer på arbetsplatsen som varit problematiska och som kan ha berott på skillnader i kulturen, det vill säga, i möten där två kulturer möts på ett arbetsrelaterat plan. Detta har gjort mig uppmärksam på att missförstånd eventuellt kan uppkomma, när man har sin egen kulturella bakgrund som referens och man hamnar i mänskliga möten med personer från en annan kultur och då har lite förståelse för en annan kultur än den egna. Det som är särskilt intressant är att jag själv känner mig mer svensk i Serbien och på en serbisk arbetsplats och mer serbisk i Sverige på en svensk arbetsplats. Detta kanske kan förklaras av att man blir medveten om skillnader mellan kulturerna, som man inte ens reflekterar över annars, när man omges av människor som har en annan referensram vad gäller kultur än en själv i sättet att tänka, agera och kommunicera. Antropologen Clyde Kluckhohn (1949) har sagt, ”Det är knappast fisken som upptäcker existensen av vatten” (s.11).

Heine (2008) säger:

Våra egna tankar och beteenden förefaller naturliga för oss, då vi egentligen inte vet på vilket annat sätt vi kunde tänka och bete oss. På många sätt kan vi egentligen inte förstå vår egen kultur förrän vi ser den i kontrast till andra kulturer (s.40)

Min bakgrund och arbetserfarenhet har således gjort mig intresserad av att titta närmare på ämnet kultur för att få en större förståelse och se hur personer från de båda kulturerna uppfattar sin arbetsplats i Serbien och Sverige och om det verkligen kan vara så att kulturskillnader kan ligga till grund för splittringar eller om denna problematik kanske bättre kan förklaras av andra omständigheter.

Syfte (bakgrund och frågeställning)

Vi lever idag i en värld som inte längre hindras av landsgränser och vår tids globalisering gör att människor från olika delar av världen alltmer arbetar tillsammans. Invandring, emigrering och globalisering förändrar hur nationen ser ut och vi rör oss mot en alltmer mångkulturell värld. Organisationer och företag som anställer personer med en brokig kulturell bakgrund skulle därför kunna dra nytta av att ha skrivna strategier och en större förståelse och kunskap för att på bästa sätt ta tillvara på pluralismen och mångfalden på arbetsplatser. Studier har bland annat visat att organisationer som är präglade av mångfald är mer effektiva i situationer där kreativitet och innovation behövs än vad oblandade organisationer är (McShane & Travaglione, 2007). Organisationer som kännetecknas av mångfald gynnas därför av att ha ett visst mått av kulturell kompetens. Ämnet jag tar upp i uppsatsen är alltså relevant, av den orsaken att etablering av relationer med människor från olika kulturer och bättre kommunikation kan leda till en mängd förmåner, inklusive friskare samhällen, ökad internationell, nationell och lokal handel, minskade konflikter och inte minst personlig utveckling genom ökad tolerans gentemot folk från andra kulturer (Neuliep, 2003). Då min egen bakgrund ligger som inspiration till uppsatsen har jag valt att behandla den serbiska och den svenska kulturen i en arbetsorienterad kontext. Studiens syfte är att få en större kännedom om de två olika kulturernas förhållanden och eventuella skillnader, som i sin tur ska kunna användas för att få till stånd en medvetenhet bland de anställda och på det sättet belysa och förbättra arbetsvillkoren genom vidare forskning i ämnet. Det kan finnas olika faktorer, som eventuellt kan påverka interaktionen och samarbetet med någon som har en annan kultur än en själv på en arbetsplats, där även kommunikationen kan spela en stor roll. Därför är det viktigt att få en kunskap om den andra personens kultur, för att på det sättet få en bättre förståelse för personen. Av dessa faktorer har jag valt att i min uppsats ta upp generella teorier inom forskningen om kulturskillnader och i viss mängd kommunikationen, som jag tror är relevanta för de två kulturerna (serbiska och svenska) och ämnet jag skriver om. Detta görs för att öka kunskapen om kulturskillnader och för att därefter se om och på vilket sätt eventuella olikheter kan yttra sig mellan den serbiska och svenska kulturen, varför en explorativ studie valts.

Ansats

Fenomenologi. Eftersom syftet med studien är att försöka förstå individers upplevelser och vilken betydelse dessa har/ har haft för dem, ges företräde åt fenomenologin, vilken hör till den kvalitativa forskningsmetoden och vilket jag grundligt kommer att gå igenom i nästföljande stycken. Genom att utgå från ett fenomenologiskt perspektiv kan man som forskare ta del av människors livsvärldar och se hur dessa har skapats på ett sätt som minskar forskarens förutfattade meningar och fördomar. På det här sättet blir det möjligt att genomföra en valid och objektiv undersökning. Då studien bygger på en fenomenologisk grundsyn, vilket har satt sin prägel på hela processen och alla de val som gjorts, redovisas ansatsen ingående för att ge läsaren en bättre förståelse för den fenomenologiska grundsynen. Uttalanden som meningsfulla strukturer bär inom sig en sorts historisk process, som det genom fenomenologin gör det möjligt att upptäcka (Husserl, 2004).

Fenomenologins bakgrund. Fenomenologi användes så tidigt som 1765 inom filosofin. Edmund Husserl är grundaren av den gren inom filosofin som kallas fenomenologi. Husserl ville skapa en förutsättningsfri filosofi, det vill säga, en filosofi som var oavhängig vetenskaperna och som teorifri eller "ren" gick till "sakerna själva" (Husserl, 2004). I samband med Hegel konstruerades en väl definierad teknisk mening för fenomenologin och för honom var fenomenologi kunskap som den uppenbarar sig för medvetandet. Fenomenologin var forskningen om att beskriva vad man uppfattar, känner och vet i ens omedelbara medvetenhet och erfarenhet (Moustakas, 1994). Enligt Maykut och Morehouse (1994) skiljer sig den kvalitativa från den kvantitativa metoden på ett filosofiskt plan, vilket betyder att den kvantitativa metoden är baserad på ett positivistiskt synsätt och den kvalitativa metoden på ett fenomenologiskt. Syftet med fenomenologin är att ta reda på *vad* fenomenet/upplevelsen är och *hur* det är och inte *varför* det är. Enligt fenomenologin kan upplevelser inte förklaras i termer av en extern oberoende orsak. Orsak och verkan kan vara ett lämpligt sätt att beskriva naturen, men inte mänskliga erfarenheter (Karlsson, 1993). Fenomenologin strävar efter att vara så öppen som möjligt i texten (datan), för att upptäcka vad "det" är. Om man begränsar sig till den eventuella riktigheten av en hypotes, riskerar man att utesluta andra relevanta "saker" för fenomenet i fråga (Karlsson, 1993). Inom fenomenologin beskrivs objektivitet som att som forskare vara kall och frånvarande och genom att vara objektiv, gör man ett objekt likt ett annat. Att däremot förhålla sig subjektivt är att förhålla sig till ett subjekts perspektiv och bry sig om subjektet (Maykut & Morehouse,

1994). Syftet är att avgöra vad upplevelsen innebär för personer som har haft en erfarenhet och att kunna, genom den, ge en heltäckande beskrivning av den. Från enskilda beskrivningar, vilka är allmänna eller universella härleds betydelser, med andra ord väsen eller strukturer av upplevelsen (Moustakas, 1994).

Den fenomenologiska forskaren försöker förstå en situation, som den är konstruerad för deltagarna, det vill säga se produkten av hur människor uppfattar världen genom deras ord, handlingar och dokumentation. Forskarens uppgift blir att försöka fånga tolkningsprocessen (Maykut & Morehouse, 1994). För att kunna göra detta krävs en empatisk förståelse eller förmåga att reproducera i ens eget sinne, de känslor, motiv och de tankar som ligger bakom en annan persons handling (Bogdan & Taylor, 1975). Ord är sättet på vilket de flesta människor kommer att förstå sin situation, eftersom vi använder orden för att beskriva oss själva och forma vår värld. Forskarens uppgift blir att hitta mönster inom dessa ord och handlingar och på samma gång presentera dessa mönster för andra och stå så nära konstruktionen av världen, som deltagarna uppfattade den. Fenomenologin rör oftast livsvärldsupplevelser och två olika omständigheter kan ha olika betydelser vid olika tillfällen och/eller för olika människor (Karlsson, 1993). Fenomenologin ser världen som komplex och sammankopplad, där den som vet och det man vet interagerar och är beroende av varandra och kan inte vara objektivt. Vidare säger fenomenologin att A och B orsakar varandra och endast försiktiga förklaringar kan ges istället för generaliseringar för olika tider och platser. Dessutom söker fenomenologin att upptäcka eller avslöja påståenden (Maykut & Morehouse, 1994).

Inom fenomenologin är forskaren sitt eget instrument – ”*human-as-instrument*” (Maykut & Morehouse, 1994). Detta betyder att forskaren lätt kan bli partisk med sina färdigheter, erfarenheter och bakgrund i sin roll, men detta anses nödvändigt, då en annan människa eller mänskliga situationer inte kan betraktas endimensionellt, utan behöver det mänskliga instrumentet. (Lincoln & Guba, 1985). Intervjuaren måste således tolka informationen och denna information är färgad av intervjuarens inre erfarenheter och känslor (Schumacher, 1977). Maykut och Morehouse (1994) menar att detta är möjligt genom mänsklig mångfald, vilket innebär att våra gemensamma likheter möjliggör att vi får tillgång till den andra personens värld och upplevelser, men att våra olikheter gör att vi förstår att den andra personens upplevelser inte är lik våra egna. För att kunna få en bättre förståelse för den andra personen, behövs inlevelse- *indwelling*, vilket fås genom att tillräckligt mycket tid investeras i att förstå kulturen, testa missförstånd och utveckla förtroende (Maykut &

Morehouse, 1994). Med *indwelling* menar man också att det är personen, som är i centrum med all dennes/dennas förmågor, erfarenheter, bakgrund och kunskap. Man menar att ett mänskligt instrument är lyhört, anpassningsbart och holistiskt och kan därför både förstå, summera och utforska atypiska eller egenartade svar på direkten, vilket inte hade varit möjligt för något som helst instrument, som konstruerats i förväg i början på studien (Lincoln & Guba, 1985).

Sheer human togetherness (ren mänsklig gemenskap) är ett annat sätt att förstå *indwelling*. Det är förmågan att vara med andra som utmärker den kvalitativa forskaren. Att kunna leva sig in i situationen, betyder att kunna vara med den andra personen, att kunna uppleva världen på ett liknande sätt som den andra personen (Maykut & Morehouse, 1994). Patton (1980) skriver:

Enter into the world. Observe and wonder; experience and reflect. To understand a world you must become part of and apart from it. Go then, and return to tell me what you see and hear, what you learn, and what you come to understand. (s. 121).

En människa kan vara ett instrument som utforskar och på det sättet hittar mönster i beteendet, som kallas *human plurality* (mänsklig mångfald). Human plurality, vilket är det grundläggande tillståndet har de dubbla egenskaperna av likhet och olikhet (Maykut & Morehouse, 1994). Om vi inte var lika, skulle vi inte kunna förstå varandra. Om vi inte var olika, skulle vi inte behöva förstå varandra. Forskaren måste översätta information och denna översättning är färgad av inre upplevelser och känslor hos forskaren (Schumacher, 1977).

Ett annat myntat begrepp, som är av betydelse inom den kvalitativa forskningen är *tacit knowledge* (*tyst kunskap*), vilket innebär något vi vet, men inte kan säga (Maykut & Morehouse, 1994). Vad det betyder i praktiken är att när vi sätter igång med en kvalitativ undersökning, kommer vi att lita på vår tysta kunskap, likväl som till vår explicita kunskap, för att förstå situationen. Vår explicita kunskap kan skrivas ner i fältanteckningarna, medan vår tysta kunskap, kommer att hjälpa oss att förstå omgivningen (Maykut & Morehouse, 1994). För att kunna förstå en person eller ett fenomen, måste man förstå kontexten som omger personen eller fenomenet. Den fenomenologiska forskaren vet inte direkt vad han letar efter i början på ett forskningsprojekt, då han inte vet kontexten. Forskarens uppgift är att fånga in vad folk säger och gör, för att visa på hur människor tolkar/uppfattar sin värld (Bogdan & Taylor, 1975). Den kvalitativa forskarens perspektiv är därför öppen och inte klart fokuserat i den initiala fasen. En viktig egenskap hos en kvalitativ forskare är en öppenhet/tolerans för tvetydighet: färdigheten att hålla två eller flera olika tolkningar av en

händelse eller person i åtanke, i väntan på att se vilken tolkning som mest stämmer överens med de data denne samlat in (Maykut & Morehouse, 1994). Genom att förstå sambandet mellan tyst kunskap och mänsklig mångfald (likhet och olikhet tillåter ett tyst inträde till människor och mänskliga situationer) och genom att bibehålla en öppenhet för tvetydighet (undvika för tidiga slutledningar för undersökningsspersonen), kan en forskare förstå fenomenet under tiden ett mönster uppträder. Den fenomenologiska forskaren utvecklar sin mänskliga förmåga till observation, ifrågasättande och utforskande för att få en mer konkret bild av undersökningsspersonens värld (Maykut & Morehouse, 1994).

Utgångspunkten för vår kontakt med livsvärlden är enligt Husserl (2004) således vår upplevelse av den. Vi befinner oss i en medvetandeström och det som skapar sammanhanget är vårt jag. Det är detta jag som sorterar intrycken och gör dem till just mina intryck. Detta jag är det nödvändiga villkoret för erfarenheten, utan detta jag finns alltså ingen erfarenhet. Detta jag som är den nödvändiga förutsättningen för erfarenheten kallar Husserl det transcendentala jaget. Transcendental är det som kommer före erfarenheten och medför dess karaktär (Husserl, 2004). Han skiljer också på noema (som kan jämföras med föremålet) och noesis (som är olika sätt att vara medveten om eller uppleva såsom perception, erinring och värdering) (Husserl, 2004).

Husserl kallade frihet från antaganden, *Épochè*, ett grekiskt ord som betyder att hålla sig borta eller avstå. I *Épochè* upphäver vi våra fördomar och förutfattade meningar om saker. Vi "ogiltigförklarar" alla åtaganden med hänvisning till tidigare kunskap och erfarenhet (Moustakas, 1994).

När man reflekterar över *Épochè*'s natur och innebörd, ser man det inte bara som en förberedelse till att bevisa ny kunskap utan också som en upplevelse i sig, en process för att lägga preferenser och fördomar åt sidan och låta saker, händelser och människor komma till medvetandet på nytt och att titta och se på dem igen, som om det var för första gången. Oavsett vad eller vem som visas i vårt medvetande ska man närma sig detta med en öppenhet och bara se vad som finns där. Detta är en svår uppgift och kräver att vi tillåter ett fenomen eller en erfarenhet att vara precis vad det är och lär känna det som det presenterar sig för oss (Moustakas, 1994). *Épochè* ger oss således ett originellt perspektiv att utgå ifrån, en öppning i sinne, tid och rum, oavsett erfarenheter som vi färgats av och som vi antagit i våra sinnen av antingen vetenskapen, samhället, regeringen eller andra människor, särskilt våra föräldrar, lärare och myndigheter eller vänner och fiender. *Épochè* innebär att vi utmanas av att skapa nya idéer, nya känslor, nytt medvetande och nya uppfattningar. Vi utmanas av att lära känna

saker med en lyhördhet och en närvaro som låter oss vara och låter situationer vara som de är, så att vi kan lära känna dem precis så som de uppenbarar sig för oss. (Moustakas, 1994). Den fenomenologiska inriktningen har fokus på att förstå hur en person, som studeras, själv uppfattar en händelse (Maykut & Morehouse, 1994) och där individen och dennes värld utgör ett samarbete. Fenomenologin, liksom positivismen, ska ses ur en historisk kontext (Maykut & Morehouse, 1994).

”I ordets rätta bemärkelse, bedöms en person inte ha någon existens avskilt från omvärlden, och omvärlden existerar inte avskilt från personen” (Valle & King, 1978, s 3).

Fenomenologin som jag själv uppfattar den i samband med min undersökning. Man kan säga att fenomenologin ger en beskrivning av en människas upplevelse i en given situation, den mening/innebörd, som skapas i den situationen och de mönster meningen/innebörden skapar som är lika för individer. Fenomenologin fokuserar på saken, som döljs bakom skenet på något sätt (”skenet bedrar”). Det som ser ut att vara på ett visst sätt, är i själva verket på något annat sätt och man vill upptäcka och blotta ”saken” för att hitta ”sanningen” och tydliggöra den. Sanningen är inte bara fakta, utan även upplevelser. Fenomenologin har ingen hypotes/givet antagande, utan är istället öppen för vad som kan hittas bakom skenet, som i sin tur är beroende av personliga erfarenheter, men också historia och kultur.

Fenomenologin ger inga förklaringar till varför det är på ett visst sätt, utan beskriver endast och lägger inte in värderingar, för om vi kan titta på det som sker runt omkring oss och det som sker i oss, utan att värdera, kan vi hitta det mest betydelsefulla, nämligen, sanningen, vilken är essensen.

Jag skulle vilja, liksom en konsult, medvetandegöra ”det som är” och på det sättet skapa förutsättningar för handling. Som en konsult skulle jag ge feedback/återkoppling till det jag upptäcker och lämna över till deltagarna att ta ställning.

Bakgrund

Begreppet kultur

Många forskare har genom åren försökt definiera begreppet ”kultur” och för cirka hundra år sedan definierade en rad forskare kultur på olika sätt, vilket gör det svårt att ge en klar och universell definition, därför kommer definitionen mänsklig kultur att användas som ett unikt menings- och informationssystem, som gemensamt delas av en grupp människor och som överförs från generation till generation. Med hjälp av detta system gör det möjligt för gruppen att tillgodose grundläggande behov för överlevnad, söka lycka och välmående och förstå meningen med livet (Matsumoto & Juang, 2003).

Med *nationalitet* menas en persons land eller ursprung och länder har sina egna kulturer. Detta har att göra med att varje land associeras med alla de faktorer, som påverkar kulturen. Till exempel kännetecknas länderna av sin egen ekologi- geografi, klimat och naturtillgångar. Länder har även sin egen sociokulturella historia, regering och ekonomi, vilka alla påverkar kulturen på olika sätt. Dessutom har länder skillnader i personlighetsdrag (Matsumoto, 2001). Detta är förstås en generalisering och även om länder säkert kan ha olika framträdande kultur, kan de också bestå av olika subkulturer inom landet. Så om vi tar före detta Jugoslavien/Serbien och Sverige som exempel, kan subkulturer finnas inom länderna, beroende på region eller område inom landet (exempelvis finns det skillnader i om man bor på landet eller i storstäder, vilken generation man tillhör, vilken utbildning man har etcetera) (Matsumoto, 2001).

Den kulturella kontexten är kanske det som mest påverkar mänsklig interaktion. Kulturen utgör den övergripande ramen för hur människor lär sig att organisera tankar, känslor och beteenden i relation till sin omgivning. Även om man föds in i en kultur, är kulturen inte ärftlig. Kulturen är något man lär sig. Kulturen lär oss att tänka, känna och ger riktlinjer för hur vi ska agera, särskilt i interaktion med andra, det vill säga, kommunicera (Neuliep, 2003).

Under de senaste femhundra åren har antropologer, psykologer och sociologer identifierat olika dimensioner på kulturell variation, som kan användas för att skilja kulturer åt: 1) *individualism/kollektivism*, 2) *hög och låg kontext*, 3) *maktavstånd* och 4) *osäkerhetsundvikande*. Var och en av dessa dimensioner påverkar också hur människor kommunicerar (Landy & Conte, 2010) .

Individualism/kollektivism

Ingen kultur är till exempel helt och hållet individualistiskt eller kollektivistiskt. Istället kan en kultur vara mer individualistiskt eller kollektivistiskt än andra kulturer. I många kulturer kan båda dimensionerna existera jämsides och många kulturer idag genomgår ett tillstånd av stora förändringar. Man borde ha i åtanke att kulturer inte är statiska, utan är dynamiska, som ständigt utvecklas. En viktig komponent i individualistiska kulturer är att individen är emotionellt fränkopplad ingruppen, som till exempel familjen. (Ingrupp är ett begrepp för den grupp som en individ eller ett subjekt tillhör, utifrån dennes position. Om man till exempel tillhör supportrarna för ett visst fotbollslag, är gruppen av supporters till samma fotbollslag ens ingrupp, och andra supportergrupper i förhållande till denna utgrupper). Dimensionen hänvisar till vilken grad kulturer uppmuntrar å ena sidan att endast ta vara på sig själva och den närmaste familjen eller å andra sidan att tillhöra ingrupper som förväntas ta hand om sina medlemmar i utbyte mot lojalitet.

Eftersom individen lär sig att vara självständig, så beror social kontroll mer på känslor av personlig skuld, än på skam eller andra sociala normer av konformitet/likformighet. Ironiskt nog, tenderar medlemmar i individualistiska kulturer att höra till många grupper, men deras tillhörighet är kortlivad (Neuliep, 2003). Harry Triandis (1980) poängterar att även om kollektivistiska kulturer betonar betydelsen av gruppen över individen, tenderar deras medlemmar att tillhöra färre grupper än personer i individualistiska kulturer. I motsats till individualisterna, är kollektivisterna mer emotionellt lierade till ingruppen och personens beteende är mer präglad av skam än känslor av personlig skuld. I arbetslivet är ofta anställda från individualistiska kulturer motiverade av möjligheten till befordran, eftersom detta tjänar den individualistiska strävan efter individuella prestationer. I kollektivistiska kulturer, å andra sidan, kan de anställda motiveras av att vara en del av ett sammanhållet och produktivt team (Triandis, 1980; Neuliep, 2003).

Höghkontext/ låghkontext kommunikation

En hög-kontext kommunikation är kommunikation där största delen av informationen antingen finns i den fysiska kontexten eller internaliseras i personen, medan mycket lite information finns i den kodade, explicita överföringen av kommunikation. En låghkontext kommunikation är motsatsen, det vill säga, den huvudsakliga informationen finns i den explicita koden. Hall (1973) menar att personer som kommunicerar i höghkontexter förstår att information från den fysiska, sociorelationella och perceptuella omgivningen redan existerar och därför inte behöver kodas verbalt. Reglerna för kommunikation är underförstådda och

kommunikatörerna förväntas veta och förstå uttalad kommunikation. I högkontext kommunikation krävs att man kan tolka information, som inte är explicit och minimera innehållet av verbal överföring och vara känslig för andra personers sociala roller. Även om det finns undantag, är de flesta högkontextuella kulturer kollektivistiska, som till exempel Kina, Japan, Nord- och Sydkorea, Vietnam och många arabiska och afrikanska kulturer. Enligt Hall (1973) är den verbala koden den primära källan för information i lågkontext kulturer. De förlitar sig till verbala, utarbetade koder, för att skapa och tolka innebörden. Då de är beroende av ord, för att förstå, kan de känna sig obekväma, när tystnad uppstår. De förväntas även kommunicera på ett sätt som är konsekvent med deras känslor. Även om det finns undantag, är de flesta lågkontext kulturer individualistiska, såsom Skandinavien, Schweiz, Tyskland, USA, Frankrike och England (Hall, 1973).

Medlemmar av hög- och lågkontext kulturer kommunicerar på olika sätt, speciellt då det har att göra med tystnaden. I lågkontext kulturer uppfattas de som inte pratar mycket, på ett negativt sätt och man kan ana att något inte står rätt till och att det kan finnas något problem. Lågkontext kommunikatorer förväntas vara direkta och säga vad de tänker. Ur ett arbetsrelaterat sammanhang kan en chef till exempel säga ”ta det inte personligt”, medan han/hon tillrättavisar en anställd. I högkontext kulturer ser man inte det på det sättet, utan anser att det är ett angrepp även mot personen i fråga. Man föredrar även indirekthet genom att extrem artighet och taktfullhet (Hall, 1973).

Maktdistans

Hofstede (1991) menar att kulturer antingen har en låg eller hög maktdistans. Kulturer med låg maktdistans, vill minimera skillnaderna i jämlikhet mellan människor. Familjemedlemmar behandlas till exempel lika och beslut tas på ett demokratiskt sätt. I arbetsrelaterade sammanhang är decentralisering populärt och många underställda deltar i beslutsfattandet. Makten i organisationen förändras regelbundet och anställda förväntas klättra i karriärstegen, för att få mer makt och prestige. Med andra ord är större makt beroende av din egen ambition, hårt arbete och motivation (Neuliep, 2003). Dimensionen relaterar till vilken grad kulturer uppmuntrar grupper bestående av mindre inflytelserika medlemmar att acceptera att makten distribueras ojämnt (Landy & Conte, 2010).

Osäkerhetsundvikande

Gudykunst och Kim (1984) menar att det kan kännas obehagligt att kommunicera med någon annan från en okänd kultur, då dessa situationer är fyllda av osäkerhet och oförutsägbarhet. När osäkerheten är hög, är oron för det mesta också hög och kommunikation

kan bli svår och kännas konstig. Detta kan vara en av anledningarna till att vissa människor drar sig för att interagera med människor från andra kulturer. Genom att reducera osäkerheten, kan man därför minska oron och skapa en effektiv och framgångsrik kommunikation.

Toleransnivån för osäkerheten i kommunikationen varierar i olika kulturer. Personer i högkontext kulturer ser till faktorer som omgivningen, sociorelationella och perceptuella kontexter för information, för att reducera osäkerheten. Personer i lågkontext kulturer har benägenhet att förlita sig på strategier inom den verbala kommunikationen, vanligtvis genom att ställa många frågor (Gudykunst & Kim, 1984). Dimensionen refererar till vilken grad människor känner sig hotade av det okända eller svårförståeliga situationer och har utvecklat någon tro, institutioner eller ritualer för att undvika dessa. (Landy & Conte, 2010).

Osäkerhetsundvikande definieras av Hofstede (2001) som den grad till vilken medlemmarna i en viss kultur känner sig hotade av osäkra eller okända situationer. Osäkerhetskulturer undgår tvetydigheter i de flesta situationer och letar efter strukturer i deras företag eller organisationer. Liksom kommunikation, är arbetsledningen kulturbunden. Dessutom varierar ledningens uppfattning om de faktorer som leder till en organisations framgång mellan kulturer. Interkulturell kommunikation är en stor utmaning i arbetslivet och för att bli befördrad till toppositioner i organisationer, är det i stort sätt ett krav att ha arbetat utomlands. Många företag förväntar sig helt enkelt att man måste ha internationell erfarenhet, för att komma upp i graderna. Neuliep (2003) argumenterar för att det är särskilt viktigt med kommunikation i den initiala fasen av en affärsrelation. Beroende på kulturen, är processen för att skapa förtroende mellan affärspartners något som kan ta dagar, veckor, till och med månader. Neuliep (2003) menar att det verkligen kan löna sig i längden att investera tid och energi i att skapa förtroende. Detta kan även yttra sig i utformandet av explicita kontrakt. Kollektivistiska kulturer sätter förtroende och ömsesidigt engagemang framför formella avtal (Neuliep, 2003).

Kultur innefattar både objektiva, explicita element, vilka är fysiska (bland annat arkitektur, kläder, mat och musik), men likaså subjektiva, implicita element, vilka är psykologiska (Neulip, 2003; Triandis, 1980). Även om båda elementen är viktiga, är det dock den psykologiska aspekten som är mest intressant, då just de är de mekanismer som ligger bakom kulturmöten och uppkomsten av missförstånd och problematik kring dessa, men som, ännu viktigare, också kan klargöra och medvetandegöra olikheter och som därför fokuseras på i uppsatsen. Hofstede, Schwartz, Leung och Bond tar upp viktiga faktorer som innefattas av dessa viktiga psykologiska element.

Hofstede är en forskare som studerade arbetsrelaterade normer runt om i världen och har rapporterat data från 72 olika länder med 117 000 svar från anställda på ett multinationellt företag, som spänner över 20 olika språk och sju olika arbetsbefattningar (Hofstede, 1991). Han kom fram till fyra olika dimensioner, som han föreslog, kunde skilja kulturer åt, av vilka tre redan tagits upp i stycket tidigare. Den fjärde dimensionen är kvinnlighet kontra manlighet (Landy & Conte, 2010).

Manlighet kontra kvinnlighet

Denna dimension redogör för å ena sidan framgång, pengar och saker och å andra sidan att bry sig om andra, livskvalitet och hänvisar till de känslomässiga rollerna mellan kvinnor och män.

Schwartz' arbete fokuserar på värderingar, vilka är åtråvärda mål och som fungerar som vägledande principer i människors liv. Han har i sitt arbete identifierat olika universella värden, av vilka hierarki och jämlikhetssträvan tas upp (Schwartz, 1990).

Hierarki

Till vilken utsträckning kulturer lägger tonvikten på den hierarkiska fördelningen av fasta roller såsom auktoritet kontra ödmjukhet.

Jämlikhetssträvan

Hur viktigt kulturer tycker det är att man strävar efter jämlikhet, där allas välfärd ska vara viktigare än själviska intressen. Det främjar bland annat jämlikhet, ansvar och ärlighet.

Leung och Bond är två andra forskare som argumenterade för två sociala axiom (grundsatser som kan accepteras utan bevis- en sats som är självklart sann) som människor tar för givet och som gäller en själv, omgivningen och den andliga världen. De används som riktlinjer, stöd och hjälp för att styra sina beteenden i det dagliga livet, såsom tro på en religion hjälper en att förstå meningen med livet (Leung & Bond, 2008).

Dynamic externality

Denna dimension är utåtriktad och förenklad och kämpar med externa krafter som innefattar ödet och ett högsta väsen. Den speglar trosstrukturer som ingår i ett psykologiskt mönster som används som hjälpmedel för medborgarna att mobilisera psykologiskt för att kunna konfrontera svårigheter i omgivningen. Kulturer i den här dimensionen tenderar att vara mer kollektivistiska, konservativa och hierarkiska. Arbetslösheten är hög, de ges mindre frihet och färre aktiviteter som rör mänskliga rättigheter. De har förhoppningar om säkerhet, materiella resurser och en längre livslängd. Det finns en stark känsla av andlighet i den här dimensionen.

Societal cynicism

Denna dimension motsvarar en företrädesvis kognitiv oro eller pessimism, som folk står inför i förhållande till världen. Kulturer i den här dimensionen tror att världen frambringat otäck följd, att de är omgivna av oundvikliga negativa konsekvenser och att individer undertrycks av andra mäktiga grupper och utsätts för förödelser av egensinniga och själviska individer, grupper och institutioner. Hofstede, Schwartz', Leung och Bonds perspektiv av kultur utesluter inte varandra. Individualism, till exempel, hänvisar till en kombination av egenskaper som innefattar värden relaterade till individualitet. Maktdistans innefattar värden som ger ingrupper företräde, upprätthållande av hierarkier och situationsanpassade övertygelser. Osäkerhetsundvikande hänvisar till värderingar och övertygelser som rör risk kontra försiktighet. Dessa samband har fått stöd av korrelationsfynd inom olika länder. Hofstede's individualism är positivt korrelerad med Schwartz' jämlikhetssträvan (Schwartz, 1990). Maktdistans är positivt korrelerad med hierarki och extern, dynamisk effekt (Leung & Bond, 2008; Schwartz, 1990). Individualism, känslomässig och jämlikhetssträvan tenderar att vara negativt korrelerade med maktdistans, hierarki och extern, dynamisk effekt.

Interkulturell kommunikation

Ett av de viktigaste element inom kulturer är kommunikationssystemet. De verbala och icke-verbala symbolerna med vilka medlemmarna av en kultur kommunicerar, är kulturbundna (Neuliep, 2003). Två kulturer, som delar samma verbala koder, kan ha helt olika verbal stil. Gudykunst och Ting-Toomey (1988) beskriver fyra verbala kommunikationsstilar, som identifierats av interkulturella teoretiker: Direkt/indirekt, utarbetad/kortfattad, personlig/kontextbunden, instrumental(att ha ett mål med det man säger)/ emotionell (både talaren och lyssnaren är aktiva). Även det icke-verbala kodsystelet varierar signifikant över olika kulturer (Neuliep, 2003).

Ackulturation

Ackulturation sker när människor från olika kulturer interagerar. Det brukar ske då en person flyttar till en annan kultur som skiljer sig från den kultur, den människan vuxit upp i (Chirkov, 2009). Vad man vill studera inom ackulturation är vad som sker när en människa kommer i kontakt med en annan kultur och hur man försöker få en förståelse för sig själv och andra i den situationen (Chirkov, 2009). I det läget försöker man se hur de olika kulturerna har för attityder, värderingar, religion och uppfattningar och jämföra den med varandra,

eftersom man har med sig i sitt bagage det som kännetecknar den egna kulturen, man vuxit upp med (Segall, Dasen, Berry & Poortinga, 1999). På detta sätt, kan man se det som är karakteristiskt för just den ena kulturen i jämförelse med den andra och följaktligen vad det är som påverkar en människa, som till exempel, måste flytta till en annan nation med en annan kultur och vilka problem, konflikter och svårigheter som kan vara kopplade till det (Berry, 2009). Detta är särskilt viktigt, då dagens samhälle gör att folk flyttar i högre grad än tidigare. Många flyttar för att arbeta i andra länder och måste därför anpassa sig till andra kulturer. Ett annat begrepp, som används är inter-ackulturation, som har samma kännetecken som ackulturation och betyder att det i mötet med ena annan kultur, bildas en tredje, det vill säga, en ny kultur skapas (Berry, Poortinga, Segall & Dasen, 1992).

Avgränsningar i bakgrundsdel

Då metoden till en del har följt studiens utveckling, har emergent design använts och därför har endast ämnesområden som tagits upp i respondenternas berättelser inbegripits och på det sättet begränsat bakgrundsteorin. Studien är explorativ. Huvudmålet i en explorativ studie är att uppmärksamma vilka eventuella problem som närmare behöver utforskas och med vilka slags metoder. Det handlar alltså om att genom klassifikationer skapa en grund för fortsatta studier. Studiens metod förklaras närmare i nästkommande avsnitt.

Frågeställning

Genom att ta hjälp av personer med en svensk och serbisk bakgrund i både Serbien och Sverige, syftar den här explorativa studien till att:

- Titta efter eventuella skillnader mellan den serbiska och svenska kulturen i Sverige och Serbien i en arbetsrelaterad kontext?
- Se på vilket sätt/hur dessa eventuella skillnader i så fall uppenbarar sig?

Metod

Kvalitativ metod

Den insamlade datan i kvalitativa undersökningar består oftast av människors ord och handlingar, där forskaren tillåts fånga in språket och beteendet (Maykut & Morehouse, 1994). Och eftersom en förståelse för mening och innebörd eftersträvades, ansågs en kvalitativ studie vara lämpligast (Langemar, 2008). Den kvalitativa forskaren försöker förstå en situation, som

den är konstruerad för deltagarna, det vill säga se hur personer uppfattar världen genom deras ord, handlingar och dokumentation. (Maykut & Morehouse, 1994).

En kvalitativ studie har ett fokus, som är brett och öppet i den initiala fasen, vilket på det sättet tillåter att viktigt innehåll kan upptäckas (Karlsson, 1993) och då studien hade ett explorativt syfte med en delvis emergent design, begränsades man som forskare inte till eventuella riktigheten av en hypotes och riskerade inte att utesluta andra relevanta "saker" för fenomenet i fråga (Karlsson, 1993). Syftet var att avgöra vad upplevelsen innebär för personer som har haft en erfarenhet och att kunna, genom den, ge en heltäckande beskrivning av den (Moustakas, 1994).

Deltagare

I kvalitativa studier görs stickprov/urval utifrån själva frågeställningen, vilket gör att generaliserbarheten begränsas. Å andra sidan försöker forskaren använda en utmärkande strategi, som innebär en maximal variation på stickproven/urvalet, där forskaren försöker förstå ett fenomen, genom att välja ut personer som representerar den största skillnaden inom ett fenomen (Lincoln & Guba, 1985; Patton, 1990; Bogdan & Taylor, 1984). Målet är inte att skapa ett urval genom randomisering, utan är istället att välja ut personer, som man tror representerar det spektra av fenomenet man är intresserad av. Variabler såsom kön, bakgrund och ålder kan också tas i beräkning, då dessa kan påverka resultatet. Dessa variabler borde ingå i studien, för att ge en variation på deltagarna (Maykut & Morehouse, 1994). Även om respondenternas svar inte kommer att redovisas individuellt, kan det vara intressant att känna till lite om deras bakgrund, för att få en bättre bild av dem som individer. Deltagarna, som var 12 personer delades in i fyra grupper beroende på deras kulturella bakgrund och då har forskaren utgått från deras föräldrars härkomst och var de bott största delen av sina liv, av vilka den första gruppen innefattar serber i Serbien, den andra gruppen svenskar i Serbien, den tredje gruppen serber i Sverige och slutligen den fjärde gruppen svenskar i Sverige, för att ta del av *hur* de ser sin arbetsplats och om det i så fall kan finnas några skillnader. Alla respondenterna kunde tala svenska, vilket underlättat, då inget de berättat har behövts översättas från serbiska till svenska och på det sättet riskerat att göra bristfälliga översättningar. De i Serbien antingen arbetade eller hade arbetat på arbetsplatser med svenskar. Av de tolv respondenterna var 3 män och 9 kvinnor, mellan 28 och 56 år gamla. Härefter ges en kort beskrivning av dem.

Grupp 1 (serber i Serbien)

Intervjuperson 1; är en serbisk kvinna som är 37 år gammal och arbetar som assistent på Svenska Ambassaden i Serbien. Hon har arbetat på den nuvarande arbetsplatsen i 10 år. Tidigare arbetade hon på Belgrads universitet som också hade en multikulturell omgivning.

Intervjuperson 2; är en serbisk kvinna som är 36 år gammal och är delägare i ett konsultföretag i Serbien sedan 3,5 år tillbaka. Innan dess arbetade hon på ett projekt som finansierades av SIDA och vars syfte var jordbruksutveckling i södra Serbien i fyra år. Hon har bott i Sverige ett antal år.

Intervjuperson 3; är en serbisk man som är 36 år gammal och arbetar på ett svenskt företag som är leverantör inom kemikalieadministration för hälsa, miljö och säkerhet i Serbien sedan 2 år tillbaka. Han har studerat svenska på universitetet i Belgrad.

Grupp 2 (svenskar i Serbien)

Intervjuperson 1; är en svensk man som är 56 år gammal och arbetar på Förenta Nationernas kontor i Serbien sedan 2005 som administrativ chef. Sammansättningen på hans arbetsplats har alltid varit multikulturell sedan starten 1991.

Intervjuperson 2; är en svensk man som är 36 år gammal och arbetar för svenska Exportrådet i Serbien sedan 7 år tillbaka. Han har innan det arbetat i Frankrike i 3 år med en multikulturell sammansättning. Han är gift med en serbisk kvinna och talar serbiska.

Grupp 3 (serber i Sverige)

Intervjuperson 1; är en serbisk kvinna som är 40 år gammal och arbetar som butikschef i en klädesaffär sedan 10 månader tillbaka. Innan det har hon arbetat i Danmark som husfru på ett hotell, där städpersonalen till 98 % varit av utländsk härkomst. Hon är uppvuxen i Sverige och kom till Sverige, när hon var 10 år gammal.

Intervjuperson 2; är en serbisk kvinna, som är 37 år gammal och arbetar som marknadsassistent på ett svenskt företag sedan 4 månader tillbaka. Innan dess arbetade hon som personalansvarig på ett koncernföretag med cirka 20 % av utländsk härkomst. Hon har bott i Sverige hela sitt liv.

Intervjuperson 3; är en serbisk kvinna som är 28 år gammal och arbetar som researcher för Amnesty International sedan 2 år tillbaka. Hon är född och uppvuxen i Sverige.

Intervjuperson 4; är en serbisk kvinna som är 36 år gammal och arbetar som lärare på en kommunal skola sedan 9 år tillbaka. Hon säger att cirka 98 % av eleverna är av utländsk härkomst. Hon är född i Sverige, men bodde cirka 7 år i Serbien då hon var 3-11 år gammal.

Grupp 4 (svenskar i Sverige)

Intervjuperson 1; är en svensk kvinna som är 39 år gammal och arbetar som projektledare inom försäljning på ett amerikanskt företag i Sverige, där de anställda främst är från Sverige eller andra nordiska länder. Hon har arbetat här i 12 år.

Intervjuperson 2; är en svensk kvinna som är 33 år gammal och arbetar på ett svenskt IT-företag med en blandning av anställda med svensk och utländsk härkomst sedan 3 år tillbaka.

Intervjuperson 3; är en svensk kvinna som är 44 år gammal och arbetar som lärare sedan 2 år tillbaka, där arbetsplatsen är heterogen, med få personer från andra länder.

Instrument

Studien genomfördes med hjälp av självrapportering, där tre bilder använts med en arbetsrelaterad kontext och kring vilka respondenterna skrivit en berättelse om vad de tror händer på bilderna. Tecknade bilder användes, för att på det sättet ge större utrymme för respondenterna att själva tänka och reflektera kring vad de ser och vad som händer på bilderna och inte färgas för mycket av verkliga fotografier genom tolkningar av personernas ansiktsuttryck, bakgrundsdetaljer och annat på ett särskilt sätt. På detta vis kunde respondenterna få fritt spelrum att använda egna tolkningar av teckningarna, som kunnat spegla deras egen uppfattning om situationen som de ansåg utspelat sig på bilderna (Sages, 2003).

Beskrivning av bilderna

På den första bilden (*bilaga 1*) ser man en man, som är formellt klädd i kostym och slips, stå mittemot en kvinna, som sitter på en stol med några papper i knäet och sin handväska upphängd på stolen. Även hon är formellt klädd. Mannen står med händerna i fickorna och lutar sig mot ett bord. Deras kroppar och ansikten är riktade mot varandra.

Den andra bilden består av två bilder (*bilaga 1*), av vilka vi på den första bilden ser tre personer sitta vid ett bord. Man ser en mörkhyad kvinna, en vit kvinna och en rödhårig man och de båda kvinnornas ansikten är riktade mot varandra. Mannens ansikte är också riktat mot de båda kvinnorna. På bordet syns en stor kanna, en kopp och något annat föremål, som inte syns särskilt klart. På den andra bilden ser man en förstorad klocka, som visar tre minuter i tolv.

Den tredje bilden (*bilaga 1*) ser man en grupp människor, där två personer i mitten hälsar på varandra. På var sida av dessa två män står tre personer, vissa av dem med händerna i kors.

Tillvägagångssätt

Inledningsvis kontaktades flera olika organisationer och företag i Sverige och Belgrad, Serbien per mail, där forskaren visste fanns svenskar och serber som arbetade och där serberna eventuellt talade svenska. Ett introduktionsbrev (*bilaga 2*) skickades ur till personalavdelningen på respektive företag eller organisation, där syftet med studien stod förklarat. Den personalansvarige skickade introduktionsbrevet vidare till de anställda och till dem som visade intresse för studien och vid ett senare tillfälle skickades en projektbeskrivning (*bilaga 3*) ut tillsammans med bilderna (*bilaga 1*) och några frågor, som de intresserade kunde fylla i som bakgrundsbeskrivning om sig själva (*bilaga 4*). Intresse visade sig från 16 personer, men på grund av tidsbrist och andra omständigheter, tvingades 4 personer att dra sig ur studien.

Bilderna valdes av forskaren på urval av tre olika situationer, som forskaren själv ansåg kunde vara situationer, där personernas berättelser, kunde skilja sig åt beroende på den kulturella bakgrunden.

Etik

Respondenterna fick information om att de skulle vara anonyma i studien och att deras namn inte skulle användas. De informerades om att de när som helst kunde ta tillbaka information, om de så önskade, fram till att studien var färdig och sammanställd. Endast information från deras berättelser och bakgrund, som de själva lämnat, skulle användas. De fick också veta att de kunde ta del av studien om de önskade (*bilaga 2 och 3*) och att Vetenskapsrådets etiska riktlinjer skulle följas (Kvale & Brinkemann, 2009).

Bearbetning och analys av data

För bearbetning av respondenternas berättelser användes ett dataprogram som heter MCA (Minerva Meaning Constitution Analysis) som behandlar text på ett djupare plan. Genom att använda MCA ökades objektiviteten i studien och minskade forskarens påverkan från förutfattade meningar (Sages, 2003). I nästa stycke ges en mer ingående beskrivning av hur programmet fungerar och hur data bearbetades.

MCA – Minerva. Programmet MCA (Minerva) har framtagits med Husserls fenomenologiska teori som bakgrund och tillät forskaren att gå in på djupet av texterna. Programmet gjorde det möjligt att förstå hur respondenterna uttryckt sig och skapat mening i texten kring de tre bilderna genom att skilja den mening som avses vara kärnor från sina avsedda former, genom tillämpningen av *Épochè*, som nämnts i stycket om fenomenologin.

Épochè innebär att sätta den uttalade meningen i parentes. Ett av målen är att man i största möjliga utsträckning bör frigöra sig från all tidigare kunskap, vare sig de kommer från vetenskap eller traditionellt, kulturellt tänkande och istället öppna upp sinnet för ny kunskap som visar sig i texten, för att få en så ren vision som möjlig fri från förutfattade meningar. Detta är den fenomenologiska inställningen (Sages, 2003). Det ger oss möjlighet att upptäcka "självklares teser" och antaganden som alltid är en del av våra upplevelser, att studera dem i deras betydelse och ursprung och viktigast av allt, att öppna upp oss för nya saker, idéer, föreställningar eller former av upplevelser som vår naturliga inställning, vårt spontana, oreflekterade beteende brukar dölja för oss (Patočka, 1995, refererat i Sages, 2003). I MCA används begreppet modalitet, som är ett stort begrepp (upptäckt) i tänkandet av Husserls fenomenologiska teori och begreppet modalitet (Sages, 2003). Formerna kan vara av olika slag och uttrycka olika grad av säkerhet, t.ex. absolut säkerhet, möjlighet att tveka, övertygelse, antagande etcetera. De uttrycker också funktion, såsom samstämmighet, lyhördhet eller fantasifullhet. Andra former kan vara former av känslolägen, vilja, tid etcetera. Formerna ger en förståelse av vilken form som upplevs av individen.

Det innebär att fenomenologin är orienterad inte så mycket på vad som visas, som hur det visas (Sages, 2003). Texterna bearbetades genom att utforska vilka entiteter, modaliteter och partiella intentioner som respondenterna använde i texten, vilket forskaren går närmare i på i nästa stycke för att ge läsarna en överskådlig bild över hur bearbetningen av datan gick tillväga.

Tillvägagångssätt för Minervan. Bearbetningen av texten i MCA (Minervan) gjordes i tre moment. I det första momentet bröts meningarna ned till mindre delar (meningsenheter), för att lättare kunna analysera texten. Varje del av meningarna skulle vara meningsfull och uttrycka något. Det kunde till exempel se ut på detta sätt, då följande mening använts (*tabell 1*): ”Efter deras inledande hälsningsfraser hälsar även övriga anställda på varandra och man småpratar lite i väntan på att man ska gå in och sätta sig i mötesrummet”.

Tabell 1

Indelning av Meningsenheter

Meningsenheter

-
1. Efter deras inledande hälsningsfraser
 2. hälsar även övriga anställda på varandra
 3. och man småpratar lite
 4. i väntan att man ska gå in och sätta sig i mötesrummet
-

I det andra momentet kodas meningensheters modaliteter. Här följer de modaliteter som valts och en beskrivning av hur de är uppbyggda.

Tabell 2

Modalitetsbeskrivning

Modalitet	Kategorier	Beskrivning
Tro	Doxa-affirmation	Man uttrycker sig säkert
	Doxa-negation	Man uttrycker sig inte säkert
	Fråga	Man frågar någonting
	Möjlighet	Man tror att någonting är möjligt
	Trolighet	Man är inte säker, men man ser någonting som troligt
Funktion	Perceptivt	Man uttrycker sig på ett tydligt sätt
	Signitivt	Man uttrycker sig på ett sätt som lämnar utrymme för ytterligare frågor
	Imaginative	Man föreställer sig något
Tid	Dåtid	Man uttrycker sig i dåtid
	Nutid	Man uttrycker sig i nutid

Tabell 2

*Modalitetsbeskrivning
(fortsättning)*

Tid	Nutid→Framtid	Man uttrycker sig i nutid riktad mot framtiden
	Alltid återkommande	Man uttrycker något som ständigt pågår
	Inte angivet	Man uttrycker ingen tid
Affekt	Positiv-dåtid	Man uttrycker positiva känslor riktade mot dåtid
	Positiv-framtid	Man uttrycker positiva känslor riktade mot framtiden
	Neutral	Man uttrycker sig neutralt
	Negativ-Dåtid	Man uttrycker negativa känslor rikade mot dåtid
	Negativ-Framtid	Man uttrycker negativa känslor rikade mot framtid
Vilja	Engagemang	Man uttrycker engagemang för något
	Aspiration	Man uttrycker sig på ett sätt där man hoppas något/har ambition att
	Positiv-önskan	Man uttrycker en önskan om att något ska hända i framtiden
	Negativ-önskan	Man uttrycker en önskan om att något inte ska hända
	Inget	Man uttrycker ingen vilja
Egendom	Min	Man uttrycker något som är mitt
	Din	Man uttrycker något som är ditt
	Hennes/hans/dets	Man uttrycker något som är hennes/hans/dets
	Vår	Man uttrycker något som är vårt
	Er	Man uttrycker något som är ert
	Deras	Man uttrycker något som är deras
Subjekt	Jag	Subjektet är jag
	Vi	Subjektet är vi
	Man/Alla	Subjektet är man/alla
	Ospecificerat	Subjektet är inte specificerat

För att koda varje meningsbärande enhet i meningarna användes ovanstående tabell, det vill säga efter att meningarna delats in i meningsbärande enheter, valdes passande kategori (*tro, funktion, tid, affekt, vilja, egendom och subjekt*) enligt tabellen. Det kunde till exempel se ut på detta sätt, då följande meningsbärande enhet bildats (*tabell 2*): ”*Deras kroppsspråk återspeglar misstro.*”

Då den meningsbärande enheten (frasen) uttrycker något som är säkert, valdes till kategorin *tro, doxa-affirmation*. Vidare uttrycker frasen något som respondenten direkt observerat och hör då inom kategorin *funktion* till *perceptivt*. Frasen formuleras i nutid och tillhör följaktligen *nutid* i kategorin *tid*. Vidare är frasen *negativ-framtid* inom kategorin *affekt*, eftersom negativa känslor riktades mot någonting som kommer att upplevas i ett framtida skede. Frasen återspeglar ingen vilja, så då kodas den som *inget* inom kategorin *vilja*. Inom kategorin *egendom* beskriver respondenten att det är *deras kroppsspråk* och hör då till *deras*. Subjektet beskrivs inte, vilket inom kategorin *subjekt* hör till *ospecificerat*.

I det tredje momentet analyserades de partiella intentionerna i meningsenheterna. Det innebar att meningsenheterna bröts ned i vad intervjupersonerna har tagit för givet när de har uttalat sig kring bilderna. För att komma fram till det försökte forskaren komma på så många olika varianter som möjligt att uttrycka varje meningsenhet med. Efter det bröts varje meningsenhet ned i flera partiella intentioner, entiteter och predikat. Ett exempel på det visas i *tabell 3*, med hjälp av frasen ”*Deras kroppsspråk återspeglar misstro.*”

Tabell 3

Partiella intentioner

<u>Partiella intentioner</u>	<u>Entitet</u>	<u>Predikat</u>
De finns	De	Som existerar
Kroppsspråk finns	Kroppsspråk	Som existerar
Återspeglning finns	Återspeglning	Som existerar
Något kan återspeglas	Återspeglning	Som något kan
Kroppsspråk kan återspeglas	Kroppsspråk	Som något kan
Misstro finns	Misstro	Misstro existerar
Någon kan misstro	Misstro	Som man kan
Man kan återspegla misstro	Misstro	Som man kan

Genom att göra denna nedbrytning av meningsbärande enheter/ fraser, hittar man den underliggande meningen som respondenterna uttryckt kring bilderna.

Kvalitetsvärdering och validering

Jag har försökt att lyfta kvalitén på undersökningen genom att läsa in mig på en hel mängd litteratur inom ämnet. Jag har å ena sidan också försökt att ha ett så öppet sinne som möjligt för analysen av respondenternas tolkningar och för att kunna leva mig in i respondenternas situation har detta å andra sidan underlättats genom att jag själv är uppväxt med både den serbiska och svenska kulturen och har även arbetat på arbetsplatser i Sverige och Serbien med personer från båda kulturer och har erfarenhet av diskutabla situationer på arbetsplatsen som skulle kunna förklaras av skillnader i kulturen. På samma gång är jag medveten om att detta faktum kan ha verkat mot mig och slutresultatet, då mina egna erfarenheter kan ha påverkat analysen av slutresultatet, då jag kan ha förväntat mig ett visst utfall. Detta är dock en nödvändighet inom fenomenologi. Inom fenomenologin beskrivs objektivitet som att som forskare vara kall och frånvarande och genom att vara objektiv, gör man ett objekt likt ett annat. Att däremot förhålla sig subjektivt är att förhålla sig till ett subjekts perspektiv och ”bry sig om” subjektet (Maykut & Morehouse, 1994). För att få en så stor representationsbredd som möjligt valde jag att göra intervjuer med personer i både Serbien och Sverige och med personer från båda etniska bakgrunder i respektive länder (Maykut & Morehouse, 1994). Jag har strävat efter att ha med både personer som arbetar ”på golvet” och som innehar någon slags chefsposition. Jag har också velat ha med respondenter, som alla talar svenska, för att få en så rättvis bedömning av deras tolkningar och öka validiteten och inte behöva översätta dem, då den ursprungliga innebörden lättare kunde ha gått förlorad på det sättet.

Jag har också ansett att det kan vara av vikt att ta i beaktning variabler, som kan ge olika utfall beroende på deras natur, som t.ex. ålder, kön, hur länge de bott i respektive land och hur länge de arbetat i företaget/organisation. Även faktorer som om de redan tidigare arbetat utomlands har tagits med som beskrivning av respektive respondent, för att ge läsaren en bättre helhetsbild.

Att jag inte haft någon personlig kontakt med respondenterna och inte känt dem sedan tidigare, kan ha skapat en gynnsammare förutsättning för att höja kvalitén på studien, genom att det kan ha varit lättare för dem att vara ärliga, öppna och avslappande i sina tolkningar. Då kontakten skett via nätet erbjöds det dem anonymitet och de kunde i mindre utsträckning påverkas av forskaren. En intervju eller direktkontakt med forskaren hade däremot kanske

kunnat påverka dem. De har även genom självrapporter haft tid att skriva ner så mycket de velat och på deras eget sätt, utan något inflytande från forskarens sida och de har också gjort valet att skriva om ett ämne som de själva ansett vara intresseväckande. En annan aspekt av kvalitén i respondenternas tolkningar är att deras personliga bakgrund och deras tolkningar av bilderna skickats i separata mail, där jag läst deras bakgrund, först efter att analysen ägt rum. Jag har dock kunnat se deras namn, vilket kan ha påverkat min personliga tolkning.

Inom fenomenologin är det inte lika nödvändigt att generalisera resultaten, eftersom forskningen sker i sin unika kontext och beror på olika faktorer (Sages, 2003). Det som är viktigt att veta och som Sages (2003) resonerar kring är att man genom att ha förståelse för det som är specifikt för individen, kan få kunskap som kan tillämpas på andra individer och andra situationer, där man vill få en större förståelse för mångfalden (Moustakas, 1994). Ett giltigt forskningsprojekt bör därför inriktas på att komma åt innebörden och de komplexa interaktioner av betydelser, som visas och upplevs av individerna själva (Sages, 2003).

Begreppet den enskilde är av högsta vetenskapliga värde. Att hävda att upplevelsen bildas individuellt och som en produkt av subjektiviteten, är också att hävda nödvändigheten att nå den med den berörda individens egna villkor och uttryck (Sages, 2003). Varje påstående i egenskap av en meningsfull struktur för med dig sitt ursprung eller en historisk process, som med hjälp av fenomenologin kan avslöjas (Husslern, 1950).

Genom en explorativ studie och genom att användandet av Minerva har forskarens inverkan på resultatet kunnat minskas. Genom *Épochè*, som nämnts tidigare, bör man i största möjliga utsträckning frigöra sig från all tidigare kunskap, vare sig de kommer från vetenskap eller traditionellt, kulturellt tänkande och istället öppna upp sinnet för ny kunskap som visar sig i texten, för att få en så ren vision som möjlig fri ifrån förutfattade meningar. Detta är den fenomenologiska inställningen. Det ger oss möjlighet att öppna upp oss för nya saker, idéer, föreställningar som vår naturliga inställning, vårt spontana, oreflekterade beteende brukar dölja för oss (Patočka, 1995, refererat i Sages, 2003).

Genom att informera läsaren om alla steg som görs vid analysen och ge läsaren så mycket information om ämnet och visa på en transparens vid alla steg i processen höjer man också validiteten (Sages, 2003).

Resultat

I detta stycke presenteras resultaten, som fåtts baserat på bilderna och indelat i de fyra olika grupperna, det vill säga, serber i Serbien, svenskar i Serbien, serber i Sverige och svenskar i Sverige, då personer från alla dessa olika grupper anmält sitt intresse av att vara med i studien. Det har av den anledningen ansetts lämpligt att dela in dem efter dessa kategorier för att eventuellt kunna urskilja om det finns någon skillnad mellan grupperna. Först kommer de olika modaliteterna för alla fyra olika grupperna att redovisas, för att ge en överskådlig bild av hur respondenterna uttryckt sig och vilken uppfattning de haft om bilderna. Dessa presenteras i bilaga 5, 6, 7 och 8. Därefter kommer de mest frekventa entiteterna eller huvudorden som använts för bilderna för varje grupp att redovisas och mer ingående förklaras. Detta kommer att göras genom att sätta entiteterna i dess sammanhang tillsammans med predikat och modalitet, för att ge en fullständig bild som möjligt av hur respondenterna själva uppfattat bilderna. Valet av entiteterna har gjorts efter hur ofta de använts av respondenterna, det vill säga, efter frekvens.

Modaliteter

Grupp 1- serber i Serbien. Denna grupps resultat (bilaga 5) visar att respondenterna talat om bilderna på ett bekräftande sätt (94 %), och väldigt få fall då de inte är säkra på vad de säger eller tror något (2 % respektive 4 %). De berättar till exempel att ”*mannen är avslappnad, medan kvinnan ser orolig ut*” för bild 1. Gruppen uttrycker sig också mera signitivt (69 %), det vill säga, de uttrycker sig på ett sådant sätt att det lämnar utrymme för fler frågor jämfört med 31 % för fraser där de uttrycker sig klart och på ett tydligare sätt. Detta kan åter ses i frasen ”*båda väntar på ett besked*” för bild 1, där respondenterna bara nämner ordet *besked*, men man får inte mer information om vad för slags besked det kan vara. Vidare uttrycker de sig oftast inte i någon särskild tid (36 %) och när de gör detta är det främst nutid som används (26 %). Affekten som används är främst neutral (53 %), men respondenterna använder även uttryck, där de är positiva eller negativa och riktar sig mot framtiden (8 %). Det kan man åter se i fraser som ”*nu har hon inget att oro sig för*” för bild 1. Det finns även exempel på fraser, där respondenterna är negativa och riktar sig till dåtiden (6 %) ”*nervositeten hade kostat henne flera anställningar tidigare*”. I fraser där de är positiva och riktar sig till dåtiden finns det färre exempel av (3 %). Vad gäller uttryck för vilja är det vanligaste sättet inget (59 %). I vissa fraser som ”*mannen ville gärna anställa henne*” ger dock respondenterna uttryck för engagemang och i andra fraser hopp (6 %). Subjektet som

används är mestadels ospecificerat (76 %), men det finns även fraser med subjektet *vi* (1 %), som i frasen ”*vad vi ser på bilden är...*”. Vad gäller egendom är det i 75 % ospecificerat, men det finns ändå någon enstaka fras med *hennes* ”... *det som överraskar både henne och hennes blivande överordnade...*” (1 %).

Tabell 4

Entiteter för gruppen serber i Serbien

Entitet	Frekvens
Kvinna/tjej	39
Man/kille	31
Jobbintervju/arbetsintervju	16
Jobb/anställning	16
Kroppsspråk	11
Grupp/grupper/team	10
Överordnad	10

I *tabell 4* presenteras entiteter som varit mest frekventa inom gruppen serber i Serbien. Kvinna är det vanligaste och används i samband med jobsökningar och jobbintervju, där kvinnan beskrivs både på ett negativt, men också på ett positivt sätt och uttrycker engagemang. ”*Kvinnan ser orolig ut och lyssnar på mannen noga men lyckas inte slappna av*” och ”*Hennes klädstil, frisyr och kroppsspråk visar att hon är både självsäker och avspänd*”. Entiteten *man/kille* används på ett sätt som visar på självsäkerhet ”*Mannen är avslappnad*”, men också på ett sätt, där mannen förväntar sig något från kvinnan ”... *de förväntar sig att hon på något sätt fixar problemet*”. Entiteten *jobbintervju* nämns för bild 1 för alla respondenterna inom gruppen och då är det en kvinna som kommit eller sitter i en arbets- eller jobbintervju och uttrycks i nutid eller dåtid ”*Kvinnan på bilden har kommit på en arbetsintervju*”. *Jobb/anställning* benämns i relation till något man strävar efter och vill ha som i meningen ”*Nervositeten hade kostat henne flera anställningar tidigare och nu ville hon verkligen lyckas*” och ofta i en negativ kontext som ”*Jobbet med det nya projektet hade inte gått som de hade hoppats*”. *Kroppsspråk* benämns i samband med arbetsintervjuer för bild 1 i alla respondenternas fall, men också för bild 2 och 3, där kroppsspråk uttrycks säkert (doxa-affirmativt), i nutid, perceptivt och i de flesta fall på ett negativt sätt ”*Deras kroppsspråk återspeglar misstro och vaksamhet*”. *Grupp/grupper/team* benämns främst för

bild 2 och 3 och uttrycks perceptivt och med engagemang ” *grupperna skapar kontakt genom att skaka hand och inleda någon slags förhandling*”, ”... *teamet hade jobbat intensivt...*”, ”... *planera en hel dag med att gå igenom planen med det nya teamet*”. Överordnad används för främst bild 1 och betecknar då mannen på bilden. Denne uttrycks doxa-affirmativt eller möjligt (inom modaliteten för *vilja*), i nutid och neutralt.

Grupp 2- svenskar i Serbien. Denna grupps resultat (bilaga 6) visar att respondenterna talat om bilderna på ett bekräftande sätt (100 %). Gruppen uttrycker sig främst perceptivt (82 %), d.v.s. det uttrycker sig på ett tydligt och klart sätt ” *Man är under tidspress, i elfte timman, en dead line att möta. Intensiv brainstorming*” jämfört med 17 % för fraser där de uttrycker sig oklarare. Fraserna är sakliga med många substantiv, men färre beskrivningar och adjektiv. I en del fall ges två olika substantiv för samma beskrivning ” *Efter hälsandet, gemensamt framträdande/uttalande och samkväm*”, ”... *övriga på bilden tillhör arbetsgrupp, entourage...*”. Mestadels uttrycker de sig i presens/nutid (50 %), men även i dåtid (28 %). Vad gäller modaliteten *affekt* uttrycks denna i 96 % neutralt och i 3 % positivt riktat mot framtiden. Vad gäller modaliteten *vilja* uttrycks denna i 57 % inte, men i 42 % med engagemang ”... *som arbetat aktivt för att mötet skall komma tillstånd...*”. Vad rör subjektets användning är den ospecificerad i 92 % av fallen och *man* har använts i 7 % av fraserna ” *Man är under tidspress...*”. Vad gäller modaliteten *egendom* är den inte utsatt (96 %) och *hans* används i 3 % av fraserna.

Tabell 5

Entiteter för gruppen svenskar i Serbien

Entitet	Frekvens
Chef	24
Kvinna	21
Man	18
Arbetsgrupp	17
Uppgift	16
Möte	15
Plan/planera	13

I *tabell 5* visas entiteter som varit mest frekventa inom gruppen svenskar i Serbien. Chef är det vanligaste och används i samband med bild 1 och bild 3, ”... *de väntar utanför någon*

chefs kontor...” och ”*De har kallats dit av någon chef...*”. Dessa fraser uttrycks klart och neutralt. Entiteten kvinna uttrycks neutralt och med ett engagemang ”*Kvinnan har samlat information i sin dator*” och ”*kvinnan har varit på ett uppdrag*”. Detta visar att kvinnan är aktiv inom denna grupp. Mannen uttrycks doxa-affirmativt (på ett klart och säkert sätt), perceptivt, i nutid, neutralt och visar på någon slags makt ”*Mannen på bilden har en ledande funktion*”. Entiteten arbetsgrupp beskrivs med engagemang och aktivitet, där ... ”*de arbetar mot en deadline...*”, ...”*de försöker lösa en uppgift...*”. Här förekommer entiteten uppgift i samband med arbetsgrupp i bild 3, men också för bild 1, där personerna på bilden ”*... fått i uppgift att...*”. Uppgift uppträder signitivt, neutralt och med engagemang. Entiteten möte används i bild 3 och främst perceptivt, neutralt och även här med engagemang ”*Mötet har planerats länge av respektive medarbetare*”. Entiteten *plan/planera* används för bild 2 och 3 i olika sammanhang, som kan ses i föregående mening och uttrycks klart (doxa-affirmativt), perceptivt och med engagemang.

Grupp 3 - serber i Sverige. Denna grupps resultat (bilaga 7) visar att respondenterna talat om bilderna på ett bekräftande sätt (94 %), och väldigt få fall då de inte är säkra på vad de säger, tror något är möjligt eller troligt (1 % respektive 2 och 3 %). De berättar till exempel att ”*Härifrån kommer alla att gå till ett rum för att diskutera bakom lyckta dörrar*” för bild 3. Gruppen uttrycker sig också mera perceptivt (82 %), d.v.s. det uttrycker sig på ett klart och tydligt sätt jämfört med 18 % för fraser där de uttrycker sig mer otydligt, som kan återses i frasen ”*Det blir en väldigt intressant och givande intervju*” för bild 2, där man inte får mer information om själva intervjun, vilket lämnar utrymme för ytterligare frågor. Respondenterna uttrycker sig i 64 % av fallen i presens och i en mindre utsträckning i presens riktat mot något som varit/dåtiden (14 %), i dåtid (11 %) och 6 % uttrycks i presens riktat mot framtiden. Vidare uttrycks modaliteten *affekt* neutralt (65 %), men även positivt riktat mot framtiden (21 %) som i frasen ”*Hon hoppas att intervjun ska gå bra och att hon får jobbet*” och negativt respektive positivt riktat mot dåtiden (5 % i båda fallen) och negativt riktat mot framtiden (3 %). Respondenterna uttrycker ingen *vilja* i 44 % av fallen, i 3 % uttrycks vilja genom positiv önskan och oengagemang (1 %). Vad gäller användandet av subjekt i meningarna är dessa ospecificerade (97 %) och *man* används också (3 %), som i frasen ”*Det högra företaget har köpt upp den vänstra, det ser man på blå färgen (stark färg)*”. Modaliteten *egendom* är inte utsatt (99 %) och *hans* används någon gång (1 %). Här är det också intressant att påpeka att respondenterna upprepade gånger använt sig av egennamn, när de beskrivit ett företag eller

någon person på bilderna, som visar på någon slags kreativitet, inlevelseförmåga som för att närma läsaren till de personer som beskrivs på bilderna.

Tabell 6

Entiteter för gruppen serber i Sverige

Entitet	Frekvens
Chef	32
Företag	27
Delegation	19
Arbeta	19
Arbetssökande	13
Personer	9
Intervju	9

I tabell 6 visas entiteter som varit mest frekventa inom gruppen serber i Sverige. Chef är det vanligaste och används i samband med bild 1 och bild 3, ”... *Chefen för företag A (blå) är självsäker och visar pondus ...*”. dessa fraser uttrycks säkert och positivt (visar att chefen är en person som i dessa fall har makt och är auktoritär), men också i meningar som ”... *spelad entusiasm och självsäkerhet...*”, vilket ger en bild av chefen av att vara falsk och manipulerande. Entiteten företag uttrycks neutralt och med ett engagemang. För bild 1 uppträder meningar som ”*Åsa Svensson har precis kommit till företaget*”, där ordet företag står för själva byggnaden, men också i meningar som ”*Företag A har köpt upp företag B*” för bild 2 och ”*Två företag möts. Det högra företaget har köpt upp den vänstra, det ser man på blå färgen (stark färg), personerna står upprätt, de till vänster är mer grådassiga i färgen, någon står med huvudet nersänkt och tittar neråt...*”, där engagemang, delaktighet och pondus framträder, vilket också kan ses för bild 3, ”*Två framgångsrika företag har diskuterat med varandra om att slå ihop sig och bli ännu mer framgångsrika tillsammans.*” Vidare nämns delegation med engagemang ”*Delegationerna har inlett ett samarbete*”. Arbeta nämns flera gånger neutralt ”... *då de precis börjat arbeta...*” och arbetssökande anges med engagemang och delaktighet ”... *och har varit aktivt arbetssökande...*”. Entiteten personer används likaså neutralt som i ”... *kalla tillbaka 3 personer till en ny mer ingående intervju...*” Entiteten intervju benämns antingen neutralt ”... *blev hon ombedd att komma på intervju...*” eller positivt ”*Intervjun går väldigt bra*”.

Grupp 4 -svenskar i Sverige. Denna grupps resultat (bilaga 8) visar att respondenterna mestadels talat om bilderna på ett bekräftande sätt (42 %), men att denna grupp även uttryckt sig med att något skulle vara troligt (11 %), möjligt (5 %) och ej bekräftande (5 %). Gruppen uttrycker sig främst perceptivt (59 %), det vill säga, de uttrycker sig på ett tydligt och klart sätt ” *De jobbar på samma företag..., mötet är informellt*”, ” *... alla tre personerna känner sig pressade.*” jämfört med 8 % för fraser där de uttrycker sig oklarare ” *... språket är väldigt ”branschmässigt*”, där man inte har en klar bild över vad som egentligen menas med ”branschmässigt”. Vidare används presens i 41 % av fallen och då främst presens som är riktat mot framtiden (11 %) ” *...man småpratar lite i väntan på att man ska gå in och sätta sig i mötesrummet...*” , men även presens riktat mot dåtiden (4 %). Gällande känslerekationer (affect) kan man se att de uttrycks i de flesta fall neutralt (46%) ” *En man talar med en kvinna.*”, positivt riktat mot framtiden i 7 % av fallen ” *... och de vill verkligen kunna lösa denna fråga ...*” och negativt riktat mot dåtiden i 3 %. För modaliteten *vilja* kan man i 32 % av fallen inte se uttryck för denna och i 22 % kan man utläsa engagemang ” *... de vill verkligen kunna lösa denna fråga tillsammans.*”, och aspiration, hopp (2 %). Vidare anges inte *egendom* i 52 % av fallen och *hans* i 2 % av fallen ” *Hans kroppshållning...*”. Vad gäller modaliteten *subjekt* är den ospecificerad i 55 % av fallen.

Tabell 7

Entiteter för gruppen svenskar i Sverige

Entitet	Frekvens
Man	34
Företag	24
Kvinna	21
Man (obest. form)	19
Diskussion/diskutera	18
Person	14
Kanske	13

I *tabell 7* visas entiteter som varit mest frekventa inom gruppen svenskar i Sverige. *Man* är det vanligaste och används i samband med alla bilderna. De används i meningar där mannen är aktiv ” *Mannen visar kvinnan en presentation av någon form*”, ” *En man talar med en kvinna.*”, Entiteten *företag* används neutralt i denna grupp ” *De jobbar på samma företag...*”.

Entiteten kvinna visar att denna är aktiv inom gruppen, vilket framträder i meningarna ”... kvinnan är kund och briefar projektledaren och art directorn om sina tankar kring kampanjen”, ” ... det är mest kvinnan som pratar.”, men det finns även meningar där man visar på någon slags jämställdhet mellan de båda könen ”...både mannen och kvinnan har en trevlig inställning mot varandra.” Vidare används den obestämda formen *man* frekvent i neutrala sammanhang ” ...och man har dukat fram kaffe och fikabröd samtidigt som man diskuterar och spånar idéer”. Entiteten diskussion/diskutera används aktivt, som ska leda fram till något positivt/resultat ”... effektivitet och lönsamhet präglar hela diskussionen...” Vidare används entiteten person i ett neutralt sammanhang ”... står ytterligare personer grupperade...” eller visar på ett något slags känslotillstånd ”... alla tre personerna känner sig pressade...” Ordet *kanske* används för alla tre bilder, där man vill påvisa sin osäkerhet inför vad som händer på bilderna, att det kan vara olika scenarion ” *Kanske är det en potentiell affärsöverenskommelse eller ett diplomatevenemang.* ”, ”... hon kanske redogör för mannen om ett händelseförlopp.”

Sammanfattningar av entiteterna

Respondenterna verkar skilja sig åt genom de mest frekventa entiteterna de använt beroende på grupperna. Entiteterna **man/kille** och **kvinna/tjej** uppkommer som de mest frekventa för alla grupper utom grupp 3 (serber i Sverige). Grupp 1 (serber i Serbien) och 2 (svenskar i Serbien) förknippar entiteten man/kille med pondus, medan grupp 4 (svenskar i Sverige) benämner entiteten i samband med aktivitet och trevlig. Kvinna/tjej sammankopplas med aktivitet och verbet ”prata” i grupp 2 (svenskar i Serbien) och 4 (svenskar i Sverige), medan grupp 1 (serber i Serbien) nämner kvinna/tjej med ord som nervös, underlägsen, noggrann och självsäker. **Jobbintervju/arbetsintervju/intervju** uppträder i både grupp 1 (serber i Serbien) och grupp 3 (Serber i Sverige), men inte för de resterande grupperna 2 (svenskar i Serbien) och 4 (svenskar i Sverige). För grupp 1 (serber i Serbien) är entiteten neutral, medan den i grupp 3 (serber i Sverige) nämns i samband med något som man har hopp inför, något som man hoppas ska gå bra och som man är nöjd med. **Jobb/anställning** återfinns endast i grupp 1 (serber i Serbien) och förknippas med osäkerhet, många vill ha samma jobb, det finns en pessimism inför framtiden, men entiteten benämns också med framtid och framgång i något fall. Vidare kan man se att entiteten **chef** och **överordnad** dyker upp i alla grupper utom 4 (svenskar i Sverige). För grupp 1 (serber i Serbien) och 3 (serber i Sverige) innebär chef någon som har pondus, självsäkerhet, makt och som man respekterar, men för grupp 3 (serber i Sverige) innebär chef också någon som är falsk, då ”*spelad*

entusiasm” används i samband med entiteten. I grupp 2 (svenskar i Serbien) benämns chef neutralt. Entiteten **företag** kan hittas i grupp 3 (serber i Sverige) och 4 (svenskar i Sverige) och används mestadels på ett neutralt sätt, men benämns även tillsammans med någon slags samarbete i grupp 3 (serber i Sverige). Den neutrala entiteten **person** kan också hittas i grupp 3 (serber i Sverige) och 4 (svenskar i Sverige) och används likaså neutralt. De återstående entiteterna som respondenterna valt att bruka i grupperna verkar sedan skilja sig åt, där det för grupp 2 (svenskar i Serbien) och 4 (svenskar i Sverige) visar sig vara aktiva entiteter som **uppgift, möte, plan/planera, diskussion/diskutera** och **arbetsgrupp** som härskar, medan entiteter som **kroppsspråk** hittas i grupp 1 (serber i Serbien). De aktiva entiteterna kopplas samman med aktiva verb och i de flesta fall är de kopplade till framtiden. För grupp 4 (svenskar i Sverige) används **diskussion/diskutera** tillsammans med ord som lönsamhet och effektivitet medan plan/planera kopplas samman med någon slags grupp/gemenskap. Entiteten kroppsspråk benämns vid beskrivning av formellt/ickeformellt klädda personer på bilderna och hur de verkar agera. Vidare återfinns de neutrala och osäkra entiteterna **kanske** och **man** i grupp 4 (svenskar i Sverige). *Kanske* används för att förklara vad som händer/ kan ha hänt på bilderna, medan *man* används neutralt för vad som personerna kan tänkas göra på bilderna. Entiteterna **grupp/grupper/team** hittas inom grupp 1 (serber i Serbien) och sammankopplas med någon slags kontakt/ gemenskap mellan personerna på bilderna. Delegation hittas i grupp 3 (serber i Sverige) tillsammans med **arbete och arbetssökande**, där delegation benämns tillsammans med något slags samarbete, arbete används neutralt och arbetssökande som ett aktivt ord.

Av allt att döma verkar det finnas vissa skillnader mellan grupperna vad gäller vilka entiteter respondenterna använt sig av och hur de använt dem. Grupp 2 (svenskar i Serbien) och 4 (svenskar i Sverige) använder sig mer av entiteter kopplade till aktivitet och planering såsom arbetsgrupp, uppgift, möte, diskussion/diskutera, vilka i många fall riktas mot framtiden och brukas med andra ord som lönsamhet och effektivitet. Entiteten plan/planera används som en aktivitet som görs i grupp/gemenskap. De använder sig mest av neutrala entiteter som möte, chef, företag, obestämd form *man* och entiteten *kanske* som visar på osäkerhet. Vidare använder man *man/kille* och *kvinn/tjej* tillsammans med ord som påvisar aktivitet och pondus.

Jämför man dessa grupper med grupp 1 (serber i Serbien) och 3 (serber i Sverige), kan man se att här finns en del entiteter som inte är neutrala, utan kopplas samman med känslreaktioner. Dessa är till exempel *kvinn/tjej* som används tillsammans med nervositet,

oro, men även självsäkerhet. Jobb/anställning sammanförs med en osäkerhet och pessimism inför framtiden, men även med framgång i något fall. Chef förbinds med pondus och självsäkerhet, men även med spelad entusiasm. Entiteten intervju är något som grupp 3 (serber i Sverige) känner hopp inför, som man tror ska gå bra och som man är nöjd med. För grupp 3 (serber i Sverige) finns det fler neutrala entiteter såsom företag, arbete och personer. Entiteterna företag och grupp/grupper/team är förknippade med någon slags gemenskap eller samarbete. Endast en entitet som återfinns i grupp 3 (serber i Sverige) är kopplad till aktivitet av något slag och det är ordet arbetssökande.

Diskussion

Jag kommer i detta stycke att använda mig av både modaliteterna och entiteterna för att sammanfatta grupperna. Detta kommer att göras genom att eventuellt hitta kopplingar till litteraturen (kulturella dimensioner) som jag tagit upp i stycket om bakgrund. Jag kommer även att diskutera de resultat som inte kunnat kopplas till de kulturella dimensionerna. Då det verkar finnas mest likheter för samma nationalitet oberoende av landet de arbetar i och för att göra det överskådligare för läsaren att förstå resultaten, har jag valt att föra samman grupp 1 (serber i Serbien) och 3 (serber i Sverige) som en grupp och grupp 2 (svenskar i Serbien) och 4 (svenskar i Sverige) som en grupp.

Sammanfattningar av modaliteterna/entiteterna och resultatdiskussion

Grupp 1 (serber i Serbien) **och 3** (serber i Sverige) har fall av att använda sig av entiteter (**grupp/grupper/team och delegation**), som visar på **kontakt/gemenskap** vilket saknas i grupp 2 (svenskar i Serbien) och 4 (svenskar i Sverige) och kan påvisa någon slags **kollektivism** (Hofstede, 1991). Det finns även fall av att använda sig av subjektet **vi**, som också påvisar någon slags kollektivism. **Grupp 2** (svenskar i Serbien) **och 4** (svenskar i Sverige) verkar inte ha några utmärkande drag av **individualism**, men däremot finns det tecken på att det frekventa användandet av det **ospecificerade subjektet man** kan vara ett tecken på detta. **Grupp 1** (serber i Serbien) **och 3** (serber i Sverige) kan ha drag av **högkontextkommunikation** (Hall, 1973) genom att de uttrycker sig en hel del genom **signitiva ord i modaliteten funktion**, det vill säga, de nämner ord, utan att förklara närmare vad de menar. I **grupp 2** (svenskar i Serbien) **och 4** (svenskar i Sverige) använder man sig mer av **perceptiva ord inom modaliteten funktion**, vilket kan visa på en

lågkontextkommunikation (Hall, 1973). **Grupp 1** (serber i Serbien) **och 3** (serber i Sverige) använder sig mer av både **negativa och positiva känsloreaktioner** då de beskriver bilderna, som är **riktade både till framtiden och dåtiden genom entiteterna jobb/anställning och kvinna/tjej**. Entiteten **kroppsspråk** som beskriver personerna är något som endast denna grupp använder sig av. Av hur gruppen 1 (serber i Serbien) och 3 (serber i Sverige) beskrivit entiteten **man/kille** kan man se att dessa grupper **förknippar den med pondus och makt**, vilket inte syns i de andra grupperna och **visar på någon maktdistans och hierarki**, som även är förknippat med kollektivistiska samhällen enligt forskningen (Leung & Bond, 2008; Schwartz, 1990). **Kvinna/tjej kopplas ihop med oro, nervositet och underlägsenhet, som ger drag av kvinnlighet/manlighet** (Hofstede, 1991). Vidare finns det väldigt lite drag av osäkerhetsundvikande, men däremot verkar gruppen kännetecknas av **social cynism** (Leung & Bond, 2008), vilket saknas i de andra grupperna. Detta kan man se **i entiteterna jobb/anställning som kopplas samman med osäkerhet och en pessimism inför framtiden och chef som brukas med orden ”spelad entusiasm”**. I **grupp 2** (svenskar i Serbien) **och 4** (svenskar i Sverige) återfinns många **entiteter som används neutralt** såsom **chef** och användandet av entiteterna *person* och *man*, vilket kan ha drag av dimensionen **jämlikhetssträvan** (Schwartz, 1990), men kan även vara tecken på en **liten maktdistans och hierarki** (Schwartz, 1990; Hofstede, 1991).

Förutom de resultat, som redan nämnts, är det intressant och av vikt att påvisa de resultat som fåtts, som inte kan kopplas till någon teori, som tagits upp i uppsatsen och som inte kunde prejudiceras. Vad gäller **modaliteten tro**, finns det en tendens för **grupp 1** (serber i Serbien), **2** (svenskar i Serbien) **och 3** (serber i Sverige) att uttrycka sig i **högre grad doxa-affirmativt**, det vill säga, med en säkerhet, vilket inte gäller i samma utsträckning för **grupp 4** (svenskar i Sverige). Bland dessa uttrycks **modalitet tro för både serber och svenskar i Sverige** både med **troligtvis, möjligtvis och doxa-negativt**, det vill säga, med en osäkerhet. För både svenskar och serber i Serbien tar doxa-affirmitet/säkerhet överhanden. Att även svenskar i Serbien dock övergått till att uttrycka sig med större säkerhet, kan kanske antingen bero på att de svenskar som bor där, arbetat utomlands under många år och är mer anpassningsbara och även av den anledningen att en av respondenterna dessutom är gift med en serbiska, vilket kan stärka den rådande serbiska kulturen för respondenten. Att de serber som arbetar i Sverige inte har övergått till en mer ”svensk” kultur, fastän de flesta är uppväxta och födda i Sverige är i detta avseende anmärkningsvärt och skulle kunna forskas vidare inom. Vidare kan man se skillnader i hur **modaliteten tid** uttrycks. För **grupperna i Sverige**

används mest presens, medan för **grupperna i Serbien**, finns en hel del uttryck för **dåtid representerat**, vilket finns i mycket mindre grad för de olika nationaliteterna som arbetar i Sverige. Det är också intressant att se att det finns skillnader på hur **modaliteten affekt** formuleras. För **grupp 1** (serber i Serbien) finns det **mest variation** för denna, då man uttrycker sig förutom **neutralt, även negativt riktat mot dåtiden och framtiden**. Denna pessimism för framtiden återfinns inte för gruppen svenskar i varken Sverige eller Serbien.

Metoddiskussion

Då jag ville titta efter eventuella skillnader mellan den serbiska och svenska kulturen i en arbetsrelaterad kontext och på vilket det i så fall uppenbarar sig för vidare forskning i ett senare skede, var det självklara valet en explorativ undersökning och då respondenterna som valde att vara med i studien kunde delas in i fyra grupper, ville jag se skillnader mellan just dessa, för att få en så stor representationsbredd som möjligt. Till bilderna som använts gavs inga specifika instruktioner, vilket gav respondenterna större utrymme att själva tänka och reflektera kring vad de såg. Däremot gavs en introduktion till ämnets karaktär, som kanske till en viss del kan ha påverkat analysen. Då all kontakt skett via nätet, har detta också underlättat anonymiteten för respondenterna, vilket kan ha gjort det lättare att skriva fritt. En del bortfall inträffade dock, då antingen många, som initialt ville vara med ansett att de inte kommer att ha tid att slutföra uppgiften, när de fått bilderna mailade till sig eller ansett att de inte kommer att kunna göra uppgiften på rätt sätt och skriva det som jag vill ha ut. Jag har då i samtliga fall försökt förklara att det inte finns några rätta och fel svar, utan att alla skriver precis vad de själva vill. Tecknade bilder har använts, för att respondenterna inte ska färgas för mycket av verkliga fotografier genom tolkningar av personernas ansiktsuttryck, bakgrundsdetaljer och annat på ett särskilt sätt. På detta sätt har respondenterna även haft tid på sig att göra uppgiften, när de känt sig mindre stressande, kanske efter arbetstid. Jag har försökt välja tre olika situationer på arbetet, som skulle kunna ge respondenterna mest inspiration till att skriva, men det hade kanske varit bättre med endast en bild för en mer detaljerad analys, så att de inte känt sig pressade och överväldigade av att hinna skriva något till alla tre. Det kan vara en av anledningarna till att just gruppen (svenskar i Serbien) skrivit mindre än förväntat och att bortfall inträffade.

Alla som var med i studien kunde tala svenska, vilket har gjort att inga eventuella bristfälliga översättningar behövt göras, där risken för att respondenternas personliga tolkningar med deras egna ord kunde gå förlorad. Detta kan dock haft en negativ effekt, eftersom de respondenter som talar svenska, redan blivit påverkade av den svenska kulturen på något sätt,

antingen genom studier, tillbringad tid i Sverige, svenskar de lärt känna eller arbetskamrater. Att det var fler kvinnor (9 personer) än män (3 personer) som med i undersökningen kan ha påverkat studien, då det kan finnas skillnader mellan könen i sättet att tolka och uttrycka sig. Jag har försökt att vara så öppen och objektiv som möjligt under analyseringsprocessen, vilket underlättats av att jag inte vetat något om respektive respondents bakgrund, då analysen ägt rum, förutom deras namn. Mina egna erfarenheter och min egen bakgrund kan dock ha färgat analysen, men samma faktorer har också gjort mig intresserad för ämnet i fråga och legat till grund för uppsatsen. Det finns också en fördel som forskare att undersöka personer, som tillhör den egna kulturella bakgrunden, då de sannolikt tänker på liknande sätt. Det finns en dos av introspektion, som då kan vägleda teorin (Heine, 2008).

Slutsatser och fortsatt forskning

Det finns vissa skillnader mellan grupperna som kan kopplas till annan forskning, såsom kollektivism/individualism, högkontext- och lågkontextkommunikation, maktdistans, manlighet/kvinnlighet, hierarki, jämlikhetssträvan och social cynism, så det tycks följaktligen finnas en del skillnader mellan de olika grupperna, men även subtila olikheter, som är värda att utforskas mer ingående och som nämnts utan att någon klar forskning hittats kring dem. Vidare undersökning hade följaktligen varit att se vilka direkta konkreta effekter dessa skillnader från undersökningen har på hur man arbetar. Detta skulle kunna göras genom att tillbringa tid på de mångkulturella arbetsplatserna och då göra en kvalitativ undersökning genom intervjuer och observationer med de anställda. Hur påverkas kommunikationen och arbetet på arbetsplatsen av att serber både i Sverige och Serbien uttrycker sig mer med negativa, pessimistiska känsloreaktioner. Vilka effekter fås av att serber i Sverige och Serbien i högre grad använder sig av högkontextkommunikation, social cynism och att serber i Sverige och Serbien och svenskar i Serbien mer brukar bekräftande ord (doxa-affirmativt). Vad som är intressant är att det i grupperna 2 (svenskar i Serbien) och 3 (Serber i Sverige) finns mest utmärkande egenskaper, som varken kan kopplas ihop med den egna kulturen eller nationen man bor och arbetar i. Att grupp 2 (svenskar i Serbien) är mer sakliga och använder mer substantiv, med färre beskrivningar och adjektiv och att grupp 3 (serber i Sverige) använder sig av egennamn, när de beskriver företag eller någon person på bilderna) kan hänga samman med inter-ackulturation (Berry et al., 1992). I dessa fall finns det tendenser till särdrag som man skulle knyta till en uppkommen tredje kultur. Det hade därför varit intressant att göra en vidare forskning kring att just titta på kulturella skillnader i motsats till interkulturella skillnader och se hur svenskar i Serbien respektive serber i Sverige anpassar

sig. Om det då finns skillnad på anpassningen beroende på antingen av vilken anledning man haft när man lämnat en nation, för att arbeta i en annan eller hur pass välkommen man känner sig i sitt nya land och nya arbetsplats.

Hur stor roll har den nya organisationskulturen och chefen på arbetsplatsen när det gäller maktdistans, kvinnlighet/manlighet, vilket var karakteristiskt för serber i Serbien och Sverige och jämlikhetssträvan, vilket var kännetecknande för svenskar i Serbien och Sverige.

En annan aspekt, kan också vara huruvida det är ett statligt eller privat företag/organisation, som kan påverka de anställdas uppfattning av valt ämne, som man skulle kunna undersöka närmare. En jämförelse med liknande studier för andra snarlika kulturer kunde också vara av intresse att titta närmare på, för att se om resultaten liknar varandra.

Avslutning

Målet med min uppsats har varit att försöka få en förståelse för den serbiska och svenska kulturen i en arbetsrelaterad kontext och jag har i min uppsats sett att det finns vissa skillnader i hur man uppfattar olika situationer. Jag tror av den anledningen att det är viktigt att först förstå och ha kunskap om andras kulturer, inte minst för en öppen och ärlig interkulturell kommunikation så att människor kan arbeta tillsammans för att uppnå mål som gynnar alla, oavsett grupp eller kulturell inriktning.

Ofta beror konflikter på vår oförmåga att se något ur en annan persons synvinkel, särskilt om personen är från en annan kultur. Vi utvecklar uppenbara och ofta felaktiga generaliseringar om människor från andra kulturer som leder oss till att misstro dem. Denna misstro leder till defensiva beteenden, som kan främja konflikter. Men genom att tänka och agera i samarbete, kan vi lära oss att effektivt hantera och minska interkulturella konflikter (Neuliep, 2003).

Vi kan också bli motiverade och berikade som människor, genom att öppna upp oss själva för en ett nytt sätt att tänka och se saker och ting ur ett annat perspektiv och bli medvetna om att olikheterna kan vara två sidor av samma mynt.

Referenser

- Berry, J.W. (2009). A critique of critical acculturation. *International Journal of Intercultural Relations*, 33 (5), 361–371.
- Berry, J. W.; Poortinga, Y.H.; Segall, M.H & Dasen, P.R. (1992). *Cross-cultural psychology*. New York, USA: Cambridge University Press.
- Bogdan, R. & Taylor. S.J. (1975). *Introduction to qualitative research methods: A phenomenological approach to the social sciences*. New York: Wiley, cop.
- Bogdan, R. & Taylor, S.J. (1984). *Introduction to qualitative research methods: The search for meanings*. New York: Wiley, cop.
- Brislin, R. W. (1981). *Cross-cultural encounters*. USA: Culture Learning Institute.
- Chirkov, V. (2009). Critical psychology of acculturation: What do we study and how do we study it, when we investigate acculturation? *International Journal of Intercultural Relations*, 33(2), 94-105.
- Gudykunst, W. B. & Young Y. K. (1984). *Communicating with strangers: An approach to intercultural communication*. Reading, Mass.: Addison- Wesley Publication Company.
- Gudykunst, W. B. & Ting-Toomey S. (1988). *Culture and interpersonal communication*. Newbury Park, California: sage Publications.
- Hall, E.T. (1973). *The silent language*. New York: Anchor.
- Heine, S.J. (2008). *Cultural Psychology*. New York: Norton.
- Hofstede, G. (1991). *Organisationer och kulturer - om interkulturell förståelse*. Lund: Studentlitteratur.
- Hofstede, G. (2001). *Cultures Consequences – Comparing Values, Behaviors, Institutions and Organizations Across Nations* (2nd ed.). Thousand Oaks: Sage Publications, Inc.
- Husserl, E. (2004). *Idéer till en ren fenomenologi och fenomenologisk filosofi*. Stockholm: Thales.
- Karlsson, G. (1993). *Psychological Qualitative Research from a phenomenological perspective*. Göteborg, Sweden: Almquist & Wiksell International.

- Kluckhohn, C. (1949). *Mirror for man: The relation of anthropology to modern life*. New York: McGraw-Hill.
- Kvale, S. & Brinkmann, S. (2009). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur.
- Landy, F. J.; Conte, J. M. (2010). *Work in the 21st century: An introduction to industrial and organizational psychology*. Malden, MA: Wiley- Blackwell.
- Langemar, P. (2008). *Kvalitativ forskningsmetod i psykologi – att låta en värld öppna sig*. Stockholm: Liber.
- Leung, K. & Bond, M.H. (2008). *Psychological aspects of social axioms*. New York: Springer- Verlag New York Inc.
- Lincoln, Y.S. & Guba, E.G. (1985). *Naturalistic inquiry*. Beverly Hills. California: Sage, cop.
- Matsumoto, D. (2001). *Culture and psychology*. New York: Oxford University Press.
- Matsumoto, D. & Juang, L. (2004). *Culture and psychology*. (3rd ed). Belmont: Wadsworth.
- Maykut, P. & Morehouse, R. (1994). *Beginning qualitative research: A philosophic and practical guide*. London: The Farmer Press.
- McShane, S. & Travaglione, T. (2007). *Organisational Behaviour on the Pacific Rim* (2nd ed.). North Ryde: McGraw-Hill Australia.
- Moustakas, Clark (1994). *Phenomenological research methods*. Thousand Oaks: Sage.
- Neuliep, J. W. (2003). *Intercultural communication: A contextual approach*. Boston: Houghton Mifflin.
- Patton, M.Q. (1980). *Qualitative Evaluation Methods*. Beverly Hills, California: Sage.
- Patton, M.Q. (1990). *Qualitative evaluation and research method*. Newbury Park, California; London: Sage.
- Sages, R.B. (2003). Truth as unveiling. In D. Lindén, J. Szybek (Eds.). *Validation of Knowledge Claims in Human Science* (s.51-80). Limonest, Lyon: L'Interdisciplinaire.
- Schumacher, E.F. (1977). *A guide for the perplexed*. New York : Harper & Row.
- Schwartz, S. H. (1990). Individualism-collectivism: Critique and proposed refinements. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 21, 139-157.
- Segall, M. H.; Dasen, P.R; Berry, J.W. & Poortinga, Y.H. (1999). *Human behavior in a global perspective*. Needham Heights, USA: Allyn & Bacon.

Triandis, H. C. (1980). *Handbook of cross-cultural psychology*. Boston, Mass.: Allyn and Bacone.

Valle, R. S. & King, M. (1978). *Existential phenomenological alternatives for psychology*. New York: Oxford U.P.

Bilagor

Bilaga 1- Beskrivning av bilderna

Titta noga på bilderna en i taget och beskriv så detaljerat och utförligt som möjligt i en berättelse vad du tror händer på bilden. Skriv också vad du tror har hänt, d.v.s. vad som ledde fram till händelserna i bilden och vad du tror kommer att hända därefter. När du är färdig med bild 1, gå då vidare till bild 2 och därefter bild 3 och skriv en berättelse på samma sätt om vad du tror har hänt, händer och kommer att hända. Ta god tid på dig och skriv på svenska!

(Obs: Bild 2 utgörs av två bilder, som hör ihop).



Bild 1.



Bild 2.



Bild 3.

Bilagor

Bilaga 2- Introduktionsbrev

Hej!

Mitt namn är Natasa Cirovic och jag skriver en Magisteruppsats vid Lunds Universitet inom arbets- och organisationspsykologi med docent Roger Sages som handledare. Då vår tids globalisering gör att människor från olika delar av världen alltmer arbetar tillsammans, ligger mitt intresse i dessa multikulturella arbetsplatser, vilket min undersökning kommer att handla om. Studiens syfte är att få en större kännedom om dessa förhållanden, som i sin tur ska kunna användas för att belysa och förbättra villkoren på arbetsplatsen.

Vetenskapsrådets etiska regler kommer att följas, som bland annat innebär att du kommer att vara helt anonym och att ditt namn inte kommer att användas i studien. Du kommer att kunna ta del av studien, när den är färdig, om du så önskar och du kan när som helst ändra dig och ta tillbaka information fram till att studien är färdig.

Din information kommer att vara väldigt uppskattad och värdefull i denna studie och jag hoppas att även du själv kommer att ha glädje av den.

Tack på förhand,

Natasa Cirovic

natasa.cirovic@yahoo.se

Tel: 0734 046 643

Roger Sages

sagesroger@gmail.com

Work : +4646 2228756

Home: +4646 293851

Mobile: +46 702868260

Bilagor

Bilaga 3- Projektbeskrivning

En kvalitativ metod vid namn fenomenologi kommer att användas och går ut på att en person ger sin egen beskrivning av en upplevelse i en given situation, i detta fall genom att titta på en ett par bilder och fritt skriva en berättelse kring vad man tror händer på dessa. Genom en fenomenologisk ansats kommer man fram till betydelsen av fenomen, d.v.s. hur man upplevt bilderna, utan förutfattade meningar. Meningen med fenomenologi blir därmed att beskriva betydelsen av världen som varje enskild individ själv uppfattar den.

För bearbetning av den transkriberade texten kommer två dataprogram att användas som behandlar text på olika sätt. Det första programmet möjliggör en snabb och effektiv behandling av stora mängder text. Det andra programmet används därefter för en djupare analys. Genom att kombinera dessa två program kan forskaren skapa en bild av intervjupersonernas livsvärld, utan att påverkas av sina egna förutfattade meningar. Då programmet minskar forskarens inflytande på resultatet ökar också objektiviteten i undersökningen.

Vetenskapsrådets etiska regler kommer att följas, som bland annat innebär att du kommer att vara helt anonym och att ditt namn inte kommer att användas i studien. Du kommer att kunna ta del av studien, när den är färdig, om du så önskar och du kan när som helst ändra dig och ta tillbaka information fram till att studien är färdig.

Jag är tacksam om jag får in dina berättelser så snart som möjligt, senast inom tre veckor.

Har du ytterligare frågor rörande studien, vänligen kontakta mig eller min handledare docent Roger Sages.

Tack på förhand!

Mvh,

Natasa Cirovic

natasa.cirovic@yahoo.se

Tel: 0734 046 643

Roger Sages

sagesroger@gmail.com

Work : +4646 2228756

Home: +4646 293851

Mobile: +46 702868260

Bilagor

Bilaga 4- Bakgrundsbeskrivning

Var vänlig och svara på följande frågor och beskriv din bakgrund lite grann.

Ålder:

Kön:

Position på företaget/organisationen:

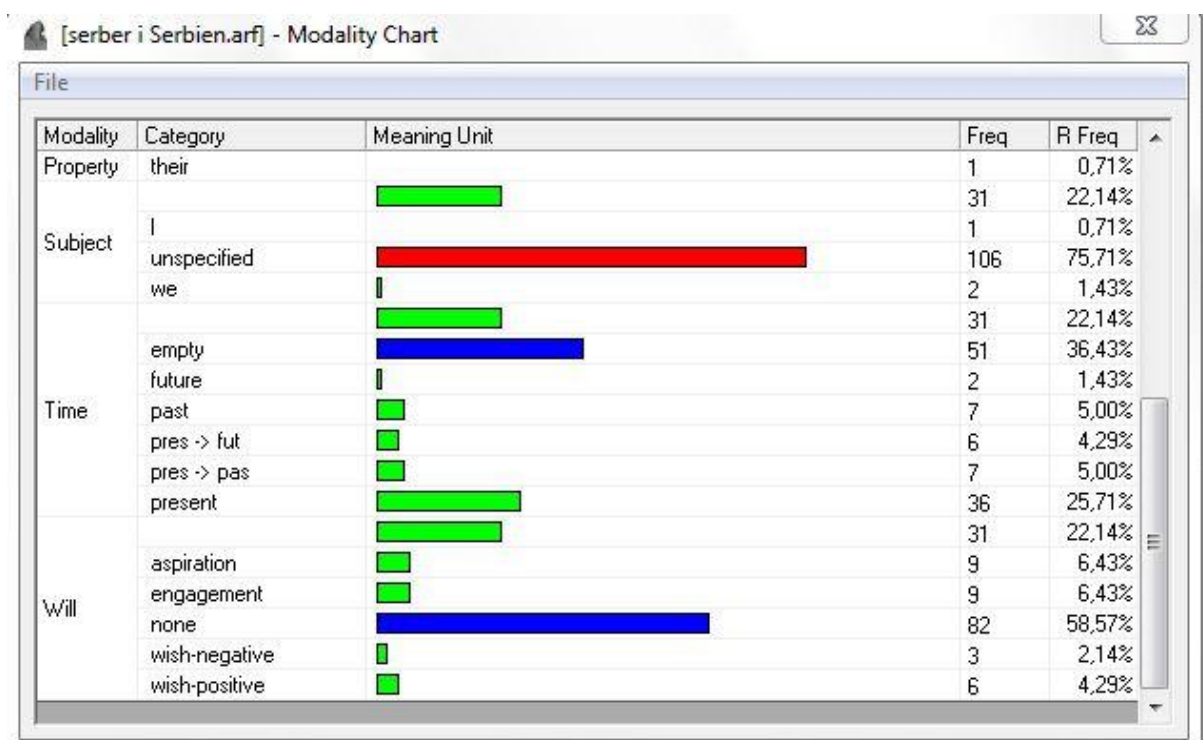
Nationalitet:

Kan du beskriva lite hur länge du har arbetat på företaget/organisationen/ Var har du arbetat tidigare/Hur såg arbetsplatsen/arbetsplatserna ut med tanke på den multikulturella sammansättningen både på nuvarande och tidigare jobb/ Hur länge arbetade du på respektive arbetsplats/Hur länge har du bott i nuvarande/tidigare land/länder? Har du bott/jobbat någon annanstans tidigare/Hur länge och var?

Något annat du vill tillägga, som du tycker är relevant till studien:

Bilagor

Bilaga 5- Graf över modaliteterna: Grupp 1 (serber i Serbien)



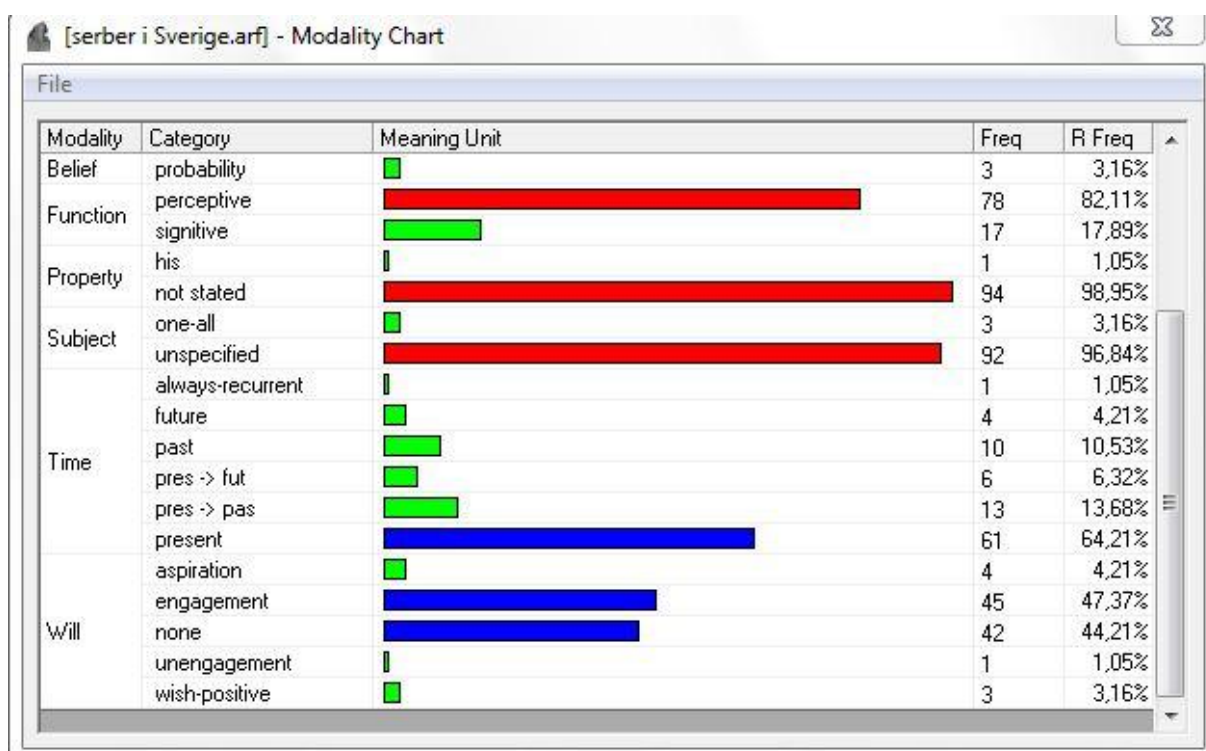
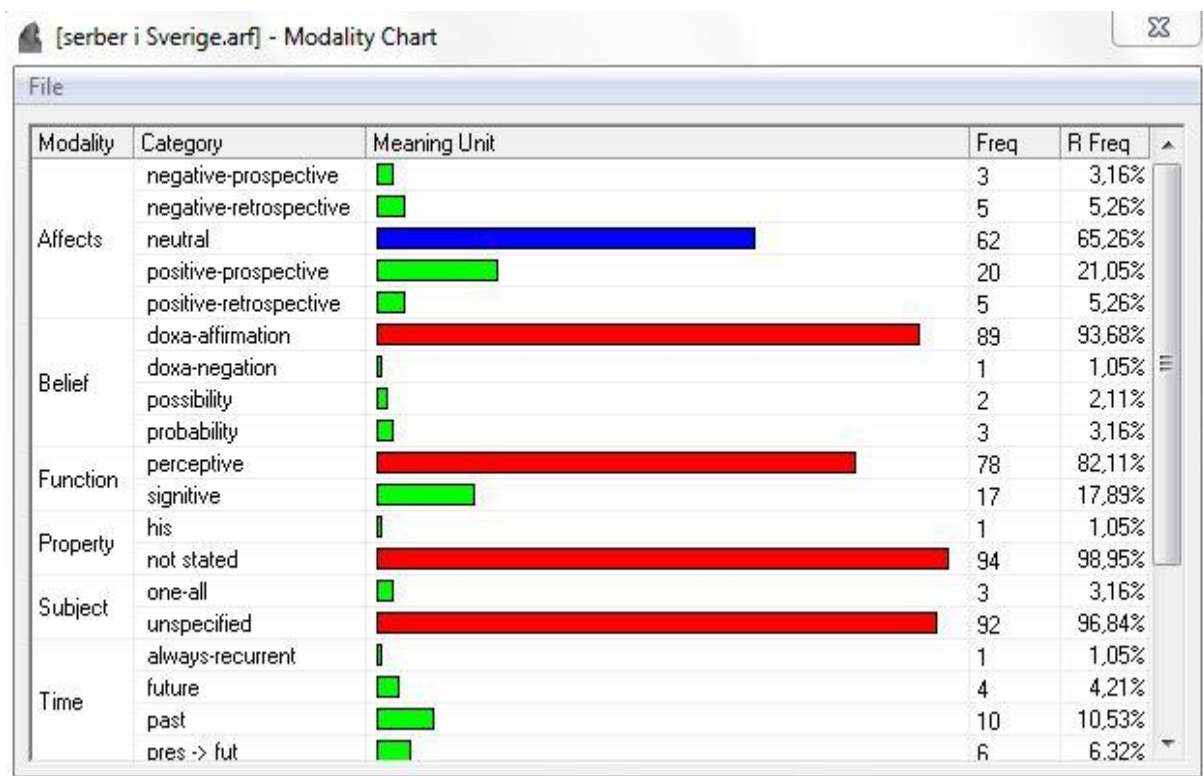
Bilagor

Bilaga 6- Graf över modaliteterna: Grupp 2 (svenskar i Serbien)



Bilagor

Bilaga 7- Graf över modaliteterna: Grupp 3 (serber i Sverige)



Bilagor

Bilaga 8- Graf över modaliteterna: Grupp 4 (svenskar i Sverige)

