



# LUND UNIVERSITY

## Att bygga broar över kulturgränser

Om svenskars kommunikation med icke-svenskar vid arbete utanför Sverige

Larsson, Inger

2010

[Link to publication](#)

*Citation for published version (APA):*

Larsson, I. (2010). *Att bygga broar över kulturgränser: Om svenskars kommunikation med icke-svenskar vid arbete utanför Sverige*. [Doktorsavhandling (monografi), Medie- och kommunikationsvetenskap]. Lund University.

*Total number of authors:*

1

### General rights

Unless other specific re-use rights are stated the following general rights apply:

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal

Read more about Creative commons licenses: <https://creativecommons.org/licenses/>

### Take down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

LUND UNIVERSITY

PO Box 117  
221 00 Lund  
+46 46-222 00 00

ATT BYGGA BROAR ÖVER KULTURGRÄNSER



INGER LARSSON

ATT BYGGA BROAR ÖVER KULTURGRÄNSER

OM SVENSKARS KOMMUNIKATION MED ICKE-SVENSKAR VID  
ARBETE UTANFÖR SVERIGE

LUND STUDIES IN MEDIA AND COMMUNICATION 14

LUND 2010

COPYRIGHT ©  
Inger Larsson

SÄTTNING  
Jonas Palm

OMSLAGLAYOUT  
Jonas Palm

ISBN 91-7267-312-5

ISSN 1104-4330

TRYCK  
Media-Tryck, Lund 2010

# TACK!

Några omständigheter styrde in den senare delen av mitt liv på nya vägar. Statsmakterna beslöt att 1991 starta enheten för Medie- och kommunikationsvetenskap vid Lunds universitet. Vännen Inger Linderholm och jag kunde därmed ta 80 poäng i ämnet, vilket medförde att vår professor Karl Erik Rosengren föreslog att vi skulle bli enhetens två första doktorander. Inger Li disputerade 1997 – jag nu 2010.

Orsaken till fördröjningen är att jag 1991 arbetade mer än heltid som informationsdirektör i Gambro AB. Det ville jag fortsätta med. När gambroaktierna fick nya ägare 1998, blev jag kommunikationskonsult. Då hade Peter Dahlgren efterträtt Karl Erik Rosengren som professor i ämnet. Jag talade med Peter om Karl Eriks idé att jag skulle disputerat. Peter sade lugnt att det var väl en god tanke. Och jag fortsatte gå på seminarier och tänkte ”att detta går aldrig”.

Jag började arbeta med avhandlingen 2004. Under åren 2005 – 6 var jag gästprofessor på Örebro universitet med Larsåke Larsson som generös arbetskamrat. Det tog tid men gav kontakter med ett klokt och kunnigt gäng på Örebros avdelning för Medie- och kommunikationsvetenskap. Tack, Mats Ekström och Birgitta Höjer för en viktig metodkurs! Tack, Eva Magnusson och Anders Eriksson, för att jag fick vara med och bygga upp kursen i Interkulturell retorik! Tack, Scania AB, för att jag fick de ekonomiska möjligheterna att arbeta i Örebro.

När nu avhandlingen är klar, vill jag tacka många människor. Tanken går till handledarna Karl Erik Rosengren och Peter Dahlgren. Karl Erik tackar jag för hans tro på mig, Peter för hans ständiga, entusiastiska och kloka stöd. Seminariekamraterna från många generationer har varit mycket viktiga. Peter Arvidson som handledare och författare till ett kapitel om Interkulturell kommunikation 1995 är i gott och tacksamt minne. Ett särskilt tack till Gunilla Jarlbro, Lars Palm, Yaël Tågerud, Marja Åkerström, Veselinka Möllerström samt Nils Lindskoug, Valeria Naters, Sara von Platen och Michael Rübsamen. Tack till forskarvän-

nerna Nataliya Berbyuk-Lindström i Göteborg, Anne Marie Söderberg i Köpenhamn och Jonas Stier i Västerås för inspiration och goda samtal. Tack till alla som gav stöd vid starten av forskarnätverket SNICC (Swedish Network for research in InterCultural Communication).

Tack till mina intervjupersoner – ni vet vilka ni är. Tack för att ni gav detta projekt tid och omsorg. Tack till mina vänner som under avhandlingsskrivandet härdat ut med min bristande omsorg och mina udda intressen.

Tack syster Eva som med klokskap och ömsinhet hållit mig i handen. Tack Åsa, Karin, Mats, Kristian, Jocke, David, Frida, Theo och Samuel, Mona, Vera, Iris och Kitty! Utan er, inget liv. Och tack Ragnar för allt, inklusive 48 års ständiga samtal.

Det är inte bara möda och slit att disputeras. Eva lärde mig tidigt att det finns ingen kick som den när sammanhagen plötsligt står klara för en. Du har rätt. En annan kick ger det att sitta mitt i sommarhagen och skriva och tänka. Havet dallrar i värmen och det är gott att leva.

Och nu är det klart. Det tog tid men det har varit värt det.

# INNEHÅLLSFÖRTECKNING

En avhandling om svenskars kommunikation med icke-svenskar	11
<b>I. UTGÅNGSPUNKTER</b>	<b>13</b>
Globalisering – närhet till jordklotets alla delar	13
Begreppen Kultur och Nationalkultur	16
Begreppet Nationalkultur	17
Socialkonstruktivism – en väg till ny kunskap	19
<b>II. SYFTE, FRÅGESTÄLLNINGAR, METOD OCH DISPOSITION</b>	<b>25</b>
Syfte	25
Frågeställningar	26
Huvudfrågor	26
Andra frågor	28
Metod	31
Den kvalitativa forskningsintervjun	32
<i>Kvalitativ kontra kvantitativ metod</i>	32
<i>Kunskapsuppbyggnad genom kvalitativa intervjuer</i>	34
Genomförandet av intervjuundersökningen	35
<i>Intervjun</i>	37
<i>Utskrift och analys</i>	41
<i>Tolkning och verifiering</i>	44
Avhandlingens disposition	45
<b>III. TEORETISKA UTGÅNGSPUNKTER</b>	<b>49</b>
Teorier om interpersonell kommunikation	49
Transmissionsmodellen, kulturell kommunikationssyn, dialogen och gemensamt meningsbyggande	51
Jürgen Habermas om kommunikation	53
Erving Goffmans dramaturgiska perspektiv	57



James Grunig om asymmetri och symmetri i kommunikationen	60
Teorier om interkulturell kommunikation	61
Tidig forskning inom interkulturell kommunikation	63
Den kulturgeneraliserande fasen	66
Utmarsch från det kulturgeneraliserande paradigmet	72
Svensk forskning om Interkulturell kommunikation och interkulturella möten	76
Om ”svenskhet”	80
Beskrivningar av svensk identitet	81
<i>Åke Daun, Svensk mentalitet</i>	84
<i>Ehn, Frykman, Löfgren, Försvenskningen av Sverige</i>	85
<i>Katarina Mattsson, Diskrimineringens andra ansikte – svenskhet och ”det vita västerländska”</i>	87
Svensk identitet – en konstruerad diskurs	88
<b>IV. TRETTIO INTERVJUER</b>	<b>91</b>
De intervjuade	92
Tio intervjuer med svenskar, verksamma inom det globala affärlivet	92
Tio intervjuer med svenskar, verksamma inom Svenska Röda Korset	94
Tio intervjuer med svenskar, verksamma som forskare och lärare på svenska universitet och högskolor	95
De intervjuade om intervjuerna	96
Organisationer och organisationsformer	98
Intervjupersonernas professionella hemvister	103
De svenska exportföretagen	104
Svenska Röda Korset	105
Det svenska universitetsanknutna forskarkollektivet	106
<b>V. ANALYS AV INTERVJUER</b>	<b>109</b>
Kommunikationsstrategier	111
En genomtänkt dialog	112
Att använda kulturkunskaperna	116
Att bygga relationer	120
Att skapa strukturer/ mötesplatser för kommunikation	123
Att byta idéer med varandra	125
Samhällsvetarnas samtalsstrategier	128

De övriga forskarnas kommunikativa strategier	130
Taktiker som fungerar	133
Intervjupersonernas förhållande till sin ”svenskhet”	135
Jämställdhet och informalitet i den svenska kulturen	135
Svensken – osmidig och/eller principfast?	137
Samhällsvetares och naturvetares Sverigebilder	139
Intervjupersonerna och den svenska identiteten	141
Den osynliga kompetensen	144
Affärsmännen: Hellre mentorer än undervisning	144
Rödakorsarna: Instruktioner och kurser kan förbättras	146
Forskare: Ovanligt med förberedelser för kulturmöten	147
Förberedelser eller inte?	149
Språkfrågor	151
Svårigheter med att tala engelska	154
Att kunna andra språk än engelska	155
Att arbeta genom tolk	157
Att namnge ligger det makt uti	158
Samsyn om språkkunskaper	158
Genusaspekter	160
Skillnader mellan gruppernas syn på genusfrågor	164
<b>VI. ATT BYGGA BROAR ÖVER KULTURGRÄNSER</b>	<b>167</b>
Avhandlingens bidrag	167
Sambanden yrkeskultur och strategival	168
Strategivalens fördelning mellan de tre yrkessektorerna	168
Att inte vara eller vara inbäddad i organisationen	173
Nya mönster för analys och tolkning	177
Begreppet Nationalkultur	177
Geert Hofstedes modeller för analys och tolkning	179
En stabil teoretisk grund för studiet av ämnet	181
De tre yrkesgrupperna och teorier om interpersonell kommunikation	182
<i>Affärsmännen och Erving Goffman</i>	183
<i>Rödakorsanställda och Jürgen Habermas</i>	186
<i>Forskarnas teoretiska utgångspositioner</i>	190

<b>VII. OM AVHANDLINGENS RESULTAT SAMT FÖRSLAG TILL FORTSATT FORSKNING</b>	<b>193</b>
Mot framtiden	196
<b>SUMMARY</b>	<b>199</b>
Introduction, Aim, Questions and Methodology	199
Theoretical Framework	201
Main Results and Conclusions	203
Communicative strategies	203
The influence by profession or national identity on the choice of communication strategies	205
Embeddedness	207
The three sectors and theories of interpersonal communication	207
Future Research	211
<b>LITTERATUR</b>	<b>213</b>
<b>BILAGA: INTERVJUGUIDE</b>	<b>225</b>

# EN AVHANDLING OM SVENSKARS KOMMUNIKATION MED ICKE-SVENSKAR

Under delar av 1980- och 1990-talen arbetade jag i ledningen för ett av Sveriges multinationella börsföretag. Det sålde medicinteknik på 103 ländermarknader. Moderbolaget låg i Lund men min vardag präglades starkt av organisationens många kulturer. Det var främst de 26 dotterbolagen, fördelade på de fem kontinenterna, som ställde krav på förmågan att hantera mångkulturella möten. Företagets ledning var, med några undantag, svensk med djupa rötter i den traditionella svenska kultur som dominerade landet fram till 1960-talet.

Min anställning gav mig många skäl att reflektera över kulturmöten. Jag tog mig fram så gott jag kunde, misslyckades ibland i mina kontakter, lärde mig något. Nyfikenheten växte. Vad hände i mötet mellan kulturer? Kunde man tala om nationalkulturer? De arbetskamrater som var framgångsrika i sina kulturmöten – hur gjorde de? Kunde man studera kulturmöten?

Jag fann att det var svårt att få hållbara svar på frågorna. Ämnesområdet Interkulturell kommunikation hade dåligt fotfäste i den svenska akademiska världen. Den svenskspråkiga litteraturen var inte omfattande. De kunskaper som fanns att tillgå hade mestadels sina utgångspunkter i icke-svenska kulturers möten med företrädare för andra icke-svenska kulturer. Det fanns skäl att sätta sig in i ämnesområdet och studera Interkulturell kommunikation med utgångspunkt från den svenska kulturen.

Med denna avhandling vill jag få kunskap om svenskars kommunikationsprocess vid möten med människor från icke-svenska kulturer i samband med arbete utanför Sverige.



# I. UTGÅNGSPUNKTER

Jag inleder med reflektioner kring några förutsättningar för mitt efterföljande resonemang. De ämnesområden och begrepp som jag vill kommentera inledningsvis är

- globaliseringens komplexitet och dess följder för interaktionen mellan människor från skilda kulturer,
- kulturbegreppet som sådant samt hanteringen av begreppet Nationalkultur,
- socialkonstruktivism som en fruktbar väg till ny kunskap.

## Globalisering – närhet till jordklotets alla delar

Trettio svenskar har intervjuats i denna avhandling om hur de kommunicerar med icke-svenskar när de arbetar utanför Sverige. Dessa svenskar lever eller har levt ett liv präglad av närhet till jordklotets alla delar – en tillvaro som av tekniska och andra skäl inte kunnat levas på detta sätt tidigare. Allt större delar av världen har tack vare den snabba utvecklingen de senaste decennierna blivit tillgängliga för tillresande och varutransporter, inkluderade i i nyhetsflöden och människors medvetande. Mina intervjupersoner lever och arbetar i en globaliserad värld.

Globaliseringstänkandet är inget nytt. Horisonten har ständigt flyttats allt längre bort för jordens människor. Det är en av de sekulära trenderna inom den världshistoriska utvecklingen. Under perioder intensifieras medvetenheten om globaliseringen. Då ändras organisationsprinciperna för det sociala livet och världsordningen. Under medeltid och renässans förde de stora religionerna och tidiga imperier

trossatser och idéer över gränserna med hjälp av de nätverk, som bildades av den regerande klassens kultur (Mann, 1987). Under globaliseringsperioderna lämnas den för tillfället direkta överensställningen mellan samhälle, ekonomi, politik och nationella territoriella gränser. Nya globala regioner och städer uppstår (Held & McGrew, 2002).

I vår tid påverkas nationsbildningarna starkt av den elektroniska kommunikationen. Omfattningen, intensiteten, hastigheten vad gäller dagens globala kulturella kommunikation saknar tidigare motstycke. Människor exponeras för varandras kulturer som aldrig förr. Engelskan erbjuder en lingvistisk infrastruktur. Geografiska gränser besegras, när individer och grupper med närhetens engagemang upplever händelser som äger rum långt borta. Samtidigt är nationella och lokala kulturer robusta företeelser. Det finns ingen global samling av gemensamma minnen; knappast något globalt sätt att tänka; ingen global historia för alla att sluta upp kring.

Denna utvidgning av det tillgängliga utrymmet för resor, arbete och tankeutbyte till människor bosatta långt från Sverige har emellertid inte förflutit störningsfritt. Viktiga tolkningsfrågor har uppstått i den pågående debatten mellan globaliserings skeptiker och globaliseringsförespråkare. Företrädare för de två perspektiven betonar olika aspekter. Båda sidorna har värdefulla saker att säga, båda sidors tankar har styrkor och svagheter. Skeptikerna anser att globaliseringsdiskursen legaliserar det i deras ögon nyliberala globala projektet och att kapitalismen, som social ordning, har en expansionslogik som passar väl in i globaliseringsutvecklingen. För att överleva, menar de, måste nationsbaserad kapitalism vidga de sociala och kapitalistiska relationernas geografiska räckvidd. Många beskriver dagens läge inte som globaliserat utan som en ny variant av västerländsk imperialism, som domineras av kapitalets behov i de största kapitalistiska staterna. Ibland uppfattas globaliseringen som ren amerikanisering.

Zygmunt Bauman iakttar globaliseringsprocessens sociala rötter. Han uppfattar globaliseringen som oundviklig. Globaliseringen åtskiljer lika mycket som den förenar, menar han. Det som framstår som globalisering för vissa, innebär lokalisering för andra. Friheten att röra sig blir snart den främsta stratifierande faktorn i senmoderniteten (Bauman, 1998).

Det finns starka företrädare för tanken att globalisering och demokrati inte går ihop. Rörelser – Attac är ett exempel – har växt fram ur antiglobaliseringsdiskussionen och fokuserar på globaliseringens

negativa effekter. I detta instämmer inte "globalisterna". De betonar i stället att globaliseringen är ett uttryck för djupa strukturella förändringar i storleken på den moderna sociala organisationen. Det har också uppstått starka kopplingar mellan kosmopolitanism och globalisering. Utan en ökad förstahandskunskap om omvärlden är inte ett engagemang i världens förhållanden möjligt. Kosmopolitanismbegreppet är individinriktat, ser personen före systemet och uppfattar empatiska mönster före systemmönster som demokratiska ideal. En ökad betoning av individens ansvar har blivit allt tydligare under 1900-talets sista decennier (Appiah, 2006).

Ett annat synsätt är att inget av de ovan beskrivna perspektiven har kommit att dominera föreställningarna om globalisering. Några teman återkommer när globaliseringen analyseras, som tonvikten på globaliseringens rumsliga aspekter och den interregionala och interkontinentala skalan. Relationerna mellan dessa olika nivåer är flytande och rörliga (Held & McGrew, 2002).

Vad har då resonemangen om globaliseringen och dess följder för relevans för denna avhandlings empiriska material? Utgångspunkten är de trettio intervjupersonerna. De har levt i en tid av stark förändring som rör sig mot en ökad globalisering. Homogenitet och kulturell isolering kännetecknade det svenska samhället fram till 1900-talet. Intelligentian och överklassen i det lilla Sverige, i Europas utkant, hade i och för sig alltid haft goda förbindelser med kulturella maktcenter i Europa. Men de utgjorde en liten andel av befolkningen och hade begränsat inflytande. Den dominerande andelen av befolkningen var yrkesmässigt knuten till jordbruket. Resor av svenskar till länder utanför Sverige har alltid förekommit men inte underlättats av dåliga vägnät och strapatspräglade resemöjligheter. Genomsnittssvensken lämnade därför sällan sin egen socken under sitt liv.

Denna situation förbyttes snabbt i sin motsats efter Första Världskriget 1914 -1918. Viktiga aktörer som medverkade till denna förändring var den svenska företagsamheten, internationella organisationer och universiteten, dvs. det slag av verksamheter som jag lyft fram i avhandlingens empiri. Från denna tid står exporten i centrum för svenskt näringsliv, ingår Sverige i ett stort antal internationella organisationer och andra sammanhang och deltar svenska forskare i internationella forskarnätverk.



Förändringen gick snabbt och ökade takten hela tiden. I ett sådant läge av snabb förändring testas en liten isolerad kultur som den svenska. Stora krav ställs plötsligt på att kommunikationen fungerar mellan svenskar och dem som lever sina liv i de andra kulturerna. Gör man i den lilla isolerade kulturen dessutom anspråk på att uppfattas som professionell på den globala arenan är kraven på kommunikationsförmågan hos dess företrädare än större. Det är dessa av globaliseringen skapade kommunikativa krav, som är förutsättningar för den interaktion med omvärlden utanför Sverige, som ett antal intervjupersoner redovisar i denna avhandling. De måste vara framgångsrika kommunikatörer i globaliseringens tid. Avhandlingen beskriver hur de agerar för att uppnå detta mål.

## Begreppen Kultur och Nationalkultur

Ordet ”kultur” utgår från latinets *cultura*, odling. Ordet är centralt för avhandlingens resonemang. Det är ett begrepp som använts under lång tid, ofta med olika innebörder.

I denna avhandling använder jag mig av ett socialkonstruktivistiskt synsätt (se nästa avsnitt). Med denna utgångspunkt anser jag att kultur ska förstås som ett sammanhängande system av uppfattningar, värderingar och normer som har konstant inflytande på individens omvärldsuppfattning och vägval i livet. Systemet är ständigt förändring, eftersom det baseras på delade mönster för mening och tolkning. Dessa mönster produceras, reproduceras och ändras kontinuerligt av människor, som tar in dem i sina egna system och interagerar socialt med dem som utgångspunkt. På detta sätt förblir gränserna mellan kulturerna flytande.

Kulturer kan bl.a. beskrivas som symbolistiska, dvs. definitionen av dem utgår från att kulturer kan ses som dynamiska system som tillhandahåller symboler för innebörder och meningar. Kulturer och kulturmöten kan uppfattas normativt, dvs. de uttrycker värderingar, också rangordningar. De kan också beskrivas med utgångspunkt från ett kul-

turrelativistiskt synsätt, varvid alla kulturer tillskrivs lika värde och bör åtnjuta respekt för sina särdrag (Stier, 2009).

### *Begreppet Nationalkultur*

I avhandlingen finns resonemang om kulturgeneraliseringar (Zaharna, 2001). Den som letar efter kulturgeneraliseringar söker drag, som förenar kulturer eller skiljer dem åt. Det är breda, översiktliga bilder som skapas i kulturgeneraliserande resonemang, utan många detaljer. Begreppet ”nationalkultur” är ett viktigt inslag i den kulturgeneraliserande forskarens tankestrukturer, bl.a. för konstruktionen av dimensioner som utgör utgångspunkter för jämförelser mellan olika nationella kulturer.

Först dock något om nationell särprägel. Nationers konstruktion har alltid varit omstridda. Det vanliga är att nationer uppfattas som klassöverskridande kollektiv. Nationalismen är den kraft som förbinder begreppen ”stat” och ”nation”. Tillkomsten av den moderna staten betydde skapandet av en nationell känsla. Människor blev gradvis medvetna om att de var medlemmar i en delad politisk samfällighet med ett gemensamt öde (Held & McGrew, 2002).

Den nationella identiteten har en enastående förmåga att över-skugga andra tillhörigheter. Benedict Anderson beskriver den nationella identitetens särprägel som inbillad, eftersom invånarna i en viss nation, trots att de aldrig kan känna merparten av övriga medborgare, lever som om det existerade en gemenskap dem emellan (Anderson, 1983).

Under 1970-talet uppstod en internationell diskussion som ville påvisa det falska och farliga i föreställningar om nationell särprägel och att varje betydande ekonomiskt eller politiskt intresse i samhället vill berättiga sin existens genom anspråk på att representera de nationella intressena och identifiera sig med en nationell identitet (White, R., 1981).

I samma anda beskrev den svenske publicisten Herbert Tingsten redan 1969 hur skolbarnen i skilda länder fick en nationell identitet (Tingsten, 1969; Ehn et al., 1993, s. 17). Han framhöll att resonemangen om nationell identitet alltid haft drag av undergivenhets- och förnöjsamhetspropaganda (Tingsten, 1969; Ehn et al., 1993, s. 149).

Är det möjligt att använda begreppet ”nationalkultur” i vetenskapliga sammanhang?

Ulf Hannerz diskuterar den nationella kulturens framtid i vår globaliserade värld. Kulturer kommer i varierande förpackningar, säger Hannerz. Som regel förknippas en sådan förpackning med ett visst geografiskt område. Men eftersom människor rör på sig och inte stannar på samma plats, förblir inte kulturen inom området (Hannerz, 1996, s. 8). Han citerar Eric Hobsbawm som ser tecken på att nationen håller på att försvagas som en *imagined community* och källa till den personliga identiteten. Etniska grupper, i form av en diaspora, kommer att absorberas eller flyttas som en följd av den pågående omorganisationen av hela världen i globaliseringens spår (Hobsbawm, 1990; Hannerz, 1996, s. 81). Hobsbawm tror inte att nationen och dess kultur ska ersättas av en enda transnationell kultur, en enda *global community*. Han förutspår nya och bredare former av politiska sammanslutningar och olika slags kulturella samhällen. Sådana kulturella samhällen kan vara organisationer av den typ som mina intervjupersoner arbetar inom: det internationella affärslivet, Röda Korset, forskarvärlden. Utvecklingen kommer att ske i språng utan sammanhang och planering (Hannerz, 1996, s. 90). Nationalkulturerna kommer enligt Hobsbawm att på sikt försvinna.

Jag ställer mig bakom ett angrepp på begreppet ”nationalkultur” av Adams och Markus (i Schaller & Crandall, 2004, s. 339 ff). De påpekar att i interkulturell forskning operationaliseras kultur som medlemskap i nationella eller etniska grupper. Men att beskriva kultur på detta sätt får flera negativa följder, argumenterar författarna. Om en kultur likställs med nation eller etnisk grupp, kan det resultera i stereotypa tolkningar av kulturskillnader i termer av bestämda kategorier. Försiktigt formulerade hypoteser beskrivs som konstaterade fakta. Svepande omdömen med påståenden om en kultur, som sägs gälla både forntid, nutid och framtid, ersätter den noggranna redovisningen av enstaka observationer. Observationer av beteenden omtolkas till att vara konstaterade uttryck för individers personlighet (Schaller & Crandall, 2004).

Kulturer bör alltså inte likställas med nationella grupperingar. Begreppet ”nationalkultur” är inte användbart. Det bör helt enkelt ersättas med begreppet ”kultur” eller beskrivningar av de komplexa kulturgemenskaper som kan uppstå i grupperingar eller inom geografiskt definierade områden. Denna fråga behandlas också senare i avhandlingen (s.179).

## Socialkonstruktivism – en väg till ny kunskap

Ett problem som möter den som vill studera interkulturell kommunikation är bristen på vetenskaplig litteratur och tidigare forskning i ämnet. Det som finns är begränsat till omfånget, av relativt sent datum samt präglad av motsättningar mellan forskargrupper. Detta har jag beskrivit mer i detalj i avsnittet med rubriken ”Teorier om interkulturell kommunikation” (s. 62). Jag har i detta avsnitt valt att inledningsvis fastställa de ontologiska och epistemologiska antaganden som jag utgår från vid beskrivningen av det forskningsperspektiv som jag använder i avhandlingen.

Positivisternas vetenskapssyn, som präglad postrenässansens tänkande, har resulterat i en lång och, med tiden, relativt sammanhängande rad av vetenskapliga upptäckter, som tillsammans gav mer och bättre vetande. Det var en tidig strävan att finna en ren och trovärdig kunskap. Nya forskare byggde vidare på sina kollegers arbete. Men andra tankar bröt fram och fick gehör. Det fanns många skäl att misstro den s.k. rena kunskap som våra sinnen registrerar. Felaktiga sinnesintryck, ångest, kontexten kan resultera i en inkorrekt rapport om verkligheten (Wenneberg, s. 20 ff).

Thomas Kuhn påpekade (Kuhn, 1962) att vetenskapen utvecklas inte alltid kontinuerligt och kumulativt utan att utvecklingen kan ske språngvis. Han utgår från det han kallar normalvetenskap, dvs. den vetenskapssyn som präglar ett rådande paradigm (Kuhn, 1962, s. 10). Normer och regler är alltid underförstådda, de utgör en s.k. tyst kunskap som forskarna socialiserats in i under sin utbildning. Men hur kan normalvetenskapen bryta sig loss ur traditionella fåror och leda fram till revolutionerande nya upptäckter? Kuhn visar hur det går till: en anomali upptäcks, undersöks och leder till en ändring av det tidigare paradigm – en ändring som är en vetenskaplig revolution (Kuhn, 1962, s. 52). I Kuhns idéer fanns fröet till en annan vetenskapssyn.

Synen på hur kunskap byggs upp inom samhällsvetenskaperna har genomgått stora förändringar sedan pionjärtiden under 1900-talets första decennier. Den skuggades länge av den ovan beskrivna positivistiska vetenskapssynen som också påverkade den samhällsvetenskapliga vetenskapstraditionen. Statistik och kvantifierade data spelade och spe-

lar fortfarande en stor roll i samhällsvetenskaplig forskning. Kvantifierbara resultat har varit attraktiva mål som det tagits hänsyn till vid operationaliseringar. Med tiden har dörren öppnats också för forskning som utgår från kvalitativa data. En blandning av kvantitativa och kvalitativa data har använts sedan slutet på 1900-talet. Med tiden har en öppnare hållning gentemot kvalitativ analys kunnat konstateras – något som denna avhandling är ett exempel på. En socialkonstruktivistisk hållning till kunskap har haft ökande inflytande inom humaniora och samhällsvetenskap från ca 1980 och framåt.

Första gången ”social konstruktion” förekom i en boktitel var i Berger och Luckmanns *The Social Construction of Reality* (1966). Boken hade sina rötter i fenomenologin. Den markerar en tydlig övergång från de föreställningar som dominerat 1800-talets och 1900-talets tänkande. Enligt socialkonstruktivisterna är vår kunskap och vårt vetande socialt konstruerade företeelser. Socialkonstruktivismen är inte i första hand en kritik av ideologier utan snarare ett sätt att förstå hur samhället, kunskap, interaktion fungerar. Den vill säga sanningen om verkligheten. Det vi uppfattar omedelbart med våra sinnen är bara en yta – där bakom ligger den verkliga verkligheten (Wenneberg, s. 10). Språket är en viktig källa till sådan kunskap. Verkligheten som vi uppfattar den är beroende av vårt perspektiv på den. Med socialkonstruktivismen frågar man inte längre om kunskapen är sann eller giltig. I stället vill man veta hur den tillkommit eller producerats (Wenneberg, s. 20 ff).

Den eftertänksamme läsaren har noterat att det finns forskare som talar om ”socialkonstruktivism” och de som talar om ”socialkonstruktionism”. I Sverige har det utvecklats en tradition att forskare inom samhällsvetenskaperna använder begreppet ”socialkonstruktivism”, medan de som utgår från en hermeneutisk tradition använder ”socialkonstruktionism”. På engelska finns bara begreppet ”social constructionism”. En skillnad mellan de två orden – som inte enbart är kulturellt betingad – är att med användningen av begreppet ”socialkonstruktivism” markeras att i den aktuella situationen hanteras objektiva sanningar, som framförs i språklig kommunikation. Språket är det som representerar vad människor tänker. Jag kommer att i denna bok följa den samhällsvetenskapliga traditionen och använda begreppet ”socialkonstruktivism”.

Berger och Luckmann gjorde inga anspråk på att socialkonstruktivism i någon form skulle gälla generellt. De hävdade alltså inte

att ingenting kan existera utan att vara socialt konstruerat (Hacking, 1999, s.42). I boken formuleras snarare en koppling till den klassiska kunskapssociologin – den har fokus på vardagskunskap. Allt som kan uppfattas som kunskap i ett samhälle kan och bör studeras. Berger och Luckmanns sociologiska helhetsteori innehåller också tesen att våra inre uppfattningar och kunskaper är bestämda av den sociala kontexten. Denna helhetsteori om det sociala bygger på tre påståenden:

- Samhället är en mänsklig produkt
- Samhället utgör en objektiv verklighet
- Människan är en social produkt.

Dessa påståenden kopplas samman av tre centrala begrepp: externalisering, objektivisering och internalisering. Logiken i modellen går ut på att människan av naturen har en benägenhet att utforma vanor som efterhand blir externaliserade. När människor tar till sig dessa institutioner, äger det rum en objektivisering – den sociala verkligheten existerar oberoende av de människor som befolkar den. Barnen internaliserar den sociala världens normer och blir sociala varelser, när de tillägnar sig dem.

Kunskapen ligger – enligt socialkonstruktivisterna – inskrivet och invävd i vår socialitet och subjektivitet. Vi kan aldrig få en ren, objektiv eller oförmedlad tillgång till omvärlden. De sociala institutioner, som betraktas som konstruktioner skapade av människan – t.ex. en nation, medborgarskap, medlemskap i en viss kultur – kan förstås bättre med hjälp av socialkonstruktivismen. Insikter i hur sociala fakta skapas och vilken roll de spelar i samhället är nära kopplade till socialkonstruktivismen – de skapas genom sociala processer som bär en tydlig prägel av konstruktion (Wenneberg s. 175 ff).

Tillämpningen av de socialkonstruktivistiska tankegångarna fick stor betydelse vid tolkningen av sociala kontexter. Sociologen Erving Goffman, som diskuteras i avhandlingens kommunikationsteoretiska avsnitt, utgår från socialkonstruktivistiska tankegångar, nämligen att det är skillnad mellan hur verkligheten ser ut och vad som försiggår därunder – en skillnad som människan använder på ett utstuderat sätt (Goffman, 1959). Filosofen Wittgensteins socialkonstruktivistiska period kom under senare delen av hans liv, dvs. från 1950-talet och framåt. Hans grundläggande tanke är att språkets betydelse bestäms genom de

situationer i vilka det kommer till användning (Wittgenstein, 1953; Wenneberg, 2001, s. 50 ff).

Till grund för avhandlingens empiri ligger en socialkonstruktivistisk syn på människors uppfattning om sina kulturella hemvister. Detta synsätt har bäring på flera frågeställningar.

Jag har önskat undersöka om den sociala konstruktionen ”en känsla av tillhörighet till den svenska kulturen” präglar intervjupersonerna. Den skulle då ge dem en likartad grund att stå på, när de utformar kommunikativa strategier i syfte att nå fram till medlemmar av grupper, som präglas av kulturella värderingar som är utmärkande för andra, icke-svenska kulturer. Om så inte är fallet, är det intressant att reflektera över varför det är så. Är de svenska konstruktionerna om den egna kulturen dåligt utvecklade, för lite spridda, inte tillräckligt användbara? Under rubriken ”Om svenskhet” redogör avhandlingen för de konstruktioner som under olika epoker sammanfattat sin tids uppfattning om vad som är typiskt svenskt.

Det finns många fördelar med att utgå från ett socialkonstruktivistiskt synsätt vid analyser av kulturer. Tidigare beskrivningar av begreppet ”kultur” har många gånger fastnat i ett statiskt kulturbegrepp som lett tanken fel. Med en socialkonstruktivistisk utgångspunkt uppstår helt andra möjligheter att följa med i kulturens utveckling, förändringar, snabba övergångar från en form till en annan.

Socialkonstruktivismen är enligt min mening en viktig nyckel till ett förhållningssätt gentemot geografiskt avgränsade kulturer som förhindrar en läsning vid nationalkulturbegreppet. Sådana läsningar har visat sig kunna få vanskliga följder i form av etnocentrism och hårda gränsdragningar mellan grupperingar och nationer.

En annan typ av läsning uppstod på 1980-talet och senare mellan forskargrupper som hade skilda uppfattningar bl.a. rörande teoretiska ingångar till forskningen om nationalkulturer och interkulturell kommunikation. Brendan McSweeney (McSweeney, 2002) har i en artikel närmare belyst denna problematik. Han argumenterar mot det han kallar ”Hofstede’s Model of National Cultural Differences and their Consequences: A Triumph of Faith – a Failure of Analysis” (se mer om denna konflikt på s. 67 ff). Här går en kraftig skiljelinje mellan dem som accepterar den tongivande holländske forskaren och positivisten Hofstedes och andras godtagande av nationalkulturbegreppet och dem som inte visar en sådan acceptans. Invändningarna mot Hofste-

des forskningsresultat är många och tunga (se McSweeney, Oyserman, Söderberg m.fl.). Den danska forskaren A.-M. Söderberg lägger som alternativ fram socialkonstruktivistiska utgångspunkter för studiet av interkulturell kommunikation. Hon visar att de erbjuder en god genomlysning av de rådande förhållandena vid kulturmöten (se s. 71; Söderberg & Holden, 2002).

William Gudykunst har under det senaste decenniet fått en stark ställning inom forskningsfältet Interkulturell kommunikation. Han har lagt fram flera väl mottagna böcker, bland annat en bred forskningsöversikt, samt varit en av två redaktörer för den 2002 utgivna handboken i ämnet Interkulturell kommunikation (Gudykunst & Mody, 2002). Gudykunst (Gudykunst, 2005, s. 25 f.) rapporterar att utvecklingen av det internationella forskningsfältet Interkulturell kommunikation från 1980-talet och framåt har varit långsam, begränsad och subjektiv. Funktionalismen, ett konsensusorienterat, objektivistiskt forskningsperspektiv som inte ifrågasätter de undersökta företeelsernas objektiva existens, har dominerat forskningen inom ämnet under denna period, enligt Gudykunst.

Den explosiva globaliseringen har alltså inte resulterat i en motsvarande explosiv utveckling av forskningsfältet Interkulturell kommunikation. Den ovan refererade forskarkonflikten har med säkerhet varit en hämsko i sammanhanget. På ett tydligt sätt har i denna konflikt positivistiska och funktionalistiska utgångspunkter ställts mot socialkonstruktivistiska. Det är min uppfattning att den ökande acceptansen av ett socialkonstruktivistiskt synsätt möjliggör en snabb och fruktbar vidareutveckling av forskning inom Interkulturell kommunikation, som kan leda till att ämnesområdet kommer mer i fokus och att dess angelägna frågeställningar väcker intresse.





## II. SYFTE, FRÅGESTÄLLNINGAR, METOD OCH DISPOSITION

### Syfte

Avhandlingens syfte är att öka de befintliga kunskaperna om svenskar interkulturella kommunikation.

Som beskrivs på s. 19 ff har ämnesområdet ”interkulturell kommunikation” tidigare inte attraherat någon mer omfattande forskning i Sverige. Eftersom jag vill bidra till ökade kunskaper inom ämnesområdet har jag valt att fokusera på områden, som är av vikt vid det kommunikativa samspelet vid kulturgränsöverskridande möten.

- Jag vill finna kommunikativa strategier, som använts och fungerat väl i samband med professionella möten mellan svenskar och icke-svenskar. Strategierna ska ses i relation till de hinder och risker som hotar ett möte av det beskrivna slaget. Det enda gemensamma för de i intervjuerna nämnda ”andra” kulturerna är att de är icke-svenska.
- Jag vill också kartlägga eventuella samband mellan valen av kommunikativa strategier å ena sidan och svenskar kulturella identitet och/eller professionella hemvister å den andra sidan.
- Jag vill dessutom finna fruktbara modeller för teoribaserad analys av interkulturell kommunikation.

Några definitioner.

Med ”kommunikation” menar jag:

Kommunikation är en process av ömsesidigt symbolutbyte, som resulterar i byggande av relationer, skapande av mening och konstruktion av verkligheten. Grunden är latinets "communicare" som betyder "att göra gemensamt". Vidareutvecklingarna av ordet är många. Grunden är dock alltid att överföra budskap mellan – och i vissa fall, inom – människor (NE, del 2; Stier, 2009, s. 46).

"Kommunikation över kulturgränser" är en enkel omskrivning av begreppet "interkulturell kommunikation". En tydligare och av många använd definition av "interkulturell kommunikation" är Gudykunst och Kims:

En transaktionsprocess, som med hjälp av symboler fördelar mening mellan människor som tillhör skilda kulturer (Gudykunst, *Communicating with Strangers*, s. 17).

Det är en definition som jag utgår från i avhandlingen. Interkulturell kommunikation utgår från ett avsiktligt eller oavsiktligt socialt samspel. Definitionen har medievalet "dialog" som grundförutsättning.

Begreppet "tvärkulturell kommunikation" betonar att det görs en jämförelse mellan kulturer i något specifikt kommunikationshänseende (Stier, 2009, s. 48).

## Frågeställningar

### *Huvudfrågor*

Avhandlingens huvudfrågor är grundade i avhandlingens syfte. Frågorna är:

#### **Huvudfråga 1**

Vilka kommunikativa strategier används av svenskar vid interkulturell, professionell kommunikation, då svenskarna är ena parten i kommunikationsprocessen och ickesvenskar den andra parten?

Varför detta fokus på begreppet "kommunikationsstrategi"? Mina intervjupersoner vistas utanför Sverige på uppdrag av sin arbetsgivare el-

ler i egna professionella ärenden. De har ett professionellt syfte med sin kommunikation. Allt professionellt baserat kommunikationsarbete bör utgå från en väl genomtänkt kommunikativ strategi, som är anpassad till situationens krav (Larsåke Larsson (red.), 2002; Palm, 2006; Alvenson, 1996; Falkheimer & Heide, 2007). En sådan strategi ingår i en planeringsram för i förväg genomtänkta och beslutade kommunikativa aktiviteter, som kan se ut så här (Eriksson, 2008, s. 164 ff).

- En kommunikationspolicy etableras först. Det är det dokument som uttrycker ägarens/initiativtagarens syn på kommunikation: dess vikt, dess placering i organisationen, vem som har ansvar för innehåll och genomförande.
- Därefter arbetas en kommunikationsstrategi fram. Den bygger på en gedigen omvärldsanalys med särskilt fokus på hinder för kommunikativ framgång. Strategier och taktik formuleras och testas i syfte att ominstetgöra hindren.
- Till sist utarbetas en kommunikationsplan, gärna på årsbasis. I den skrivs in de kommunikationsaktiviteter som blir följden av att policyn och strategierna har fastställts.

Detta utgör en färdplan för hela det kommunikativa förloppet. Därför är kommunikationsstrategin meningsfull att utgå från, när man söker förståelse för ett längre kommunikativt förlopp inom professionellt driven kommunikation. Den blir en central punkt och dessutom en ”pars pro toto”, dvs. en del av helheten som ger en uppfattning om den totala aktuella kommunikationsprocessen (Se också om operationaliseringsaspekten s. 109).

Ytterligare huvudfrågor är:

## Huvudfråga 2

Finns det samband mellan de berörda svenskarnas val av kommunikativa strategier å ena sidan och deras svenska identiteter och/eller deras professioner å den andra?

Med följande två sidofrågor betonas delar av huvudfrågan.

Är de intervjuade medvetna om sin svenska identitet och hur kommenterar de den?

Vilken betydelse har intervjupersonernas professionella bakgrund och deras yrkeskulturer för deras valda kommunikativa strategier?

### Huvudfråga 3

Med hjälp av vilka teoretiska perspektiv och modeller kan jag bäst genomföra en teoribaserad analys av forskningsmaterial som berör området Interkulturell kommunikation?

Som nämns på s. 75 f finns det en uppfattning, som omfattas av forskare med både svenska och internationella perspektiv, att utvecklingen inte bara av det svenska utan också av det internationella forskningsfältet Interkulturell kommunikation har varit långsam, begränsad och subjektiv. En i avsnittet ”Teorier om interkulturell kommunikation” refererad forskarkonflikt har nog varit ett hinder i sammanhanget. På ett tydligt sätt har i denna konflikt positivistiska och funktionalistiska utgångspunkter ställts mot socialkonstruktivistiska. I avhandlingen lägger jag fram alternativa utgångspunkter för forskningsområdet Interkulturell kommunikation (s. 181 ff).

### *Andra frågor*

Ett antal kompletterande frågor har ställts som sidofrågor i den empiriska studie som jag utfört för att kunna besvara de ovan beskrivna huvudfrågorna.

#### **Intervjupersonens förhållande till ”svenskheten”**

”Svenskhet” är ett begrepp som diskuteras och tolkas nedan på s. 80 f. ”Svenskhet” kan vara ett utmärkande drag för den part i kulturmötet som är rotad i svenskt liv och vardag. Min fråga, som ansluter till huvudfråga 2 ovan, är alltså:

Vilken roll för kommunikationen i det interkulturella mötet spelar det faktum att en part i mötet är svensk?

#### **Den osynliga kompetensen**

Min utgångspunkt är tanken att de svenskar som arbetar inom verksamheter, som karakteriseras av samspel mellan svenskar och individer från andra kulturer, behöver kunskaper i interkulturell kommunikation, grundliga språkkunskaper samt ev. kompletterande kunskaper

inom andra områden som har anknytning till deras arbete utanför landets gränser. Undervisningen i Interkulturell kommunikation är vanligen oprioriterad vid de flesta av Sveriges högskolor och universitet.

Mot denna bakgrund vill jag ha svar från intervjupersonerna på följande frågor:

Har intervjupersonen fått utbildning i Interkulturell kommunikation under sin skoltid, i samband med högre utbildning eller på sin arbetsplats?

Har intervjupersonen fått relevant språkutbildning?

### **Språket**

Svenskars arbete över kulturgränser bedrivs huvudsakligen på engelska. Flera hinder finns då på vägen. Ett är kvaliteten på den engelska som svensken talar, skriver och läser. Ett annat problem är att motparten i samtalet ofta har lika grundna kunskaper i engelska som den svenska parten. Ytterligare en variant är att motparten har engelska som modersmål. Då är den svenska parten i kraftigt underläge.

Det finns också andra språkfrågor att beakta, som tolkanvändning och bristande kunskaper i andra språk än engelska. Min fråga i detta sammanhang är:

Anser intervjupersonen sig kunna det språk tillräckligt bra, som används vid det interkulturella mötet?

### **Genusaspekter**

Det internationella arbetslivet uppvisar stora skillnader mellan kulturer i synen på mäns och kvinnors beteende, förväntade livsinnehåll, legala status osv. Kvinnor och män värderas och uppfattas olika i olika kulturer. Av avhandlingens intervjuer framgår hur de intervjuade svenskarna förhåller sig till omgivningens på kön baserade uppfattningar om dem. Mina frågor till intervjupersonerna blir då:

Hur påverkas den interkulturella kommunikationen av aktörernas könstillhörighet?

### **Definitioner**

I denna avhandling används begreppet "strategi" endast i meningen "kommunikativ strategi". Karlöfs definition i artikelsamlingen "PR på

svenska” (2002) är bredare än så och är tillämpbar också på ickekommunikativa processer:

Ett mönster av beslut och handlingar i nutid för att säkra framtida framgång och tillvarata möjligheter (Larsåke Larsson (red.), 2002, s. 324).

Det förekommer en viss oklarhet kring den exakta definitionen av ”strategisk kommunikation” eller ”kommunikationsstrategi”. Orsaken är den inte särskilt väl etablerade uppfattningen om professionellt genomförd kommunikation. Kan kommunikation verkligen användas som ett verktyg för uppnående av vissa mål? Yrkesinformatörer, som uppfattar ”kommunikationsstrategi” som ett viktigt verktyg i professionellt kommunikationsarbete, kan troligen ställa sig bakom följande definition:

Ett vägval rörande kommunikativa åtgärder, som bygger på en omfattande omvärldsanalys (personlig kommunikation).

Kommunikationsforskarna Falkheimer och Heide använder en bredare definition av främst professionellt genomförd kommunikation:

Strategisk kommunikation omfattar ledning, planering och genomförande av reflexiva och kritiska kommunikationsprocesser och aktiviteter i relation till dels olika publik, intressenter och målgrupper, dels samhället som offentlighet, med syfte att uppnå övergripande organisatoriska verksamhetsmål (Falkheimer & Heide, 2007, s. 44).

Filosofen Jürgen Habermas definition – som enbart lyfter fram ordet ”strategisk” – utgår från hans tänkande om rationellt handlande (Habermas, *Kommunikativt handlande*, 1996, s. 99):

Strategisk kallar vi däremot en framgångsorienterad handling, när vi betraktar den med avseende på efterlevnaden av regler för rationellt val och värderar hur effektivt den inverkar på en rationell motspelares beslut.

Ekonomiforskaren Mats Alvesson beskriver ett kulturellt synsätt på strategier som sådana, inte enbart kommunikativ strategi. Utgångspunkten är socialkonstruktivistiskt och tonvikten ligger på de kom-

mande reaktionerna på en förändrad strategi. Han citerar flera forskare som anser att ett kulturellt perspektiv på strategi är en intressant möjlighet (Alvesson, 2001, 2009, s. 103 ff). Alvesson menar att företagsstrategier uttrycker en ”machoinställning” – med det menar han att de ingår i en tankemodell, där alla tankeprocesser ska vara kontrollerade och medvetna.

”Taktik” kan definieras som ”metod”, ”tillvägagångssätt” (NE, del 18). Bland professionella kommunikatörer är ”taktik” ofta använt som synonymt med ”kortsiktiga strategier”.

## Metod

Mitt val av empiri och de metoder jag använt för att insamla, analysera och tolka det empiriska materialet är de vanliga och väl accepterade. Jag lutar på samtalet som ett sätt att framgångsrikt närma mig andra människors inre värld och upplevelser. Den inspelade intervjun är jag van vid att genomföra och känner mig trygg med. Under en följd av år har jag som journalist eller konsult suttit ner med människor i alla slags ärenden och talat med dem i syfte att förstå deras livsvärld, analysera den, ställa frågor om den och slutligen ta till mig en sammanfattning av vad de sagt. Det är ungefär så jag har arbetat med mina intervjuer.

Jag har genomfört 30 semikonstruerade kvalitativa intervjuer med marknadsansvariga eller chefer från svenska exportföretag, anställda eller förtroendevalda inom Svenska Röda Korset samt internationellt verksamma forskare vid några universitet och högskolor i Sverige. Jag har uppmanat mina intervjupersoner att berätta brett om kommunikativa erfarenheter från deras arbete utanför Sverige (se bilagan s. 225 f).

Intervjupersonerna kommer från skilda företag och organisationer. Jag har försökt nå en jämställd fördelning av intervjupersoner men funnit att detta inte är möjligt i hela materialet, eftersom kvinnor är kraftigt underrepresenterade i en av de grupper som jag valt att intervjua, nämligen det internationella affärlivet.



## *Den kvalitativa forskningsintervjun*

### **Kvalitativ kontra kvantitativ metod**

Inledningsvis något om varför jag valt kvalitativ metod i mitt empiriska arbete.

Först några forskares reflektioner om användningen av kvalitativ metod.

I den kvantitativt upplagda studien arbetar man med enheter, i den kvalitativt upplagda med idéer. Enheterna är väl definierade från början, men hur idéerna ser ut vet vi inte, förrän vi funnit dem. Hanteringen av material, som insamlas med hjälp av kvalitativa metoder, präglas av öppenhet, osäkerhet och oändliga omprövningar. Det viktigaste verktyget vid genomförandet av kvalitativa intervjuer är forskaren själv. Resultaten av kvalitativa undersökningar kan, rätt genomförda, ändå vara allmängiltiga, trots alla de fallor som den kvalitativt inriktade forskaren riskerar att fastna i: enögdhet, oskarpa analyser, ofullständiga faktainsamlingar (Arvidsson, 2000).

Den kvalitativa forskningsprocessen bygger på att ”man tar vara på det oförutsedda och är flexibel i sitt val av metoder och tillvägagångssätt” (Simonsson f. Bengtsson, 2000). Den citerade forskaren påpekar också att det ligger i sakens natur att man inte kan detaljplanera ett kvalitativt forskningsprojekt men att det krävs en generell plan och ett metodologiskt ramverk för att arbetet ska vara framgångsrikt. Steinar Kvale (Kvale, 1997, s. 69) kopplar valet av metod till de forskningsfrågor som ställs. Den positivistiska vetenskapsfilosofin, vars anhängare i huvudsak föredragit kvantitativt inriktad forskning, har förlorat mark inom samhällsvetenskaperna under de senaste 50 åren. I dag sker en förskjutning mot filosofiska strömningar som ligger humanvetenskaperna nära.

Enligt J F Lyotard finns det i vår tid (Kvale, 1997, s.45) en mistro mot universella tanke-system och legitimerade metaberättelser. Sådana berättelser kan vara upplysningens övertygelse om att framsteg förverkligas genom kunskap och vetenskap eller den moderna tron på ekonomisk tillväxt. Föreställningen om kunskap som verklighetens spegel ersätts av en föreställning om ”verklighetens sociala konstruktion”. Den tidigare frågan om en undersökning är vetenskaplig eller ej

ersätts därför av den mer pragmatiska frågan om undersökningen ger användbar kunskap.

Kritiska invändningar mot kvalitativ forskning har dock varit legio. Men karakteriseringen av en kvalitativ intervju som vetenskaplig eller ovetenskaplig beror alltså på den definition av vetenskap som är utgångspunkten. "... standardinvändningar mot kvalitativa intervjuer... kan spåras till en positivistisk syn på samhällsforskning.... Invändningarnas form är ledande. De bygger på ett dikotomiserat antagande om kunskapens natur som antingen sann eller falsk" (Kvale, 1997, s. 260 f).

I sammanhanget vill jag gärna motivera varför jag inte har använt mig av diskursanalys i min undersökning. Diskursanalys innebär att analysera tal och/eller text där fokus ligger på språket som det används i olika kontexter. Det som intresserar forskaren är framför allt meningskapande och i mindre utsträckning språkets formella struktur. Diskursanalysen hämtar näring från flera olika ämnen och kopplas sedan till teorier och metoder av varierande slag. Deborah Tannen, den amerikanska samtalsforskaren, har beskrivit studieobjektet som "language beyond the sentence" (Åsa Kroon i Mats Ekström & Larsåke Larsson, 2000, s. 166 f).

Skälet till att jag inte använder mig av diskursanalys är det faktum att mina intervjuer beskriver förhållanden som återberättas och att fokus (s. 25 om avhandlingens syfte och frågor) ligger på dessa förhållanden, i mindre grad på hur de återges. Jag har ändå i några fall kort dröjt vid diskursen i de berättelser som intervjupersonerna lämnar om förhållandena. Jag har dessutom gjort en provdiskursanalys av intervjun med IPRK 3 och fann att analysen inte gav något mervärde för just de sammanhang som jag önskat belysa i denna avhandling.

I min egen forskarvärld har den kvalitativa intervjun alltid passat mina intentioner bäst. Det ökade djupet i förståelsen av forskningsobjektet, som den kvalitativa intervjun ger, har tilltalat mig. För mig skulle det kvantitativa närmandet till materialet endast resulterat i något som kan liknas vid en översiktlig karta eller gobeläng, som avgränsar och ger förstadata om det undersökta området – inget annat.

## Kunskapsuppbyggnad genom kvalitativa intervjuer

I kvalitativ forskning konstrueras alltså kunskapen genom den väl genomförda forskningsintervjun som kan präglas av någon eller några av fem olika aspekter:

- Den samtalsmässiga
- Den narrativa
- Den språkliga
- Den kontextuella
- Den relationella

Det är aspekter som är nära förbundna med varandra (Kvale, 1997, s.45 ff). De blir alla aktuella för mina intervjupersoner och bildar gemensamt utgångspunkter för analysen av intervjun.

*Samtalet* är intervjuens metod – en dialog mellan två parter. Det som sker i samtalet, kan avlyssnas och tolkas med hjälp av t.ex. diskurs- eller samtalsanalys.

Det är främst genom *berättelser* som människor organiserar sina erfarenheter i tidsmässigt meningsfulla episoder. Den narrativa analysen undersöker hur människor konstruerar sin verklighet genom kommunikation. Man letar efter ”etiketter, metaforer och plattityder” (Heide, 1997, s. 67). Människor är generösa med sådana berättelser, särskilt om en god lyssnare uppmanar till berättande. Det faktum att berättelsen registreras kan t.o.m. vara ett incitament till berättande för den som anser sig ha mycket att berätta.

I intervjuforskning är *språket* både intervjuens redskap och det som är föremål för texttolkning. I min avhandling finns ytterligare en språklig aspekt: användningen av engelska som *lingua franca*, både inom organisationen och i det samtida världsumgänget i stort.

*Kontexterna* är av yttersta vikt för mina intervjupersoner. De intervjuade är produkter av sina organisationer och de sammanhang och kulturer de uppträder i till vardags. Detta sätter sin prägel på deras uttalanden.

Kunskapen är *relationell*, invävd i ett nätverk. Jag har använt mig av urvalsmetoden ”opportunistisk sampling”. Jag har i många fall haft någon sorts relation i förväg till intervjupersonen. Jag har i flertalet fall valt den intervjuade bland individer som ingår i min externa krets,

som är rikt förgrenad, men min närhet till medlemmarna i den kretsen skiftar stort.

Det finns inte många begränsande regler för en intervjuundersökning som använder ostandardiserade kvalitativa intervjuer. Det finns däremot standardval av metoder som rör antalet intervjuer, bandning och utskrift, analys av intervjuer, återföring till den intervjuade.

### *Genomförandet av intervjuundersökningen*

Det går att urskilja sju stadier i en intervjuundersökning:

- Tematisering (syftet och undersökningens varför och vad)
- Planering (planering för hela undersökningen med hänsyn till den kunskap som eftersträvas och undersökningens moraliska konsekvenser)
- Intervju (genomförs med hjälp av en intervjuguide)
- Utskrift (överföring från talspråk till skriftspråk)
- Analys
- Verifiering (generaliserbarhet, reliabilitet och validitet)
- Rapportering/tolkning

I min intervjuundersökning har jag följt detta upplägg (Kvale, 1997, s. 85; Birgitta Höjer, muntlig kommunikation).

Jag vill kommentera mina intervjuer på några punkter.

Jag har genomfört 30 intervjuer men var beredd att korrigera antalet, om jag under intervjuarbetet antingen noterat att jag fått ett mätat material med färre intervjuer eller upplevt motsatsen, dvs. en brist på material som skulle leda till att jag borde genomföra ytterligare ett antal intervjuer. Det har visat sig att varje intervju tillfört något nytt. Jag förmodar att jag skulle kunna öka antalet intervjuer till både 40 eller 50 och fått med ytterligare någon belysande omständighet. Samtidigt har jag funnit att 30 intervjuer varit tillfyllest för att finna de stora mönstren i mitt material.

En annan viktig frågeställning var valet av intervjupersoner. Jag sökte efter individer som hade lång erfarenhet av att å yrkets vägnar uppsöka icke-svenska kulturer och där interagera med medlemmar av den andra kulturen i syfte att uppnå ett i förväg bestämt mål. Det inne-

bar att de inte sällan hade haft chefställning. Några av dem har eller har haft mycket ansvarsfulla positioner (se tabeller på s. 92-96). Min tanke var också att finna intervjupersoner med vitt skilda erfarenheter för att därmed kunna generalisera och fördjupa förståelsen av deras upplevelser. Dessutom ville jag välja individer, vars svenska vardagsmiljö jag hade en förförståelse för, så att jag med vissa förkunskaper om deras ”startplatta” kunde fokusera min uppmärksamhet på vad som hände dem i kulturmötesögonblicket. Jag valde individer ur tre grupper, som jag alla hade förkunskaper om: internationellt arbetande affärsmän, ledningspersonal inom Svenska Röda Korset samt internationellt verkssamma, universitetsbaserade forskare.

Förkunskaperna såg ut så här:

Internationellt arbetande affärsmän var mina arbetskamrater under tiden 1987 – 1998 då jag var anställd som informationsdirektör på det svenskägda medicinteknikbolaget Gambro AB som då exporterade till 103 länder. Jag umgicks med dem, reste med dem ibland och intervjuade dem i yrkessammanhang. Också under mina år som oberoende konsult 1998 – 2002 ingick internationellt arbetande affärsmän i den krets människor jag arbetade med. De var då huvudsakligen kunder, som gav mig olika uppdrag.

Jag var medlem i Svenska Röda Korsets centralstyrelse under åren 1997 – 2005 och arbetade under täta sammanträden dessa år med alla slags frågor som rörde Röda Korsets verksamhet i Sverige och, i vissa sammanhang, utanför Sverige. Jag fick också möjlighet att två gånger besöka Röda Korsfederationens verksamhet i Genève och att en gång delta i Röda Korsfederationens Generalförsamling, som återkommer vart fjärde år och denna gång var förlagd till Genève. Jag har företagit resor med Svenska Röda Korset till Uganda, Kenya, Italien och Schweiz och har företrätt Svenska Röda Korset i officiella sammanhang. Jag är också ordförande i Lundakretsen inom Svenska Röda Korset och i dag medlem i Röda Korsets centrala valberedning.

Internationellt verkssamma, universitetsbaserade forskare har av privata skäl länge funnits i min närhet. Jag har varit en del i det sociala nätverk som växer fram kring forskningsinstitutioner under tiden 1962 – 1994 och lärt känna ett stort antal internationellt verkssamma forskare, inte bara i Sverige utan också under längre vistelser i USA och

Storbritannien samt som del i ett nätverk med intensiva kontakter med forskare i Östeuropa.

Som tidigare nämnts är det viktigt för mig att överväga vilket inflytande det haft på intervjupersonernas utsagor att jag i flera fall hade någon sorts relation i förväg till intervjupersonen. Det är min uppfattning att jag använt mig av relationen i huvudsak för att få tillgång till intervjupersonens tid. Det är mycket begärt att få disponera ca 2 timmar av en individs arbetstid för att samtala om ett ämne som ofta inte är prioriterat av intervjupersonen. Detta har jag kunnat begära av de intervjupersoner som jag redan byggt en relation till. De har också framfört min begäran om intervjutid till andra företrädare för deras organisationer som jag tidigare inte träffat.

Vilka resurser behövde jag för att kunna genomföra intervjuerna? Tid hade jag till mitt förfogande. Den trånga sektorn var respengar, om jag skulle önska intervjua någon som inte bodde i mitt närområde. Jag kunde passa på att intervjua t.ex. Röda Korspersonal i samband med besök på Svenska Röda Korsets verksamheter utanför min hemort i andra ärenden. Annars var jag begränsad i min resradie. Den noggranne läsaren kommer att finna att skånebaserade affärsmän och forskare vid sydsvenska universitet dominerar mitt material rörande dessa två kategorier, vilket är riktigt. Det är min bestämda uppfattning att detta inte leder till någon *bias*, eftersom dessa yrkesutövare i vår globaliserade tid inte skiljer sig från yrkeskamrater från andra delar av Sverige vad gäller de kunskaper och erfarenheter jag önskat få kunskap om.

## Intervjun

Min empiri består enbart av intervjuer. Det nära, djupa samtalet har varit den enda framkomliga vägen för att kunna få fram gedigna svar på mina avhandlingsfrågor.

Det mest önskvärda hade varit om jag kunnat avlyssna mina intervjupersoners dialog med ickesvenskar vid interkulturella möten, medan de pågått. I brist på detta får jag nöja mig med den svenske aktörens ur minnet återgivna berättelse om samtalen. Med detta har jag naturligtvis utsatt mig för risken att samtalet återges ofullständigt eller med *bias* åt något håll. Samtidigt menar jag att resultatet blir dubbelt givande på detta sätt. Inte bara får jag en skildring av vad som hände i mötet mellan de två företrädarna för olika kulturer, utan också en partisk skildring som understryker underliggande förutsättningar,

fördomar, faktorer, diskurs, dvs. allt som påverkar återgivningen av vad som hände vid kulturmötet.

Under fyra år har jag alltså då och då suttit ner med människor och intervjuat dem för min avhandling. Jag har utgått från mina avhandlingsfrågor och samtalat ca två timmar med dem om de ting jag tar upp i denna text. Sex av intervjuerna gjordes under 2004, två under 2005 och två 2006, 11 under 2007 och nio under 2008. Den lägre intervjutakten under 2005 – 2006 berodde bl.a. på min egen sjukdom samt halvtidsarbete vid Örebro universitet. Jag har ovan kommenterat det faktum att jag i förväg i flertalet fall kände till de organisationer och den miljö, som mina intervjupersoner rörde sig inom. Jag har också markerat att jag i ett antal fall – 17 av 30 – känt vederbörande intervjuperson mer eller mindre väl före intervjun.

Samtalen om tidbokningen har varit korta, inte särskilt detaljrika men förtroendefulla. Det påtänkta intervjuobjektet sade oftast ungefär så här: ”OK så du vill intervju mig. Om du gjort bedömningen att jag kan bidra med något ställer jag upp. Jag är upptagen då och då men tillgänglig då och då.” Jag har varit totalt flexibel vad gäller val av mötesplats och tid på dagen. Det är viktigt när intervjupersonen har en full kalender. Det hände att jag blev helt avvisad – en f.d. exportchef, som nu var VD för en stiftelse, avböjde t.ex. bestämt med hänvisning till att de arbetsuppgifter, jag var intresserad av, nu låg 10 – 15 år tillbaka i tiden och att han glömt det mesta av vad som hände då.

Om intervjun ägt rum i mitt hem – vilket inträffat 6 gånger, eftersom jag inte har tillgång till arbetsrum på min universitetsinstitution – har jag bjudit på en kopp te. Vid besök hos affärsmännen var det vanligt med en kopp kaffe. Varken forskare eller rödakorsare tyckte att det behövdes något sådant. Det har aldrig varit fråga om att äta lunch och dylikt.

Det har varit ett mjukt samtalsklimat. Jag har lyssnat och hummat och hängt med. Jag hör på mina inspelningar att jag ibland haft svårt att förhålla mig neutral utan blivit påverkad av min intervjupersons påstående. Vanligtvis har det handlat om att jag med mitt mumlande visat min inställning till vad jag fått höra; glädje, förvåning, medkännande. Här kan det ha varit så att det faktum att det nästan aldrig funnits några sociala hinder mellan mig och intervjupersonen har gjort det lite för lätt att glida in i en social situation.

Tidsbrist har varit sällsynt. När jag väl lyckats få en tid med min intervjuperson har han/hon tydligen anslagit tillräcklig tid till samtalet. Undantag har varit en av forskarintervjuerna samt rödakorsintervjuerna. Det stora flertalet av rödakorsintervjuerna ägde rum på Röda Korsets huvudkontor vid Mariatorget i Stockholm. Jag hade då vanligtvis fått 1,5 timmes intervjutid, varefter intervjupersonen varit inbokad på nästa möte. Några har dock lagt intervjutiden vid dagens slut – något som hade betydelse vid samtalet med den intervjuperson som började berätta om blodbadet i Kigali i Rwanda just som jag stängt av bandspelearen. Både han och jag behövde lugn och tid för att ta oss igenom den skildringen. Mina intervjupersoner har i många fall inte varit rädda för känslor. Vederbörande har varit trygga i samtalsituationen och berättat om sina upplevelser i stor känslomässig detalj utan alltför mycket diskretion.

Jag utgick från en semikonstruerad frågeguide (bil 1, s. 225). Min intervjuguide kan kort sammanfattas som följer:

1. Bland ingångsdata bör finnas en beskrivning över intervjupersonens vistelser i och kontakter med olika kulturer.
2. Intervjupersonen ska beskriva första upplevelsen av att skickas ut att arbeta i en ickesvensk kultur med uppgiften att uppnå ett på förhand önskat resultat.
3. Två/tre andra exempel på genomförandet av arbetsuppgiften ”målinriktad dialog i ickesvensk kultur”.
4. Speciella frågeställningar som rör
  - Valda kommunikativa strategier
  - Målgrupper, intressenter, aktörer
  - Viktiga omständigheter
  - Språkliga och kulturella aspekter
  - Genusfrågor
  - Observationer av stort och smått
  - Resultat
  - Den egna uppfattningen om ”svenskheten”
  - Hur kunskap och erfarenhet förändrar agerandet över tid
  - Intervjupersonens diskurs vid beskrivningen av erfarenheterna
  - Den använda retoriken
  - Fokus på svårigheter



- Lärdomar, råd till efterföljare

Att ställa frågan ”Kommer du ihåg första gången du befann dig i en främmande kultur å jobbet vägnar i syfte att förhandla och uppfylla vissa uppställda mål?” var ofta som att öppna en fördämning, och samtalet övergick ibland till monolog från intervjupersonens sida. Allt spelades in – utom vid de tillfällen då inspelningsapparaturen bröt samman – och jag gjorde parallella anteckningar. Jag fortsatte ett, ofta diskret och stillsamt, frågande med utgångspunkt från frågeguiden. De flesta frågorna i intervjun var av sonderande art – ofta upprepades i frågorna betydelsefulla ord ur intervjupersonens tidigare yttranden. Ibland var det läge för uppföljningsfrågor och fördjupningar. Ett intensivt, aktivt lyssnande från min sida var viktigt. Efter 1,5 – 2 timmar var intervjun avslutad.

Två saker måste jag avslutningsvis ta upp. Intervjupersonerna återberättar med glädje vad som tilldragit sig i samband med kulturmöten. Men det är mer ovanligt att de inser att de använt sig av medvetna kommunikativa strategier för att nå fram till kunden, förhandlingspartnern, den nödställda, forskarkompisen – eller vem det nu är de bör knyta an till professionellt. De senare i materialet redovisade kommunikativa strategierna är inte alltid medvetna för dem. De är mina tolkningar av intervjupersonernas utsagor.

Intervjupersonerna har ett opretentiöst förhållande till samtalet med företrädare för andra kulturer och letar oftast utan hjälp av någon systematik, bakgrundskunskap eller särskild diskurs efter ett sätt att bli lyssnade på. Detta sker inte sällan, får jag intrycket under intervjun, instinktivt, oförberett, med grepp som skapas av det aktuella behovet just när allting händer. Det kan lyckas alldeles utmärkt – och då minns intervjupersonen det till nästa gång och prövar det ytterligare en gång. Det kan också misslyckas fullkomligt, och avvisas då nästa gång intervjupersonen hamnar i en liknande situation. De på andra håll i avhandlingen kommenterade dåliga förberedelserna för utlandsarbetet spelar naturligtvis också roll här.

Den andra omständigheten jag vill kommentera är att mitt material utgörs av sådant som rapporteras *efter* att det redan inträffat. Jag är inte med under den händelse som redovisas, jag kan inte göra egna iakttagelser. Det jag får är intervjupersonens egen ”redigerade” skildring av vad som hänt. Det innebär rimligen att intervjupersonen återger en

händelse med användning av en viss diskurs och under iakttagande av en viss retorik. Sedan får jag försöka skala av de hinder för tolkning som diskursen och retoriken utgör.

Genomgående tycker jag att den största svårigheten har varit att bortse från den distanserade, oftast omdömesgilla, detaljrika och putsade bild av kulturmötet som jag får och försöka nå fram till en mer osminkad, nära skildring. Det har varit nödvändigt att använda mig av långa intervjutider, upp till två timmar. Jag har tyckt att det varit en tillgång när tiden tillät mig att föra ett brett, ordrikt samtal som rört sig i ganska breda svängar kring intervjuens fokusområde, dvs. sökandet efter kommunikativa strategier. Jag vågar också antagandet att jag hade stor nytta av att vara en ganska van utövare av konsten att använda mig av kvinnors traditionella dialogverktyg, dvs. snabbhet, ett tämligen fritt associationsflöde, ett sätt att i ringar närma mig intervjupersonen, allteftersom jag bättre och bättre förstår vederbörandes upplevelse av det för länge sedan genomlevda kulturmötet. Jag fångar nog relativt känsligt upp intervjupersonens stämningslägen och tycker mig kunna spåra vad som vid det återberättade tillfället upplevts som obehagligt eller särskilt glädjefyllt. Detta gav mig bra indikatorer för var i samtalet jag kunde borra lite mer och söka efter en allt sannare skildring.

Jag har här försökt skildra en intervjuarkompetens som jag använt i intervjusituationen och som jag menar har hindrat mig från att fastna i alltför ytliga skildringar av de tidigare upplevda kulturmötena.

### Utskrift och analys

Intervjuer analyseras sällan direkt från bandinspelningar – det vanliga är att man skriver ut den bandade intervjun till en skriftlig text. Att göra en utskrift innebär att översätta från ett talspråk med sin egen uppsättning regler till ett skriftspråk med en annan uppsättning regler. Utskrifter är inte kopior – de är tolkande konstruktioner som fungerar som användbara verktyg för givna syften (Kvale, 1997, s.152). Jag har skrivit ut intervjuerna själv. Jag är snabb som maskinskrivare och utgår från att jag fått med allt. Jag har vid utskriften av en del intervjuer fått spela upp samma mening om och om igen, medan andra har krävt färre uppspelningar – särskilt när intervjupersonen interfolierar med naturliga pauser. Det har skilt mycket mellan intervjuerna. I starkt minne står en intervju med en kemist/fysiker som valde att hämta de flesta av sina metaforer från naturvetarvärlden. Det var inte alltid lätt att förstå

vad han hänsyftade på. Med hjälp av Google-sökningar och intervjuer med andra sakkunniga tror jag att jag så småningom löste alla sådana spörsmål.

I samtliga fall har jag fört anteckningar under hela intervjun. Det har genomgående visat sig att anteckningarna stämt med det inspelade materialet – någon sällsynt gång har pennan fångat upp något litet, som jag inte hört på bandet. Och det har hänt att min inspelningsapparatur helt brutit samman under intervjun och inte låtit sig korrigeras. Då har anteckningarna fått stå för hela redovisningen av vissa avsnitt. Det är inte en optimal situation men har hanterats genom särskilda påpekanden i mitt utskriftsmaterial. Jag har valt att inte göra en diskursanalys av det inspelade. Jag uppfattar inte den kritiska diskursanalysen som central i mitt avhandlingsarbete (se också s. 33).

Resultatet av analysen återfinns som några viktiga avsnitt i min avhandling (s. 109-166). Så här kan analysens sex steg beskrivas (Kvale, 1997, s.171).

- Steg 1:** Intervjupersonen beskriver sin livsvärld under intervjun.
- Steg 2:** Intervjupersonen upptäcker själv nya förhållanden och innebörder under intervjun.
- Steg 3:** Under intervjun koncentrerar och tolkar intervjuaren meningen i det som intervjupersonen beskriver och ”sänder det tillbaka” till intervjupersonen. Det kan då bli fråga om självkorrigeringar och klargöranden.
- Steg 4:** Intervjumaterialet struktureras och klarlägganden sker. Under analysarbetet utvecklas innebörder, klarläggs uppfattningar och tas fram nya perspektiv. Fem huvudmetoder finns tillgängliga för meningsanalys: meningskoncentrering, kategorisering, narrativ strukturering, tolkning och *ad hoc*-metoder.
- Steg 5:** En ny intervju kan göras om behov finns. Intervjupersonen kan då kommentera tolkningen och utveckla ursprungliga uttalanden.
- Steg 6:** Intervjupersonen börjar agera utifrån de nya insikter hon vunnit under intervjun.

I min analys använder jag hjälpmedlet *meningskoncentrering*. Med *meningskoncentrering* menas att intervjupersonernas yttranden formuleras mer koncist och reduceras till kortare formuleringar. De naturliga en-

heterna i intervjumaterialet identifieras och det centrala temat i varje sådan enhet lyfts fram. Nästa steg är att ställa meningsetheterna i relation till undersökningens specifika syfte, varefter hela intervjuens centrala teman knyts samman i en deskriptiv utsaga.

Jag använder också s k *deskriptiv analys*. Arbetsgången är den följande:

- Först sker en temaanalys med utgångspunkt från intervjuguiden.
- Svaren grupperas inom varje tema.
- Det kontrolleras om någon aspekt av temat återfinns under någon annan fråga i intervjun.
- Det tas fram en uppgift om antal liknande svar.
- Det tas fram en uppgift om antal likartade svar per grupp.
- Rapportskrivning sker med eventuell omorganisation av teman.
- Citat används som evidens.

Jag tog de tidigare redovisade teman, som jag identifierat i meningskoncentrationsanalysen, och prövade dem mot sammanfattningen av min intervjuguide och fann att intervjuguidens alla delar hade belysts under intervjun. Det blev med hjälp av denna tidigare analys ganska lätt att preliminärt gruppera svaren inom varje frågeställning och kontrollera om någon aspekt av temat fanns under någon annan fråga.

De här prövade analysmetoderna ligger ganska nära varandra. Jag hade nytta av att ha gjort meningskoncentrationsanalysen, när jag genomförde den deskriptiva analysen. Att göra en meningskoncentrationsanalys var ett bra sätt att ta temperaturen på mitt material och att få en känsla för vad intervjun innehöll.

Fördelen med den deskriptiva analysen var att jag kunde jämföra mitt erhållna material med min intervjuguide. Det blev ett slags kvalitetssäkring – jag kunde se att jag verkligen fått fram synpunkter på just de frågor som jag ville ha besvarade. Det var också nyttigt att se hur starka citat kan vara. Den något återhållsamma sammanfattningen får liv när intervjupersonens färgrika språk och oförbehållsamma kommentarer kom på plats.

Hur tillförlitliga är mina intervjupersoners utsagor? Det är en vanlig fråga vid registreringen av all dialog. Har jag förstått vederbörande rätt? Betyder de ord han använder detsamma för mig som för honom? Det kan t.ex. vara att intervjupersonen är en mycket god berättare och

dessutom något av en estradör. Han ser gärna att hans berättelse har en ”knorr”, är tilltalande, väcker uppmärksamhet. Jag måste alltså hela tiden vara beredd att försöka finna vad som ligger bakom de roande ordridåerna och på olika sätt testa hans utsagor. Är de riktiga, balanserade, sanna – eller är de skruvade för att nå en god berättareffekt? Se också ovan (s. 36 f) min kommentar om de ibland nära relationer jag har till mina intervjupersoner och om detta kan påverka tillförlitligheten.

### **Tolkning och verifiering**

I detta avsnitt för jag ett resonemang om tolkning av material som är helt generellt. Mina tolkningar av undersökningens empiri återfinns i avhandlingens kapitel VI.

Analys är motsatsen till syntes: analys är upplösning, ett sätt att särskilja olika aspekter, att bringa ordning i ett stort intervjumaterial. Analysen är inget isolerat stadium, för under analysens gång pågår tolkningen oavbrutet. Analysen ska ske systematiskt och noggrant. Tolkningen är detsamma som att tillskriva betydelse. Att klarlägga och tolka meningen är viktigt under hela intervjusituationen, och den ideala intervjun ska vara tolkad när intervjun är slut. Också steget från muntligt tal till skriven text blir ett slags tolkning. Fragmentering och helhetsskapande pågår samtidigt (Kvale, 1997, s. 185).

En vanlig invändning mot tolkningar av intervjuer är att olika uttolkare hittar olika innebörder i samma intervju. Det finns åsikten att detta betyder att intervjun inte skulle vara en användbar vetenskaplig metod. Men huvudproblemet är sällan tolkningarnas variationsrikedom utan snarare att de forskningsfrågor, som ställts till en text, inte formulerats tydligt nog.

Man talar om tre tolkningssammanhang; självförståelse, kritiskt sunt förnuft och teoretisk förståelse. Det är nödvändigt att kontinuerligt validera tolkningarna. Det gör Kvale genom att mot tolkningssammanhangen ställa tre valideringskontexter. Mot självförståelsen sätter han intervjupersonen, mot det kritiska sunda förnuftet allmänheten och mot den teoretiska förståelsen forskarsamhället. En viktig aktivitet är att undersöka intervjupersonens tillförlitlighet. Är intervjupersonen ett vittne eller en representant? Han/hon kan vara båda, beroende på utgångspunkterna. Ett uppenbart osant svar från intervjupersonen kan ändå ha sitt värde, eftersom det kan ge viktig information om vad som drev intervjupersonen att svara som hon gjorde. Intervjuaren avstår

från att söka efter sanna och fasta innebörder och lägger i stället vikten vid nyanser, skillnader och paradoxer. Intervjuaren blir medskapare och medförfattare av intervjuarten.

Men ett sådant synsätt gör att ytterligare en fråga kommer i fokus. Hur ska man ”styra mellan de båda ytterlighetspunkter som bildas av å ena sidan en subjektiv relativism där allting kan betyda vad som helst och å andra sidan ett absolutistiskt sökande efter en enda sann och objektiv mening?” (Kvale, 1997, s. 207). Med andra ord, det handlar om undersökningens reliabilitet, validitet och generaliserbarhet.

Men dessa tidigare så viktiga nyckelbegrepp har fått ett osäkrare värde i en forskningsstradition med nya förtecken. Generaliseringen har blivit mindre intressant när forskningen använder socialkonstruktivistiska utgångspunkter. Sökandet efter universell kunskap och kulten av det individuellt unika ersätts av heterogenitet och en kontextualisering av kunskapen. Reliabilitet hänför sig till forskningsresultatens konsistens. En alltför stark tonvikt på reliabiliteten kan motverka kreativitet och föränderlighet.

Validering är en kvalitetskontroll som genomförs under kunskapsproduktionens samtliga stadier. Men kunskapen föreställs inte längre spegla verkligheten. Den betraktas som en social konstruktion av verkligheten. Valida kunskapsanspråk framträder, när konkurrerande tolkningar och handlingsalternativ diskuteras. Validering blir en fråga om att välja mellan konkurrerande och falsifierbara tolkningar och kommer ytterst att vila på forskarens hantverksskicklighet (Kvale, 1997, s. 210 ff).

## Avhandlingens disposition

Jag har valt följande disposition för min avhandling:

Efter en kort inledning går jag över till att i kapitel I resonera om några av avhandlingens utgångspunkter: den pågående globaliseringen, min uppfattning om begreppen ”Kultur” och ”Nationalkultur” samt min socialkonstruktivistiska inställning till kunskapsuppbyggnad.

I kapitel II presenteras avhandlingens syfte och de frågeställningar, som jag sedan följer genom hela avhandlingen. Jag sammanfattar därefter mina metodöverväganden vid insamlingen av empirin. Min användning av den kvalitativa forskningsintervjun som enda verktyg vid insamlingen av avhandlingens empiriska underlag diskuteras liksom min förförståelse för intervjupersonernas yrkesvärldar. Jag redovisar därefter avhandlingens disposition.

I kapitel III behandlar jag viktiga teoretiska utgångspunkter för avhandlingen. Först gör jag en genomgång av de teorier om interpersonell kommunikation som jag använder i min analys och tolkning av det empiriska materialet. Jag gör nedslag i kulturell kommunikationssyn och *sense-making* och diskuterar forskning av Jürgen Habermas, Erving Goffman och James Grunig. En forskningsöversikt rörande interkulturell kommunikation följer därefter. Den börjar med Georg Simmels främlingsbegrepp från tidigt 1900-tal och avslutas med tankar rörande de senaste årens teoretiskt spretiga utveckling. Jag gör också en förhållandevis detaljrik genomgång av den inte särskilt omfattande svenska forskningen inom området. Därefter belyser jag den sedan 1500-talet pågående diskussionen om "svenskhet". Jag avslutar denna översikt med dagsaktuella svenska diskussioner om vithet och rasism, som utspelas mot bakgrund av den pågående debatten i spåren av de senaste decenniernas invandringsvågor till Sverige.

Fakta rörande avhandlingens empiri redovisas i avhandlingens fjärde kapitel, kallat "Trettio intervjuer". Anonymiserade tabeller redogör för intervjupersonerna. Jag beskriver i ett separat avsnitt intervjupersonernas professionella hemvister. Denna beskrivning inleds med ett kortfattat organisationsteoretiskt resonemang

Avhandlingens kapitel V är rubricerat "Analys av intervjuer". Jag redovisar där innehåll och analys av intervjuerna. I avsnittet om kommunikationsstrategier finns en detaljerad analys av intervjupersonernas redogörelser för sina val av kommunikativa strategier. Där finns också redovisningar för kommunikativa strategier som de anser är speciellt lämpade vid interkulturell kommunikation. Avsnittet är indelat i underavdelningar alltefter strategityp, och underavdelningarna innehåller citat och analys rörande varje typ. Därefter följer en motsvarande genomgång av de "Andra frågor" som jag ställt med utgångspunkt från intervjuerna. Dessa frågor tar upp svenskhet, interkulturell kompetens samt språkkunskaper och genus.

I det sjätte kapitlet, benämnt "Att bygga broar över kulturgränser", redovisar jag avhandlingens kunskapsbidrag till forskningen. Jag hänvisar till kapitel fem och de ovan beskrivna redovisningarna och analyserna av intervjupersonernas kommunikativa strategier samt vad som sägs om de andra frågorna. Jag diskuterar därefter i vilken mån "svenskhet"-begreppet och de intervjuades yrkeskulturer påverkat strategivalen. Intervjupersoners "inbäddning", "embeddedness", i respektive yrkeskultur behandlas sedan. Slutligen resonerar jag i ett längre avsnitt om nya förhållningssätt till analys och tolkning av forskningsresultat inom ämnet Interkulturell kommunikation. Jag argumenterar för en utmarsch från generaliseringsparadigmet till förmån för en användning av allmänt använda och väl förankrade kommunikationsteoretiska modeller. Detta exemplifieras genom att tolkningsmodeller, som hämtats från skilda kommunikationsteoretiker, appliceras på avhandlingens empiri.

I det avslutande avsnittet reflekterar jag över några aspekter av avhandlingens resultat och lägger förslag till framtida forskning.





# III. TEORETISKA UTGÅNGSPUNKTER

## Teorier om interpersonell kommunikation

Från ca 1980 och framåt har det då och då inträffat att forskare inom interkulturell kommunikation lyft fram analyser av själva kommunikationsprocessen vid det interkulturella mötet och följt hur aktörerna i detta möte hanterar dialogen dem emellan (Gudykunst, *Theorizing*, 2005, s. 6 ff, 20 f). I detta avsnitt tar jag upp teorier rörande kommunikationsprocessen som jag menar kan användas för att skapa insikter i den interpersonella kommunikationen vid det interkulturella mötet. Jag gör denna genomgång för att ha ett färdigt ramverk för teoridiskussionerna i avhandlingens näst sista kapitel.

Det är med socialkonstruktivistiska utgångspunkter som jag analyserar och tolkar interpersonell kommunikation. Jag skulle med utgångspunkt i detta perspektiv beskriva kommunikationens kärna så här: Kommunikationen mellan människor är en komplex process. Kommunikation uppvisar några grundläggande drag, som är de samma över tid. Kommunikation är en grundläggande aktivitet för alla människor och levande varelser. Det som brukar studeras är kommunikation med hjälp av tecken och symboler (Rosengren, 2000, s. 2). I processens första fas konstrueras budskapets avsedda innehåll. Budskapet får sedan sin slutgiltiga form och innehåll som ett resultat av kommunikationen mellan de berörda aktörerna. När människor kommunicerar, konstruerar de alltså en social verklighet. I den processen tar de alltid med sig sina under ett liv uppbyggda förkunskaper, värderingar och attityder vilka avgör det slutliga resultatet av kommunikationen. När kommunikationsprocessen kompliceras av hinder – vilket är ak-

tuellet när aktörerna inte delar kulturell bakgrund, inte har sin trygghet i samma språk eller har olika tolkningar av kroppsspråket – är risken stor för att kommunikationen blir ofullständig och ineffektiv. Det är dessa komplicerade förhållanden som rått, när mina intervjupersoner kommunicerat med sina ickesvenska samtalspartners.

Det är på sin plats att resonera kring kommunikationsforskningens plats i en tänkt, historiskt inriktad typologi rörande paradigmat. Rosengren har fördelat de aktuella forskningsparadigmen mellan ett konfliktorienterat perspektiv och ett konsensusorienterat sådant. Konfliktperspektivet delar han upp i ett humanistiskt och ett strukturalistiskt perspektiv, medan konsensusperspektivet delas mellan ett hermeneutiskt och ett funktionalistiskt perspektiv. Rosengren menar att det funktionalistiska perspektivet dominerade starkt under kommunikationsforskningens inledande period för att sedan följas av ett kritiskt perspektiv under radikaliseringsåren, som han anser varade 1965 – 1985. Denna period har sedan enligt Rosengren följts av en epok, då diskussionen mellan subjektivistiska och objektivistiska forskningsinriktningar dominerat och dessa båda inriktningar båda haft ungefär lika stort inflytande (Rosengren, 2000, s. 8 ff).

Kan denna historiebeteckning sägas gälla också studiet av interkulturell kommunikation? Det är nog den allmänna meningen bland forskare i interkulturell kommunikation i dag att det fortfarande är subjektivistiska och funktionalistiska perspektiv som dominerar den forskningen, inte bara i Sverige utan också i det forskningsledande USA (Gudykunst, *Theorizing*, s. 57). Endast en liten grupp bland de interkulturellt orienterade forskarna arbetar inte med utgångspunkt från ett funktionalistiskt kulturbegrepp utan från ett hermeneutiskt (Iben Jensen, 2007, s. 188). I avsnittet om svensk interkulturell forskning finns några exempel på denna typ av forskning eller kritisk forskning (se s. 78 f; 87 ff).

I det följande kommer jag att, efter en kortfattad historisk överblick, lyfta fram två kommunikationsforskare som båda haft och fortfarande har inflytande på den uppfattning om kommunikationsbegreppet som är rådande i dag. De är Jürgen Habermas och Erving Goffman. För att fördjupa bilden av Erving Goffman tar jag också upp forskningsresultat som framlagts av James Grunig.

### *Transmissionsmodellen, kulturell kommunikationssyn, dialogen och gemensamt meningsbyggande*

Den modell för kommunikation, som från 1950-talet blev brett accepterad – den s.k. transmissions-modellen – lade tyngdpunkten vid medialiseringen av budskap. Syftet med budskapsöverföring är att budskapen skall förstås fullständigt av dem, som mottar dem. Man ville därför finna medier för budskapsöverföring som var effektiva och kunde säkerställa själva överförandeprocessen. Med transmissionsmodellen trodde man sig finna ett sådant verktyg (Fiske, 1990, s. 17 ff). Transmissionsmodellen har varit dominerande under perioden 1950 - 1980, är positivistisk till sin grundkaraktär och framställs med tekniska termer. Den beskriver hur en sändare översänder ett budskap med hjälp av ett medium till en mottagare som reagerar på budskapet på något sätt.

Vid ett kulturmöte, där det finns kulturella hinder, torde valet av kommunikationsmedium bli mer öppet och förutsättningslöst än i det rutinemässiga, invanda budskapsutbytet. Det är dock rimligt att anta att dialogen är prioriterad vid kulturmöten – det är en praktisk utgångspunkt för det interkulturella samtalet. I dialogen med inslag av kulturmöte används tid och kraft inledningsvis för att placera ett antal parametrar rätt. Vilka parter ingår i dialogen? Vilka kulturer företräder de? Vilket språk talas? Vad kan jag utgå från som i förväg känt? Vad är helt nytt för mina samtalspartners?

Dialogen är ett sätt att tänka tillsammans, att utforska omvärlden. Samtalet kan leda fram till ny förståelse. Kännetecknande för dialogen är att man lyssnar på varandra, att de berörda säger sin mening och att man avvaktar med att ta ställning och därmed behåller sin öppenhet inför olika perspektiv. Detta är dock en idealiserad bild av dialogen som utgår från ett organisationsperspektiv, och som kan kritiseras för att den inte problematiserar dialogens möjligheter och begränsningar (Simonsson, *Den kommunikativa utmaningen*, 2002, s. 73 ff; Carey, 2009; Weick, 1995). Den tyske filosofen Habermas å sin sida utgår från ett samhällsperspektiv och förespråkar en kommunikativ rationalitet med vars hjälp de samtalande aktörerna bör kunna uppnå enighet (Habermas, 1996).

Från 1970-talet har kommunikationsteoretikerna bäddat in denna transmissionsmodell i nya omgivningar. Det började kanske med ame-

rikanska Brenda Derwin som utvecklade sin *sense-making methodology*, påverkad av socialkonstruktivistiska tankar, redan 1972. Där flyttade hon tyngdpunkten från det transmitterande mediet till mottagaren av budskapet (Rice & Atkin, 2001, s. 69 ff) och pekade på nödvändigheten av att anpassa budskapet och mediet efter mottagarens behov. Om så inte skedde, var möjligheten stor att budskapet inte nådde fram och att kommunikationsprocessen misslyckades totalt.

Uppfattningen om kommunikationsprocessen, vad som styrde den och vilka egenskaper som utmärkte den, utvecklades vidare. Stort inflytande på detta hade den amerikanske forskaren James Carey. Han såg kommunikation som en avgörande faktor i den ständigt pågående utvecklingen av samhället. Kommunikationen har till uppgift att hålla samman samhällen över tid – den är ”meningsskapande”. Carey utgick från människans förmåga att skapa kulturer med hjälp av gemensamma symboler, som förklarar meningen med människans handlande (Carey, 2009, s. xii). Han uttryckte det så att kommunikation är en handling som inte bara beskriver utan också skapar världen. Han kallar detta en ”rituell” syn på kommunikation. Med händelser och handlingar som kommuniceras skapas gemenskap och uppfattningar, som delas och förstås av de berörda. Carey benämnde det forskningsområde som behandlade dessa frågor för ”cultural studies”. Han var öppen för att transmissionssynen och den rituella, eller kulturella, synen skulle kunna samsas sida vid sida. Han visar hur medievalet ger kulturen en viss form eller karaktär och att mötet mellan den av kommunikationsprocessen skapade kulturen och transmissionsformerna resulterar i en fruktbar spänning. Han understryker att skapandet av tekniska lösningar för t. ex. budskapsöverföring eller olika teknikval är beroende av den omgivande kulturen.

Den kulturella kommunikationssynens främsta verktyg är dialogen, samtalet. Det är minnet av mer eller mindre väl genomförda dialoger som kommenteras av intervjupersonerna i denna avhandling. Med dialogens hjälp ökar samtalets deltagare stegvis sin insikt i hur deras motpart i samtalsprocessen tänker och tycker. De hjälper varandra att fördjupa sin förståelse för de budskap de vill överföra i samtalet. Dialogen erbjuder lyssnande, reflektionsmöjligheter, en chans att korrigera misstag, tillfälle att komma med motargument. Den amerikanske forskaren Karl Weick har närmare studerat hur människor reagerar inför de budskap som de möter; de använder sig av s.k. ”sense-making”,

”meningsskapande”. Med utgångspunkter i etnometodologi och dissonansteori skapade han en modell för hur människor uppfattar mening i de budskap de möter (Weick, 1995).

Men vid interkulturell kommunikation finns ytterligare en komplikation. Eftersom intervjupersonerna agerar inom ramen för ett kulturgränsöverskridande möte, måste de konstruera sin bild av den kultur de möter med hjälp av dialoger, som kan ligga långt från det ideala samtalet. Ord fattas eller har osäkra betydelser, eftersom de samtalande inte behärskar det språk de möter. Diskursen är inte känd till fullo, och inte heller den kontext som omger diskursen. Gester, tonfall och ansiktsuttryck betyder dessutom inte sällan något annat i den dåligt kända miljön än vad som är fallet i den svenska kulturen. Det är med andra ord problematiskt att uppfatta mening, att bygga en gemensam bild av vad som avhandlas, när meningen ska byggas över kulturella gränser. Från ett flyktingläger i södra Uganda minns jag min osäkerhet: Var det ett hot eller ett uttryck av entusiasm, som uttrycktes av den tonårsskille som ville att jag skulle lämna min rödakorsjeep och delta i en samling? Vad betydde gesten? Tonfallet?

Transmissionsmodellen har under slutet av 1900-talet enligt min mening påverkat synen på kommunikation både negativt och positivt. En fördel är att den har skapat ordning och reda i analysen av den kommunikativa situationen. Den största vinsten har varit tydligheten den ger vad gäller budskapens, mediernas och målgruppernas viktiga roller. Men samtidigt har modellen tvingat in tanken i ett fyrkantigt, funktionellt analyserande som ofta lagt grunden till en icke framgångsrik kommunikation. Strävan efter att nå fram till en tydlig bild av kommunikationsprocessen har medfört att de subtila förändringar som karakteriserar *sense-making*-processen, det faktum att kulturer ändrar sig oavbrutet, vilket kan innebära att förutsättningarna för ett samtal kan vändas 180 grader mitt under ett resonemang – sådant tas det inte utan svårigheter hänsyn till vid användningen av transmissionsmodellen.

### *Jürgen Habermas om kommunikation*

Den tyske filosofen Jürgen Habermas har i flera verk framhåvt uppfattningen att kommunikationsprocessen är möjlig att renodla och att den, rätt använd, kan vara ett rationellt verktyg som verksamt kan bidra till ökad förståelse mellan människor.

Habermas föddes 1929 och har levt sitt liv i Tyskland. Han disputerade 1954 och var professor i filosofi och sociologi vid Frankfurtuniversitetet från 1964 med ett avbrott som chef för "Max Planck-institutet för studiet av levnadsförhållanden i den vetenskapligt-tekniska världen" i Bayern under tiden 1971 – 1982. Under denna period utkom *The Theory of Communicative Action* (1981; 1984 på engelska). Efter utgivningen av ett antal tidiga verk på 1960-talet, där hans analys av den offentliga sfären är den mest kända, blev Habermas med tiden alltmer inriktad på studiet av språket och det kommunikativa handlandet. Med tiden kom han också att behandla många andra frågor, som en tänkt framtida global politisk ordning; EU som en smältdegel i vilken kosmopolitanismens nyckelexperiment pågår (Habermas, 2004); samt frågor som rör en övernationell offentlig diskurs. Men det är hans teorier om kommunikativt handlande som har betydelse för denna avhandlingens resonemang.

Habermas sammanfattade i *The Theory of Communicative Action* en diskursens etik som framgångsrikt fångade upp och uttryckte ett förhållningssätt till kommunikationen mellan människor. I teorin målas upp en idealbild av den väl genomförda kommunikationsakten. Hans fokus ligger på intersubjektivitet och ömsesidig förståelse (Habermas, *The Theory of Communicative Action*, 1984). I analysen av begreppet "kommunikativ handling" utgår Habermas från begreppet "social handling". Den sociologiska handlingsteorin beskriver de handlingskoordinerande mekanismer som möjliggör en reglerad och stabil sammanflätning av sociala interaktioner (Habermas, *The Theory of Communicative Action*, volume 1, 1984, s. 102). Uppgiften för den sociologiska handlingsteorin är att förklara en intersubjektivt delad social ordning. En handlingsteori inom detta område kan i sin tur bidra till en omformulering av filosofiska frågeställningar. När vi kommunicerar lovar vi – åtminstone implicit – med hjälp av språket att det vi säger är förståeligt, rätt och sannfärdigt. På denna grund kan vi människor uppnå enighet om det som påstås. Det finns ytterligare några förutsättningar som måste uppfyllas. Alla som deltar i samtalet ska ha samma möjligheter att vara fullvärdiga deltagare med samma utrymme i det. De ska också utgå från att det är styrkan i det bättre argumentet som vinner. Det alla andra kan instämma i är sant.

Habermas kan beskrivas som en kritisk bevarare av rationalitetens idé. Habermas talar om *kommunikativ rationalitet*. Habermas utgår gär-

na från sociologen Max Weber och har t.ex. belyst vad Weber menar med "rationalisering" (Habermas, *Kommunikativt handlande*, 1996, s. 87 ff). Rationaliteten är nödvändig för att vidmakthålla samhället som ett socialt nät som regleras av normer, institutioner och vanor. Det, som är rationellt, är det som har stöd av de tyngsta argumenten. Detta perspektiv är grunden för Habermas teori om "kommunikativt handlande".

Habermas introducerar begreppet "kommunikativt handlande" för att "framhäva de handlingsaspekter som hittills försumrats inom handlingsteorin" (Habermas, 1996, s. 99). Han utgår från det "målrationella" handlandets modell som innebär att aktören uteslutande strävar efter att uppnå ett tillräckligt preciserat mål och att han räknar ut vilka andra handlingsföljder som finns och som är nödvändiga för framgången. En framgångsorienterad handling kan kallas "instrumentell" om tonvikten ligger på efterlevnaden av tekniska handlingsregler. Den kan också kallas "strategisk" när den används med avseende på efterlevnaden av regler för rationella val och värderar hur effektivt denna efterlevnad inverkar på en rationell motspelares beslut (Habermas, 1996, s. 99).

Vad som är viktigt för diskussionen här är att Habermas ställer begreppet "kommunikativt" handlande emot "strategiskt" handlande. "Strategiskt" handlande har att göra med instrumentella, egocentriska framgångskalkyler, medan "kommunikativt" handlande syftar till inbördes förståelse. Med andra ord, vid "kommunikativt" handlande får normen om förståelse mellan deltagarna en tyngre plats i de deltagandes uppmärksamhet än egen, instrumentell framgång. "Kommunikativt" handlande bygger alltså på en gemensam normativ grund som man har ömsesidigt etablerat.

Om deltagarna lyckas uppnå en inbördes förståelse leder detta till ett samförstånd dem emellan.....Samförstånd kommer snarare till stånd endast under betingelser som hänvisar en till en rationell grundval (Habermas, 1996, s. 100).

Habermas kritiserar begreppet "förtäckt strategiskt handlande" och talar i detta sammanhang om manipulation. Den bristande uppriktigheten gör att vederbörande inte uppfyller villkoren för kommunikativt handlande (Habermas, 1996, fig. 4, s.101).



Erving Goffmans tankar om en dramaturgisk kommunikationsmodell beskrivs i avhandlingens nästa avsnitt. Habermas säger i *Kommunikativt handlande* (s. 104) att Goffmans dramaturgiska handlingsmodell är orienterad mot det rena fallet av expressiv självframställning. Jag uppfattar detta som att Habermas anser att Goffman beskriver ett handlande som inte kan kallas ”kommunikativt”, om syftet är att uppnå samförstånd och en gemensam tolkningsprocess. Men enligt Habermas finns det andra paradigmer – som de riktningar inom sociologin där interaktionen kan förstås som en tolkningsprocess – i vilka deltagarna når fram till en gemensam situationsdefinition med hjälp av tolkningar, som de bygger upp i ett samspel.

Förståelseprocessen hamnar på detta sätt i centrum för Habermas’ tänkande. Det innebär att i normalfallet förhåller sig aktörerna till den objektiva världen samt till något i deras sociala värld såväl som till ett stycke subjektivitet ur deras egen inre värld. Det råder med andra ord en hög grad av komplexitet, som kan resultera i stor osäkerhet. Ju mindre aktörerna kan förlita sig på att de förstår situationen på samma sätt, påpekar Habermas, desto viktigare blir det att skapa en bakgrundskonsensus som de gemensamt kan bygga upp genom sina tolkningar.

Habermas lyfter särskilt fram de svårigheter som förknippas med kommunikationen av kulturellt baserade värden. Kan dessa värden nå fram till människor lika effektivt som yttranden som kännetecknas av att de är sanna? Kan de tränga igenom sina lokala gränser och få en vidare spridning? På detta svarar Habermas nej. Dessa värden överskrider inte gränser och är bundna till sitt kulturella sammanhang.

Huruvida Habermas kommunikationsmodell är brett användbar har diskuterats. Det har sagts att Habermas grundprincip är så vag att den endast kan tjäna till att påminna oss om hur vi tycker att en idealisk kommunikation bör gå till. Saker och ting är inte så precisa och självklara som han presenterar dem. Habermas har uttryckt det så att det är endast under vissa sociala och kulturella villkor som den västliga moderniteten i sina bättre ögonblick kan närma sig moraliska praktiska frågor av detta slag och nå framgång (Outhwaite, 1994, s.57). Habermas kommunikationsteori har dock av många kallats för ”storslagen och kraftfull” och den är ett ambitiöst försök att skapa en generell samhällsteori med inslag från flera sociologiska och filosofiska skolor.

Habermas teorier vill erbjuda förståelse för ett vitt spektrum av sociala förhållanden. Han har fångat och noggrant beskrivit en bild

av kommunikation som jag anser återspeglar ett kommunikativt ideal rörande diskursens etik. Under mina intervjuer har en "habermasiansk" idealbild för kommunikation lyfts fram av en delgrupp bland mina intervjupersoner. De nämner inte Habermas men agerar i hans anda. Jag kommer nedan på s. 188 ff att närmare analysera detta och ge mina synpunkter på betydelsen av denna idealbild.

### *Erving Goffmans dramaturgiska perspektiv*

Med sin mångfacetterade beskrivning av alla de undanflykter människor använder för att dölja sina avsikter eller ge skruvade budskap till omvärlden erbjuder Erving Goffman en annan, kanske kompletterande, bild av kommunikationen mellan människor (Goffman, 1959). Han erbjuder på många sätt en motsats till Habermas tänkande. Med termer som jag hämtat från James Grunig, *symmetri/asymmetri*, går det att säga att Habermas starkt betonar vikten av symmetri mellan de kommunicerande parterna och symmetriens betydelse för en framgångsrik kommunikationsprocess. Goffmans utgångspunkt är i stället att människor i sin kommunikation inte sällan eftersträvar asymmetri och därmed vill uppnå en starkare kommunikativ position för sig själv. Goffman, till skillnad från Habermas, menar att människor mestadels inte är inriktade på att förmedla det som är sant och rätt. I stället är deras mål att visa upp en situationsanpassad bild av verkligheten som ger dem själva fördelar, däribland makt.

Goffman beskrev i *Jaget och maskerna* (1959) det kommunikativa agerande, som resulterar av denna strävan, med detaljrikedom och humor. Han utgick från sina doktorandstudier på Shetlandsöarna, där han under en längre tid observerade hur befolkningen presenterade sig själva och sitt agerande inför andra, t.ex. besökande turister. Goffman sammanfattade deras beteende genom att lägga till ett dramaturgiskt perspektiv. Han beskrev det så att alla människor spelar en roll inför andra och genom detta bygger upp och befäster sina jag och sina identiteter.

...vi kan konstatera att det knappast finns någon legitim ordinär syssla eller gemenskap i vilken de agerande inte är engagerade i dolda verksamheter som är oförenliga med de intryck som uppmanas. (Goffman, s. 62)

Han visar hur detta tillämpas i både enkla vardagsaktiviteter som i mer komplexa sammanhang. Människor upprätthåller en fasad där ansiktsuttryck, manér, klädsel skickar ut de önskade signalerna. De kan också organisera hela team av människor kring sig för att leva upp till den roll som de valt att inta. Det finns alltid någon som har rätten att för ett sådant team regissera och kontrollera den dramatiska handlingens utveckling (Goffman, s. 89). "Regissören" lugnar eller bestraffar och fördelar rollerna i framträdandet. Teamen samarbetar inom sig för att kunna bevara den dem ålagda och av dem projicerade definitionen av situationen. Samarbetet måste döljas och hållas hemligt (Goffman, s. 95). Detta motiveras med att det skadar rollframförandet om något händer som väcker misstroende mot det intryck som framträdandet ger (Goffman, s. 126). Individer som har s.k. diskrepanta roller – angivare, spioner, mellanhänder, medlare, diskreta bakgrundsfigurer – kan vara källor till att misstroende väcks (Goffman, s. 130 ff).

Goffman kallar det "teammaskopi", när ett team, som intar roller i en viss avsikt, använder ett system av hemliga signaler för att överföra viktig information. Han ger flera exempel från affärsvärlden, bl.a. från "högtrycksförsäljning", varvid team-medlemmarna på förhand lärt in ett manus, med vilket information, som är av avgörande betydelse för agerandet, kan överföras i hemlighet (Goffman, s. 159). Det är viktigt att hela tiden styra intrycket, visar Goffman. Flera exempel på sådan styrning finns i avhandlingens intervjumaterial (s. 120 ff, s. 123 ff). En svensk affärsman byter t. ex. ut ett svensk revisionsteam mot ett italienskt, eftersom de svenska teammedlemmarnas ovärdade uppträdande gav fel intryck och måste korrigeras. Goffman kallar detta slag av problem "expressiv förrädiskhet" och pekar på vikten av att alltid välja teamkamrater som är disciplinerade och inte spelar sina roller på ett klumpigt sätt (Goffman, s. 198).

Goffman placerar denna dramaturgiska metod i relation till fyra andra perspektiv som kan användas för att studera sociala organisationer som slutna system. Det finns en teknisk aspekt, en politisk, en strukturell och en kulturell samt, enligt Goffman, en dramaturgisk. Varje form av makt måste presenteras med effektiva metoder, och den kommer att få olika effekt beroende på hur den dramatiserats (Goffman, s. 208 ff). Störningar i framträdandet får konsekvenser på tre abstraktionsnivåer – i fråga om personligheten, interaktionen och den sociala strukturen (Goffman, s. 211). Goffman behandlar också delta-

garna i kulturmöten och deras roller, och de svårigheter som blir aktuella när ett visst team, vari rollmaskopin är känd av deltagarna, möter ett team från en annan kultur med vilket man inte delar de kulturella förutsättningarna (Goffman, s. 212).

Det bör tilläggas att Goffman med sina beskrivningar av ”hur människor gör” inte fördömer dramatiseringarna utan värderingsfritt beskriver i vilka situationer människor finner det nödvändigt att använda dem. Det kan handla om att en händelse inträffar som är oförenlig med det uppamade intrycket och får konsekvenser för personligheten, interaktionen med andra och den sociala strukturen. Individen använder då dramatiseringen i brist på fullständig information om omgivningen och möjliga konsekvenser. Resultatet av aktiviteten kan dock bli moraliskt tveksamt. De agerande personerna är påverkade av ett stort antal normer men är inte intresserade av att förverkliga dem utan vill i stället få till stånd ett övertygande intryck av att normerna förverkligas, vilket är något annat (Goffman, s. 210 ff).

Jag kommer i min analys av empirin att diskutera några tolkningar som är inspirerade av Goffmans dramaturgiska kommunikationsmodell (se nedan s. 185 ff). Jag har då särskilt inriktat mig på hans beskrivning av hur den asymmetriska kommunikationen medvetet byggs upp. Det är ett perspektiv som utvecklats vidare av James Grunig 1991 (se nästa avsnitt) och av Grunig avfärdas som ineffektivt för den som eftersträvar ett fullödigt kommunikativt utbyte. Jag menar dock att asymmetrisk kommunikation kan vara värd att studera i samband med traditionell interpersonell kommunikation vid de tillfällen, då det är viktigt för den ena parten att dominera över den andra. Det är intervjupersonerna inom gruppen Internationellt arbetande svenska affärsmän, som jag funnit ofta agerar enligt detta goffmanska mönster. En jämförelse mellan Goffmans forskning – som varit av stor betydelse för förståelsen av vissa aspekter av interpersonell kommunikation – med Grunigs – vars tankar om symmetri och asymmetri mött motstånd – sker med utgångspunkten att båda forskarna studerat samma problem, nämligen maktfördelningen mellan dialogens aktörer. Goffman har en tydlig uppfattning om att det är strävan efter makt i samtalsrelationen som motiverar ett rollövertagande av det ovan beskrivna slaget. Grunig diskuterar högst ovilligt makt och använder sig av de betydligt svagare symmetri/asymmetribegreppen. Samtidigt kan man notera att det hos samtida professionella kommunikatörer är vanligare

med en förtrogenhet med Grunigs försiktiga beskrivning av symmetriska respektive asymmetriska maktförhållanden än med Goffmans hårdföra skildring av vad människor gör i samtal för att skapa ett effektivt övertag i dialogen.

### *James Grunig om asymmetri och symmetri i kommunikationen*

Professor James Grunig vid University of Maryland var 1985 – 1991 ledare för ett forskningsprojekt som syftade till att finna karakteristika för framgångsrika kommunikationsavdelningar. Med åtta andra kommunikationsforskare utformade han rapporten *”Excellence in Public Relations and Communication Management”* (1992). Bland rapportens resultat har Grunigs resonemang om symmetrisk och asymmetrisk kommunikation fått ett mer varaktigt inflytande.

Grunigs modell utgår från spelteoretiska överväganden (Grunig, s. 178). Han strävar efter effektivitet i den planerade kommunikationen. Den symmetriska modellen är effektivare än den asymmetriska enligt Grunig, eftersom den utgår från att en organisations verksamhetsledning samt målgruppers kunskaper, attityder och beteenden kan påverkas och förändras. Grunig menar att det är lättare att föra två målgrupper med skilda perspektiv närmare varandra än att helt omvända en målgrupp till den andra målgruppens perspektiv. Med spelteoretisk terminologi är den symmetriska modellen enligt Grunig ett spel där båda parter kan delta framgångsrikt, eftersom de styrs av skilda motiv som till dels kan tillfredsställas. Asymmetrisk kommunikation är däremot ett nollsummespel, varvid en målgrupp vinner och den andra förlorar. Grunig betonar också vikten av att skapa symmetrisk kommunikation på ett adekvat kunskapsunderlag. Utvärderingar bör företas. De konflikter och åsiktsskillnader som noteras bör lösas snabbt, gärna genom förhandling. *Benchmarking*-rutiner bör införas. Speciella program för att öka samsynen kan inrättas. Grunig har funktionalistiska utgångspunkter och lever nära intervjupersonernas verklighet.

Den asymmetriska kommunikationen dominerade enligt Grunig det professionella material han insamlade på 1980-talet från kommunikationsbranschens verksamheter. Det gör det förmodligen än i dag när det gäller svenskt professionellt kommunikationsarbete (*personlig kommunikation, personliga observationer*). Grunigs välkända fyra modeller för kommunikation, *press agency, public information, two-way asym-*

*metrical* och *two-way symmetrical* (Grunig, 1992, s. 39) kan identifieras i kommunikätorsvardagen. Den symmetriska kommunikationen har fått en nisch inom kommunikationen gällande miljöfrågor och andra opinionsskapande sammanhang, medan främst marknadsförarna lägger tonvikten vid asymmetrisk kommunikation. Asymmetrisk kommunikation (Grunig, 1992, s. 43) karakteriseras enligt Grunig av en orientering inåt i organisationen snarare än utåt, en oåtkomlig struktur, krav på kostnadsmässig effektivitet, elitism, konservatism, tradition och hierarki.

Det är nog fortfarande så att det är endast den väl utvecklade, mogna kommunikationsorganisationen, som når fram till ett symmetriskt förhållande till sina målgrupper. Det är betydligt vanligare att kommunikationsavdelningar hamnar i arbetsituationer, där det asymmetriska agerandet går segrande ur situationen.

Det är mot denna bakgrund det är meningsfullt att jämföra Grunigs och Goffmans positioner i diskussionen om hur makten i dialogen bäst beskrivs och analyseras. Jag föredrar Goffmans av ett rikt forskningsmaterial understödda analys. Där ryms ett bredare förhållningsätt, en realistisk verklighetsbeskrivning och därmed ett kraftfullare analysredskap. Båda forskarna bidrar naturligtvis till en fördjupad bild av den ojämlika, egoistiska, makteftersträvande dialogen. Men enligt min mening ger ett studium av Goffmans överväganden fler ingångar i det empiriska materialet än Grunigs. Trogen sina utgångspunkter har Grunig analyserat den symmetriska/asymmetriska situationen med en modell som är svår att identifiera i praktiken. Resonemanget att människor hellre accepterar en överenskommelsens kompromiss än ett totalt genomslag för de egna idéerna är grunden för en vacker kommunikationsmodell men kanske inte ett troget foto av den tuffa kommunikationsverkligheten.

## Teorier om interkulturell kommunikation

Vägen till en stabil teoribildning inom forskningsområdet Interkulturell kommunikation har varit lång och vacklande. De modeller och ana-

lysmönster, som använts i forskarvärlden, har skiftat över tid. I en tidig svensk vetenskapliga rapport, som beskriver forskning inom ”Tvärkulturell kommunikation” (Allwood 1985), skriver Per Lundberg: ”...det finns relativt omfattande forskning rörande kulturskiljande faktorer som har betydelse för interkulturell kommunikation men relativt lite forskning om själva interaktionsprocessen mellan människor med olika kulturbakgrund” (Allwood, 1985, s. 351).

I den internationella litteraturen i ämnet har angreppssätten varit bredare och mångsidigare. Men de har också varit vildvuxna och beroende av den lokala myllan. Ämnet har lockat få forskare, och därför har de enstaka forskningsansatserna ibland fått stå oemotsagda.

Ett skäl till det bristande intresset för ämnesområdet kan vara närheten i tiden till det andra världskrigets rasistiska excesser. Att närmare studera kulturskillnader bedömdes under decennierna efter 1945 som något som lätt kunde leda till ett upprepanande av tidigare gjorda kategoriseringar av folkgruppers egenskaper, vilket kunde resultera i svåra etniska förföljelser. Forskningen skulle i värsta fall kunna ge ammunition till dem som inte såg värderingsfritt på kulturskillnader – detta ansågs av många ligga i farans riktning. Peter Arvidson formulerade det så här: ”Det har under en lång period inte varit opportunt att forska i och om skillnader mellan människor, varken när det gäller kultur, kön eller gener. Letandet efter skillnader har setts som en önskan att rangordna och värdera människor utifrån dessa skillnader” (Larsson & Rosengren, 1995, s. 153).

Men med millennieskiftet och den pågående globaliseringen har diskussionen förändrats. Behovet av analysredskap och tolkningar av interkulturell kommunikation växer snabbt. Men det råder fortfarande kunskapsbrister och en teoretisk tveksamhet bland forskarna – vilket teoretiskt perspektiv ska man välja? Här följer en genomgång av forskning inom Interkulturell kommunikation historiskt och i dag. Genomgången ska tjäna som en förberedelse för diskussionerna i avhandlingens avslutande kapitel.

Osäkerheten rörande det teoretiska perspektivet återspeglas t.ex. i en artikelsamling med W. Gudykunst som redaktör (2005). Redaktören är en av de just nu ledande forskarna inom området ”interkulturell kommunikation”. Han inleder med en total översikt över alla ”större teorier rörande interkulturell kommunikation” som presenterats till dags dato, inalles 26 stycken. Teorier har under ca 20 år skapats för

analys av interkulturell kommunikation, säger Gudykunst. De första teorierna beskrevs i *International and Intercultural Communication Annual* år 1983.

De 26 teorierna grupperas av Gudykunst i sju kategorier:

1. Teorier som integrerar kultur med kommunikationsprocesserna.
2. Teorier som förklarar kulturellt betingade skiftningar i kommunikationen.
3. Interkulturella teorier som fokuserar på effektiva resultat.
4. Interkulturella teorier med fokus på anpassning/adaptation.
5. Interkulturella teorier som fokuserar på *identity management* eller förhandling.
6. Interkulturella teorier som fokuserar på kommunikativa nätverk.
7. Interkulturella teorier som fokuserar på kulturbyte.

Forskningen inom området bedrivs huvudsakligen av amerikanska forskare – det behövs givetvis teorier som utgår från andra kulturer (Gudykunst, 2005, s. 25). Maktaspekter innefattas sällan i de aktuella teorierna, trots att fördelningen av makt mellan de kommunicerande parterna oftast spelar roll vid de flesta interkulturella möten (Gudykunst, 2005, s. 26). En kritisk forskning lyser i stort med sin frånvaro i USA – den finns dock vid europeiska universitet, bland annat i Sverige (se s. 78 ff).

Mycket av den tidiga interkulturella kommunikationsforskningen hade anekdotisk karaktär. Ur den växte fram tre forskningstrender som följt på varandra: den kulturspecifika, den kulturgeneraliserande och den som fokuserar på interkulturell interaktion (Zaharna, 2001). Den kulturgeneraliserande trenden började bli inflytelserik från 1960-talets mitt. Den senaste, mer diversifierade, fasen har varit aktuell från 1980-talets början – sida vid sida med de kulturgeneraliserande ansatserna – medan den kulturspecifika trenden minskade i betydelse efter Andra världskriget.

### *Tidig forskning inom interkulturell kommunikation*

Den kulturspecifika trenden under 1900-talets tidigare del fokuserade på att dokumentera individuella kulturers speciella drag. I det arbetet dominerade antropologer som Margaret Mead. Några av de tidiga ton-



givande sociologerna ägnade sig åt problem, som har stark anknytning till forskningsområdet. En sådan tidig forskningsansats, som fick stor betydelse för senare forskning, var den tyske sociologen Georg Simmels arbeten om "främlingen" (1908). En "främling" är enligt Simmel en individ, som tillhör ett system utan att ha stark anknytning till systemet.

Simmel hade kontakter med den sociologiska institution som startade vid Chicago-universitetet 1892. Den s.k. Chicago-skolan dominerade den internationella sociologiforskningen under tiden 1915 – 1935. De ledande forskarna vid Chicago-skolan under denna tid var George Herbert Mead och Robert E. Park, som båda hade bedrivit studier vid Berlins universitet och där deltagit i kurser som leddes av Georg Simmel (Rogers & Steinfatt, 1999, s. 40 ff). Robert E. Park blev den forskare som översatte och tillämpade Simmels främlingsbegrepp i den amerikanska forskningsmiljön. På 1920-talet utvecklade Robert E. Park och andra forskare en uppsättning begrepp som blev användbara för senare forskning i interkulturell kommunikation, och som i sin tur var utgångspunkter för ytterligare forskningsinsatser. Fyra av dem var inspirerade av Simmels främlingsbegrepp. De var:

- *Social distans*: måttet på en individs (brist på) närhet till företrädare för annan ras, nationalitet, religion, yrke eller liknande
- "*Marginal Man*": en individ som lever i två världar och som är en främling i båda världarna.
- *Heterofili*, dvs. beskrivningen av hur två eller flera kommunicerande individer är olika, och motsatsen, *homofili*, som anger i vilken utsträckning två eller flera individer är lika.
- *Kosmopolitanism* – som nämndes i inledningen angående globalisering har det uppstått starka kopplingar i dag mellan kosmopolitanism och globalisering. Kosmopolitanism-begreppet är individinriktat, ser personen före systemet och uppfattar empatiska mönster före systemmönster som demokratiska ideal.

W G Sumner, tidig amerikansk sociolog, introducerade 1906 begrepp som "etnocentrism", "ingroup" och "outgroup", som fortfarande används i dagens interkulturella forskning. Andra viktiga begrepp, som lanserades och analyserades under detta tidiga forskningsstadium, var kulturrelativism, fördomar, diskriminering, rasism och stereotyper (Rogers & Steinfatt, 1999, s. 48).

Interkulturell kommunikation som ämnesområde fann inte formerna förrän efter Andra Världskriget (Rogers & Steinfatt, 1999, s. 59). För USA, som efter sin seger i kriget var den nation som hade det bredaste kontaktnätet med andra kulturer, var det en frustrerande period, full av incidenter förknippade med ockupationen av andra nationer, som Japan, eller genomförandet av olika program i krigsskadade länder. Många program misslyckades bl.a. på grund av bristande analys av kulturella faktorer. En motrörelse uppstod i USA, som fick stöd av den bästsäljande boken Lederer & Burdick, *The Ugly American* (1958), vari rekommenderades ett antal åtgärder, bl.a. att amerikanska hjälparbetare skulle lära sig det lokala språket och på alla sätt minska den sociala distansen mellan hjälparbetare och lokalbefolkning.

Avgörande betydelse fick en utveckling inom det *Foreign Service Institute* som inrättats inom det amerikanska Utrikesdepartementet 1946. Den antropologiskt baserade utbildningen där omarbetades av antropologen Edward Hall, som i stället fokuserade på utbytet av information över kulturella gränser. Han kallade detta för *Intercultural Communication* (interkulturell kommunikation) och blev därmed den förste som formulerade och använde begreppet. Han utgav 1959 boken *The Silent Language* som behandlade ickeverbal kommunikation. Han utvecklade i den sina idéer och teorier om interkulturell kommunikation, och boken lade grunden till hela forskningsområdet. Hall har själv uppgivit som sina huvudsakliga inspirationskällor ett antropologiskt fokus; lingvister, som var hans kollegor på Foreign Service Institute; Sapir-Whorfs arbete med en lingvistisk relativitetsteori samt Freuds tankar om psykoanalys. Hall övergick senare till forskning och undervisning vid amerikanska universitet (Rogers & Steinfatt, 1999, s. 65 f).

Bland Halls viktigare insatser var identifikationen och analysen av kulturer som utmärks av hög resp. låg kontext (Rogers & Steinfatt, 1999, s. 62 ff). Karakteriseras en kultur av hög kontext får det till följd att de individer, som lever i denna kultur, tar alla kulturella markörer inom den egna kulturen för givna och dessa behöver därmed inte markeras eller förklaras vid möten mellan dem som är medlemmar i samma kultur. Medlemmar i lågkontextkulturer, å andra sidan, utgår från att den egna kulturens särdrag är okända för medlemmar av andra kulturer. Som en naturlig åtgärd förklarar de dem för motparten och

skaffar sig information om de kulturyttringar de noterat vid det aktuella kulturmötet.

Begreppsparet högkontext/ lågkontext byggde på Halls tidiga erfarenheter från länder i Fjärran Östern. Här mötte han kulturer, där kunskapen om den egna kulturen satt i väggarna och därför inte behövde beskrivas i ord. De var alltså högkontextkulturer. Han satte dessa kulturer i kontrast till USA-kulturen, där snabba omflyttningar, förändringar, ständiga nyheter i samhällsbygget gjorde de verbala förklaringarna nödvändiga och självklara – det var alltså en lågkontextkultur. Det här är ett begreppspar, som stått sig över åren och varit ett viktigt teoretiskt bidrag till forskningsområdet Interkulturell kommunikation (Rogers & Steinfatt, 1999, s. 90 f). Efter millennieskiftet finns dock tecken på att de stabila högkontextkulturerna i Asia Pacific-området påverkas av globaliseringens kulturflöden i sådan utsträckning att de inte längre är lika tydliga som när Hall skrev sitt arbete om dem vid mitten av 1900-talet.

Från 1960-talet var forskningsområdet Interkulturell kommunikation väl etablerat i USA, och fortfarande domineras det av amerikanska forskare och forskningsresultat. I dag uppfattas ämnesområdet i USA som en specialisering inom området Kommunikationsstudier. Från början var ickeverbal kommunikation en viktig del av interkulturell kommunikation. En tillåtande hållning till praktiska övningar i interkulturella kulturmöten karakteriserar också ämnet.

### *Den kulturgeneraliserande fasen*

Under den kulturgeneraliserande fasen från 1960 och framåt fokuserade forskarna på att finna kulturella drag som var gemensamma för många eller alla kulturer. Ett positivistiskt forskningsparadigm dominerade. Med hjälp av enkätmetodik och statistik undersöktes generalisering rörande olika länderkulturer. Syftet var att identifiera ramar, som kunde användas vid jämförelsen av likartade fenomen från ett stort antal kulturer. Stora system kunde byggas, som underlättade jämförelser med global räckvidd. Användningen av dimensionsbegreppet möjliggjorde att kulturerna kunde prickas in längs en skala. Finstämda och detaljrika tolkningar och nyanser kunde dock inte redovisas med hjälp av dessa undersökningsmetoder – de kvantitativa beräkningsgrunderna tillät inte detta. Bland tidiga sådana undersökningar återfinns Edward

Halls arbeten om hög- och lågkontextkulturer (se föregående sida), Triandis' (Triandis, 1995) uppdelning i individualistiska och kollektivistiska kulturer och Hofstedes (Hofstede, 1980, 1991) undersökning av maktdistansbegreppet. Skillnaden mellan individualistiskt och kollektivistiskt inriktade kulturer har belysts av flera forskare. Detta är ett begreppspar som av många anses ge goda utgångspunkter vid analyser av interkulturell kommunikation (Gudykunst, 2003).

En uppmärksamrad forskningsinsats gjordes av den holländske sociologen Geert Hofstede. Geert Hofstede publicerade 1980 *Culture's consequences* som följdes 1991 av en vidarebearbetning med mer fokus på organisationskommunikation, *Culture and Organizations. Intercultural Cooperation and its Importance for Survival. Software of the Mind*. Den senare boken är översatt till ett stort antal språk, däribland svenska (*Organisationer och kulturer – om interkulturell förståelse*, 1991).

Hofstede utgick från omfattande studier, baserade på mätningar gjorda 1967 och 1973, av kulturellt baserade värderingar hos IBM-anställda i 40 länder (McSweeney, 2002). I sin rapport redovisar han fyra dimensioner hos de undersökta nationalkulturerna: individualism eller kollektivism, stora eller små maktavstånd, starka eller svaga tendenser till en önskan att undvika osäkerhet samt traditionella maskulina och feminina värderingar. En femte dimension lades så småningom till, som behandlade synen på framtiden – var den långsiktig eller kortsiktig? Hofstede förbigick kommunikativa aspekter på interkulturella möten. Dimensionerna har psykologiska utgångspunkter och behandlar följaktligen inte områden som språk, ickeverbal kommunikation, kommunikativ stil och andra kommunikativa faktorer.

För Hofstede (Hofstede 1980, 1991,1994) är begreppet nationalkultur centralt. Han är bekväm med ordet och använder det flitigt i *Cultures and Organizations*. Det finns med i en kortfattad ordlista i boken. Hans definition av begreppet "kultur" använt som "nationalkultur" lyder:

The collective programming of the mind acquired by growing up in a particular country (Hofstede,1991, s. 262).

Källan till sådan programmering finns enligt Hofstede i den sociala miljö, där individen växte upp. Begreppet "nationalitet" är enligt Hofstede ofta det enda möjliga klassificeringskriteriet. Medborgarna i

vissa länder tillskrivs olika egenskaper som gäller alla i landet boende. Att använda nationaliteten som urvalskriterium är bekvämt, menar Hofstede, eftersom det är mycket lättare att få data rörande nationer än för andra samhällsbildningar. Han tillägger:

A strong reason for collecting data at the level of nations is that one of the purposes of the research is to promote cooperation among nations,...the ...nations that exist today populate one single world and we either survive or perish together. So it makes practical sense to focus on cultural factors separating or uniting nations (Hofstede, 1991, s.12 f).

Hofstedes lätt kommunicerade dimensioner fick stort genomslag och har förmodligen haft inflytande på hur synen på olika kulturer utvecklats under de senaste 20-30 åren. Hofstede använde sig av tydliga modeller för att beskriva kulturerna i ett visst geografiskt område. Fristående konsulter utvecklade från dessa modeller enkla pedagogiska metoder, och därmed kunde karakteristika för 40 länder snabbt förmedlas till en kunskapshungrig grupp (Dahlén, 1997). Den dominans som Hofstedes slutsatser har haft över tänkandet inom Interkulturell kommunikation i Europa har gjort att det tidvis varit svårt att föra fram alternativa tankegångar, åtminstone i västeuropeiska sammanhang. Också i den akademiska undervisningen i ämnet Interkulturell kommunikation har det beretts plats för Hofstedes tankegångar – de är inte ovanliga på svenska universitet och högskolor. Våren 2009 startade en pensionerad Hofstede ett europeiskt nätverk mellan några universitet som erbjuder en gemensam examen i ämnet Interkulturell kommunikation.

I samma anda resonerar R. Nisbett i sin bok *The Geography of Thought. How Asians and Westerners Think Differently ...and Why* (2003), vari han refererar till en serie jämförande studier med utgångspunkt från material av amerikanskt, kinesiskt, japanskt och koreanskt ursprung (Nisbett, 2003). Nisbett menar att det föreligger dramatiska skillnader mellan asiatiska och västeuropeiska tankemönster. Mer än en miljard människor i dagens värld hämtar sitt intellektuella arv från det forna Grekland, och mer än två miljarder människor har ärvt den fornkinesiska tanketraditionen (Nisbett, 2003, s. 1).

Enligt Nisbett återspeglar tankesystemen i det forna Grekland och det forna Kina respektive samhälles praktik. Grekerna ”blev slavar under den lineära, antingen/eller-inriktningen hos deras logik” (Nis-

bett, 2003, s.11). Den kinesiska hållningen till livet skapades genom en förening av tre skilda filosofier: taoism, konfucianism och, senare, buddhism. Alla tre filosofierna betonade harmoni och underkände abstrakta spekulationer. De kännetecknas av ett holistiskt förhållningssätt som utgår från att alla händelser står i något förhållande till alla andra händelser (Nisbett, 2003, s. 5 ff). Kontrasterna blev stora mellan de kulturer som utvecklades i respektive region. Grekerna var enligt Nisbett engagerade i ständig diskussion och debatt i syfte att klara ut vad människor ansåg vara sant. Den kinesiska samhällssynen präglades av en ömsesidighet, där harmoni var nyckelordet (Nisbett, 2003, s.19).

Nisbett utgår alltså från tanken att den ontologi som utvecklats under tusentals år i Väst och Öst har byggts på de filosofiska grundvalar som formulerats av kretsarna kring Aristoteles respektive de fornkinesiska filosoferna. Dessa grundvalar har förts vidare till ständigt nya generationer av intelligention inom respektive område och har med tiden fått ett paradigmiskt inflytande. I den ständiga diskussionen om vilka element som är av avgörande betydelse, när en kultur får fastare former, kan hans resonemang omnämnas utan att de ges en tyngd i tolknings-sammanhang, som de ändå kanske inte är värda.

Forskaren och konsulten Fons Trompenaars, som varit inflytelserik i USA och Västeuropa under åren kring millennieskiftet, deklarerar sitt beroende av Hofstede (Trompenaars & Hampden-Turner, 1997, s. 183). Han tar dock ett djupare grepp på ämnet än Hofstede. Han definierar kultur som ”a *shared system of meanings*” och presenterar sedan sin lista på ”dimensioner” utan att kalla dem detta – han använder i stället begrepp som ”behaviour”, ”preferences”, ”orientations”. I denna lista ingår ”universalist” kontra ”particularist behaviour”; kollektivistisk kontra individualistisk orientering; kulturers skilda syn på huruvida känslomässighet kan uttryckas öppet eller inte; hög- och lågkontextkulturer; status som förtjänas genom gjorda insatser och status som tilldelas en person av ålders- eller familjeskäl; olika syn på tid, och styrning via yttre eller inre kontroll (ibid., 1997, s. 8 ff).

Trompenaars är tydligt kulturgeneraliserande och tar sina modeller och erfarenheter från affärslivet. Den nationella kulturen i ett land domineras av bestämda ”preferences”, menar han. När två nationella kulturer skiljer sig åt i kulturellt hänseende, uppstår störningar och konflikter. Enligt Trompenaars gäller det då att ställa rätt diagnos, göra de kulturbaserade skillnaderna tydliga för alla inblandade

och därmed åstadkomma uppförandekorrigerings och, som resultat, förbättrad kommunikation mellan båda parter (ibid., 1997, s.195 ff). Trompenaars tar upp frågan om nationalkulturer med få ord och utan att fördjupa sig. Han använder begreppet flitigt. Kulturer finns på olika nivåer, konstaterar han (ibid., 1997, s, 7). På den högsta nivån är det frågan om kultur som utmärker en nation eller en region. Andra nivåer är organisationens kultur eller en professions kultur. Trompenaars dröjer alltså inte i onödan vid komplexiteten i begreppet ”nationalkultur”. Han reserverar sig i och för sig (ibid., 1997, s. 159) och säger att det nästan aldrig är fråga om renodlade nationella kulturer – kulturerna är vanligen blandade eller visar upp en dominerande kultur vid sidan om flera andra. Han säger också att en organisation vanligtvis domineras av en enda kultur. Han utformar en typologi med variablerna ”centraliserad/decentraliserad” och ”formell/informell” som han rubricerar ”Nationella mönster för företagskulturer”, varvid Sverige återfinns i rutan för jämförda och personorienterade kulturer (ibid., 1997, s.179).

De kulturgeneraliserande modellerna har enligt min mening lett till en orealistisk övergeneralisering. Många forskare har från skilda utgångspunkter riktat kritik mot frontfiguren Hofstede, som med tiden kommit att vara den som i omgivningens ögon företräder den kulturgeneraliserande forskningsansatsen. Det har ända sedan publiceringen av *Culture's Consequences* 1980 funnits en skeptisk inställning till hans grundläggande mätningar. Därför har hans arbete prövats och hans mätningar upprepats på senare år. Det finns t. ex. mätningar från år 2000 och 2001 som undersöker Hofstedes värden för 19 resp 10 nationalkulturer. Korrelationen mellan de nya mätningarna och Hofstedes originalmätningar är dock god. Hofstedes resultat tycks fortfarande erbjuda rimliga beskrivningar av de dominerande tendenserna i de studerade kulturerna, menar W. B. Gudykunst (Gudykunst, 2003, s. 81 f). Gudykunst refererar också 2005 Hofstedes resultat i stor detalj utan närmare kommentarer (Gudykunst, 2005, s.8 f).

Men det finns på andra håll fortsatt, dagsaktuellt motstånd mot Hofstedes forskning och det kulturgeneraliserande forskningsparadigmet. I uppsatsen *Rethinking Individualism and Collectivism* (Psychological Bulletin, 2002) angriper Oyserman och medförfattare den frekventa användningen av Hofstedes mätmetoder (Oyserman et al., 2002, s.6 ff). Vissa forskare har i och för sig satt sig in i hans forskningsdesign och använt hans mätmetoder korrekt, säger de, medan andra endast

noterar att Hofstede funnit skillnader mellan länder rörande deras respektive kulturer och applicerar Hofstedes begrepp på sina egna data. Dessa forskare utgår från att Hofstedes mätningar är korrekta, stabila över tid och relevanta i förhållande till den egna forskningsfrågan.

Lack of empirical support for these assumptions makes this approach vulnerable to criticism (Oyserman, 2002).

Liknande tankar framför Brendan McSweeney i *Hofstede's Model of National Cultural Differences and their Consequences: A Triumph of Faith – a Failure of Analysis* (2002). I Sverige har Agneta Moulettes och Martin Fougère vid Holger Crafoord ekonomacentrum vid Lunds universitet behandlat aspekter av Hofstedes resultat i en rapport från 2006 benämnd *Development and Modernity in Hofstede's Culture's Consequences: A Postcolonial Reading*.

Agneta Moulettes har dessutom påpekat den allvarliga genuskänning som kännetecknar Hofstedes material, något som hon beskrivit i *The Absence of Women's Voices in Hofstede's Cultural Consequences. A Postcolonial Reading* (2007). Hofstedes dimension Maskulinum/Femininum ger exempel på hans strikt manliga *bias*. En överväldigande majoritet av de 117 000 individer som fyllt i Hofstedes enkät var män, något som bidragit till att ge resultat som är synnerligen påverkade av särdrag typiska för en manlig kultur, påpekar hon.

Anne-Marie Söderberg och Nigel Holden, Copenhagen Business School, pekar på ett antal felaktigheter i Hofstedes enkätkonstruktioner. Framför allt understryker de att Hofstedes arbete är felaktigt från grunden på grund av hans uppfattning av begreppet ”kultur” som något deterministiskt, något som alla delar, något som är förknippat med ett visst territorium (Söderberg & Holden, 2002, s. 109).

Det finns alltså i dag en ökande otålighet rörande de begränsningar, som det kulturgeneraliserande perspektivet, framför allt i Hofstedes tolkning, påtvingar forskaren. När begränsningarna till del kan anses bero på Hofstedes fortsatt starka inflytande och det faktum att mycket aktuell forskning än i dag utgår från hans mätningar och modeller, blir det viktigt för mig att markera att jag vill finna andra vägar för analys och tolkning av interkulturella forskningsresultat. Min främsta invändning riktas mot antagandet att Hofstedes mätresultat, som bygger på 45 år gammal empiri, är stabila över tid. Detta faller på sin egen orim-



lighet. Resonemanget utgår dessutom från en kultursyn som är felaktig. Kulturer är dynamiska och förändrar sig ständigt.

Mina förslag till nya vägar att gå inom detta område återfinns nedan på s. 181 f.

### *Utmarsch från det kulturgeneraliserande paradigmet*

1970-talet var det decennium, då forskningsområdet Interkulturell kommunikation organisatoriskt började få fastare ramar. Av vikt var tillkomsten i USA av en *Commission on International and Intercultural Communication*. En *Intercultural Communication Division* bildades inom den internationella forskningsorganisationen ICA. Vetenskapliga tidskrifter började utges från 1974 och framåt. Den första handboken i ämnet publicerades 1979. Den andra kom 2002 och har medverkat till en förbättrad beskrivning och kartläggning av forskningsområdet (Gudykunst & Mody, 2002).

En begynnande utmarsch från det kulturgeneraliserande paradigmet kom med 1980-talet. En ny tid bröt in. Socialkonstruktivistiska tankegångar tilltalade ett ökande antal forskare i ämnet. Forskningsfokus vidgades till att omfatta organisationsprocesser, interetnisk kommunikation, språkfrågor och diplomati.

Men vart är då forskningsfronten på väg inom Interkulturell kommunikation, när detta skrivs 2010? Kanske är det signifikativt för villrådigheten i den numera åtminstone delvis detroniserade Hofstedes spår att den tidigare nämnda samlingsvolymen *Theorizing about Intercultural Communication* (s. 63), där en översikt ges över den aktuella forskningsfronten i 18 kapitel, redovisar bl.a. följande vitt skilda ingångar i studiet av interkulturell kommunikation.

- Philipsen visade 1981 hur en förhandling byggs upp med hjälp av kulturella koder i gemensamma konversationer. Konversationerna är kommunikationsprocesser som möjliggör för individerna att förhandla fram hur de ska kunna samexistera. Den talade koden är central.
- Ting Toomey lanserade 1985 *Face-Negotiation Theory* som fokuserar på hur kulturella normer och värderingar har in-

flytande på hur kulturens medlemmar ”manage face” och därmed löser konfliktsituationer. Med tiden har teorin också integrerat kulturella dimensioner och individuella attribut för att förklara olika *face concerns* och *facework behaviours*.

- Barnett och Kincaid publicerade 1983 sin teori om *cultural convergence*. Den utgår från en modell som definierar kommunikation som en process i vilken två eller flera individer eller grupper delar information för att nå en ömsesidig förståelse för varandra och den värld de lever i.
- Gudykunst har i det aktuella verket vidareutvecklat tidigare publicerade (1985) tankar om hur osäkerhet och ängslan kan användas för att förklara hur interkulturell anpassning går till. Han kallar detta *Anxiety/Uncertainty Management – AUM* – och menar att med AUM som utgångspunkt kan ett effektivt närmande mellan två kulturer konstrueras.
- Ellingsworths teori om *interkulturell adaptation* från 1983 utgår från att interkulturell kommunikation är en fråga om interpersonell kommunikation. När anpassningen mellan de kommunicerande individerna inte fungerar, blir de kulturella skillnaderna tydligare och kontakten försvåras. När situationen favoriserar en av kommunikatorerna, måste den andra parten anpassa sig. Ju mer han anpassar sig, desto mer förändras hans kulturbetingade uppfattningar.

Och det finns andra ingångar i ämnet. Fyra australiska forskare visar att globaliseringen och IT-teknologins genombrott lett till att nutida organisationer måste finna effektiva sätt att kommunikativt hantera den ökande mångfalden bland såväl anställda som kunder. Det finns höga förväntningar på att mångfalden i globala nätverk ska ge organisationen värdetillskott, både ekonomiska och kulturella. Men forskning visar i stället att anställda, som inte kan hantera denna mångfald, kan orsaka destruktiva konflikter i organisationen, vilket i sin tur leder till försämrat resultat, ökad personalfrånvaro och psykologiska påfrestningar. Det behövs också en insikt i vad som händer i mötet mellan chefer ut-

sända från moderbolaget och deras lokalboende anställda (Ayoko m.fl., 2004).

En sammanfattning av forskningens nuvarande ståndpunkt inom interkulturell kommunikation erbjuder Söderberg och Holden (2002). De lägger kraftfullt den kulturgeneraliserande eran bakom sig. De utgår från sina erfarenheter av multinationella företag och pekar på den ökande komplexiteten vid kulturmöten i globaliseringens spår. Socialkonstruktivistiska utgångspunkter bör dominera vid studiet av ledarskapets kulturella komplexitet, betonar de. Kulturchock och etnocentrism vid kulturmöten ansågs tidigare vara ofrånkomliga företeelser. Organisationen strävar nu i stället efter att förutsäga och minimera integrationsproblem i syfte att bli mer effektiv. Söderberg citerar Adler och Bartholomew (1996) om att man går

from a hierarchical perspective of cultural influence, compromise and adaptation, to one of collaborative cross-cultural learning.

Vid ledningen av mångkulturella organisationer bör tonvikten läggas på kunskapsöverföring, nätverkande och en lärande organisation. När detta är på plats, fungerar nätverken i organisationen, som i sin tur består av ett stort antal överlappande mindre nätverk, som förbinder människor och organisationer globalt. Detta är den kommunikativa kärnan i modernt interkulturellt ledarskap i organisationer, säger Söderberg och Holden.

Att den kulturella identiteten är en konstruktion, är tydligen en fruktbar utgångspunkt som börjar få ett allt fastare fäste bland de i dag aktiva forskarna inom området Interkulturell kommunikation. Drzewiecka & Steyn (2009) utgår från begreppet "identitet", som de anser är centralt för diskussionen om interkulturell kommunikation. "Identitet" definierar de som frågan om hur självet liknar och samtidigt skiljer ut sig från de övriga. De hänvisar till de tidigare dominerande kulturgeneraliserande teorierna och den därmed statiska synen på medlemskap i en grupp – som t.ex. en lokalt begränsad kultur – och uppfattningen att gruppen i sin tur bestämmer de kommunikativa mönster som individerna använder. Sett ur ett tolkande perspektiv konstrueras begreppet "identitet" i stället genom den kommunikation som sker inom den av kulturen präglade ramen (Collier, 1998; Collier & Thomas, 1998). De val människor gör för att förstärka sin identitet betraktas, när de stude-

ras ur ett kritiskt perspektiv, som strategiska manövrar inom diskurser som påverkas av politiska, ekonomiska, historiska och kulturella relationer och traditioner. Själva identiteten förstås som en dynamisk relation, en plats för förhandling och samspel med andra, när den byggs upp genom kommunikativa processer som berättelser, representation eller förnyade tolkningar (Drzewiecka & Steyn, 2009).

I den senast utkomna nordiska antologin i ämnet (Dahl, Jensen & Nynäs, 2006) beskriver redaktörerna den nordiska forskningsfronten inom interkulturell kommunikation som fortfarande dominerad av en funktionalistisk trend, dvs. man förklarar en företeelse med den effekt den har på omgivningen, dess funktion. Men de nämner också att på senare år har också nordiska forskare introducerat kritiska, tolkande sätt att närma sig forskningsområdet, och det är enligt antologins redaktörer definitivt att se som ett fruktbart alternativ till den funktionalistiska forskningen. Mycket av den nordiska forskningen inom området är lokalt färgad och publicerad på något av de nordiska språken, påpekar de också, och lyfter fram vikten av att de nordiska forskningsresultaten i framtiden når ut till de internationella forskningsmedierna (Dahl, Jensen & Nynäs, 2006).

Iben Jensen resonerar i sin 1998 utgivna *Interkulturell kommunikation i komplekse samfund* (4:e upplagan 2007) om forskningsområdet Interkulturell kommunikation (Jensen, 2007, s. 167 ff). Hon kallar det interkulturella forskningsfältet en gåta och frågar sig varför ett forskningsområde, som arbetar med relationer mellan kultur och kommunikation, inte bidrar teoretiskt eller empiriskt till globaliseringsdiskursen. Hon konstaterar att forskningsfältet är ungt. Socialpsykologiska utgångspunkter har dominerat under de första åren. Redan 1990 har W. Gudykunst argumenterat för att fältet inte skulle ha någon annan teoretisk plattform än grundläggande kommunikationsteorier, eftersom interkulturell kommunikation inte skiljer sig från annan kommunikation.

Fältet domineras, menar Iben Jensen, av psykologer, lingvister samt management- och kommunikationsforskare, medan antropologerna, som spelade en viktig roll vid ämnets tillkomst, inte längre är intresserade. Fortfarande dominerar ett funktionalistiskt perspektiv, medan hermeneutiska utgångspunkter har få företrädare. Det är en vardagsorienterad forskning, vardagstolkningar av verkligheten, kallar Iben Jensen det. Funktionalistiska begrepp är konstruerade så att

de endast kan användas på redan existerande kategorier vilket gör dem självförstärkande, och hon säger avslutningsvis:

Hvis jeg arbejder med Hofstedes gamle kort i dag, så kommer det till att praege de spørgsmål jeg stiller, og så er jeg med till att genskabe forgangne vaerdier (Jensen, 2007).

### *Svensk forskning om Interkulturell kommunikation och interkulturella möten*

I avsnittet om "svenskhet" på s. 80 ff gör jag en genomgång av den skiftande syn på svensk identitet som präglade tiden från 1500-talet och framåt. I det närmast följande avsnittet vill jag belysa hur svenska forskare med sitt ursprung i denna svenska identitet bedrivit forskning inom ämnesområdet Interkulturell kommunikation.

I Sverige ansågs Interkulturell kommunikation under långa tider vara ett språkkunskapsproblem. Sveriges Radio sände enstaka program om kulturkonfrontationer i programmet "Vetandets värld" redan 1971. I Jean Phillips-Martinsons bok *Swedes, as others see them* framförde författaren som invandrad engelska sin kritiska syn på svensk kultur och svenska beteenden, med särskild inriktning på det svenska näringslivet. Denna ganska enkla och praktiska bok fick en viktig funktion genom att den väckte reaktioner hos personer som var intresserade av svensk kultur och av hur svenskar umgås med icke-svenskar (Phillips-Martinson, 1981).

Begreppet "interkulturell kommunikation" hade enligt flera källor inte använts i Sverige före 80-talets början men blivit allmänt använt efter 1983 (Lundberg, 1991, s. 30). 1983 torde ha varit ett viktigt år. Pedagogiska institutionen i Lund startade en kurs i ämnet 1983. En SOU (Statens Offentliga Utredningar) kom samma år som hade uppgiften att utreda "Språk- och Kulturarv" och aktivt bidrog till att interkulturell undervisning kom att accepteras som ett begrepp (Lundberg, 1991, s. 30 f). I november 1983 avhölls ett symposium om "Tvärkulturell kommunikation" i Göteborg som arrangerades av Forskningsgruppen för studier av Kulturkontakt och Internationell Migration, KIM, med professor Jens Allwood vid Institutionen för Lingvistik, Göteborgs universitet, som primus motor (*Allwood, personlig kommunikation*).

Jens Allwood var också redaktör för den konferensvolym som utgavs 1985 i skriftserien *Papers in Anthropological Linguistics*. De 11 bidragen i boken täcker vida områden: religion, psykologi, ickeverbal kommunikation, språkfrågor, musik, affärslivet, *gatekeeping*, etnisk fiendlighet, översättning och pedagogik. Det är med andra ord en markerad spretighet som utmärker konferensvolymen – en spretighet som säkert återspeglade den stora osäkerhet som vid denna tidpunkt präglade ämnet. Vad skulle forskningsområdet täcka? Var gick gränserna för just ”interkulturell” kommunikation? Var fanns den teoretiska grundvalen?

I en inledande essä i konferensvolymen redovisar Allwood de faktorer han anser är viktiga i interkulturell kommunikation. Han fokuserar på problem och konsekvenser, som är relaterade till interkulturell kommunikation, för att sedan gå över till hur problemen kan förhindras. Han rekommenderar i detta sammanhang att insikter om kulturskillnader förmedlas, att människor skapar en relativiserande hållning till andra kulturer och att de lär sig främmande språk (Allwood, 1985). I den litteratur som citeras av Allwood återfinns E. T. Hall och C. Kluckhohn – forskare om vilka vi i dag kan säga att de fortfarande kan anses betydelsefulla vid studiet av interkulturell kommunikation.

1994 bildades det nordiska Nätverket för Interkulturell kommunikation (NIC) i syfte att stödja interkulturell forskning och utbildning i de nordiska och baltiska länderna. Därefter har NIC årligen anordnat en konferens om interkulturell kommunikation. År 2008 grundades det svenska nätverket för tvärkulturell kommunikation, SNICC, som i dag samlar de forskare, akademiska lärare och, i mindre utsträckning, andra intressenter inom ämnet som utgår från svenska universitet, högskolor och arbetsplatser. SNICC har fram till 2009 genomfört två möten, i Örebro och Göteborg, startat en hemsida och planerar en antologi i Interkulturell kommunikation och ett möte 2010 vid Högskolan i Kalmar.

Det finns tre svenska avhandlingar i ämnet Interkulturell kommunikation. När Per Lundberg disputerade 1991 i *Utbildning i interkulturell kommunikativ kompetens* gjorde han en genomgång av de teoretiska modeller för interkulturell kommunikation som användes vid denna tid. Den av de citerade modellerna, som fortfarande är i bruk, är Gudykunst & Kims transaktionsmodell (Lundberg, 1991, s. 56).

Den andra avhandlingen i Sverige med orden ”tvär/interkulturell kommunikation” i titeln framlades hösten 2008 av Nataliya Berbyuk Lindström och behandlade ”Intercultural Communication in Health Care. Non-Swedish physicians in Sweden”. Avhandlingen studerade interkulturell kommunikation mellan icke-svenska läkare och deras svenska patienter samt kommunikationen mellan dessa icke-svenska läkare och svensk medicinsk personal. Cheryl Marie Cordeiro-Nilsson disputerade 2009 på avhandlingen ”Swedish management in Singapore: a discourse analysis study” som studerar svensk affärsledning i Singapore i kontrast till traditionell kinesisk sådan.

Området ”tvär/interkulturella möten” har attraherat ganska många forskare på senare år.

- Sociologen Jonas Stier (som disputerat på en avhandling med titeln *Dimensions and Experiences of Human Identity: An Analytical Toolkit and Empirical Illustration* med empiri från Göteborgs invandringsområden) har skrivit en väl spridd lärobok som han kallar ”Kultur möten”.
- Vårdanställda av olika kategorier har studerat hur skilda kulturella bakgrunder påverkar deras arbete. Primärvårdsläkaren Monica Löfvander skrev 1997 om ”Illness, disease, sickness. Clinical factors, concepts of pain and sick leave patterns among immigrants in primary health care. Effects of different therapeutic approaches.” Hon fann att ”smärta” har skilda betydelser bland svenskar och bland greker och att uppfattningen av ”smärta” var central i de invandrade svenskarnas reaktioner vid sjukdom.
- De pedagogiska forskarna har också attraherats av ämnesområdet ”Kultur möten”. Ulla Lundgren skrev om ”Interkulturell förståelse i engelskundervisning – en möjlighet” (2002) och Monica Eklund om ”Interkulturellt lärande. Intentioner och realiteter i svensk grundskola sedan 1960-talets början” (2003). Ulla Lundgren har sin utgångspunkt i Ulf Hannerz’ m.fl. teoretiska ställningstaganden rörande kultur och ser hur de kan få praktiska följder för en språklärare i ett mångkulturellt samhälle. Monica Eklund undersöker om socialisationsprocessen i den svenska grundskolan förser

ungdomar med verktyg för att hantera kulturell mångfald. Hon utgår från de anvisningar som styr skolan inom detta område.

- Den kritiska hållningen utmärker också en annan forskare med rötterna i pedagogikämnet, Elisabeth Elmeroth, som skrivit ”Etnisk maktordning i skola och samhälle” (2008). Hon visar där hur den monokulturella normen skapas och upprätthålls i skola och samhälle men framhåller också att skolan kan skapa förutsättningar för interkulturell pedagogik.
- Vi har sett flera identitetsstudier om unga invandrade svenskar. I ”*Blatte betyder kompis: om maskulinitet och språk i en högstadieskola*” (2007) beskriver Richard Jonsson ett gäng killar med invandrarbakgrund på en högstadieskola utanför Stockholm. Maria Bäckmans ”*Miljonsvennar: omstridda platser och identiteter*” (2009) behandlar unga invandrarsvenskar som bor i de invandrartäta miljöprogramområdena i svenska storstäder. Hon beskriver hur de konstruerar sin identitet utifrån etnicitet, visar hur komplicerad identitetsprocessen är och likaså hur främmande ”svenskheten” är för de s.k. miljonsvennarna.
- Docent Annick Sjögren, etnolog vid Södertörns högskola, visar i en artikel i Svenska Dagbladet (2007), rubricerad ”*Svenskhet under förhandling*”, hur ”svenskheten” förmedlas till nya generationer, invandrare m.fl. av landets institutioner som skola, lag, språk (se också s. 89). ”Vad individerna kontinuerligt gör är att överta, tolka och förhandla svenskhetens innebörd”, säger Annick Sjögren – som också är initiativtagare till Södertörn-högskolans utbildningsprogram för lärare med inriktning på utbildningen av unga invandrare.
- Ekonomiforskare har också intresserat sig för interkulturella möten i takt med globaliseringens påverkan på det internationella affärslivet. Ovan har refererats Anne-Marie Söderbergs och Nigel Holdens arbete från 2002. Likaså har kort refererats Agneta Moullettes m.fl. vid Ekonomihögskolan vid Lunds universitet granskningar av Hofstedes forskning.



Forskningsprojekten rörande kulturmöten har blommat upp snabbt under senare år. De drivs inte sällan av enstaka entusiaster eller individer som har erfarenhet från kulturmöten i praktiken. Små nätverk har bildats inom de skilda ämnesområdena, mycket liknande dem som finns för forskarna inom interkulturell kommunikation. Det är påfallande att många projekt har drivits av invandrade akademiker, som tar med sin rika erfarenhet från en annan kultur och undersöker sina erfarenheter i nya belysningar och sammanhang.

Parallellt med detta har många försök gjorts att finna goda former för undervisning i ämnet Interkulturell kommunikation inom skolornas och högskolornas ramar. Det är dock påfallande att detta inte lett särskilt långt på högskolenivå. Södertörns högskolas program för blivande lärare under ledning av Annick Sjögren är unikt. Annars experimenteras det med korta kurser eller speciella kurser för internationella studenter. Detta har naturligtvis fått till följd att de olika utbildningarna fått mycket varierande utformning. (*Personliga kommunikationer från Yaël Tågerud, Lars Palm, Eva Magnusson m.fl.*).

## Om ”svenskhet”

De 30 personer som intervjuats är alla – med ett undantag – svenska medborgare och födda i Sverige. Till sina omvärldsmöten tar de med sig ett svenskt liv, ett liv präglad av i dag dominerande kulturer i Sverige. I materialet finns det ett antal exempel på hur de beskriver sitt agerande i främmande kulturer, inte sällan omedvetet, med utgångspunkt från det man brukar kalla svenska värderingar. Jag har också i föregående kapitel (s. 76) rapporterat om forskning i ämnet Interkulturell kommunikation, som bedrivs av människor med svensk identitet. De engagerade forskarna har sina utgångspunkter i sina egna kulturella rötter och sina ”svenska värderingar”. Men vad är då ”svenska värderingar”? Vad är ”svenskhet”?

## *Beskrivningar av svensk identitet*

De katolska bröderna Johannes (Sveriges siste katolske biskop) och Olaus Magnus gick i landsflykt till Rom i samband med Gustav Vasas reformation på 1530-talet. Olaus Magnus tryckte 1539 en karta över Nordeuropa som följdes av en textbilaga, där han i 479 kapitel skildrade landet där "de ärorika goterna bodde". År 1554 utgavs Johannes Magnus historiska arbete "Alla svea och göta konungars historia". Det var ett verk som fick ett stort inflytande på idealbildningen i Sverige (Hagerman, 2006, s. 112 ff). Det erbjöd en bild av Sverige som en stormakt med ett stolt förflutet. Detta var en viktig utgångspunkt för stormaktstidens syn på det egna landet. Bland de många fantasifulla beskrivningarna av landets förment storslagna förflutna märks särskilt medicinprofessorn Olof Rudbeck d. ä., som i sitt bokverk *Atlantica* (1679) i fyra band redovisade "bevis" för att Atlantis legat i Uppland med Uppsala som huvudstad. Det gav svenskarna en världshistorisk roll, och det "bevisades" också att svenskan var det äldsta språket i världen efter hebreiskan (Hagerman, 2006, s. 116 f).

Det finns tidiga beskrivningar av "det svenska folklynnnet". Från G. Stiernhielm och framåt, inkl E. Tegnér och C.J.L. Almqvist, har författare skrivit att svensken vurmar för allt främmande och föraktar det svenska (Daun, 2005, s. 43). En autostereotyp som dyker upp hos många skribenter, bland dem C.A. Ehrensvärd och E.G. Geijer, är svenskens dubbla natur, hård och sentimental, realistisk och idealistisk, och denna natur kopplas gärna till klimatet i landet (Daun, 2005, s. 44).

Statistikprofessorn Gustav Sundbärg utgav 1911 på uppdrag av regeringen skriften *Det svenska folklynnnet*. Den var en bilaga till den statliga Emigrationsutredningen men byggde på texter som Sundbärg skrivit ca 10 år tidigare. Han gjorde här en djuplodning i det svenska folklynnnet. Det är en subjektiv framställning men den bygger också på brev från svenska utvandrare som hade samlats in till Emigrationsutredningen (dess bilaga VII).

Sundbärg lägger tonvikten på några punkter (Daun, 2005, s. 40 ff). Den första är att svensken inte är intresserad av människor på ett djupare sätt. Intresset för naturvetenskap, teknik och naturen är däremot väl utvecklat. Han talar om bristen på "nationell instinkt" hos svenskar och att 1800-talets nationella väckelse haft svårt att slå rot i

Sverige. Svensken vågar inte tro att något av värde utträttas av svenskar. Svensken saknar ekonomiskt sinne och tycker inte om arbete för ekonomisk vinning. Däremot har han en väl utvecklad plikt känsla och organisationsförmåga.

”Svenskheten” var under 1900-talets första hälft förknippad med de pågående händelserna i Europa, nämligen den nationalsocialistiska rörelsens frammarsch. Den svenska nationalsocialismen fanns som en konkret verklighet som påverkade debattklimatet och den allmänna meningen. När Andra världskriget närmade sig, var skiljelinjerna mellan nationalsocialister och liberala svenskar vad gäller synen på ”svenskhet” tydlig. De förra förknippade svenskheten med de nationalsocialistiska tankarna om ”Blut und Boden”, medan liberalerna av Torgny Segerstedts kaliber kraftfullt vände sig mot nationalsocialisternas rasistiska tankegångar (Oredsson, 1996).

Andra världskriget kom och gick och medförde en hos många svenskar avgörande förändring i synen på ”svenskhet”. De vidrigheter som utfördes i nationalsocialismens namn i koncentrationsläger och ockuperade länder fick allt fler att inse vart en urspårad nationalkulturell ideologi kunde leda. Tidigare svenska nationalsocialister fick göra offentlig avbön eller släpptes inte in i finrummet längre. Det blev i praktiken under decennier tabu att tala om nationalkulturer. Ända fram till 1960-talet var relativt få främlingar med en markerat avvikande nationell identitet bosatta i Sverige.

Mot denna bakgrund fanns det få skäl att i vardagen ta upp frågor rörande nationalkulturer. Dessutom rådde uppfattningen bland många svenskar att svenskar inte hade någon särskild, utpräglad kultur (Daun, 2005, s. 17 f). Den implicita etnocentrismen – nämligen att normen för ett bra liv varsomhelst på jordklotet var den svenska kulturen – var inte en konstruktiv utgångspunkt vid kulturmöten. Allt detta medförde att frågan om nationalkulturer inte prioriterades av allmänheten, samtidigt som ämnets frånvaro i det demokratiska samtalet, och den därmed förknippade bristande närheten till ämnet, lade grunden för kommande kollisioner, när invandrings- och flyktingvågorna under 1900-talets senare del nådde Sverige.

Två skribenter som fick en viss betydelse för synen på svenskhet under denna tid var amerikanska Susan Sontag (1969) och engelskan Jean Phillips-Martinsson (1981).

I sitt *Letter from Sweden* förundrades Susan Sontag (1933 – 2004) över att svenskarna är ”anmärkningsvärt psykologiska”. Hon skrev texten för tidskriften *Ramparts*, när hon just börjat tillbringa längre tider i Stockholm för filmarbete. Hennes kommentar ska kanske ses mot bakgrund av att hennes romantexter beskrivs som ”intellektualiserande och sköra experiment”. Sontag var på sin tid en inflytelserik och kontroversiell amerikansk författare, filmregissör och politisk aktivist, som undervisade bland annat på Columbia-universitetet i New York. Hon drogs till Sverige av svenska filmares verk men fann kanske en kultur som hon inte hade ingångar till (Sontag, 1969).

Jean Phillips-Martinsson framförde med den tidigare omnämnda breidsidan (s. 76) mot svenska affärsmän en föga smickrande bild av svensk mentalitet (Phillips-Martinsson, 1981). Svenska affärsmän ställer aldrig personliga frågor till sina affärskontakter och gör allt för att undvika konflikter, säger hon. De är osäkra i sociala situationer, där de inte har kontroll över situationen (Phillips-Martinsson, 1981, s. 54)

Det fanns under 1900-talet utanför Sverige en diskussion om nationell identitet och nationell mentalitet. Inom den amerikanska *Culture and Personality*-skolan med Margaret Mead, Ruth Benedict och Erik Erikson som företrädare förekom det under 1930- och 40-talen en diskussion om ”nationalkaraktär” och ”grundläggande personlighetstyp”, när de skulle beskriva samspelet mellan kultur och individ. Perspektivet framstod ändå som oerhört avancerat i jämförelse med de rasbaserade diskussionerna i Europa (Ehn et al., 1993, s. 127).

Kring 1990 publicerade några forskare med olika utgångspunkter två böcker om ”svenskhet”, som fortfarande lever i den offentliga diskussionen. År 1989 utgav Åke Daun *Svensk mentalitet. Ett jämförande perspektiv*. År 1993 kom Ehn, Frykman och Löfgrens *Försvenskningen av Sverige. Det nationellas förvandlingar*. I den senare boken infördes ett socialkonstruktivistiskt perspektiv, som tidigare inte funnits på arenan. Det finns t.ex. inte i den första svenska avhandlingen i Interkulturell kommunikation, Per Lundbergs tidigare nämnda avhandling om utbildning och träning för interkulturell kommunikativ kompetens, där han i korthet (Lundberg, 1991, s. 148) behandlar ”kulturdrag hos svenskar”.

Under 2000-talets första år har andra forskare lagt till ett normativt angreppssätt, som vidgat perspektivet på ”svenskheten”.

## Åke Daun, Svensk mentalitet

”Svensk mentalitet” (Daun, *Svensk mentalitet*, första upplagan 1989; tredje upplagan 1998) har fått ett visst inflytande på bilden av den svenska identiteten.

Åke Daun ställer i boken frågan om nationen är en meningsfull analytisk enhet. För den som tagit intryck av allehanda dekonstruktioner av kulturbegreppet framstår varje sådant projekt som på förhand hopplöst förlorat (se också s. 17). Men det går att tänka sig en nationalkultur, menar Daun – det är empiriskt möjligt att bortse från det oregelmässiga och variationernas mångfald för att i stället söka regelbundenheter och konsistens, framför allt i ett jämförande perspektiv (Daun, 1998, s.16).

Daun grundar sitt arbete på ett antal mätningar. Det finns studier, framför allt i USA, rörande nationalkaraktärer som resulterat i en omfattande litteratur (Daun, 1998, s. 15). En viktig primärkälla för Daun var den i början av 80-talet genomförda *European Values System Study*, som innehöll en representativ intervjuundersökning med bl.a. svenskar (Daun, 1998, s. 19). Hans undersökningsenhet är ”nationalkaraktär” eller ”mentalitet”. Med det menar han sådana personlighetsdrag och psykologiska dispositioner, som har systematiska konsekvenser för beteendet bland grupper och befolkningar. Dessa psykologiska förutsättningar är avläsbara som signifikanta tendenser vid jämförelse med andra grupper och kollektiv (Daun, 1998, s. 27). En betydande variation av värderingar mellan länder kan konstateras, men det är den relativa frekvensen som skiljer det ena landet från det andra (Daun, *En stuga*, 2005, s. 174). Stereotyper och fördomar är vetenskapligt användbara, eftersom de är konstaterbara, de finns och uttrycker människor intryck och tolkningar, säger Daun (Daun, *En stuga*, 2005, s. 187).

Personlighetsdrag, som är utmärkande för svensk mentalitet, är enligt Daun: blyghet, oberoende, konfliktundvikande, ärlighet, kollektivism/individualism (som samexisterar sida vid sida), tystlåtenhet, tungsinne, förnuftsorientering och anspråkslöshet. Dessa drag är konstruktioner som utgår från historiska händelser inom den svenska nationen. Det är denna historia som format det svenska samhällets levnadsramar och därmed mentaliteten, menar Daun (Daun, 1998, s. 205 ff).

Under 1990-talet etablerades tendenser, som indikerar förändringar i flera nya riktningar. Den nya ungdomsurbaniteten i Sverige

är högljudd, ungdomarna visar minskad social konformitet, har större talhastighet, avbryter andra i talet för att få ett kommunikativt övertag (Daun, *En stuga*, 2005, s.165). Familj och fritid ökar i betydelse (Daun, 1998, s.166) Men det finns också sega strukturer i mentaliteten som förs vidare genom generationerna, bl.a. genom barnuppfostran (Daun, 1998, s. 217).

I artikelsamlingen *En stuga på sjätte våningen. Svensk mentalitet i en mångkulturell värld* (2005) fortsätter Daun sina resonemang kring svensk mentalitet från samma utgångspunkter som tidigare. ”Svenskarnas sätt att leva och tänka är lika kulturspecifikt som varje annat folks.... (En) obenägenhet att vidgå att även svenskar har en särskild kultur har... betecknats som ett svenskt särdrag” (Daun, *En stuga*, 2005, s. 18). Och han fördjupar sig därefter i resonemang om t.ex. hur svensk och japansk mentalitet liknar varandra. Båda nationernas befolkning uppvisar en frånvaro av lättsinne, en finstämd kärlek till naturen och ett behov av att emellanåt släppa loss med alkoholens hjälp (Daun, 2005, s. 77 f). Den mentalitet som präglar en grupp är en konsekvens av omgivningen, men ett liknande mentalitetsdrag på annat håll i världen behöver inte ha samma upphov. Anspråkslöshet i Skandinavien och i Japan kan i Japan förklaras med konfucianismens inflytande, i Sverige med den puritanska protestantismens (Daun, 2005, s.185 f).

### **Ehn, Frykman, Löfgren, Försvenskningen av Sverige**

I sin uppsats *Nationella berättelser* (Ehn et al., 1993, s.120) ser Jonas Frykman på ”den svenska mentaliteten” från en annan utgångspunkt. Dauns bok, säger han, är en av flera som vill göra vetenskapliga beskrivningar av den svenska kulturen och den nationella kulturen. Frykman förbinder Dauns beskrivning av den modala (modal = den mest frekventa) personlighetstypen med den ovan nämnda *Culture and Personality*-skolan. De rent metodiska svårigheter som ett sådant synsätt erbjuder är inte obetydliga, menar Frykman. Det finns en risk för att man ur det förflutna plockar fram sådana fakta som passar till de gjorda iakttagelserna utan att det verkligen kan visas på något orsakssamband (Ehn et al., 1993, s.129). Läsaren av Dauns bok får en allmän bild av hur den typiske svensken tänker och uppför sig, en nationell ram till självporträttet som man kan visa upp vid möten med främlingar (Ehn et al.,1993, s. 156).

Frykman visar att föreställningen om svensken varit på många punkter densamma i flera hundra år. Är den grundad i hur svenskar verkligen är eller är den bara sägner? (Ehn et al., 1993, s.126). De bilder som förs fram i dag är lätt karikerade. Svenskan beskrivs som blyg och ängslig, stillsam, vill inte vara till besvär. Hon är osäker tillsammans med andra, älskar naturen och längtar bort från folk. Det är en nation av goda men grå organisatörer. Ska det vara sällskapsliv, ska det ske under ordnade former, t.ex. inom folkrörelsernas ram (Ehn et al., 1993, s. 124).

Kanske kan vi svenskar i dagens Sverige först nu, när vi lever i ett samhälle med intensiv kommunikation via massmedia, nå fram till något som en majoritet av oss upplever som ”typiskt svenskt”? Medan vi söker efter en passande nationell identitet blir retoriken om vad som är ”typiskt svenskt” alltmer fast. Vi rör oss i berättelsernas värld lika mycket som i erfarenheternas. Retoriken blir inte mindre viktig än praktiken. Den är ett exempel på intertextualitet. Varje framställning levandegör tidigare beskrivningar. Dauns bok får Sundbärgs tankar från 1911 att leva vidare (Ehn et al., 1993, s.130 f).

Frykman menar att det är samtida erfarenheter som återspeglas i den för dagen aktuella uppfattningen om svensk mentalitet. I socialkonstruktivistisk anda konstruerar vi våra bilder med utgångspunkt från våra egna upplevelser. Sedan kan de dröja sig kvar och bli s.k. sega strukturer som överförs mellan generationerna. Tanken att svensken är konsensusökande och konfliktundvikande speglar kanske att det var ”ont om avgörande ögonblick i den svenska historien” under 1800-talet, dvs. den tid då försvenskningen av Sverige på allvar skedde. Med en term lånad från Foucault kan man säga att de nationella egenskaperna installerades i befolkningen vid denna tid (Ehn et al., 1993, s.136).

Högkonjunkturen för retoriken om den moderna och resonabla svensken infaller under 1930-talet, då de sociala skillnaderna inom landet tonades ned och det nationellt karakteristiska förknippades med modernitet, förnuft och hygien (Ehn et al., 1993, s.144).

Frykman påpekar att identitet inte diskuteras inom dagens antropologi utifrån hur olika identiteter produceras på skilda arenor vid skilda tidpunkter. I senmodernitetens samhälle tvingas människor leva med snabb kulturell erosion, där givna föreställningar blir förhandlingsbara, allteftersom man friställs från traditionen. Identiteterna är

många, flexibla och kan fungera parallellt med varandra (Ehn et al., 1993, s. 157).

### **Katarina Mattsson, Diskrimineringens andra ansikte – svenskhet och ”det vita västerländska”**

I det kapitel med rubriken ”Diskrimineringens andra ansikte – svenskhet och ’det vita västerländska’”, som Katarina Mattsson skrivit för SOU 2005:41 (Bortom vi och dom. Teoretiska reflektioner om makt, integration och strukturell diskriminering. En rapport av Utredningen om makt, integration och strukturell diskriminering) för författaren en diskussion om aktuella idéer om svenskhet. Hon anknyter till Ehns och hans medförfattares ovan citerade bok och den där uttryckta uppfattningen att det ”ökade intresset för nationell självbespeglning” är relaterat till föreställningen om Sveriges ändrade karaktär till ett invandringsland. Hon beskriver hur idéer om svenskhet och vem som är svensk, och vem som inte är det, har befästs under 1990-talet och i dag präglar de processer som skapar ett segregerat samhälle i Sverige.

Enligt Mattsson återskapar de etniska klyftorna i Sverige hierarkier, som kan återföras till en gradering av variationer av likhet och olikhet. Hon hävdar att förekomsten av en normativ svenskhet ska ses i relation till föreställningar som kretsar kring ”det vita västerländska”. I detta utgår hon från s.k. kritiska vithetsstudier, ett teoretiskt forskningsperspektiv som blivit vanligt förekommande främst i anglosaxisk forskning. Perspektivets styrka ligger, enligt Mattsson, i att det gör implicita normer synliga och därmed motverkar tendenserna att likställa studier av etnisk skiktning av samhället med att studera etniska minoriteter och deras livsvillkor. I stället blir rasism något som formas kring maktrelationer, där vithet som norm förutsätts och skapas i relation till det ”icke-vita”. Uppfattningen om vithet har sitt ursprung i de innebörder av blekhet som symbol för aristokratin, renhet och religiositet som funnits i Europa sedan antiken och medeltiden. Under inflytande av moderniteten kom vitheten att alltmer knytas till den koloniala och rasistiska världsbild som växt fram sedan 1500-talet. Så småningom kom vithet att knytas till själva idén om modernitet och likställas med ideal för utveckling och framsteg.

Mattsson menar att idéer om svenskhet och det svenska som norm sedan slutet av 1990-talet påverkar viktiga aktörer i samhället. Berörda områden, som hon vill lyfta fram, är boendesegregation, hur bilden



av invandringen till Sverige byggs upp, vuxenutbildning av invandrare respektive svenskar och arbetsförmedlingens syn på arbetssökande invandrarungdomars kompetens. Svenskheten anger då en position i ett maktlandskap. Den som agerar som svensk kan utnyttja den maktposition som föreställningar om svenskhet medger. Att vara vit är en framförhandlad identitet som i sig är beroende av sitt sammanhang och de sociala relationer som de formas i. Själva förhandlingen kontrolleras av medlemmar av de privilegierade grupperna, dvs. svenskar och vita.

Mattsson lyfter fram vissa nationella berättelser som hon menar är förutsättningar för skapandet av nationen som idé. Det är berättelsen om utseendet, att en svensk är blond och har blå ögon. Och det är föreställningen om Sverige som det mest moderna och rationella samhället. Tanken på Sverige som en föregångare i det moderna projektet är ett viktigt inslag, menar Mattsson, som påverkar hur människor och grupper av människor bemöts i dag. Hon menar också att rasistiska föreställningar om vit överhöghet har präglat den svenska självbilden före moderniseringstänkandet.

Idéer om svenskhet handlar om att positionera nationen Sverige och dess befolkning i "det moderna vita västerländska". Det finns en hela tiden rörlig gräns mellan det som är svenskt eller inte svenskt, som skapar en variation av grunder varifrån diskriminering kan ske, menar Mattsson. Hon vill öppna upp för en vidare analys av hur svenskheten formas och befästs i olika specifika organisatoriska och institutionella sammanhang. Hur skapas föreställningar om likhet?

### *Svensk identitet – en konstruerad diskurs*

Vad är en svensk identitet?

Jag har i denna del av avhandlingen i korthet visat hur den offentliga diskussionen om "svenskhet" och om vad som är utmärkande för svensk mentalitet har utvecklats från 1500-talet och framåt. Syftet med detta har varit att etablera en utgångspunkt för min undersökning av intervjupersonernas medvetandegrad rörande sin "svenskhet". En följd av en sådan medvetenhet skulle vara att "svenskheten" eventuellt har betydelse för de kommunikativa processerna vid kulturmöten. Tidigare i avhandlingen (s. 17) har jag också resonerat om begreppet "nationalkultur" och redovisat den skepticism som råder gentemot det.

I mina tolkningar utgår jag från att klustret av egenskaper i en ”svensk identitet” är att betrakta som en konstruerad diskurs. Den är flexibel och anpassad till dagsaktuella värderingar och ändå relativt stabil över tid, eftersom den överlämnas mellan generationerna genom uppfostran, skolning, samhällets institutioner och andra kulturbärare. Denna diskurs skulle kunna vara en tillgång för mina intervjupersoner, eftersom den erbjuder en utgångspunkt och ram för de samtal, som de genomför med ickesvenskar i syfte att förklara den egna personen och de egna utgångspunkterna. Jag skulle kunna spåra denna diskurs i mitt intervjumaterial och visa på dess betydelse för intervjupersonens kommunikativa strategier.

Franskfödda etnologidocenten Annick Sjögren beskriver överföringen mellan generationerna av de olika elementen i svensk kultur i Svenska Dagbladet 23 maj 2007:

Det är inte så mycket svenskarna som står för svenskheten utan snarare deras institutioner. Svenskheten ligger i den svenska skolan, i den svenska lagen, i det svenska språket. Svenskheten finns i de grundläggande föreställningar och övertygelser som bärs upp av institutioner från en generation till en annan. Den finns i de normer som omsätts i etiska principer, förordningar och lagar. Den finns i de strukturer som skapas av utbildning, av politik och administration, av massmedier och i kulturlivet. Vad individerna kontinuerligt gör är att överta, tolka och förhandla svenskhetens innebörd.....

Den tyngsta invändningen mot begreppet ”nationalkultur” riktas mot begreppets existens, eftersom det kan ha en kraftig påverkan på viktiga samhällsprocesser som integration och mångkulturell samexistens. Just själva ”svenskhets”-begreppet bär, anser jag, på ett arv som kanske kan beskrivas som en blandning av hybris och en viss osäkerhet om innehållet.

Från många diskussioner som jag fört med grupper jag föreläst för och samtalat med i ämnet under senare år vet jag att några möjliga inslag i en svensk identitet väcker igenkännandets leende. De är ordknappheten, konsensus sökandet, motviljan mot hierarkier, jämställdhetssträvandena, uppskattandet av ett återhållsamt beteende, ansvars-känsla mot nästan – alla positiva begrepp enligt svenskt sätt att se. Men om denna lista är hållbar för stora grupper, vet jag inte, och att den inte håller över tid, kan jag våga förutsäga. Tidens snabba förändringar,

globaliseringens ständiga påverkan, massmediernas ofta slumpmässiga inflytande – allt kan samverka till att styra diskursen rörande ”svenskheter” åt nya, kanske oväntade håll.

Efter den tidigare beskrivna långa bromssträckan efter Andra världskriget för ämnet Interkulturell kommunikation efterlyses i dag kunskaper om kulturella variationer av dem som arbetar praktiskt med kulturmöten och för vilka kunskaper om Interkulturell kommunikation är ett viktigt arbetsredskap. Detta leder forskare och pedagoger, som arbetar inom detta område, in på ibland minerad mark. Här ovan beskrivs några huvudinriktningar i synen på ”svenskheter” under de senaste 100 åren. Det framgår tydligt att från slutet av 1980-talet möts mycket skilda forskningsperspektiv inom detta område: psykologer och etnologer, normativa forskare och forskare med en kulturellrelativiserande syn.

Det ligger makt uppå att hantera diskursen om kulturella variationer på ett såväl empatiskt som pedagogiskt effektivt sätt. Ur mitt personliga perspektiv är ett kulturellrelativiserande synsätt att föredra. Jag vill hellre tala om ”kulturella variationer” och ”variationernas konsekvenser” än om ”kulturskillnader”. Jag vill fördjupa kunskaperna om och därmed respekten för de många kulturer som globaliseringsprocessen låter dagens människor möta.

## IV. TRETTIO INTERVJUER

Med detta kapitel inleder jag den avhandlingsdel, som innehåller analyser och tolkning av empirin. Jag gör en närmare beskrivning av de trettio intervjupersonerna. I avsnittet om ”De intervjuade” finns en anonymiserad redovisning för intervjupersonerna som innehåller antalet intervjuade, könsfördelning, åldersspann och den kod jag använder vid direktcitat. Därefter följer en tabellarisk uppställning som beskriver de intervjuades yrkesposition, den organisation där den intervjuade arbetade vid intervjutillfället och en återblick över denna persons utlandserfarenheter. Organisationsbeskrivningarna är fortsatt anonymiserade liksom vissa utlandserfarenheter och yrkespositioner, allt i syfte att försvåra en identifikation av de intervjuade

Jag redovisar också mer allmänna intryck från intervjusituationerna, med undantag för sådant som är direkt sammanhörande med forskningsmetodiken (s. 32 f). I avsnittet om organisationer och organisationsformer (s. 98 f) beskriver jag de intervjuades professionella hemvister.

Jag analyserar sedan intervjuerna i kapitel V. Redovisningen av analyserna sker i följande ordning, som växt fram ur mina avhandlingsfrågor:

- Kommunikationsstrategier
- Intervjupersonens förhållande till ”svenskheten”.
- Den osynliga kompetensen.
- Språkfrågor.
- Genusaspekter.

I tolkningsavsnittet, kapitel VI, drar jag ett antal slutsatser av mina analyser.

## De intervjuade

### *Tio intervjuer med svenskar, verksamma inom det globala affärlivet*

Jag har intervjuat tio svenskar i åldrarna 45 – 65 år – varav en är kvinna – som alla verkar eller har verkat inom den del av svenskt affärliv som arbetar med export till och import från utlandet. Alla intervjuade är svenska medborgare och har utbildats i Sverige. Angiven ålder är den aktuella vid intervjutillfället.

Här följer en anonymiserad förteckning över de intervjuade. Förteckningen följer den ordning i vilken de blev intervjuade. När de senare i mitt material citeras, använder jag koden IPAF (IntervjuPersonAffärlivet) 1 – 10.

### INTERVJUPERSONER AFFÄRSLIVET

Kön, ålder	Företag, omsättning, anställda	Position, utlandserfarenhet
1. Man, 61 år.	Världskoncern, mångmiljardföretag (SEK); mer än 10 000 anställda. Listat på OMX Nordic.	En av toppcheferna i koncernen. <i>Utlandserfarenheter:</i> Kanada, Shanghai (bosatt i Hongkong), tio år som dotterbolagschef i Japan.
2. Kvinna. 55 år,	Två svenskägda teknikföretag, omsättningar ej kända; därefter två organisationer.	Alltid VD: i företagen och i organisationerna. <i>Utlandserfarenhet:</i> Som VD för ett sofistikerat teknologiföretag vistades hon länge i USA och England i samband med startandet av dotterbolag samt marknadsföring.
3. Man, ca 60 år.	Svenskt dotterbolag inom världskoncern med många miljarder euro i omsättning, nära 100 000 anställda.	En av toppcheferna inom den svenska delen av koncernen. <i>Utlandserfarenhet:</i> Främst från ett stort centraleuropeiskt land i samband med sammanslagning av det svenska dotterbolaget med världskoncernen.

4. Man, 46 år.	Vid intervjutillfället VD i koncern, några miljarder SEK omsättning, ca 500 anställda.	Tidigare erfarenheter från stora svenska koncerner med bred utlandsetablering. Bl.a. chef för dotterbolag i Sydostasien. <i>Utlandserfarenhet:</i> Västafrika, Mellanöstern, Sydostasien, Polen, USA. Sammanlagt 13 års utlandskarriär.
5. Man, 40 år.	Flera medicintekniska företag, från mångmiljardföretag till små uppfinnarföretag.	Bl.a. global försäljningsdirektör inom ett danskt företag inom medicinteknik. <i>Utlandserfarenhet:</i> Turkiet, Indien, Europa, Japan.
6. Man, 50 år.	Världskoncern, ca 100 miljarder i omsättning, ca 20 000 anställda.	En av toppcheferna i koncernen. <i>Utlandserfarenhet:</i> Bodde några år i Schweiz. Har rest oavbrutet globalt under sina år i koncernen.
7. Man, 58 år.	Högteknologiskt utvecklingsföretag, utbildning.	En av två som leder ett litet företag. Tidigare i stora telecom- och IT-företag. <i>Utlandserfarenhet:</i> Tyskland, Japan, USA, Finland, England m.fl.
8. Man, 68 år.	Bank, omsättning flera miljarder, ca 20 000 anställda. Listat på OMX Nordic.	Tidigare bankchef. <i>Utlandserfarenhet:</i> Australien, Schweiz.
9. Man, 45 år.	Vid intervjutillfället medicintekniskt företag, drygt 100 milj SEK i omsättning, ca 100 anställda. Tidigare på medicintekniskt företag, mångmiljardomsättning.	CFO i företaget. Tidigare ekonomiansvar i medicintekniskt storföretag. <i>Utlandserfarenhet:</i> Schweiz (bosatt långa perioder), tysktalande länder, hela Europa.
10. Man, 40 år.	Vid intervjutillfället teknikföretag, omsättning ca 150 milj, ca 70 anställda. Tidigare anställd på byggföretag.	VD i företaget. Dotterbolags-VD i byggbolaget. <i>Utlandserfarenhet:</i> Polen, Ryssland, Europa, USA.

*Tio intervjuer med svenskar, verksamma inom  
Svenska Röda Korset*

Jag har intervjuat svenskar som verkar inom organisationen Svenska Röda Korset. Hälften av de intervjuade är kvinnor. De intervjuade var i åldrarna 36 – 63 vid intervjutillfället och är svenska medborgare. Alla har svensk utbildning utom en intervjuperson som är barn till biståndsarbetare och vistades i Afrika till 10-årsåldern.

Här följer en anonymiserad förteckning över de intervjuade. Jag använder koden IPRK (IntervjuPerson RödaKorset) 1 – 10 när jag citerar dem.

#### INTERVJUPERSONER SVENSKA RÖDA KORSET

Kön, ålder	Arbetsplats, arbetsuppgift	Utlandserfarenheter
1. Kvinna, 47	Bitr chef	Sierra Leone, Sydafrika, Västafrika, Västbanken, Etiopien, konfliktområden i hela världen.
2. Kvinna, 52	Regionkontor, chef	Ryssland, Vietnam, Etiopien, Danmark.
3. Kvinna, 60	Läkare	Etiopien, Afghanistan, Angola, Kongo-Kinshasa, Sierra Leone, Tjetjenien, Kambodja, Thailand, Uzbekistan, Tadjikistan.
4. Man, 63	Koordinator	Östafrika, Vietnam, Schweiz, Mellanöstern, Afghanistan, Irak.
5. Kvinna, 36	Chef	Argentina, Kuba, Sydamerika, Schweiz.
6. Kvinna, 43 år	Koordinator	Afghanistan, Bangladesh, Indien, Nepal, Pakistan, Sri Lanka, Maldiverna. Thailand, USA, Ryssland, Balkan, Georgien, Indien.
7. Man, 43 år	Chef	Zimbabwe, Angola, Rwanda, Schweiz, Burundi, Asien, Afrika, England.
8. Man, 48 år	Development officer	Ryssland, Georgien, Tadjikistan, Uzbekistan, Uganda, Etiopien, Cypern.

9. Man, 38 år	Chef	Kenya, Italien, Afrika, Sudan, Etiopien, Eritrea, Östafrika, Burma, Thailand, Laos, Kambodja, Schweiz, Malaysia, Nordkorea.
10. Man, 50 år	Chef	Ryssland, Iran, Schweiz, de flesta länder i Europa, Baltikum, de flesta länder i Afrika och Asien.

*Tio intervjuer med svenskar, verksamma som forskare och lärare på svenska universitet och högskolor*

Jag har intervjuat tio svenskar som är verksamma som forskare och lärare på svenska universitet och högskolor. De var i åldrarna 38 - 85 år vid intervjutillfället – fyra av dem är kvinnor. De av de intervjuade, som vid intervjutillfället låg ovanför den officiella pensionsåldern, är fortfarande verksamma som forskare vid sina universitet. Alla utom en är svenska medborgare och födda av svenska medborgare. Den intervjuuperson, som är undantaget, särredovisas. Den kod som används för att beteckna dessa intervjuupersoner är IPFO (IntervjuPerson FORskning) 1 - 10.

Här följer en anonymiserad förteckning över de intervjuade.

Kön, ålder	Arbetsplats och tjänst	Utlandserfarenheter
1. Kvinna, 85 år	Professor em. Naturvetare.	Holland, Tyskland, Israel m.fl.
2. Man, 65 år	Professor. Samhällsvetare.	USA, Korea, Japan m.fl.
3. Kvinna, 40 år	Universitetslektor. Disputerad. Samhällsvetare	Bakgrund i Norge, Danmark. Bott i Sverige några decennier.
4. Kvinna, 38 år	Forskare. Disputerad. Samhällsvetare.	Sydostasien, Afrika, Indien m.fl.
5. Man, 65 år	Professor. Samhällsvetare.	Indien, USA m.fl.
6. Kvinna, 48 år	Studierektor. Humanist.	USA, England, Sydafrika, Frankrike, m.fl.
7. Man, 62 år	Professor. Naturvetare.	USA, Australien, Europa m.fl.



8. Man, 80 år	Professor emeritus. Naturvetare.	Grekland, Turkiet, Spanien.
9. Man, 79 år.	Professor emeritus. Naturvetare.	USA, Indien, Peru m.fl.
10. Man, 38 år	Universitetslektor. Disputerad. Naturvetare.	USA, England m.fl.

### *De intervjuade om intervjuerna*

Intervjutillfället erbjöd intervjupersonen en möjlighet att se tillbaka och reflektera över sitt liv och sitt handlande. Det var mitt intryck att detta genomgående uppskattades. Det inträffade egentligen aldrig att ett negativt samtalsklimat utvecklades. Med andra ord var det område jag undersökte genom intervjun inte infekterat och kontroversiellt för intervjupersonen. Det fanns snaraste en lust hos de flesta intervjupersoner att fördjupa sig i det ämne vi behandlade. Det hade ju kunnat hända att jag skulle möta rädsla från intervjupersonen, förslagsvis eftersom deras okunnighet inom ämnesområdet Interkulturell kommunikation skulle avslöjas. Men i stället hanterade de mina frågor som om de vore experter på ämnet. Det var de som visste, de satt på kunskaperna inom området, menade de nog.

Det framgick att de hade reflekterat kring frågor liknande mina många gånger förr. De var vana vid att berätta om sina upplevelser – men endast i informella samtal. Speciellt de intervjuade affärsmännen hade lärt sig att tala om sina kulturmöten som roande incidenter. De var ofta goda berättare, kanske något av estradörer. De såg gärna att deras berättelser var tilltalande, väckte uppmärksamhet. Jag måste alltså hela tiden vara beredd att försöka finna vad som låg bakom de roande ordridåerna.

Kulturmöten väcker tydligen ibland starka känslor. Men också bara detta att i ro reflektera kring tidigare gjorda erfarenheter väcker känslor.

Att jag bara vågade! (IPAF 1). När jag välte rödvinsglaset, tänkte jag att jaha, där var den karriären slut (IPAF 1). Varför jag inte lärde mig

det lokala språket just den gången förstår jag inte – det var ju helt mot mina vanor! Och se vad detta ledde till! (IPAF 4).

Utropen haglar när reflektionerna kommer. Jag förmodar att jag tillåtits att gräva ganska djupt i intervjupersonens minnen och fått med mig mycket.

Rödakorsarna bjuder på färgstarka skildringar av arbetet i snart sagt alla världsdelar. I inget fall har det varit nödvändigt att övertala intervjupersonen att berätta och lägga ut texten. Svårigheterna med rödakorsgruppen har snarare legat åt det praktiska hållet, nämligen att finna tid för intervjun i intervjupersonens snåriga arbetsschema som vanligen innehåller ett ständigt resande.

Genomgående har intervjupersonerna från Röda Korset reflekterat mer än de andra intervjugrupperna över sin kommunikationsförmåga och effektiviteten i kommunikationen med omvärlden. En nyfikenhet på huruvida de är framgångsrika i sin kommunikation och kan uppvisa goda resultat av kommunikativa vägval visas dock upp av alla intervjuade. De har klart för sig att god kommunikation är en viktig väg till framgång.

Genomsnittligt sett är det inte normen att svenska forskare arbetar kortare eller längre perioder utanför Sverige före disputationen. Lunds universitets internationella kontor rapporterar att tendensen att söka utlandsvistelser är på nedåtgående bland universitetets studenter och doktorander (personlig kommunikation). Undantagen är de ämnen där en utlandsvistelse ingår i doktorandutbildningen. Det finns två exempel på detta i intervjumaterialet, där två av samhällsvetarna (IPFO 3 och 4) genomgått en längre utbildning, anordnad av deras institution i Zimbabwe. De rapporterar att de uppskattat den träning och kulturkunskap det givit. De tre intervjuerna med seniora forskare (IPFO 1, 8 och 9) visar att det snarare varit slumpen som knuffat ut dem relativt tidigt i den internationella forskarvärlden: en företagsam doktorandkamrat, handledare med goda internationella förbindelser. Släktingar med tjänstgöring i utvecklingsländer erbjöd möjligheter, som lämnade avgörande utlandsupplevelser hos några av de intervjuade.

För dem som söker sig utanför Sveriges gränser kan belöningen bli stor. Två forskare, IPFO 1 och 7, berättar ordrikt och med känsla om hur kontakterna med utomsvenska universitetsinstitutioner förlöst dem som forskare, givit dem självförtroende och nytändning.

Jag träffade människor personligen på konferenser eller vid inbjudna föredrag. Vi diskuterade och de inbjöd mig att besöka dem. Så småningom kom det tillbaka till Sverige att ”det hon gör är nog rätt bra ändå” (IPFO 1).

När jag var 45, fick jag ett antal internationella kontakter som jag kom väldigt nära. Jag insåg att ett antal av mina insatser var av värde. De var vetenskapligt intressanta bidrag. Det hade jag inte insett tidigare (IPFO 7).

Man kan kanske våga tanken att den lilla svenska forskarvärlden, där alla känner alla inom varje specialisering, har behövt bekräftelsen utifrån för att rätt kunna värdera vägbrytande och nyskapande kollegor.

## Organisationer och organisationsformer

De anställande organisationerna utgör den institutionella inramningen för de individer som jag intervjuat i min empiri. I fokus för avhandlingen står tre organisationsformer som alla var för sig är starkt präglade av sin interna kultur: export/importföretagen (en del av det svenska näringslivet), Svenska Röda Korset (en ideell/humanitär organisation) och den svenska, universitetsanknutna delen av det internationella forskarsamfundet (i Sverige en organisation inom den offentliga sektorn). Intervjuerna ger insikter i respektive organisations kommunikationsprocesser och kommunikativa traditioner. Jag redogör nedan varför jag valt just dessa organisationer. Jag kommer i avhandlingen att pröva i vad mån intervjupersonernas organisatoriska tillhörighet präglar deras uppfattning om kommunikation.

En organisation är ett fenomen, som uppkommit som en möjlig lösning på mänskliga problem (Abrahamsson & Andersen, 2005, s. 269), det är en planmässigt inrättad sammanslutning av människor med syftet att nå givna mål (Abrahamsson & Andersen, 2005, s. 11). Organisationens viktigaste universella drag är mål, människor, struktur, aktivitet och kultur.

TVå olika beskrivningar av organisationen brukar ställas mot varandra i organisationsteorin. Den rationalistiska organisationsteorin utgår från att organisationen är huvudmannens verktyg för att nå de egna målen. Frågan om måluppnåelse är central för min analys av de intervjuade affärsmännens utsagor. Målet inom svenskt näringsliv är vanligtvis god ekonomisk avkastning för det egna företaget. Ett lands offentliga verksamheter existerar däremot på grundval av politiska beslut om att inrätta verksamheten och fortsätta den, till dess man bestämmer sig för att lägga ner den. Målet för de offentliga verksamheterna är att lösa för befolkningen angelägna uppgifter (Abrahamsson & Andersen, 2005, s.19) – i universitetsexemplet: att postgymnasialt utbilda människor och stödja och ansvara för forskningsinsatser. Den humanitära organisationen kan ur denna synvinkel kanske ses som en hybrid mellan de båda: den har måluppnåelse (t. ex. att ta hand om utsatta människor) som *raison d'être*, samtidigt som organisationen inrättats av en grupp människor, som kan lägga ner den vid självvalt tillfälle.

Med tiden har den dominerande rationalistiska organisationsteorin kompletterats med en systemteoretisk infallsvinkel, som beskriver organisationens avhängighet av sin omgivning och hur systemet lever i ett tillflöde och utflöde av materia och energi. Ett stabilt tillstånd uppstår, upprätthålls och går mot inre ordning (Abrahamsson & Andersen, 2005, s. 21).

Många tillämpningar och variationer av dessa två grundläggande synsätt har utvecklats. Det kulturorienterade perspektivet på organisationer växte fram under 1930-talet. Den teoretiska basen för detta perspektiv är i dag socialkonstruktivismen. Basen för människans handlande utgörs av hennes förståelse för och tolkningar av yttre faktorer som strukturer, regler etc. Utgångspunkten är en pluralistisk syn på organisationer. Anhängare av det kritiska perspektivet vill tillföra en kritisk/politisk dimension. Tyngdpunkten ligger på hur kommunikation kan användas som maktmedel vid konstruktionen av den sociala verkligheten (Charlotte Simonsson, 2002, s. 42 f).

Vilka organisationsteoretiska synsätt präglar de i avhandlingen aktuella intervjupersonernas syn på de organisationer som anställer dem? Jag menar att de tio näringslivsanställda personer jag intervjuat alla verkar i en kultur där den rationalistiska organisationsteorins tänkande präglar vardagen. Det finns inga frågetecken i deras resonemang

vad gäller meningen med de utlandsvistelser de beskriver – de är där för att uppfylla företagsägarnas avkastningsmål.

Svenska Röda Korset har grundligt arbetat om sin organisationsmodell under millenniets första decennium och dessutom justerat den vid ett antal tillfällen. Modellen kallas en solfjädermodell, rapporterar Svenska Röda Korsets ledning, och den kan, enligt dem, beskrivas som en matrisorganisation där central professionell sakkunskap möter lokal frivilligverksamhet fördelade på tio regioner. Ledningen med generalsekreterare, biträdande generalsekreterare och ledningsgrupp har en viktig och central roll (Christer Zettergren, personlig kommunikation, augusti 2009). Det är möjligt att beteckna organisationsformen som ett system, beroende av sin interna medlemspopulation och likaså av intressenter och vissa aktörer i omvärlden.

Vid intervju med förvaltningschefen för ett av de universitet, där några av de intervjuade är anställda, meddelas att universitetets organisation inte grundas på någon specifik modell. Samtidigt omnämns den allt starkare centraliseringstendensen inom de svenska universiteten och det myckna arbete som ägnats formuleringen av mål för universitetets verksamheter. Institutionernas starka roll och traditionella självständighet – säkert också uppfattningen att vetenskap är något som hanteras av forskarna själva, inte styrs av centrala myndigheter – har förmodligen spelat en viktig roll här. Men just nu känner man tydligen inom universitetsvärlden en osäkerhet och håller viss distans till frågan om organisationsmodell. En nyligen avslutad administrativ genomgång har endast haft till syfte att städa upp diverse anomalier i den tidigare organisationen (M. Granfelt, personlig kommunikation, 17 augusti, 2009). Osäkerheten ger signaler om att detta är en organisation stadd i förändring. En naturvetenskaplig forskare beskriver läget för sin institution:

Vår organisation består egentligen av alla institutioner i det internationella forskarsamhället som arbetar med vårt område. Vi står närmare våra systerinstitutioner i Santa Barbara eller Cambridge än andra delar av vårt eget universitet som har lokaler på samma gata som vi (Bengt Nordén, personlig kommunikation, april, 2008).

Forskningsområdet *Organisationskommunikation* spåras tillbaka till 1920-talet. Chester Barnard är den av ekonomiforskningens stora namn, som fokuserat på organisationens kommunikation (Barnard,

1938). Där lägger han fram tankar som visar släktskap med kommunikationsteorier som är aktuella i dag. Han pekar på att organisationen inte är aktiv om medlemmarna i organisationen inte accepterar dess mål. Därför är en av chefens viktigaste uppgifter att upprätthålla kommunikationen i organisationen, att formulera mål och uppgifter och med kommunikationens hjälp översätta mål till handling.

Den som anses vara forskningsfältet Organisationskommunikations grundare är Charles Redding, som från 1960-talet och framåt bidrog till dess utveckling och bl.a. var lyhörd för ett mer mottagareorienterat kommunikationsbegrepp. Det perspektiv, som präglat forskningsområdet sedan mitten av 1900-talet, är det modernistiska perspektivet, inte det socialkonstruktivistiska. Vid användningen av detta perspektiv uppfattas sociala fenomen som konkreta fakta, människan förmodas vara relativt passiv och styras av ”objektiva” faktorer i sin omgivning. Forskarens uppgift är att kartlägga kausala samband mellan olika situationsfaktorer och människans handlande. Det yttersta kunskapsmålet är att skapa förutsägbarhet. Inom detta perspektiv är synen på organisationen enhetlig; här finns en stark inriktning på ledningens mål (Charlotte Simonsson, 2002).

Organisationskommunikation brukar i realiteten vara ett annat ord för ”internkommunikation”. Internkommunikationens roll för organisationen har varierat mycket över åren. Under 1900-talets sista decennier hade arbetsområdet lågt anseende bland professionella informatörer. Arbetsuppgiften var ofta reducerad till att producera en personaltidning. Någon annan mening med detta än att skapa god sammanhållning på arbetsplatsen, lämna glättig returinformation och vara – enligt många – ett onödigt inslag utan betydelse för organisationens framgång, fanns inte.

Det är intressant att konstatera att detta synsätt helt har förbytt i sin motsats. Det har växt fram i takt med den ökade insikten om kommunikationens outhållighet för skapandet av organisationens kultur (se s. 49 om interpersonell kommunikation) som tillkommit bl.a. under påverkan av forskare som James Carey (Carey, 2009), Jürgen Habermas (Habermas, 1996) och Erving Goffman (Goffman, 1959) (se s. 49 ff). Nya medier – ett exempel är den institutionaliserade dialogen som ingår i *sense-making*-processen – kopplade till snabba dokumenterande medier som webben, ger starkare effekter än personaltidnings-epokens trycksaker. Internkommunikationens status på arbetsplatsen

är i dag hög och stabil. Det ingår nu i cheffrollen att vara en god kommunikatör, medan den professionelle informatören blivit organisationens kommunikationscoach med ansvar för att utveckla kommunikationsarbetet i en riktning som stämmer med organisationens mål och ledningens önsknings (egna observationer).

Det är sällsynt att kommunikationsarbete inom organisationer drivs på grundval av kommunikationsteoretiska insikter (egna observationer). Jag har därför inte förväntat mig att de personer jag intervjuat ska i sina samtal med mig om kommunikationens roll i deras interkulturella möten visa att de har en syn på kommunikationsprocessen som utgår från ett kommunikationsteoretiskt perspektiv. Så var inte heller fallet.

Jag kommer att senare i avsnittet om "Embeddedness" närmare beröra en organisationskulturell skillnad mellan å ena sidan Röda Korset och universiteten och å andra sidan exportindustrin. De två förstnämnda organisationerna innesluter på många sätt de anställda i kulturer, som präglar det dagliga arbetet. En intervjuad rödakorsare uttrycker det så att hon tillhör en familj, när hon arbetar på Röda Korset (s. 175). De starka forskartraditionerna inom olika forskardiscipliner skapar på samma sätt starkt präglade organisationer, som omsorgsfullt fostrar doktoranderna till goda medlemmar i den för ämnet gällande organisationskulturen. Så är inte fallet inom exportindustrin, där de anställda reser och verkar helt ensamma, möjligtvis med något stöd från lokala dotterbolag. En intervjuperson påpekar att svenska affärsmän numera saknar medresande administrativt stöd på sina resor, till skillnad från de flesta tyska kollegor (IPAF 3).

Vad vi kanske dessutom ser hos dessa resande affärsmän är ett starkt tävlingsmoment, som isolerar dem från varandra. Vem ska få bäst resultat detta år? Vem ska imponera på ledningen? Vem ska bli nästa chef för denna del av verksamheten?

En intervjuad rödakorsare säger:

Svenska affärsmän är det ensamaste jag sett (IPRK 5).

### *Intervjupersonernas professionella hemvister*

Jag har i det följande kort beskrivit de organisationer som intervju-personerna arbetade inom vid tiden för de händelser som behandlas i intervjun.

Jag valde alltså att intervjua individer som arbetat inom det svenska affärlivet, Svenska Röda Korset eller är medlemmar i det svenska forskarkollektivet med universitetsanknytning. Varför har jag valt just dessa organisationer som hemvister för människor som jag ville intervjua? Min utgångspunkt var det svenska affärlivet. Som beskrivits inledningsvis (s. 11) var det mina kontakter med svensk storföretagsamhet som inspirerade till avhandlingsarbetet.

Men affärlivet borde inte stå för all avhandlingsempiri. Jag strävade efter att kunna återge flera gruppers berättelser, som tillsammans kunde skapa en mer täckande bild av den svenskfödde, internationellt arbetande individens kommunikation med omvärlden utanför Sverige. När jag därför sökte ytterligare en organisation, önskade jag studera en som var livligt internationellt verksam men i övrigt skulle utgöra en kontrast till det svenska affärlivet. Jag ville undersöka en organisation som var definierad och skarp i gränssnitten, som inte var särskilt stor, som inte var vinstdriven, som var enhetlig vad gäller mål och organisation. Jag valde Svenska Röda Korset, som jag kände väl efter fem år som s.k. "frivillig" i en lokal krets och som förtroendevald sedan 1997 i folkrörelsen Svenska Röda Korset.

Vid valet av den tredje organisationen tog jag fasta på kriteriet att den inte skulle vara vinstdriven utan tillhöra den offentliga sfären. I övrigt ville jag denna gång välja en organisation, som var mycket brett internationell i sin verksamhet och ändå skiftande i sin organisatoriska uppbyggnad. Det svenska universitetsbaserade forskarkollektivet motsvarade dessa kriterier. Också denna värld kände jag i någon mån inifrån, eftersom några nära anhöriga var aktiva inom den. Mina kontakter med forskarvärlden hade dock varit ytliga och endast erbjudit kunskaper om den organisatoriska uppbyggnaden samt något lite kulturkunskap. Jag kände naturligtvis också kultur och organisation inom min egen universitetsinstitution, Enheten för Medier, Kommunikation och Journalistik vid Lunds universitet.

Samtidigt som alla valda organisationer var sådana som jag hade vissa förkunskaper om (se s. 36 om förförståelse), var jag noggrann med



att de skulle uppvisa stora organisatoriska variationer. Jag ville testa mina frågeställningar på skilda organisationer, kunna jämföra intervjuvaren mellan olika organisationstyper och se om organisationstillhörigheten färgade de intervjuades synsätt i något hänseende. I tolkningsfasen var mitt mål att finna fram till slutsatser som är giltiga för många svenskar, över organisationsgränserna.

### *De svenska exportföretagen*

Under 1900-talet omvandlades ett fattigt bondesamhälle, Sverige, till en av världens mest välmående industrinationer. En grund för denna tillväxt var norra Sveriges stora rikedom på skogar, malm och vattenkraft. Värdet av dessa naturresurser förstärktes av en rad svenska uppfinningar och vidareutvecklingar av uppfinningar: ångturbinen, kullagret, fyren, telefonen, mjölkseparatorn, säkerhetsändstickan, Tetrapaks system för förvaring av drycker, AXE-systemet för digital telefoni, gammakniven och engångsdialysatorn, för att bara nämna några (Svenska Institutets hemsida).

På grund av en för liten hemmamarknad tvingades svenska företag tidigt att investera i export till kunder utanför landet. Denna tidiga utlandshandel har ansetts ge svenska företag företräde på den internationella marknaden. Det är ett skäl till att Sverige i dag har en ovanligt stor andel multinationella företag och varumärken sett i relation till landets få invånare. Volvo, Saab, Ericsson, ABB, AstraZeneca, Electrolux, IKEA, H & M och Absolut är några av dessa (tidigare och/eller nuvarande) svenska varumärken (Svenska Institutets hemsida).

Trots att råvaror och behandlade råvaror fortfarande utgör en avsevärd andel av den svenska exporten, anses framtiden för svenska företag ligga primärt inom den kunskapsintensiva industrin. IT och biomedicin är två sådana kunskapsintensiva sektorer, vari Sverige har varit bland de globala ledarna under en längre tid. Dessutom finns det i dag en tredje svensk, internationellt verksam, industrigren som brukar kallas "upplevelseindustrin". Med detta avses kreativa sektorer som design, musik, mode, gastronomi, medier och turism. Inom dessa områden anses Sverige ha upplevt en kreativ revolution från millennieskiftet och framåt, som gett landet nya exportinkomster.

Parallellt med utvecklingen av industrierna har de fackliga organisationerna växt i betydelse och spelat en viktig roll för utvecklingen av arbetsmarknaden i Sverige.

### *Svenska Röda Korset*

Röda Korset är en världsomspännande organisation som arbetar med humanitärt hjälparbete. Målet är att lindra och förhindra mänskligt lidande, oavsett vem det drabbar och hur det än uppstår. I federationen av Nationella Röda Kors-föreningar finns företrädare för 186 föreningar i lika många länder. I muslimska länder kallas den lokala organisationen Röda Halvmånen. 97 miljoner människor är medlemmar och/eller frivilliga i Röda Korset eller i Röda Halvmånen (Svenska Röda Korsets hemsida).

Dessutom finns Internationella Röda Kors-kommittén (ICRC) som, med Schweiz som utgångspunkt, agerar i krigssituationer. ICRC arbetar i länder som drabbats av krig eller konflikt men tar aldrig ställning för någon av de inblandade parterna. Däremot tar Röda Korset alltid och oreserverat ställning för den enskilda människan som drabbas av konflikten. Röda Korset är politiskt och religiöst obundet.

Alla rödakorsföreningar arbetar inom fyra områden:

- Att främja humanitära värderingar
- Att bistå vid katastrofer
- Att bygga upp beredskap inför katastrofer
- Att arbeta med hälsa och social omsorg i lokalsamhället.

Svenska Röda Korset har ca 240 000 medlemmar. Omkring en tiondel av dem är aktiva frivilligarbetare. Svenska Röda Korset är organiserat i 10 regioner och har sitt huvudkontor i Stockholm. Den frivilliga verksamheten stöds av anställda som 2010 är till antalet drygt 400.

Nio av de tio som intervjuats i avhandlingen är anställda av Svenska Röda Korset. De arbetar antingen på huvudkontoret i Stockholm eller på regionkontoret för Region Syd i Malmö. En av de intervjuade är förtroendevald och medlem i Svenska Röda Korsets centralstyrelse. Alla de intervjuade – inklusive den förtroendevalda – har tidigare verkat på fältet i Afrika, Sydamerika eller Asien som s.k. Röda Kors-delegater. Deras arbetsgivare under delegatperioden var den internationella fede-

rationen av Röda Korsföreningar med säte i Genève eller Internationella Röda Kors-kommittén i samma stad.

### *Det svenska universitetsanknutna forskarkollektivet*

Forskarutbildningen i Sverige är i hög grad koncentrerad till de stora, tidigt etablerade universiteten i Lund, Uppsala, Stockholm och Göteborg samt Karolinska Institutet och Kungliga Tekniska högskolan, båda i Stockholm (Högskoleverkets årsrapport 2009). De svarar för två tredjedelar av alla doktorander. Hösten 2008 var det ca 16 900 doktorander som aktivt bedrev utbildning på forskarnivå. Doktorandpopulationen kännetecknas av en nedåtgående trend. Under den senaste tioårsperioden har den minskat med 11 procent.

I det närmaste 3 000 personer börjar varje år en forskarutbildning vid svenska universitet. Nästan lika många utexamineras, dvs. disputerar, varje år. Könsfördelningen bland doktorandnybörjare har varit relativt jämn de senaste femton åren. Men bakom siffrorna döljer sig dock stora skillnader mellan olika ämnesområden. Exempelvis var 27 procent av nybörjarna inom teknikvetenskap kvinnor 2008, jämfört med 61 procent inom humaniora.

De fem största ämnesområdena – teknikvetenskap, medicin, naturvetenskap, samhällsvetenskap och humaniora – stod sammantaget för 90 procent av alla doktorandnybörjare 2008. Områdena teknikvetenskap och medicin var ungefär lika stora och svarar tillsammans för mer än hälften av alla nybörjare.

Av nybörjarna i forskarutbildningen hade 54 procent högutbildade föräldrar enligt de senaste uppgifterna från läsåret 2006/07. Av dem som började doktorandutbildning hade 18 procent utländsk bakgrund, varmed menas att de är födda utomlands och bosatta i Sverige eller födda i Sverige och har två utrikes födda föräldrar. Antalet nybörjare med utländsk bakgrund har i stort sett varit konstant de senaste tio åren.

Bland naturvetare och teknologer har utlandsvistelser före eller efter doktorsexamen länge varit vanliga. Under 2008 reste knappt 1000 svenska doktorander utomlands för att delta i studerandeutbyte om minst tre månader. Knappt hälften av utbytena sker med något EU-land. USA är ett annat ganska stort mottagarland för utresande svenska forskare – under 2007 tog USA emot ungefär var femte svensk doktorand i gruppen av utresande. USAs dominans var tidigare i det

närmaste total som värdland för utresande tekniker och naturvetare. Som nämns ovan (s. 97) är det nu mindre vanligt att resa ut för studier före doktorandperioden.

Mina 10 intervjuer med internationellt verksamma forskare är fördelade på fyra kvinnor och sex män. De fyra kvinnorna verkar inom biologi, humaniora samt samhällsvetenskap. Av männen är fyra naturvetare och två samhällsvetare.



## V. ANALYS AV INTERVJUER

De trettio intervjuerna med människor som har eller haft sin yrkesutövning i yrken som innebär många, ofta långa utlandsvistelser, resulterade i ett omfattande material på 160 tätskrivna A4-sidor i utskrivet skick. Det blev en rik och givande text som går att analysera med hjälp av flera olika ingångar.

Analysens utgångspunkter är de frågor, som jag ställt rörande interkulturell kommunikation i avhandlingens början. Inledningsvis har jag operationaliserat den interkulturella kommunikationsprocessen genom att ställa frågor som rör kommunikativa strategier. Kommunikation i professionella sammanhang kräver att det sker en planering av den förväntade kommunikationsprocessen, vari inbegrips beslut om lämplig kommunikationsstrategi. Begreppet Kommunikationsstrategi kan därför användas som operationaliseringsinstrument i just detta fall, eftersom mina intervjupersoner berättar om vad som händer under pågående yrkesutövning (se också s. 27).

### Huvudfråga 1

Vilka kommunikativa strategier används av svenskar vid interkulturell, professionell kommunikation, då svenskarna är ena parten i kommunikationsprocessen och ickesvenskar den andra parten?

Efter noggrann avläsning av omvärlden och andra överväganden bestämmer sig den kommunikative aktören för att kommunicera på ett visst sätt, som förväntas leda till måluppfyllelse. Då vill jag analysera deras vägval och frågor:

### Huvudfråga 2

Finns det samband mellan de berörda svenskarnas val av kommunikativa strategier å ena sidan, och deras svenska identiteter och/eller deras professioner å den andra?

Så byter jag perspektiv från intervjupersonernas till mitt eget. Jag vill nu studera hur intervjumaterialet – som ett exempel på interkulturell kommunikation – kan analyseras och tolkas. Jag frågar:

### Huvudfråga 3

Med hjälp av vilka teoretiska perspektiv och modeller kan jag bäst genomföra en teoribaserad analys av forskningsmaterial som berör området Interkulturell kommunikation?

Jag har dessutom valt att ställa ytterligare frågor för att få kompletterande perspektiv. Avhandlingens fokus ligger på de kommunikativa processerna och det till detta kopplade valet av kommunikativa strategier. Men de kommunikativa processerna påverkas av ett antal omständigheter, som här berörs i korthet. Jag vill komma ännu närmare det faktum att intervjupersonerna är rotade i svensk kultur.

Vilken roll för kommunikationen i det interkulturella mötet spelar det faktum att en part i mötet är just svensk?

Hur påverkar det kommunikationen mellan svenskar och ickesvenskar om svensken i förväg besitter kunskaper om interkulturell kommunikation? i det relevanta språket?

Har intervjupersonen fått utbildning i interkulturell kommunikation under sin skoltid, i samband med högre utbildning eller på sin arbetsplats? Har intervjupersonen fått relevant språkutbildning?

Att ständigt agera via ett annat språk – intervjupersonerna arbetar vanligen på engelska – påverkar kommunikationen i grunden. Jag frågar:

Anser intervjupersonen sig kunna det språk tillräckligt bra, som används vid det interkulturella mötet?

Hur medvetna är intervjupersonerna om genusaspekter på kommunikationen?

Hur påverkas den interkulturella kommunikationsprocessen av aktörernas könstillhörighet?

Intervjupersonen beskriver sin livsvärld under intervjun och upptäcker själv nya förhållanden och innebörder. Det kan också bli fråga om löpande självkorrigeringar och klargöranden. Intervjumaterialet struktureras och klarlägganden sker (Kvale, 1997, s.171).

I det följande analyserar jag de trettio intervjusvaren. De tematiska enheter jag identifierat i mitt stora material utgår från de ovan redovisade frågorna (kommunikationsstrategier, "svenskhet", osynlig kompetens, språkfrågor och genusaspekter). Dessa innehåller i flera fall delproblem som jag likaså analyserar. Analyserna knyts samman i avhandlingens tolkningsdel (s. 167 ff).

## Kommunikationsstrategier

Ett vägval rörande kommunikativa åtgärder, som bygger på en omfattande omvärldsanalys.

Så har många kommunikationspraktiker definierat begreppet "kommunikationsstrategi". Jag påminner också om att det finns ett antal andra definitioner som citeras på sidorna 28-29 (Karlöf, Habermas, Falkheimer/Heide, Alvesson).

Begreppet "kommunikationsstrategis" ibland lite oklara gräns till begreppet "kommunikativ verksamhet" är inte av godo. Det har t.ex. medfört att strategi-begreppet, som bland yrkeskommunikatörer har hög status, ibland pådyvlas innehåll, som till sin kärna är banal vardagsverksamhet inom kommunikationsbranschen. Alvesson säger ironiskt:

Man kan säga att benägenheten att göra så mycket som möjligt till en strategisk fråga och att söka framställa sig själv som strateg är typisk för vår tids försök att tjustig- och märkvärdiggöra ting. Samtidigt är det ofta så att bakom en grandios framtoning lurar en mindre flott praktik (Alvesson, 2001, 2009, s. 106).

En väl genomförd omvärldsanalys är nödvändig för att överhuvudtaget kunna konstruera en strategi. Vid interkulturell kommunikation är vanligen de i förväg okända faktorerna i omvärlden betydligt fler än vid inomkulturell kommunikation.



Jag har vid alla intervjuer fokuserat min uppmärksamhet på intervjupersonens konstruktion av kommunikativa strategier för användning vid interkulturell kommunikation. Jag har letat mig fram till spåren av den intervjuades tysta frågor till sig själv, en retorik som kanske lyder så här:

Hur kommer jag till tals bland alla dessa människor från andra kulturer? Hur blir jag lyssnad på? Hur får jag andra parten att minska garden mot den annorlunda svensken och tro på vad jag säger? Hur ska jag kunna få min kredit om jag inte är betrod? Hur ska jag motverka den starka misstänksamheten mot mig, västerlänning, som gör intrång i den främmande miljön? Uppfattas jag som konkurrent av den här personen?

Innebär dessa – förmodade – frågor till dem själva att intervjupersonerna är medvetna om att de vid utlandsarbete konstruerar kommunikationsstrategier? Eftersom endast två av de intervjuade har någon träning som kommunikatörer, utgår jag från att flertalet av dem inte är medvetna om att det är just detta de gör. Det finns en vardagens diskurs vid kulturmöten, en opretentiös motsvarighet till ”att skapa kommunikationsstrategier”, nämligen just att fråga sig ”hur kommer jag till tals?”, ”hur blir jag lyssnad på?” Den diskursen är intervjupersonerna medvetna om att de ägnar sig åt. Bland affärsmännen är det dessutom flera som har marknadsföringserfarenhet, och de känner väl till behovet av kommunikationsstrategier i praktiken.

Jag har ovan beskrivit mitt intervjuarbete (s. 31, 96 ff). Vid min gruppering av intervjuarens innehåll har jag vaskat fram ett antal tydliga strategier, som konstruerats av de intervjuade i syfte att komma förbi de hinder som ovanstående tänkta inre monolog beskriver. I det närmast följande redovisar jag varje vald strategi för sig. I samband med beskrivning och analys av strategin belyser jag användningen av den med hjälp av citat från intervjuerna.

### *En genomtänkt dialog*

Intervjupersonerna gör ett stort antal reflektioner om dialogen. Det är rimligt att den väcker deras intresse på grund av dialogens starka huvudroll bland tillgängliga kommunikationsmedier (s. 52 ff).

Vikten av lyhörddhet i kommunikationen betonas av IPRK 2. I habermasiansk – och rödakorsmässig – anda utgår hon genomgående från kommunikationsstrategier, som tar hänsyn till budskapsmottagarens underläge och osäkra maktposition. En väl genomförd dialog blir då central. Den måste den svenske aktören slå vakt om och medvetet medverka till.

Vi svenskar har väldigt brått, är väldigt friskspråkiga och mycket öppna. Den vietnamesiska kulturen är mycket mer försiktig. Man säger ja till allt för att vi inte ska tappa ansiktet. Vi kunde bli osäkra om vad de egentligen ville ha. De skulle ju uppfylla sina behov och inte våra (IPRK 2).

I Ryssland gällde det att hantera att landet upphört att vara en stor givarnation i Röda Kors-världen. Röda Korset hade varit Sovjetstatens förlängda arm. Efter perestrojkan skulle Röda Korset börja motivera sin närvaro. Så vi började ett föreningsutvecklingsprojekt i Ryssland – hur organiserar man en demokratisk förening och hittar frivilliga? Den nya situationen störde ryssarna extremt. Jag fick vara noggrann med att inte trampa på folks självkänsla. Så jag ser till att det är de som kommer med förslag och idéer. Det är ändå svårt att veta om de säger vad de tror att jag vill höra (IPRK 2).

IPRK 4 har erfarenheter från bl.a. Vietnam och Sudan på hög administrativ nivå. Där pågår maktspel, och den svenske aktören prövas. Hans kommunikativa strategi är att vara seriös samt väcka intresse och förtroende. IPRK 4 har många tankar om hur han startar en förtroendeväckande dialog.

I Vietnam ville vi träffa människor som vi tidigare inte kunnat nå, konstnärer, journalister och liknande. Man måste utveckla sättet att nå in till de inre diskussionerna på något sätt. Man måste kunna påstå saker, bära med sig hypotetiska påståenden som triggar någon form av diskussion. Man måste göra sig själv så synlig som möjligt och sina egna värderingar och det man själv står för (IPRK 4).

Jag kan göra mig medvetet sårbar från början. Men det fungerar ju inte alltid. För mig är lyssnandet och givandet hela processen (IPRK 4).

Grunden i det strategiska är erfarenheten av en form av dialektisk förståelse. Man måste se människorna på andra sidan bordet som något annat än en representant för saken (IPRK 4).

En kritisk röst kommer från IPRK 6, som är kvinna med bred ländererfarenhet.

”Might is right”, dvs. väst kan göra vilka dumheter som helst som inte medborgare i andra länder kan göra. Sverige har en anda att det är OK att kritisera. Det kan man inte göra i Asien. Där kan den begå självmord som gjort ett misstag (IPRK 6).

IPRK 7 har funderat mycket på hur kommunikationen fungerar för honom. Han har tänkt på en upplevelse under kriget i Rwanda. Han beskriver sin chefs kommunikationsstrategi i ett svårt läge. Chefen lyckades skapa dialog och en relation med motparten, vilket ledde till att han och hans medarbetare, inklusive IPRK 7, överlevde en mycket utsatt situation.

Kommunikationen är aldrig svårare än att man möts människa mot människa. Det kommer ner till att man skapar tillräckligt mycket förtroende mellan människor. Jag hade nog ingen särskild kommunikationsstrategi. Som person vill jag vara öppen och bjuda på mig själv och vara rak. Det gäller ju här hemma också. Och att ta mig tid. Ju mer förtroende jag får, ju mer kan man dela med sig. Allt är ju dialog, inget kan ju vara ensidigt (IPRK 7).

Jag lärde mig något om kommunikationens roll när jag jobbade med flyktingar i Rwandas huvudstad Kigali och fastnade där vid krigsutbrottet. Jag och kollegorna bodde på Hotell Rwanda och ville ur staden och vi skulle därför hämta en Röda Kors-jeep som stod kvar på Röda Kors-kontorets gård. När vi fyra män kom dit, låg det döda tutsier i mängd på vår bakgård. De hade slaktats av en pöbel som nu omringade oss. Den bestod av män i åldrarna 20 – 30 år. Många av dem hade blodiga machetes i handen (IPRK 7).

Vår chef talade med dem. Han försökte finna ut vem som var pöbelns chef och försökte skapa en relation. Jag blev skitförbannad mitt i allt, jag ville ringa hem, jag ville säga ajö till min familj. Men vi stod kvar och resonerade och pratade i så normalt tonläge som möjligt. Pöbeln måste få en relation till oss, se oss som människor. Vi fyra kroppsvisiterades, alla utom Lars som var den som hade pengarna. Pöbeln ville ha bilen men det fick de inte. Det kändes som om detta pågick en evighet, men det varade 1-2 timmar. Det var punktering på bilen. Det blev så att medlemmar i pöbeln bytte däck. Till sist fick vi åka i väg med bilen. I vår grupp var chefen svart. Han kunde därför ha varit i särskild fara liksom en belgare i gruppen. Belgare är inte väl

sedda i Afrika. Pöbeln var påtänd. Jag lärde mig att man i sådana lägen måste kommunicera, upprätta en kanal. När vi stod där, kunde jag liksom se mig prata. Alla känslor snurrade runt (IPRK 7).

Att vistas och kommunicera i en kultur som skiljer sig mycket från individens vanliga omgivningar frestar på och erbjuder stora kommunikationshinder. För IPRK 9 prövar kommunikationshindren både tålmod och uthållighet.

Burmeser är i fara om de talar med utlänningar på grund av juntan. De är i en mycket svår sits. Egentligen vill de ju prata och de undrar vad som sägs i omvärlden om Burma. Men de vågar inte. Det gjorde att man dagligen fick manövrera i en gråzon som man inte riktigt hade pejl på. Vi tror kanske att vi börjar förstå, men vi kanske bara förstår 30 procent efter ett eller två år. Den här typen av utvecklingsarbete kräver en viss sorts personlighet. Någonstans bör man uppfatta det kulturellt osynliga som en utmaning. Det är en jätteseg och osynlig process. På slutet i Burma började jag tappa tålmod (IPRK 9).

En ledande chef inom den svenska Röda Kors-verksamheten har över tid blivit de europeiska ländernas talesman inom rörelsen. För att komma dit hade han en genomtänkt kommunikationsstrategi: han konstruerade en situation som innebar att han under en lång tid ”låg utomordentligt lågt”. Och det fungerade.

Från början var jag mycket tyst och satt och lyssnade. Jag ville inte avslöja min naivitet. I två år deltog jag i möten utan att komma med några självklara råd. Växte långsamt in i möjligheten att få komma med i dialogen och lägga förslag. Det har varit min personliga strategi. En ganska grundläggande strategi, som fungerar både i Sverige och ute, när vi har olika kulturell bakgrund (IPRK 10).

IPAF 4 arbetade 13 år utomlands efter att han landat i Västafrika som försäljningsansvarig vid 26 års ålder.

Jag trivs mycket bättre i mitt affärsmannaskap, när jag kan knaka igenom fasaden och hitta individen därunder. Det passar mig. Det går tillbaka till det grundläggande humanioraperspektivet som jag hade med mig hemifrån (IPAF 4).

Att hantera en dialog insiktsfullt och noggrant är huvudstrategin vid all interkulturell kommunikation. Dialogens många fördelar har belysts tidigare i avhandlingen (s. 52 ff). Ovan finns exempel på hur rödakorsanställda eller deras kamrater hanterar dialogen med stor respekt för dess latenta genomslagskraft.

Hur ska man närma sig människor vid besök i andra kulturer? Ska man provocera fram samtal? Ja, säger någon rödakorsare, medan de flesta av dem förespråkar konstruktionen av en mer tillbakadragen, lyssnande hållning. Den hierarkiska, ostasiatiska kulturen, som förbjuder underordnade individer att överhuvudtaget komma till tals när ledarna är närvarande, gör kommunikationen mellan de ickehierarkiska, informella svenskarna och hierarkiskt präglade burmeser svår att genomföra, visar mina intervjupersoner i en annan berättelse. Diskursen skiljer sig kraftfullt åt mellan de två kulturerna. I skildringen ovan från inbördeskriget Rwanda visar en intervjuperson hur det långa tålmodiga samtalet räddar rödakorsarna från en trolig död.

Den gemensamma faktorn för dessa dialogskildringar är rödakorsarnas respekt för samtalet och dess kraftfulla påverkan på människor. Samtidigt framgår av intervjumaterialet att det dominerande kommunikationsredskapet i dialogkonstruktionen, samtalet, sällan nämns i intervjuerna med två andra grupper, affärsmän och naturvetenskapliga forskare. Orsaken till detta kan vara ett ointresse eller okunskap rörande kommunikationens olika redskap, eller en ovana vid att gräva sig ner i kommunikationens detaljer, att konstruera en kommunikationsprocess. De samhällsvetenskapliga forskarna talar däremot gärna om sina samtal, dock utan att diskutera kommunikativa analyser som skulle kunna visa på en medveten konstruktion av samtalsstrategin.

### *Att använda kulturkunskaperna*

De kulturkunskaper som här åsyftas är insikten i lokala sedvänjor och traditioner. Jag talar inte om s.k. "nationalkulturer" utan om de kulturella variationer som människor upptäcker, när de besöker ett nytt hörn av världen.

Någon formell kulturell träning före resor är sällsynt, rapporterar alla intervjupersoner. Men det finns ofta ett förhandsintresse för kulturaspekter hos den utresande individen, som medverkar till att vederbörande före en arbetsresa på ett eller annat sätt skaffar sig en bredare

kunskap om den förväntade lokala kulturen. Det motiverar intervju-personerna bl.a. med att det är viktigt med kulturkunskaper för att kunna kommunicera väl.

Att vara kulturellt kunnig i förväg uppskattas särskilt inom Svenska Röda Korset. IPRK 5 fick djupa erfarenheter av latinokulturen under en drygt tvåårig arbetsvistelse i Argentina. Hon arbetade på organisationens huvudkontor i Buenos Ayres. Här ger hon några exempel på kulturkrockar som kommunikationshinder.

De tyckte i början att jag var mycket tyst. Latinokulturen är verbal, ett flöde av ord. På något sätt skedde den där anpassningen till kulturen. Jag satt ju så småningom också där och kacklade. Jag hade svårt, när jag kom hem, att anpassa mig till svenska vanor. Jag avbryter ju fortfarande. Jag gjorde mycket gester. Jag är någon annan när jag är där, pratar på ett annat sätt. Det var ingen som tog hänsyn till mig. De tyckte jag var mycket strukturerad och fyrkantig. Klagandet på skandinaver och britter i Röda Kors-federationen har en negativ klang (IPRK 5).

Svenskarna på plats i Argentina var mycket informella. Jag blev utskälld av min (argentinske) chef som tyckte att jag inte fick vara så informell mot den svenska ambassadören utan skulle visa respekt för protokollet. Jag tyckte det var för otydliga ramar. Man visste aldrig när den extrema formalismen skulle slå till. Det gjorde mig osäker (IPRK 5).

Det var gruppen som gällde. Latinos satt kvar på jobbet så länge chefen var kvar. De vågade inte gå därifrån. Ingen kom i tid i Argentina. Det första halvåret fick jag vänta 45 minuter – 1,5 timmar på att folk skulle komma till möten. Jag var helt ineffektiv. Men när jag kom tillbaka till Sverige igen, kom jag för sent hela tiden (IPRK 5).

Men det är inte lätt att klara kulturhindren, om de är okända. Här får vi ett exempel från Georgien, där den springande punkten är hierarkierna som separerar lokalanställd rödakorspersonal från delegater tillhöriga den internationella rödakorsorganisationen och som arbetar på platsen under en begränsad tid.

I Georgien gäller en helt annan tidsuppfattning. Man kommer 1-2 timmar efter utsatt tid till möten, och jag klagade över det till min assistent: ”Varför sa du ingenting och förberedde mig på detta?” Då fick jag svaret att det kunde man inte göra av hierarkiska skäl (IPRK 6).

Uppfattningen att svensken är blyg och bufflig vidarebefordras av en intervjuad rödakorstjänsteman.

Svensk kultur skiljer sig från andra kulturer på flera punkter. Det är inte alltid jag sökt mig till svenskar när jag varit ute. I Angola ville jag inte associeras med de andra svenskarna – de betedde sig illa. Svenska delegater uppfattas ofta inom Röda Korset som formella, lite strikta, samtidigt noggranna. Svenskarna kan uppfattas som inte helt beivrade i de sociala spelreglerna, i sättet att vara. Kulturellt skiljer vi oss från den mer sociala miljön i södra Europa (IPRK 7).

Det gäller hela tiden att läsa av den lokala kulturen korrekt.

Under de senaste åren har jag varit i Indonesien, Sri Lanka, Singapore och Indien, eftersom jag var tsunamihandläggare ett halvår. I Asien är det ett mycket tydligare kodspråk som man bör känna till. Vad händer under ytan, bakom det som synes vara? Så är det inte i Afrika om man ska generalisera. I Afrika är det ”pang på rödbetan”, mer emotionellt (IPRK 7).

I Afrika säger man vad man menar. Den afrikanska kommunikationen kan vara väldigt burdus och rak. Högljudd, bjuder på känslor. Asien var mycket svårare. Det är mycket formellare i Asien med osynliga regler. Jättesvårt att få veta vad folk tycker. De går inte i konfrontation. Ibland kan det vara att de spelar spel och inte vill säga något (IPRK 9).

Länder som starkt präglas av hierarkiska synsätt är vanligtvis svåra för svenskar att arbeta i. Burma är ett av dem.

Det är nog svenskt att tro att man ska sitta med en kopp kaffe och gråta ut och säga vad vi känner och tycker. I Burma kunde jag tala med alla nivåer. Men de kunde inte tala med varandra. Där var det order uppifrån och ner. Det gick inte samla dem i ett rum. Efter ett tag hade vi svenskar byggt upp ett förtroende hos burmeserna. Och då kunde vi ha diskussioner och tåla en viss oenighet. Men om någon i (den nationella burmesiska) styrelsen kom in i rummet, så förvandlades denna grupp av kompetenta personer till skolgossar. Ibland blev man trött på det. De hoppade av eller gled ur saken, om en styrelseledamot ändrade sig eller tidigare inte sagt vad han tyckte. De tog ett helt annat beslut. De ansträngde sig inte att ta reda på vad vi tänkte (IPRK 9).

Respekten för den äldre finns i bilden i Burma. De äldre var personer som var betrodda, av staten godkända. Det kom man inte åt. Men dessa äldre tog våra invändningar på skoj. Värst var när alla i styrelsen var där och skulle spela upp för varandra (IPRK 9).

Ju nyare en relation är, desto mer är det röda mattan. Kambodja har jag besökt 5 – 6 gånger och det blir allt mindre högtidligt. Sista gången fick jag ta mig fram för egen maskin med en moppe och bo enkelt (IPRK 9).

Det sista citatet återspeglar säkerligen att respekten för rödakorsdelegaten hade normaliserats och att han började betraktas som en i gänget. Rödakorsarna suckar inte sällan över att de vid besök på olika lokal-kontor skiljs ur gemenskapen i många sammanhang och betraktas som utanförstående. Respekten för Väst-kulturen och ”för den som har pengarna” kan vara orsaken till detta beteende.

Citaten visar att kulturkunskaperna behövs. I de fall intervjupersonen medvetet har arbetat med att överbrygga kulturgränser genom en kunnig relativisering av kulturskillnaderna, har det tydligen fungerat. Vad intervjupersonerna nämner sällan är just detta med jämförelsen ickesvensk/svensk kultur – att de möter en främmande kultur som är annorlunda än den svenska kultur som de själva är präglade av. Kommentarerna rörande svensk kultur är få. Samtidigt finns det i citaten många exempel på att intervjupersonerna är färgade av en traditionell svensk identitet. Den svenska ordknappheten, informaliteten, individfokus, tidsfixeringen, bristande fokus på social smidighet, ovilja mot hierarkier, brist på respekt för äldre – alla drag som länge förknippats med svensk identitet – passeras i citaten ovan utan intervjupersonens kommentar. Fokus ligger enbart på den besökta kulturens särdrag. De svenska kulturmarkörerna anses vara det normala, eller självklara, eller något som jag som svensk intervjuare förväntas uppfatta som självklart.

Alla de intervjuade har många utlandsvistelser bland sina livserfarenheter. De har säkert i flertalet fall sedan länge konstruerat en typisk kommunikationsprocess som de använder sig av i tillämpat skick vid sina besök i länder utanför Sverige. Men det är tydligt att av de tre intervjuade grupperna är det bara rödakorsarna som är grundligt förberedda på kulturella variationer. Det förvånar trots allt inte efter-



som rödakorsarna är den enda av de tre intervjuade grupperna, som regelmässigt genomgår utbildning före en utlandsvistelse. De är inte oförberedda och vet redan något om vilken typ av kulturella variationer som kan komma i deras väg vid det aktuella besöket.

Rödakorsdelegaten i Argentina ger ovan en klassisk skildring av en grupporienterad latinokultur som kolliderar med den nordiska. Det är en ganska välvillig kulturkrock varvid båda parter lär sig något om varandra. Ibland är det svårare. Den kinesiska kulturen dyker upp i flera rapporter och beskrivs gärna som svårtolkad, sluten och mycket olik den svenska. Liknande tankar väcks i mötet med sydostasiatiska kulturer.

I olika rapporter dyker det upp en ovilja hos svenskarna att anpassa sig till dessa kulturella variationer mer än ganska ytligt. Särskilt variationer som nedvärderar värderingar som är högt skattade i samtida svensk kultur – som t.ex. jämställdhet – har flera intervjupersoner svårt att acceptera (IPRK 2).

### *Att bygga relationer*

Skickligt användande av dialog och kulturkunskaper är en god start på den kommunikativa strategin. Men huvudstrategin för många är att bygga nära relationer till sina ickesvenska kontakter. Detta är en prioriterad strategi som förekommer mer i vissa länder än andra. Det är också en strategi som man bara kan ta till utan förberedelser före utlandsvistelsen. Men den kräver ofta en genomtänkt konstruktion när intervjupersonen väl är på plats.

IPAF 4 har många intryck från Mellanöstern, där han känner sig hemmastadd. Det är en del av världen där relationsbygge står högt i kurs. Flera intervjupersoner rapporterar att de vid besök i dessa länder inbjudits till den besökte affärsmannens familj. Det är deras uppfattning att relationer här konstrueras just genom ett närmande mellan besökaren och värdens släkt och vänner. IPAF 4 berättar om den goda, mångåriga relationen med en högt ansedd, lokal affärsmän i ett av Mellanösternländerna. IPAF 4 tar vid besök alltid reda på hur dennes familj, främst hans mamma, mår. IPAF 4 berättar också för sin vän i detta land om sin egen mamma, vilket uppskattas. IPAF 5 använder också sin sociala förmåga mycket medvetet.

Jag har byggt fantastiska relationer i ca två dussin länder, där jag alltid har ett telefonnummer jag kan ringa (IPAF 5).

Det är väl genomtänkta relationsbyggen som här beskrivs. De är prioriterade konstruktioner. En bild av IPAF som en bra människa byggs upp, kanske som en ”goffmansk iscensättning” (s. 57). Det är meningen att den andra parten ska tycka att det är nyttigt och roligt att känna honom.

Men det finns också mindre komplicerade system. Att bygga relationer, baserade på gemensamma intressen, är relativt vanligt. Ett sådant intresse kan vara den lokala kulturen i det aktuella landet. Kulturstrategin är relativt vanlig men inget som känns naturligt för alla. IPAF 9 säger att han inte ser kulturintresse som en väg att möta individer från en annan kultur. IPAF 10 ”lade inte ner tid” på den lokala kulturen i Polen. Men IPAF 5 resonerar helt tvärtom. Han började sin karriär som försäljningsansvarig för ländermarknaden Turkiet.

Det är för mig en viktig strategi att kunna mycket om landet och dess kultur. Det är fantastiskt att det är så ovanligt att den internationelle affärsmannen kan den lokala kulturen. Mitt sätt att agera är mycket ovanligt. Jag tar den andra sidan på allvar. Jag använder min kulturkunskap mycket. Gensvaret man får på ganska ytliga kunskaper (populära sånger, filmstjärnor, de stora personligheterna i den lokala historien) är enormt. Jag bekräftar motparten...De är vana (när de möter internationella affärsmän) vid en skarp snubbe som är där kort tid och ska träffa många och är ointresserad av var han är (IPAF 5).

En annan kulturstrategi är IPAF 1 som satte sig in i lokal historia och religion, när han bodde i Kina och Japan. IPAF 7 har en särskild rutin.

Du har 3 – 5 minuter på dig att fänga uppmärksamheten. Jag är intresserad av historia. Antingen kan jag landet dit jag ska åka eller så läser jag på. Så letar jag upp något som landets invånare kan vara stolta över men inte alla känner till. Så spelar jag lite dum och frågar ”hur var det med detta?” Då har man intresserat sig för landet och dess kultur och ger motparten en möjlighet att visa sig på styva linan. Sedan brukar det vara mycket lättare. Detta kör jag systematiskt (IPAF 7).

IPAF 4 bygger relationer bl.a. genom att söka sig fram till en manlig gemenskap.

Det manliga kamratskapet knäcker koderna. Det gällde inte bara i Polen utan också i Afrika och Mellanöstern. Man tar mycket på varandra. I Afrika gäller franska manér med kolonial elegans...I machoeffekten ligger det om man hittar en annan som man tycker är en bra man, då kan man bli polare. Det blir en brödraskapskänsla. Det skulle inte funka om man är tjej (IPAF 4).

Det är affärsmännen som främst använder sig av djupa, personliga relationsbyggen av det beskrivna slaget. De reser som tidigare nämnts ensamma och har planerat för denna typ av aktivitet. De går vidare på traditioner som är väl etablerade sedan långa tider (personlig kommunikation). Inte oviktigt är också det faktum att i Mellanöstern-kulturen, i den japanska kulturen, kanske i högkontextkulturer i allmänhet, anses det inte tillrådligt att göra affärer med en okänd individ med vilken man saknar direkta relationer. Då kan inte den andra partens tillförlitlighet säkerställas, och det är uteslutet att våga sig på osäkra affärsupplägg. I vissa kulturer, som den kinesiska, görs det stor skillnad på kinesiska och ickekinesiska affärspartners (Cordeiro-Nilsson, 2009, s. 203 f, 230 ff). Den ickekinesiske partnern kan däremot nonchaleras. Här en allvarlig incident från Sydostasien:

En gång har jag fått ett riktigt nackskott. Det är när man öppnat sig själv och inte får tillbaka lika mycket som man bjudit på. Den kinesiska kulturen kom jag aldrig riktigt igenom. Jag fick inga relationer som var långvariga på affärsmannanivå. Jag behövde ett starkt stöd från min vice VD som var kines. Vi arbetade mycket tillsammans, och jag var mycket öppen och ärlig. Men en dag sade han att han tänkte lämna företaget nästa dag och ta med sig alla de övriga kineserna. Det var ingen signal i förväg. Han hade stor insikt i våra affärer. Vi fick enorma problem....Jag har tänkt mycket på vad jag gjorde för fel vid detta tillfälle. Jag tror det var att jag inte orkade lära mig kinesiska....Den kinesiska kulturen upplever jag som väldigt knepig....Jag behandlade kineserna med respekt men fick ingen respekt tillbaka. Kineser har svårt att respektera en västerlänning. I Kina finns ett subtilt signalspel. Jag kan känna mig klumpig och okunnig med kineser (IPAF 4).

Grundliga kulturkunskaper och språkkunskaper har alltså mycket med den affärsmässiga framgången att göra. Att relationsbyggen är nödvändiga för professionell framgång är en vanlig åsikt bland affärsmännen. Varken rödakorsarna eller de naturvetenskapliga forskarna talar om det

i någon större omfattning, medan affärsmännen har integrerat medvetna relationsbyggen i sitt vardagsagerande och talar gärna om hur de bygger dessa relationer. Den mest omnämnda metoden är att ringa in ett intressant område som är attraktivt för de människor man vill komma i kontakt med, skaffa specialkunskap inom området och föra samtal i ämnet. I materialet nämns som sådana områden: fotbollsserier och populärmusik, traktens historiska förflutna, familjenyheter och manligt betonat kompisskap – en blandning av vitt skilda intresseområden, motiverad av insikten att det finns någon viktig person i den besökta kulturen som har intresse för ämnet.

I samtal motiverar de svenska affärsmännen denna kommunikationsstrategi med att den är billig och lätt genomförd, att de indirekt överför sin respekt för den besökta kulturen och nationen genom att diskutera lokala frågor och att den är förvånansvärt effektiv.

### *Att skapa strukturer/ mötesplatser för kommunikation*

I goffmansk anda (Goffman, 1959) händer det att intervjupersonerna skapar gynnsamma kommunikationssituationer genom att konstruera mötesplatser eller iscensätta en miljö – allt i syfte att komma närmare ickesvenskarna i målgruppen.

IPAF 10 har beskrivit en omfattande, detaljerad strategi för att få olika parter i Polen att lyssna på honom, när han som 28-åring fick uppdraget att skapa en – tidigare ickeexisterande – marknad för en svensk firma som sålde ett visst byggmateriel.

I Polen var vi helt okända och det fanns (då) ingen byggnadsstruktur i landet....Vi byggde upp ett nät av underleverantörer. Vi byggde en stark relation till arkitekternas organisation. Som kontakt med arkitekterna inrättade företaget ett stipendium för arkitektstuderande vid Warszawas universitet. Vi sponsrade också arkitekternas tennisturnering och skapade en arkitektävling. Jag satt i juryn. Vi fick ögonen på oss på detta sätt. Det var inte stora belopp men ingen hade gjort något sådant tidigare....Vi gjorde två modellkontorsrum och så fick kunderna jämföra dem. Vi sålde ett koncept i stället för produkten....Efter 1,5 år började kunderna ringa oss (IPAF 10).

Det är rättfram, lite publikfriande.

En annan ensam affärsman, IPAF 8, är nyutnämnd bankchef i Sydney, Australien, på 80-talet vid en tidpunkt när valutarestriktioner och svenska regelverk hindrar hans agerande på den australiska marknaden. Han konstruerar då egna vägar till symmetriska möten med medlemmarna i målgruppen, och kontakterna blir därför kommunikativt gynnsamma.

Det gällde att skapa mötesplatser. Den svenska handelskammaren var viktig, jag såg till att jag snabbt kom med i styrelsen och blev sångförmän. Ingenting var gratis. Man får sälja hårt och slita mycket. Det gällde att lära känna människor. Jag letade och sniffade hela tiden efter kontakter, startade t. ex. en orden av lundensisk studentmodell (IPAF 8).

Att skapa mötesplatser gjorde också forna tiders professorer vid de äldre universiteten. Man möts i någons hem, efter arbetet, och lär känna varandra under goda samtal. Förplägnaden är jämförelsevis enkel och består av en varm måltid.

Det är inte lätt att uppehålla en kontakt. Alla har så mycket att göra. Men jag har nog lyckats hålla igång förhållanden av denna typ. Det har också varit bra att vi hälsat på varandra och vet hur vi bor och att mina forskarvänner lärt känna min man. När de är här är jag engagerad hela tiden. Vänskapen är viktig, samvaro, äta en måltid ihop. Då blir det mångåriga förhållanden. Det är ju ett åtagande att ha en gästforskare. Man var hela tiden tvungen att tänka på om de har något att göra i kväll, ta med dem på landet och sådana grejor. De sköter sig inte själva i en främmande miljö, åtminstone en del. I dag tar man inte hand om gästforskare på samma sätt och det är synd. Det beror ju lite på hur omhändertagen man själv blir, när man kommer ut (IPFO 1).

Man kan bjuda hem alla på svensk afton med sill och gubbröra, knäckebröd och Absolut Vodka. Det var väldigt uppskattat. Det är lite det här, man bjuder på sig själv (IPFO 10).

Affärsmän och forskare är inte främmande för strategier med vilkas hjälp de kan konstruera ganska komplicerade strukturer för att förbättra kontakterna med andra parten i kulturmötet. Sådana strategier kan alltså vara donationer, startandet av sällskapsordnar, gästfrihet i hemmet, detaljrik omsorg om andra partens familj m m. Det är åtgärder som får ta tid och kan vara kostsamma. Intervjupersonerna menar att

de står på en stabil grund av gamla traditioner när de gör så här. Förväntningarna är alltid stora på affärsvärldens sponsring och gästfrihet – också i Sverige.

Forskningsledarnas familjeliknande omsorg om forskargruppen också utanför institutionen har varit en stark tradition i hela västvärlden under 1900-talet. Denna tradition försvinner dock nu i takt med hemmafruns uttåg på arbetsmarknaden också i länder utanför Skandinavien – ingen i forskarfamiljerna har i dag tid att utöva detta slag av gästfrihet. Den var dock fortfarande väl etablerad på tidigt 1980-tal (personlig kommunikation). Och fortfarande kan den finnas kvar i lite enklare form. I Östeuropa var den mer sällsynt tidigare av det skälet att samvaro mellan lokala forskare och gästforskare sågs med oblidla ögon av respektive lands Stasi-organisation eller motsvarande under de många decennier, då sådana personer förekom i de östeuropeiska samhällena (personlig kommunikation).

Huvudsyftet med strukturerna var och är att skapa platser för sociala möten. Bra arrangemang ger också status och ökar den arrangerande partens attraktionskraft. Den unge bygg-VD som 28-årig tar sig in i den polska nationella sammanslutningen för arkitekter har verkligen lyckats rikta uppmärksamheten på det egna varumärket! (se ovan intervju IPAF 10, s. 123). I förlängningen byggs goda relationer och ökat förtroende. Och med förtroendefulla relationer, desto bättre affärer eller forskningssamarbete.

I rödakorsvärlden umgås delegaterna gärna med varandra men de specialbyggda strukturerna och arrangemangen saknas helt. Det behövs nog inte när man är ute och arbetar tillsammans med övriga medlemmar i rödakorsfamiljen.

### *Att byta idéer med varandra*

En viktig kommunikationsstrategi är alltså att skapa en dialog. Det kan man göra genom att ”sälja” sina idéer och sin sakkunskap. Detta är särskilt vanligt för utresande forskare. IPFO 9 har breda USA-erfarenheter men har också arbetat med utbildningsprojekt i Peru och Indien. Han påpekar att man i kommunikationen ”måste ha något att sälja”. Du måste ”byta saker” med din motpart, dvs. ge kunskaper för att få kunskap. Är du villig att göra det, kan utbytet bli stort.

Det är ju en bytesverksamhet där ute. Man får inte förtroenden om pågående projekt och forskningsinformation, om man inte har något att ge och visar generositet mot andra och talar och berättar. När man vill veta mer, måste man ha visat att man har något att erbjuda i retur. Det måste vara en tvåvägskommunikation. Och man ska nog vara lite öppen och trevlig, ta en öl. Då blir det mycket lättare med omvärldskontakterna (IPFO 9).

Det hjälper om det finns ett förhandsintresse för Sverige och svenskhet hos de utländska forskarna.

Det fanns ett intresse på 60-talet för Sverige och de sociala förhållandena här. Sverige sågs som ett intressant socialt exempel. Jag hade också en del kritiska synpunkter på USA. Lika mycket som jag tycker om USA, lika mycket är jag främmande för vissa aspekter av landet. Numera när jag träffar amerikanska vetenskapare, pratar vi nästan bara politik...Min hustru byggde också upp sitt nätverk. Det blev en god start (IPFO 9).

IPFO 7 berättar om en avgörande resa på en halv månad som han företog till amerikanska laboratorier i 45-årsåldern. Han berättar att den resan inledde en lång utvecklingsfas.

Jag hade som ung forskare en skräck för professionalism och för auktoriteter. I dag kommunicerar jag lätt. Jag provocerar, får igång diskussioner, når snabbt fram till existerande kunskap (IPFO 7).

Från början hade de kommunikativa strategierna syftet att väcka positiv uppmärksamhet hos de amerikanska forskare han besöker, berättar samme forskare. Så småningom växte självkänslan och kunskaperna och därmed den kommunikativa förmågan.

När jag var på denna resa, kom jag med förslag till saker och ting i samtalet med mina amerikanska värdar. Jag hade inte överlevt om jag inte gjort det. De måste tycka det var intressant att jag var där. Jag hade dött av mindervärdighetsobetydlighet, om det inte gått och jag inte blivit accepterad av dessa stora kanoner. Jag trodde fortfarande inte riktigt på mig själv. Efter att jag frågat tre gånger och ändå inte förstått, vågade jag inte fråga en gång till. Jag låtsade att jag förstod (IPFO 7).

Det har tagit lång tid, innan jag kan säga att jag går på ett seminarium och förstår allting. Då förstod jag väldigt lite. Fem procent eller så. När jag förberedde seminarier eller var på konferenser på den tiden skrev jag hela seminarietexten. Nu går jag helt oförberedd med några punkter på ett papper och tänker att kan man få folk att skratta blir det lättare. Jag kan inte säga hur mycket som är ren överlevnadserfarenhet eller vad som är den vetenskapliga insikten, för den har också kommit med tiden (IPFO 7).

Den svenska forskarvärlden har genomgående fostrat forskarna till stor självständighet. Det är tydligt att de inte förväntar sig stöd och hjälp från någon annan när det gäller att kommunikativt nå fram till forskarkollegor. De har dock helt klart för sig att ett inslag av bytesshandel med information ska ingå. De letar sig dessutom fram till, konstruerar sina personliga sätt att kommunicera.

Mina strategier för kommunikation med omgivningen var inget annat än som man alltid gör här hemma i helt nya miljöer. Som när man kom till Lund eller till värnplikten. Man ska vara försiktig i början och bjuda på sig själv. Kunna bjuda på snack och berättelser. Man kan ju infria en del av deras fördomar om européer eller delta i softball-laget eller bjuda hem alla. Det är lite det här, man bjuder på sig själv (IPFO 10).

Jag märkte också att jag gick hem rent mänskligt hos de människor jag mötte. Det är mycket viktigt. Ska man tala om charm? I vilket fall ledde alla kontakter till ännu fler kontakter. Jag har i dag ett enormt nätverk, och det kan vara en belastning. Det är ett åldrande nätverk, och det tar tid (IPFO 7).

IPFO 10 har färskare erfarenheter från två forskarår på amerikanska västkusten.

Den första känslan jag fick var – här kommer jag från landet och kan ingenting. Man bollade med andra forskares namn, verksamhetsfält och vad de gjort – och alla hänger med på det. Men skrapade man på ytan förstod man att en svensk doktorsexamen står sig väldigt bra. Det var alltså en jämställd samling forskare. Men ändå fanns det en tydlig hierarki. Man var på förnamnsbasis med professorerna men det var tydligt vem som var chef. Doktoranderna skulle aldrig komma på tanken att ifrågasätta beslut som handledaren tagit. Universitetsmiljön var trots detta inte formellare där än här (IPFO 10).



Det är alltså forskarna, som har idéutbyte som central kommunikationsstrategi. Affärsmännen står för ett direkt motsatt synsätt. De månar i stället om yrkeshemligheter, produktsekretess, återhållsamhet med statistik. Det stämmer väl med den asymmetriska kommunikationsmodellen (se s. 59 f), varvid de själva styr den kommunikativa processen och använder sina kommunikationsstrategier i syfte att imponera, att ha ett övertag.

I rödakorsvärlden är idégemenskapen total redan innan arbetet börjar. Man utgår från samma grundläggande strategidokument. Nya idéer och tankar inom rödakorsvärlden processas fram i folkrörelsens officiella demokratiprocess eller Världsorganisationens generalförsamlingar och ledande kommittéer. Det finns därefter inte mycket utrymme för idéer som kommer från golvet.

Men det är alltså annorlunda i forskarvärlden. Där pågår ett ständigt idéutbyte mellan forskargrupper, och det gäller att inte missa något. Det är inte sällan ett forskarbesök har sin upprinnelse i en redovisning av forskningsresultat från en lokal forskarorganisation. De nya idéerna publiceras på sedvanligt sätt och önskemålen om korta eller längre vistelser på just denna institution börjar strömma in. Det omvittnas av flera naturvetare, som intervjuats, att det är viktigt att skapa balans i idéutbytet. Detta utbyte är väl etablerat och normalt, ett huvudsyfte med forskares resor till varandra.

### *Samhällsvetarnas samtalsstrategier*

De forskare som vistats i länder utanför den amerikanska/brittiska/australiska sfären, dvs. i Asien och Afrika, har ett ställning till universitetsinstitutioner och kulturer, som inte följer det gängse anglosaxiska mönstret. IPFO 4, som skrivit sin avhandling om kvinnor i Sydostasien, beskriver sin intervjustrategi.

Jag ringer och berättar vad det handlar om i förväg. Ringer jag från Sverige får jag alltid en intervjutid. Men det är inte säkert att jag får en tid om jag är på plats. Jag har intervjuat topp-politiker mest, i runt en timme. De kan engelska, så jag behöver ingen tolk. Ute i byarna har jag tolk med mig. Då måste jag informera tolken (om hans uppdrag), eftersom tolken tycker att han kan svara på alla frågorna och gärna ger sin tolkning (IPFO 4).

I intervjun säger jag så lite som möjligt. Jag använder s k ”prompts”, dvs. jag upprepar det senast sagda ordet med ett frågetecken, lyfter på ögonbrynen och liknande. Då fortsätter de att tala och det kommer fram intressanta dimensioner. Jag måste alltid ta hänsyn, vara diskret, aldrig ta citat som kan avslöja den intervjuade. I den här delen av världen är det inte ovanligt att politiker mördas – de lever farligt. Det jag intervjuar om är ämnen som är aktuella, också i Sverige. Jag får dekonstruera min syn. Frihet och makt betyder något helt annat här. De använder ibland den demokratiska diskursen som ett medel för att nå vissa mål (IPFO 4).

I de här projekten gäller att jag ska intervjuva människor på landsbygden, i staden och på det lokala kontoret. Jag försöker samarbeta med kontoret och är stödperson för deras projekt. Men det blir kulturkrockar där. I Sverige är forskaren sin egen chef. Här finns en stark hierarki. Där skriver forskaren något som är beställt utifrån. Man kan få bakläxa på artikelupplägg. Jag hade förväntat mig en jämställdhet med forskarna, men det har inte fungerat. Då har jag dragits in i konflikter eftersom jag ses som en auktoritet (IPFO 4).

IPFO 5, sociolog, har haft Indien som forskningsfält under ett långt forskarliv. Mycket nära och personliga kontakter med indiska vänner och forskarkollegor har varit viktiga inslag i hans forskning.

I Indien hänger man ju ihop och pratar hela tiden. Manlig vänskap är oerhört viktig i den här kulturen. Det är en social och vänfast kultur, en pratkultur, där man kommenterar allt. Indierna bygger upp sina vänskaper på familjemodellen. Man klassificerar varandra som bröder och systrar. Jag känner mig som 25 procent indier. Jag levde mer som en indier än som en svensk i Indien. Ibland snackar man bara skit, man pratar om allt, kärlek, kvinnor – om det bara är män närvarande – politik, skandaler, korruption, roliga historier. Jag tycker att svenskar och indier har i princip samma humor (IPFO 5).

Jag har ett rikt nätverk av indier, både jobbkamrater och vänskaper. När jag är där är svenskheten en krydda, en ingrediens i samtalet. Jag kan berätta om hur jag vuxit upp. Nu kommer jag från en mycket släktkär bakgrund, framför allt på min mors sida, jag har 24 kusiner. Indier är mycket slätkära. Man lär sig ju snabbt de indiska vännernas familj. Men så är det ju också i Sverige. Så det var lätt för mig att referera till indiska förhållanden. Jag har anammat den indiska kulturen, jag är indier, fisk i vattnet. Sista gången jag var där träffade jag människor som kom ihåg oss från besöket för 25 år sedan och fick tårar i ögonen. I princip har det gällt att smälta in i det kulturella

indiska sammanhanget och intressera mig för samma saker som den indiska medelklassen intresserar sig för (IPFO 5).

Kommunikation är oerhört kontextbunden. Den är också beroende av att man snabbt hittar minsta gemensamma nämnare värderingsmässigt och målmässigt. Vänskapen är också viktig i kommunikationen, eftersom den bryter alla barriärer, särskilt i kulturer där man skiljer mellan formell och informell kommunikation (IPFO 5).

IPFO 3 har djupa rötter i Zimbabwe. Hon är uppväxt under fattiga förhållanden på den norska landsbygden, har bott en tid i Danmark men kunde genom en släktings försorg besöka Zimbabwe första gången i 17-årsåldern.

I Zimbabwe bodde jag (under min forskartid) i flera veckor hos en familj ute på landet. Jag blev snabbt en del av familjen. Jag använde min uppväxt för att möta dem. Jag blev väldigt snabbt accepterad. Jag var med och hämtade vatten och fick laga mat. Svärmor i familjen inbjöd mig en dag att mala majsmjöl till öl. Det var vanligen yngsta svärdottern som fick göra det. Så jag fick anamma den familjens traditioner. Hon kommunicerade till mig att jag tillhörde familjen. De hade haft andra studenter från Sverige, men jag var den första studenten som inte gått och köpt öl i The Bottle Shop när det blev varmt. Men jag hade inte en tanke på att göra det. Så kommunikation är många dolda grejor också. Det bara händer. Det är farligt att förbereda sig för mycket. Utgångspunkten är att vara människa. Man inleder alltid med frågor om familjen. De största kommunikationsproblemen i Zimbabwe har jag haft med vita och med intellektuella som jag själv (IPFO 3).

Antropologer och sociologer använder här sin i professionen väl uppövade lyhördhet för den främmande kulturen och glider mjukt in i dess vardag.

### *De övriga forskarnas kommunikativa strategier*

För de äldre naturvetenskapliga forskarna är begreppet ”kommunikativ strategi” främmande. Ett rättframtt sannfärdigt tankeutbyte är vad som eftersträvas.

Det måste vara ämnet som styr det hela....Det är alltid forskningen som bestämt var man börjar och det gemensamma intresset. Första

kontakten sker genom litteraturen. Jag var alltid lite förvånad över att det fungerar (IPFO 1).

IPFO 1 menar att den egna personligheten spelar roll:

Men det har ju också att göra med min personlighet. Jag är ju inte en social typ som drar människor till mig. Och då passar nätverksmodellen mig. De människor, som jag samarbetar med, har blivit mina goda vänner. Vad var svårt i de första kontakterna? Det var svårt att komma på talfot med varandra. Men det lyckades när vi fann att det gällde att lösa ett problem (IPFO 1).

Botanikern IPFO 8 har också den okonstlade rättframheten som ideal.

Eftersom jag inte behärskar grekiska flytande, blir det så att jag går rakt på saker. Det går mycket bra med fiskare och sjömän. Med dem kan jag prata grekiska. Jag kan inte föra ett vackert samtal. Men det behövs inte. Jag stövlar in i någons trädgård eller åker och berättar att jag ser på växter. Och så bjuder de på en ouzo (IPFO 8).

Det är annorlunda vid mötet med grekiska chefpersoner och akademiker, berättar han.

Man talar lite om saker i runda ordalag. Är man överens får det ta sin tid. Men man kan vara osams. Om man inte tycker likadant och är ute med kollegor, kan man sitta ner och skälla ut varandra och det gör inget. Måste man prata med myndigheter försöker jag prata ett annat språk med dem, för då har jag ett övertag när jag talar engelska eller tyska. De kan ingen engelska, om de är äldre. Pratar jag grekiska, får de ett övertag (IPFO 8).

Men han har sina egna tankar om möten greker/svenskar.

Det finns en broms från tidigare grekiska generationer att man inte får vara alltför effektiv och aktiv. Det är inte fint att vara det. Det är ett överklassbeteende som ledde till att man var nervarvad och passiviserad. Tjänarna ska göra jobbet. Klasskillnaden har varit ännu mycket mer utvecklad i Grekland än i det svenska samhället. Så jag chockerar och irriterar dem nog lite. Här i Sverige är ju ofta min generation akademiker av bondeursprung (IPFO 8).

Jag är väl inte en god kommunikatör men jag lyckas till husbehov. Jag är en burdus och häftig person egentligen, men jag har lärt mig att anpassa mig efter hand. Jag vet inte när jag lärde mig det. Det har väl varit en procedur (IPFO 8).

IPFO 6 har drivit ett projekt mellan svenska och amerikanska studenter under snart två år. Hon har utarbetat noggranna kommunikativa strategier för studentgrupperna.

Det här med personliga kontakter – att man innan man börjar projektet möter människor och verkligen diskuterar vad det är man vill göra, att man känner varandra, har samma utgångsläge och vill väl – det är fundamentalt. Vårt projekt med USA fungerade inte med sina första ansatser som byggde på en serie föreläsningar. Nu har vi lagt in *moments of bonding*. Vi lägger in tid och uppgifter så att grupperna på båda sidorna om Atlanten – som har kontakt med varandra i realtid genom s k Marratech-teknik – finner fram till varandra som personer. De får också förbereda kontakterna med bloggning, då de får kommentera varandra och hur de jobbar. Vi ber dem också presentera en ”cultural artifact”, dvs. något föremål som är typiskt för den egna miljön (IPFO 6).

IPFO 5 reflekterar kring sociologernas rapportering från andra kulturer.

Samhällsvetaren och humanisten skriver huvudsakligen för sin egen hemmapublik i det land de kommer från. Det är den etnocentrismen man som forskare ska kämpa mot. Indier gör inte som vi svenskar – varför gör de inte det? frågar den svenske forskaren sig. Men det är ju en helt ofruktbar frågeställning – kulturkongeniala handlingsmönster är ju som de är. Man kan ju inte spegla dem i sin egen kultur. Man ska kunna konstruera vetenskapliga frågeställningar kring den andra kulturen utan att bry sig om det som skett i Sverige (IPFO 5).

Kommunikation är oerhört kontextberoende och dessutom beroende av att man snabbt hittar minsta gemensamma nämnare värderings- och målmässigt. Vänskapen är också viktig i kommunikationen, eftersom den bryter alla barriärer, särskilt i kulturer där man skiljer mellan formell och informell kommunikation (IPFO 5).

## *Taktiker som fungerar*

En intervjuperson har arbetat för Röda Korset som utbildare i Ryssland och Georgien samt *relief administrator* i Tadjikistan och Uganda. Arbetet bedrevs ibland under svåra villkor. Men kommunikationstaktikerna fungerade vanligen.

Jag har öra för dialekter och språk. Jag använder mig mycket av bildspråk. Det är respekt att hälsa dem på det egna språket. Det blir en positiv reaktion (IPRK 8).

Jag letar hela tiden efter kontaktmöjligheter. På helgerna – jag hade en lägenhet i min stad i norra Tadjikistan – gick jag ut på marknaderna och pratade med folk. De trodde alltid först att jag var ryss, så jag fick visa passet, för ryssar var inte så populära. Då kunde vi sätta oss ner och dricka te. Med teckenspråk kunde jag visa hur det skulle vara (IPRK 8).

Jag knyter kvinnliga lokalanställda till mig i mitt arbete. De i sin tur talar om för mig om jag är rätt klädd osv. Jag får be om sådan information – jag får den inte oombedd. Kläder är viktiga. Och vi missar de små detaljerna som ”vem går först in i rummet?” (IPRK 6).

I Gulu (i Uganda) gick vi runt och tittade. Det var man inte van vid: att vita människor gick, vita människor åker ju bil. Vi fick en svans efter oss som följde oss genom gatorna. ”Ni har gått på gatan och tror inte att ni är förmer än andra”, sa personalen på Röda Kors-kontoret (IPRK 8).

Om jag måste börja ett samtal ute i världen i ett trängt läge, vilka knep använder jag? Jag frågar den andra parten om hans syn på de frågor vi ska diskutera. Hur ser han på problematiken? Vilka lösningar ser han? Sedan kan man börja balansera det han tycker mot våra åsikter. Vid interkulturella möten är det viktigt att förbereda sig noggrant. Ibland framgår det också tydligt att motparten vill umgås med någon som är en värdig partner, en jämställd samtalspartner på samma nivå (IPRK 10).

I krigssituationer gäller det att improvisera och ta tag i den kommunikationstaktik som erbjuds. IPRK 3 fick spela på att hon och arbetskamraterna var kvinnor och rödakorsare, när de 1991 överraskades av gerillaarmén i Etiopiens avlägsnare delar.

Jag spelar upp min status som kirurg och Röda Kors-delegat och skapar trovärdighet genom det. Jag är inte vemsomhelst. Visa på trovärdighet, status, genusaspekten – det är min kommunikationstaktik (IPRK 3).

Och så är det alla taktiker som syftar till att bygga relationer.

I det tempererade Asien närmar man sig över en måltid och dricka. Då öppnar man upp sig och använder ett visst signalsystem som leder till en viss relation och så kan man bända sig in i relationen (IPAF 1).

Jag signalerar att jag är nyfiken på dig som person och på andra kulturer. Jag är ödmjuk och kommer aldrig med färdiga lösningar. Jag är också väldigt tydlig och rak (IPAF 2).

Tricket för mig är att få dem jag pratar med att utveckla ett förtroende för mig. Det är det grundläggande. Det är förtroendet som skapar affärerna. Min strategi är att lära känna människan bakom. Hur kommer jag dit? Jo genom att bjuda på mig själv och mitt eget privatliv (IPAF 4).

Det är en viktig strategi att stå vid sitt ord. Att erkänna när man gör bort sig. Att visa tillit och trovärdighet. Detta funkar oberoende av land. Det finns en massa pirayor därute (IPAF 5).

Jag hade klart för mig affären och hade tänkt ut vad man kunde göra. Jag byggde förtroende, det var mycket viktigt. På den grunden lade jag skapandet av mötesplatser. Jag gjorde det roligt att gå på mötesplatserna, för det var det enda sättet att få dit dem (IPAF 8)

Knep, genvägar, sätt att öppna dörrar – så kan man också definiera kommunikationstaktiker. Och många är taktikerna. Det är huvudsakligen affärsmännen och rödakorsarna som har en taktikarsenal, med lätt övervikt för rödakorsarna. Kanske är det deras speciella, tunga arbetsförhållanden – ofta ute på landet, i katastrofområden, i ständig kontakt med människor, vars lokala kulturella variationer skiljer sig stort från andra – som gjort rödakorsarna speciellt lyhörda för taktikernas möjligheter. Vi har också sett – se ovan om dialoger s. 112 – att rödakorsarna ofta är mycket lyhörda för sina kommunikativa redskap och reflekterar kring de möjligheter de erbjuder.

För affärsmännen är det viktigaste att bygga asymmetriska men goda relationer. De bygger förtroende på alla sätt de kan finna. Forskarna verkar inte tänka så mycket på saken utan koncentrerar sig på att vara goda forskare och nå goda forskningsresultat. Då når de fram till sin målgrupp.

## Intervjupersonernas förhållande till sin ”svenskhet”

En sig ständigt förändrande uppfattning om vad som är ”typiskt svenskt” har funnits sedan århundraden (Daun,1998). Den för dagen konstruerade, aktuella uppfattningen skiftar alltså, influerad av tidens händelser. Samtidigt finns det ett antal ”typiskt svenska” värderingar och förhållningssätt som tycks hålla sig väl genom århundraden. De stämmer t.ex. med det fåtal värderingar som intervjupersonerna lyfter fram. Det är rimligt att anta att intervjupersonerna haft med sig en uppfattning om sin egen ”svenskhet” på sina resor. Men i intervjuerna talar de sällan om detta. De talar desto mer om de kulturer de möter.

### *Jämställdhet och informalitet i den svenska kulturen*

Några väl kända drag, som ofta finns med i beskrivningar av i den svenska kulturen, dyker dock upp i intervjupersonernas skildringar av livet utanför Sverige. Oviljan mot hierarkier, strävan efter jämställda organisationer, en grundläggande informalitet verkar vara viktiga inslag i den konstruerade självbilden av ”svenskheten”. Och det är drag som intervjupersonerna ofta får ta ställning till när de arbetar i andra kulturer. Men de uppfattar inte detta som svenska värderingar utan ger det andra förklaringar.

Rödakorsdelegaten i Burma reflekterar över det åldriga kollektiv, som leder landets rödakorsverksamhet, och över deras maktposition, som gör att tjänstemännen på kontoret förvandlas till beslutsinkapabla skolpojkar. Han säger dock inte att han har en annan syn på detta i sin egenskap av företrädare för en svensk informell och jämställd kultur utan betonar mer det lika korrekta faktum att han företräder väster-



ländsk modernitet och har en maktposition och att detta ger honom andra utgångspunkter.

En chef inom rödakorsverksamheten i Sverige förvånas över att franska kollegor i rörelsen har svårt för den svenska, och nordiska, informellteten och jämställdheten i umgänget mellan män med björnkramar och mycket skämt. Han säger i förbigående att han inte trodde att svenskar hade så stor auktoritet inom rödakorsrörelsen att deras beteende överhuvudtaget noteras av fransmännen, som sedan länge haft hög status i samma rörelse. Det, som kanske i sin kärna handlar om hävdvunnet beteende och svenska riter, blir i hans version en signal i ett maktspel mellan män, eller länder.

IPAF 8 arbetade några år i Australien som bankchef.

Det finns ju det svenska sökandet efter konsensus, gruppen som vill, men inte får styra. Många svenskar tror att konsensus är detsamma som beslut. I en bank råder en hierarkisk organisation så jag blev van att spela på båda planhalvorna, att ibland betona svenskheten, ibland hierarkin. Det svenska är inte alena saliggörande (IPAF 8).

IPAF 7 betonar att den jämställda synen på medarbetarna innebär att dessa får mycket ansvar.

I Sverige måste vi motivera folk. Och det innebär att man inte behöver säga så mycket mer, sedan man väl kört igång ett projekt. Var och en får sin del av ansvaret helt informellt (IPAF 7).

– Jag är mindre svensk nu än förr, säger IPFO 9. Det är nog en mognadsfråga. Det är ju en ankdamm här.

Men det är bra i Sverige att det är en jämställd kultur och väldigt lite hierarkier. Vi i Sverige lägger ner tid på att finna den goda kompromissen. Det gäller att komma fram till någon konsensus. Jag har varit med om japaner som kritiserade svenskarna för att vi drar på den demokratiska processen för länge. De vill ha en stark ledare. Men det är inte så effektivt med starka ledare (IPFO 9).

IPAF 7 har tyska erfarenheter och menar att ordergivning gäller där.

I Tyskland och på många andra ställen händer inget i organisationen om inte närmaste chef är på plats och delar ut order varje morgon.

Min personal i Tyskland var kompetent men saknade förmågan att själva komma på och driva saker (IPAF 7).

Han tycker också att den svenska administrationen i offentlig förvaltning är bland de minst byråkratiska i världen.

IPFO 4, som har Sydostasien som huvudområde, förde med sig dit den svenska synen på forskaren som sin egen chef och utgick inledningsvis i sin forskargrupp från en tänkt jämställdhet mellan forskare. Men skillnaderna går djupare än så.

Min institution i Sverige är normativ, vill se ett samhälle utan makt-konstellationer. I mitt projektland har man tvärtom ganska starka hierarkier. Frihet och makt betyder något helt annat där än i Sverige. Man får sin egen världsbild helt dekonstruerad. Det skapas en hybriditet mellan deras kultur och vår. De blir oroliga när demokratin kommer. Passar det den lokala kontexten? Ibland använder de den demokratiska diskursen för egna syften. Då blir demokratin ett medel för att nå vissa mål (IPFO 4).

Sociologen IPFO 5 har haft ett antal samarbetsprojekt med indiska universitet som orsakat reflektioner kring svenska och indiska uppfattningar rörande hierarkier.

Man bör förstå hur den andra partens organisatoriska/institutionella sammanhang fungerar. När det gäller Indien är det mer hierarkiskt där. Vi är vana vid en viss autonomi, det finns ofta inte där. Man ska sätta sig in i den andres situation, när man ska starta samarbete och skriva avtal. Annars kan man gå på pumpen, om man inte fattar att det finns begränsningar som hierarki och statuskänslighet. Det är inte fråga om strategier – det är i stället en lärosituation. Det finns gärna ett konspirationstänkande i de indiska universiteten – och det kan finnas en väldig aningslöshet hos skandinaver (IPFO 5).

### *Svensken – osmidig och/eller principfast?*

IPAF 7 återger ett påstående som i olika former förekommer hos flera intervjupersoner.

Alla utom svenskar är stolta över sitt land. I Sverige är det inte riktigt tillåtet att vara det (IPAF 7).

Och det finns klagomål över svenskens bristande smidighet och artighet i det mänskliga umgänget.

Svenska affärsmän saknar ofta finess och hänsyn inför främmande kulturer och är därför helt enkelt inte användbara i en del internationella sammanhang (IPAF 9).

IPAF 2 har fokuserat på hur svenskar uppfattas i USA.

Svenskars försiktighet passar inte in i USA. Den amerikanska detaljuppföljningen av de anställdas prestationer passar inte heller med den svenska kulturen (IPAF 2).

IPAF 3 tar fram sina tyska erfarenheter och har funnit att han och de svenska kollegerna är mer ofokuserade och mindre välförberedda än de tyska kollegerna inför möten med deltagare från båda länderna. Den s.k. tyska noggrannheten finns, rapporterar han.

IPAF 6 förvånas över svenskars etnocentrism.

Sverige blir lite litet ibland, när man är ute i världen. Det är på samma sätt som när man vistats en längre tid i USA – man blir fränkopplad resten av världen. På samma sätt fungerar det i Sverige. Men sanningen är ju den att vi svenskar är ett så litet folk att ingen bryr sig om vad som händer i Sverige. Jag skulle önska att alla svenskar kunde lära sig att se vad som är bra och mindre bra i Sverige....Det här ser man också i det faktum att det är mycket få ickesvenskar i ledningen för de stora företagen i Sverige. Det har blivit mycket bättre men det tog mycket lång tid innan man tog in ickesvenskar i ledningen (IPAF 6).

Men andra lyfter fram andra, för svensken mer positiva, kulturella särdrag.

Är man inte trygg själv, vilken trygghet kan du då förmedla? Vi är ett antal människor som klarat av att vara ute på exportmarknaderna. Vi har gärna starka rötter i de småländska skogarna eller i Bohusläns skärgård och vi har en egen trygghet (IPAF 1).

Att muntliga avtal gäller juridiskt i Sverige är unikt, menar IPAF 7.

Det lägger grunden till hela kulturen i samtalet. Svenskar ses som lite för mjuka försäljare. Vi är vana vid att det vi säger tas för något sant och stabilt (IPAF 7).

IPAF 10 säger att han skilde sig på en avgörande punkt från de polska cheferna.

Om lagerkillen var sjuk, var jag med och lossade bilen. Det vållade jätteproblem och man menade att jag förlorade i respekt. Med tiden växte det fram en unik mentalitet i företaget, ingen var för fin för att göra något (IPAF 10).

IPAF 10 skilde ut sig på ytterligare ett sätt.

Jag vann respekt för att jag vägrade betala mutor till tullen och liknande. Jag gav mig inte. T.o.m. på huvudkontoret i Sverige sade de att jag inte behövde vara så principfast vad gäller mutor. Men jag ville visa att det gick att undvika mutor. Och det gick (IPAF 10).

IPAF 10 påpekar också att han alltid är medveten om sin svenska stil och använder den insiktsfullt.

Jag tänkte annorlunda och var mig själv hela tiden (IPAF 10).

### *Samhällsvetares och naturvetares Sverigebilder*

Det är stora skillnader mellan de olika forskargruppernas intresse för sitt eget svenska ursprung. Skillnaderna följer de olika forskarnas specialområden och den träning de förvärvat vad gäller observation och analys av kulturskillnader.

De intervjuade samhällsvetarna är väl tränade att observera olika kulturer.

I mitt projektland säger de generellt inte "svensk", de har ett ord för europé, alla som är vita – "barang"... De har egna tankar om den svenska kulturen som de inte känner till så väl. Det finns tusentals olika tolkningar: "Ni har ju en stat. Då måste ju kvinnor vara ledande, för de är omsorgstagande". De har förutfattade föreställningar om mig. De försöker förstå hur jag tillskriver mening, medan jag försöker att inte ha förutfattade meningar utan vill förstå (IPFO 4).

Sociologen IPFO 5 understryker att han levde mer som en indier än som en svensk, när han bodde i Indien under sin ungdom. Han fann det lätt att anpassa sig till den indiska kulturen. Han skildrar ovan i avsnittet om kommunikationsstrategier (s. 129) hur hans uppväxt i gamla tiders bondemiljö i Sverige med stora familjer och stark släktkänsla förberett honom väl för att bygga goda relationer i Indien, där kulturen på denna punkt är likartad.

IPFO 3 har en särskild position i materialet, eftersom hon – som enda intervjuperson – inte har en helsvensk bakgrund. Hon är född av danska föräldrar men var under barndomen bosatt i Norge och är som vuxen bosatt i Sverige. Hennes tankar får ses som en sidokommentar från en mycket initierad person med en hög grad av samhällsvetenskaplig träning.

Jag befinner mig väl i Sverige. Det finns i Sverige en stark individualisering men också en stark styrning med ramar. Det är typiskt svenskt att man förlitar sig på staten. Samtidigt finns det väldigt tydliga spår av ..... diskursen att det är alltid någon annans fel (IPFO 3).

Svenskar ser inte sig själv. Den svenska självbilden är att Sverige är världens bästa land. Man har som utgångspunkt att Sverige inte agerar utifrån någon sorts svenskhet, från svensk kultur, utan från det som objektivt är det bästa sättet. Sverige är världens modernaste land. Det är så självklart. Någon formulerar svenskheten som en rotlös modernism. .... Man är enormt kulturellt bunden (IPFO 3).

I Sverige ligger resonemangen gärna på ett abstrakt plan. Du får klä dig och bo hur du vill och vara extrempolitisk om du vill, bara du inte är vidskeplig eller religiös eller vågar göra saker komplexa. Man kan inte diskutera klassfrågor i svensk biståndsdebatt.....Skillnadsdiskussionen är tabu i Sverige. I Sverige har man bestämt sig för att Sverige är jämställt och egalitärt. Alla ska komma till tals och det blir en jättelång demokratisk process. Men alla samhällen är hierarkiska (IPFO 3).

IPFO 2, statsvetare, talar gärna om att USA är det samhälle där svenskar har lättast att röra sig. De interkulturella trösklarna är väldigt låga. Den negativa synen på USA i svensk opinion har ständigt växlat och bygger på en antiamerikanism. Retorikern IPFO 6 observerar svensk tystlåtenhet och oförmåga till kallprat, den prestationsinriktade svens-

ka kulturen och amerikansk konservatism i synen på sex, äktenskap och alkohol.

Naturvetarna lägger inte mycket möda på att analysera sitt svenska ursprung. Man noterar saker som den tyska formaliteten jämfört med den svenska informaliteten eller en japansk brist på empati (IPFO 1). IPFO 7 beskriver sig som länge mycket svensk i sin forskning och menar med det att hans kontaktnät och läsning till stor del inspirerades av svenska forskare. När han beskriver sitt genombrott som internationellt verksam forskare, säger han att det huvudsakligen handlade om att han kom in i en internationell miljö som fungerade på ett helt annat sätt än hans svenska institution. Det var en betydligt forskningsintensivare miljö i USA, där arbetet pågick dag och natt, en krävande, matematisk, intellektuell miljö, där han samtidigt som han kände rädsla för känslor av mindervärdighet också kände inspiration. Han diskuterar med andra ord inte svenskheten i relation till den amerikanska kulturen utan arbetsformerna inom de två ländernas forskningsinstitutioner. Han analyserar inte heller varför de är olika utan konstaterar endast att de skiljer sig och att den amerikanska forskarkulturen passar honom personligen bättre än den svenska.

Botanikern IPFO 8 väljer också sin egen tolkning av svenskhet, denna gång i kontrast med grekisk kultur. Han tycker sig se stora överensstämmelser mellan de två ländernas kulturer som de levs i vanligt folks liv.

De flesta svenskar vill att man ska formulera vad man vill få gjort och sedan gör de det. Lundensarna har kanske haft en viss fördel av sitt mer direkta sätt, mindre formalism, mera gåpåaranda....I Grekland kan man också vara osams. Om man inte tycker likadant och är ute med kollegor, kan man sitta ner och skälla ut varandra och det gör inget (IPFO 8).

### *Intervjupersonerna och den svenska identiteten*

Tidigare i avhandlingen för jag ett resonemang om nationalkulturer och avvisar de tankar om existensen av en ständigt stabil svensk identitet och nationalkultur som dominerat det svenska offentliga samtalet under århundradena från 1500-talet och framåt. Men jag påpekar också att man måste få lov att tala om ”en svensk identitet”, eftersom människor i sin vardag säger sig kunna identifiera en sådan (s. 88). Jag

hänvisar till att klustret av egenskaper i en svensk identitet är att se som en konstruerad diskurs som är flexibel och anpassad till dagsaktuella värderingar. Den är relativt stabil över tid och överlämnas mellan generationerna oftast genom uppfostran, skolning och samhällets institutioner.

Eller enkelt uttryckt: Det finns ingen ”nationalkultur”, men det går att tala om en svensk identitet så länge den som använder begreppet utgår från att den är en ögonblickets skapelse, stadd i ständig förändring. Just nu finns det kanske en uppfattning hos stora grupper svenskar om att svenskar är ordknappa och återhållsamma i uttrycket, konsensusökande, jämställda, hyser motvilja mot hierarkier samt gillar den som tar ansvar i sina mellanmännsliga relationer. Om tio år är med säkerhet bilden en annan. Unga svenskar, som jag talar med idag, godkänner de flesta just uppräknade karakteristika men instämmer inte i att svenskar är ordknappa och återhållsamma. Något har hänt inom detta område – en förändring är på gång.

Några företeelser dyker ständigt upp i samband med diskussioner om en möjlig svensk identitet. Låt oss omedelbart markera mot rasisternas ständigt manifesterade motvilja mot kulturella variationer! Rasism och etnocentricitet har alltid funnits i alla kulturer, och de ska alltid undersökas, identifieras och motarbetas.

Det finns en svensk diskussion om att svenskheten saknar utmärkande drag, att den är en sorts normalkultur som är praktiskt taget identisk med sin omvärlds kulturer. Företrädare för andra kulturer brukar vända på resonemanget och uttrycka det så att de undrar över bristen på nationell stolthet hos svenskar, eftersom svenskar aldrig berömmar det egna landet och visar nationell stolthet. Tolkningarna av orsakerna till att det är så här – om det nu är så – skenar åt olika håll. Är det den ordknappa, aldrig till starka uttryck benägna, kulturen som förbjuder yttranden av nationell stolthet? Är det den långa fredspannningen från 1809 som onödiggjort utbrott av nationell stolthet – inga krig, ingen nationell entusiasm? Är det den ända fram mot mitten av 1900-talet homogena svenska kulturen som gjorde att genomsnittssvensken sällan mötte företrädare för andra kulturer och därför inte var medveten om den egna kulturens särdrag? Är det ovana vid att studera och definiera kulturella särdrag som här dyker upp? Det finns också ett antal exempel på att svenskar gärna ersätter begreppet ”svenskhet” med begreppet ”modern” – de menar att om något är den svenska kulturen tekniskt

framstående, i frontlinjen, modern, och att det är det mest utmärkande draget för kulturen (Hanne Sanders, 2006).

Mina intervjupersoner lägger föga vikt vid sitt svenska ursprung. Listan på svenska kulturella särdrag, som enligt intervjupersonerna bör observeras, är inte lång. Den innehåller: svensk öppenhet, informalitet, ickehierarkiska värderingar, anspråkslöshet (chefen som kavlar upp ärmarna och tömmer en last när annan personal saknas, s. 139), ärlighet (här betalas inga mutor till tullen, s. 139), bristande respekt för äldre samt en direkthet och vana vid att ge kritik som inte uppskattas i vissa andra kulturer. Det är direkta varningssignaler som intervjupersonerna skickar iväg här – ”se upp, är man inte observant på vilka reaktioner sådana här attityder och beteenden kan framkalla, kan det gå illa”. Det är huvudsakligen affärsmännen och rödakorsarna som tar upp ämnet. Några av dem anser rent allmänt att det är viktigt för en i yrket resande svensk att vara medveten om att hon står för en svensk kultur. Någon rapporterar med ogillande att de i utlandet möter svenska affärsmän, som inte förstår hur präglade de är av den svenska kulturen (s. 138). Det är intressant eftersom de i övrigt inte nämner detta förhållande.

Det som dock genomgående observerats av de intervjuade affärsmännen är den svenska synen på chefskap som skiljer sig drastiskt från affärskulturen i övriga Europa och USA. Den svenska platta organisationen, styrd av en resonerande chef med ett brett spann mellanchefer, är mindre vanlig utanför Sverige, liksom den svenska strävan efter konsensusbeslut och den svenska informaliteten på arbetsplatsen.

När affärsmännen väljer vad de vill ta med sig från svensk kultur och sedvänjor för användning i utlandet, nämner de gärna den konstruktiva attityden till de anställda och ritualer – årstids- eller festanknutna – som kan nyttjas som underhållning. Men i övrigt är den svenska nationella berättelsen för de flesta intervjuade något man inte lägger tid och omsorg på. Överväganden om svensk kultur väger lätt. De intervjuade konstruerar sällan sin svenska identitet. Detta är enligt min mening det viktigaste skälet till att det är det egna yrkets kommunikativa kultur, som visat sig styra intervjupersonernas kommunikativa strategier vid kontakter med ickesvenskar.

Varje professionellt område har sin kommunikativa kultur och det gäller också de här berörda yrkesgrupperna. Det finns en nära koppling mellan yrkesområdets organisationsmål och de valda strategierna. Eftersom vistelsen utanför Sveriges gränser är arbetsrelaterad



blir det dessa mål som dominerar och styr valet av kommunikationsstrategier/taktiker. Nedan diskuterar jag hur dessa yrkesmål också medverkar till att skapa en kommunikativ kultur som kan förknippas med en viss kommunikationsteoretisk grundsyn. Dessa samband är närmare belysta på s. 182-192.

## Den osynliga kompetensen

Rödakorsarna förbereds oftast på arbetsplatsen i Sverige eller hos Röda Korsets Världsfederation i Genève för sina utlandsvistelser med genomgångar av den förväntade lokala kulturen och en instruktion i hur de bör hantera kulturmöten. De övriga intervjukategorierna får med några undantag inga förberedelser av arbetsgivaren för sina utlandsvistelser. Ingen intervjuperson har under studietiden genomgått någon undervisning i Interkulturell kommunikation, frånräknat de samhällsvetenskapliga forskare som har kulturmöteskompetens genom sin vetenskapliga träning.

### *Affärsmännen: Hellre mentorer än undervisning*

Mentorer är de bästa förmedlarna av kunskaper om andra kulturer, säger flera intervjuade affärsmän, som genomgående utgår från att dessa kunskaper handlar om lokala sedvänjor och hur de ska förstås och hanteras vid kulturmöten. Ett mer teoretiskt perspektiv både på kulturskillnaderna och på hur t.ex. kommunikationen vid kulturmöten bör bedrivas är det inte tal om. En av toppcheferna i ett internationellt inriktat svenskt exportföretag säger så här:

Det går inte att undervisa på högskolenivå i Interkulturell kommunikation. Det blir tramsigt att lära folk hur man överlämnar visitkort. Universitetet bör dra upp grundreglerna för Interkulturell kommunikation och hur man tar reda på de detaljkunskaper som behövs. Dagens ungdomar har annorlunda förutsättningar för att lära sig Interkulturell kommunikation än vad min generation hade. De reser mycket och de påverkas av IT-världen. Kanske blir det lättare för

dem, eftersom de är vana vid ickesvenska kulturer från barndomen (IPAF 6).

Den som kommit närmast en regelrätt utbildning är IPAF 4, som inför ett uppdrag som dotterbolagschef i England skickades på kulturutbildning i England.

Företaget bestämde att hela familjen skulle åka på kurs i ”Intercultural training”. Det blev fyra dagar plus en helg på en träningskola i ett gammalt slott utanför London. Hela familjen med hustru och barn fick åka. Träningen byggde på faktagenomgång, språklig träning, relationsträning, traditioner, etik och uppförande. Detta var *waste of money*. Det var en lyxutbildning – jag skulle aldrig skicka någon medarbetare på en sådan utbildning. Jag skulle i stället ge mina medarbetare ett mentorskap (IPAF 4).

Nyttan av ett mentorskap kommer igen hos andra intervjuade och flera har prövat på det. IPAF 1 berättar:

Jag fick en jättebra mentor, en tysk doktor som skulle pensioneras. Han hade rest i hela koncernen, överallt i världen. Han hade lärt sig kundernas verkliga problem. Han sidsteppade företagets egen beskrivning av problemen, han var mogen, hade gjort sitt och tävlade inte med mig. Och han lärde mig att det inte var hela världen om man spillde rödvin över hela bordet när man var ute med en kund. Detta gjorde jag nämligen första gången jag var på restaurang med honom.

IPAF 2 fick en engelsman till mentor, en styrelseledamot som jobbade för ett svenskt bolag i England. Det var Incentive Development som tog detta initiativ, ett av Wallenbergssfärens tidigare utvecklingsföretag, som hade som affärsidé att ge lovande företag kunskaps- och teknikstöd. IPAF 5 berättar om nyttig engångshjälp från en svensk som inför IPAF 5s förflyttning till Indien gav honom information och användbara visitkort. Något liknande berättar IPAF 7, som hade fått handfasta tips av en vän från studieåren, som han slumpmässigt träffat på utresan till det första besöket i Japan. Men i övrigt hade han aldrig fått någon som helst instruktion av sina chefer rörande Interkulturell kommunikation – förutom rådet att vara ledigt klädd på långflygningar i syfte att undvika schablonbilden av en affärsman.

IPAF 8 med hustru fick tala en timme med en ledande företrädare för sin bank inför sitt uppdrag i Australien. Det var ett bra samtal, problemorienterat och praktiskt, säger han. IPAF 10 kom till sitt uppdrag i Polen försedd med två resurspersoner från moderbolaget, som skulle hjälpa honom med den polska etableringen. Efter två månader såg de att den unge dotterbolags-VDn sprang bra på egna ben och släppte honom.

### *Rödakorsarna: Instruktioner och kurser kan förbättras*

I rödakorsvärlden kan man få utbildning eller övning som förberedelse för en arbetsinsats som innebär kulturmöten. Det gavs många exempel av de intervjuade:

Jag gick en LISA(Lokalt Internationellt Samarbete)-utbildning inom Röda Korset för många år sedan. Den tog inte upp kulturfrågor utan mer tekniska/organisatoriska problem. Vi intervernerar ju i någon annans land och system – då måste man ju ha en helhetssyn på vad man gör (IPRK 2).

Vi fick en kort interkulturell träning under delegatutbildningen. Men för att få tillgång till delegatutbildningen måste man ha långa utlandsvistelser med sig i bagaget. Jag har aldrig fått någon formell träning i interkulturell kommunikation – det är viktigt att få en sådan träning (IPRK 6).

Inför ett uppdrag får man en briefing av Utrikespolitiska institutet. De lokalanställda gör också en ”briefing pack” som inkluderar kommunikationsaspekter. Vad fungerar? Vilka kläder ska man ha? Kommunikation är en säkerhetsfråga, en förutsättning för framgång. Den bästa kunskapen får man genom briefing på plats. Det är centralt. Men av artighet bör man i förväg läsa på mycket om landet (IPRK 6).

Interkulturell utbildning ingick i delegatutbildningen. Jag gick en vecka i England men det är samma kurs överallt. Det låg olika övningsmoment i kursen. Man skulle hantera en frågeställning inom en social ram. Vi använde rollspel – några läromedel fanns inte. Ett exempel: Vi uppmanades tala till en kvinna i en kultur där en man aldrig talar till en kvinna. Vi fick också lära oss att kunna så mycket i förväg som det går om de sociala spelreglerna. Att i övrigt se män-

niskor som människor och skapa relationer. Och att lära språk (IPRK 7).

”Debriefing” har jag alltid fått skaffa privat. Ofta upplever man saker som inte dyker upp förrän mycket senare. Svenska Röda Korsets personal har dock tillgång till ”Pärnan” som tillhör UD och SIDA, där man kan få samtalsstöd av äldre och erfarna medarbetare (IPRK 1).

Däremot fick jag nästan ingen ”debriefing” när jag kom hem. Jag gick bara tillbaka till jobbet. Efter 6 månader fick jag komma med på ett bra hemkomstseminarium (IPRK 9).

Handläggarna är en viktig kunskapsbas. Jag har också en fördel av min lärarbakgrund. Jag kan använda mig av mina pedagogiska kunskaper. Det är väl OK med sådana här böcker om ”så här gör vi här” – i de presentationer som vi får av länderhandläggarna får vi historien, religionen och nuläget samt politiken i landet. Och att kunna fem ord på det lokala språket är jättebra. Det är viktigt att ha en mentor (IPRK 10).

Rödakorsarna har alltså alltid tillgång till kunskapsinhämtning före sina utlandsarbeten. De tycker det är normalt, de gör inget större väsen av att det finns och på det hela taget fungerar. Det enda område där man hör att behovet inte är riktigt tillfredsställt, är detta med *debriefing*. Ett antal intervjuer med rödakorsare innehåller grymma berättelser om stor mänsklig nöd och plåga som de tvingats bevittna eller uppleva. Sådana upplevelser har en tendens att senare dyka upp i deras minnen och drömmar, säger de. Att förhindra att så sker finns det inte någon omfattande beredskap för hos Svenska Röda Korset – men de säger detta utan någon större emfas. Kanske känns det lite lyxigt och självcentrerat att efterfråga sådan hjälp i en arbetskultur, där Den Andres, den utsattes, situation är ändå så mycket värre än den egna?

### *Forskare: Ovanligt med förberedelser för kulturmöten*

Fick forskarna några förberedelser för sina utlandsvistelser? De ger en blandad bild.

IPFO 1 har klarat sig helt utan tips och handledning inför sina viktiga utlandsvistelser. I stället har hon i sina kontakter lutat sig på en klassisk värdinnetradition som utvecklats bland professorsfamiljerna i

Lund (muntlig tradering). I den ingick att man tog väl hand om gästforskare och också mer tillfälliga besökare. I denna väl befästa tradition ingick också att de medföljande forskarfamiljerna omfattades av omsorg och välvilja.

Men jag har förberett mina egna doktorander för konferenser. Jag var oerhört nogg med att de skulle resa på konferenser, med mig eller med någon annan. Jag insisterade på att konferensdeltagande var vägen till fortsatt vetenskapligt liv. Det föll mycket olika ut. En hel del byggde kontakter, andra kunde inte företa sig något framför en postervägg (IPFO 1).

Den tidigare omnämnda fältkursen i Zimbabwe får beröm av deltagarna.

Vi lärde oss allting: hur man hälsade på olika sätt, man skulle helst sitta på golvet. Vi lärde oss vad som förväntades av oss på landsbygden, hur en kvinna agerar. Det lades stor vikt vid kulturmöten, mångfald, förväntade diskurser (IPFO 4).

Sociologen, IPFO 5, talar väl om den mångkulturella undervisning han fick på sitt sydindiska universitet på landsbygden, där han läste tamil, sociologi, filosofi och religion.

Allt var ordnat innan jag for till Indien. Universitetet fick jag tips om av missionen – alla deras anställda behövde lära sig tamil. De övriga eleverna var utlänningar också. Lärare och elever talade engelska i undervisningen (IPFO 5).

Mötet med tamil var intressant – det är ju ett helt annat språk. Relationer, genusrelationer, religiösa och sociala föreställningar, kaster, allt detta fick man en upplevelse av genom språket. Sedan fick jag ytterligare en upplevelse genom att umgås med de indiska studenterna. Jag träffade en kille där som läste sociologi, och vi är vänner sedan dess. Det är en vänskap sedan det första fältarbetet när vi intervjuade lantarbetare, både hinduer och kristna (IPFO 5).

Ingen förberedde mig inför vårt USA-projekt här på institutionen. Men jag hade ju min farfar. Min farfar reste mycket. Det var inte vanligt då. Han tog hem bastkjolar från Hawaii och visade hur man dansade där. Hela mitt liv har jag levt genom farfars resor. Jag fattade att man kunde leva sitt liv på andra sätt (IPFO 6).

IPFO 9, som hade en viktig vetenskaplig mentor på sin svenska institution, kan konstatera att samme mentor inte förberedde honom på något sätt för utlandsresorna.

Jag har ju själv skickat ut forskare och har nog försökt förbereda dem. Ibland har jag sett att de haft egenskaper som inte varit så bra i vissa avseenden. Jag har lite grann försökt huta åt dem och slipa av en del saker (IPFO 9).

Också nuförtiden är förberedelserna för forskningsvistelser utanför Sverige ofta inga. Den intervjuade forskare som kommit hem helt nyligen säger samma sak.

Jag fick inga som helst förberedelser till min USA-vistelse. Men jag hade tittat på TV. USA är ju lätt. Det är inte en okänd kultur. Det var lätt att komma in i snacket, eftersom man redan i Sverige sett programmen som de talade om vid vattenkylaren (IPFO 10).

### *Förberedelser eller inte?*

I enlighet med traditionen har de här intervjuade svenska affärsmännen skickats ut att arbeta på främmande marknader utan särskilda förberedelser. De anser att förmågan att kommunicera framgångsrikt vid kulturmöten skapas av individens egen kreativitet och goda omdöme. Men det är egenskaper som ligger i individens personlighet, menar de, och som gör den internationellt verksamme affärsmannen mer eller mindre skickad att arbeta med kulturmöten. Teoretiska/bokliga kunskaper rörande Interkulturell kommunikation anses vara ”lyx” och ”trams” (s. 144, 145). En erfaren mentor är vad som behövs, säger de, och ger flera exempel på att detta kan fungera väl. Inte heller någon mer omfattande språkträning efterlyses. Denna hållning är gissningsvis huvudorsaken till att utbildning i interkulturell kommunikation ofta lyser med sin frånvaro i de svenska utbildningar, där svenska affärsmän tränas för sitt kommande värv, som de vid ekonomihögskolorna.

En rödakorsdelegat är däremot vanligen utbildad för att arbeta utanför Sverige. Som ovan beskrivits, föregås utlandsuppdragen inom Röda Korset av kurser och andra förberedelser. En delegation som skulle vistas en dryg vecka i Uganda och Kenya fick en halvdags informationstät genomgång av hur dessa två länder fungerar (personlig

kommunikation). Uppföljning, *debriefing*, används vid behov eller efter önskan – och inte alltid ens då. Intervjupersonen, som hade en svår upplevelse i Kigali i samband med Rwanda-krigen (se ovan s. 114 f), hade en ganska lång väg att gå innan han fick adekvata möjligheter till samtal.

Om de tillhör en medelålders eller äldre forskargeneration, har de forskande naturvetarna inte fått någon förberedelse inför sina utlandsvistelser, än mindre utbildning. Den äldsta av dem berättar om hur hon som handledare och chef under de senare decennierna förberett sina doktorander och postdoktorer för konferenser och utlandsperioder (s. 148). Men det tycks vara hennes personliga erfarenheter av vikten av sådan träning som motiverat detta, inte ett trendskifte eller en mer allmänt omfattad åsikt på de naturvetenskapliga institutionerna. Samhällsvetarna är väl förberedda för sina utlandsvistelser genom sin forskningsinriktning.

Vad är kunskaper om interkulturell kommunikation värda? De upplevs som självklart värdefulla av rödakorsarna; de ifrågasätts av affärsmännen och betraktas som överflödiga av dem; frågan är ointressant för de intervjuade naturvetenskapliga forskarna. Affärsmännen vill ha mentorer samt enkla, lätthanterade redskap av taktiktyp, som underlättar den omedelbara samvaron med ickesvenskar. Så skulle man kunna sammanfatta den vanligaste reaktionen hos intervjupersonerna när undervisningsfrågan tas upp.

Faran i detta ligger i den populärvariant rörande nationalkulturer som både svenskar och övriga nationaliteter har nära till hands. Människors uppfattningar om andra nationella identiteter är oftast i förväg bestämda och bortom diskussion. Flera välkända, psykologiska drivkrafter påverkar människor att avgränsa sig från dem som är annorlunda och vars kultur skiljer sig från den dominerande kulturen. Gudykunst (Gudykunst, 2003) skriver i Simmels tradition om främlingen som finns i rummet men inte tillhör gruppen, eftersom han har ett annorlunda ursprung, beteende, utseende. Det finns många främlingar av detta slag i globaliseringens tid. De tvingas bort av majoritetskulturerna och lever vid sidan av de dominerande samhällsbildningarna. Främlingskap bygger bl.a. på dåliga kunskaper om andra folkgrupper. Den man inte känner, vänder man ryggen och missförstår. Hör du inte till min *in-group*, känner jag dig bara genom stereotypa föreställningar om

dig och din nationalitet. Men vår rädsla för Den Andre kan försvinna om vi får insikter och kunskaper om honom/henne.

En kommentar med ett annat fokus är att en professionell yrkesutövning i globaliseringens tid inbegriper en medveten, effektiv och transparent kommunikationsprocess. Förmågan att genomföra en kommunikationsprocess av sådan kaliber kan uppövas och finslipas genom inhämtande av kunskap. Att ställa sig utanför utbildning sänker kvaliteten på arbetsprestationen.

## Språkfrågor

Min undersökning ligger inom fältet ”interpersonell kommunikation”, som har dialogen som huvudmedium. En kulturell kommunikations-syn av Careys modell är därför naturlig att utgå från i denna avhandling (s. 52). Det är mot denna bakgrund som de intervjuades språkkunskaper blir av intresse – i en dialog måste de kunna hantera något gemensamt språk i tät och nära kontakt med motparten och inte gå vilse på grund av bristande språkträning och språkkunskaper. Den ovan beskrivna (s. 52 f) *sense-making*-tekniken är ett annat väsentligt redskap som kräver goda språkkunskaper.

Kommunikationens framgång vid kulturmöten är bland mycket annat avhängig av det språk som de kommunicerande parterna använder. Många reflektioner och upplevelser rörande språkanvändning redovisas av intervjupersonerna. De arbetar genomgående med engelska som arbetspråk, när de är utanför Sverige. Det är många av dem vana vid redan på den svenska arbetsplatsen. ”Jag kopplar på engelskan direkt efter frukost”, säger IPAF 6.

Catrin Johansson har haft Svenska Akademiens uppdrag att undersöka användningen av engelska som koncernspråk. Under rubriken ”No problems utom nyanserna” redovisar hon delar av sina resultat i tidskriften ”Språkvård” (2006) och omtalar att det 2005 var 77 svenska företag som hade engelska som koncernspråk. Orsaken till detta val var alltid att merparten av de anställda var verksamma utanför Sverige. Endast ett litet antal – 16 procent av undersökta 140 företag – hade



riktlinjer för användningen av svenska eller engelska på arbetsplatsen. Många företag anammar engelskan alltför obekymrat, säger Catrin Johansson och citerar en undersökning av Josephson & Jämtelid från 2004, som fått samma resultat.

Den totala bilden av utbildningsnivån är god när det gäller engelska, redovisar Catrin Johansson. Ca en femtedel av de affärsmän hon intervjuat har läst engelska på högskola eller universitet, och ungefär lika många har bott, arbetat eller studerat i ett engelskspråkigt land; en fjärdedel har gått någon kurs i engelska genom arbetet. De flesta svarande uppskattar att de använder engelskan i upp till en fjärdedel av sin kommunikation. VDarna, övriga toppchefer och informationschefer svarar att de talar och skriver engelska upp till hälften av arbetstiden eller mer.

Kravet på individen att använda engelska i tjänsten upplevs inte som särskilt problematiskt enligt Johansson. Hon påpekar också att resultatet här måste tolkas med försiktighet – frågan är känslig. Att kunna kommunicera på engelska är för höga svenska chefer i internationellt verksamma företag en viktig del av arbetet. De skulle underkänna sig själva om de svarade att de har kommunikationsproblem, säger Johansson.

Användningen av engelska i det dagliga arbetet vållar inte heller några svårigheter för mina intervjupersoner inom affärlivet. Man ökar sin kompetens i engelska på jobbet. Dessutom finns det stöd för de engelsktalande. ”Jag behöver inte kunna engelska till 100%”, säger IPAF 1. ”Jag kan få hjälp av en sekund som kan engelska bättre än jag själv eller ta in en advokat eller mediemänniska”. Också inom Röda Korset är engelska det allmänt talade språket som fungerar över alla gränser.

De rödakorsare, som har engelska som inlärt språk, är noggrannare och kan tjäna på det. De engelsmän som förstår att kommunikationen är viktigare än att deras modersmål hanteras korrekt, de kan hantera det. Men det är inte så alltid (IPRK 4).

Jag behöver bara engelskan i Federationen, när jag skriver rapporter till dem. Annars räcker det med spanskan (IPRK 5).

I Burma talade jag bara engelska. Alternativet hade varit att tala burmesiska. Som princip bör man kunna tala det lokala språket. Man

visar respekt med det och det öppnar många dörrar. Men jag gjorde inte det, hade inte möjlighet att lägga mitt krut där (IPRK 9).

För mig är det viktigt att engelska är arbetsspråket och att vi har ett gemensamt arbetsspråk inom Röda Korset. Det har utvecklats till att vara det dominerande språket och det är något som alla är bekväma med. Tidigare var det lika mycket franska. Det är en lång väg till god engelska. Jag känner igen detta med att man speglar andra partens dåliga engelska. Men språkmässigt ställer vi krav på god engelska inom Svenska Röda Korset (IPRK 10).

Den internationella forskarvärlden kommunicerar endast på engelska språket.

Det är engelska språket som gäller. Språket är inte ett kommunikativt hinder, men jag är inte särskilt bra (IPFO 1).

IPFO 2 var utbytestudent i USA och påminner sig första morgonen när han vaknade och kom ihåg att han drömt på engelska.

Man går ut i världen med enormt självförtroende och flytande språkkunskaper (IPFO 2).

IPFO 6 är utbildad gymnasielärare i bl.a. engelska och gav t.ex. kurser för Volvo i *English Communicative Skills*. Som 14-årig *au pair* i London hade hon lärt sig engelska genom att läsa sagor för barnen i *au-pair*-familjen.

Jag har haft mycket engelskkurser för svenskar som vill lära sig ”small talk”. Det värsta som finns är cocktailnivån. Vad ska vi prata om när vi ska vara trevliga, det som vi svenskar kallar ”kallprat”? Även om engelskan inte räcker till, kan man prata ändå – det är inte det viktiga att det blir rätt. Min engelska är OK i alla fall – men jag har glipor. Vid våra veckomöten med de amerikanska studenterna i vårt projekt säger studenterna: Vi förstår inte vad de säger, och jag säger: Fråga då! Om jag blir osäker säger jag: Do you mean that? och upprepar med mina egna ord. Det handlar mycket om självbilden. När det varit viktigt, har jag gjort ett manuskript och det har ju hjälpt (IPFO 6).

### *Svårigheter med att tala engelska*

De största problemen med engelskan, enligt Johanssons intervjupersoner, är att det tar längre tid att arbeta på engelska och att det är svårt att uttrycka nyanser. Många anser att det är svårt att använda engelskt fackspråk och att finna rätt stilnivå.

Språksituationen skapar dock ett underläge för den svenska affärsmannen, när han ska förhandla med engelsmän och amerikaner.

Ibland tycker jag min engelska är otillräcklig, trots att jag talar engelska hela dagen. Jag kan önska mig ett rikare, mer nyanserat engelskt ordförråd. Jag försöker avhjälpa detta med att läsa mycket engelskspråkiga böcker (IPAF 6).

Engelska är Internationella Röda Kors-federationens *lingua franca*. Alla delegater förväntas behärska det väl. Det kan sätta press på en del utländska svenskar.

Jag har för dålig engelska. Jag kan förhandla på engelska, men skulle jag jobba ute under längre tid blir det svårt. Vi jobbar hela tiden på två främmande språk. Problemen beror inte sällan på språkförbistring (IPRK 2).

Vi hade väldigt svårt att förstå språket i Zimbabwe, det var engelska med en speciell brytning. Och det var likadant i Angola. Vi hade alltså direkta förståelseproblem (IPRK 7).

IPFO 10 är kemist och berättade efter två år på ett forskningsinstitut i trakten av Los Angeles:

Min engelska höll, men jag insåg efter ett tag att jag inte var så bra på engelskan som jag trodde. Framför allt inte i vardagskommunikationen. Kemiengelskan var OK. Men jag visste inte alltid vad allting hette på labbet, om det gällde nya föremål som jag inte kände till i förväg. Jag talade ju brittisk skolengelska och det gick ibland fel (IPFO 10).

Ett problem kan vara andra partens bristande förmåga att tala just engelska eller ett annat språk än sitt modersmål. IPAF 7 talar om ”tyskarnas dåliga engelska” som han fäste sig vid under en viktig resa i Tyskland

1977. Detta var ett problem som de äldre affärsmännen träffat på men som tydligen blivit mindre påfallande med tiden. IPAF 5 berättar:

Jag är ofta i länder där jag kan bättre engelska än den andra parten. Det är därför så viktigt att försöka bli god vän med dem. Gå ut och ta lite tapas på kvällen med kunden i stället för att förbereda affärerna till nästa dag. Jag kan bättre engelska än turkarna. Men i Indien kunde jag verkligen använda min goda engelska. Koncernspråket på mitt svenska moderföretag var *broken English*. Där gav det inget extravärde att tala god engelska men det ger ett premium ute i världen (IPAF 5).

### *Att kunna andra språk än engelska*

IPAF 9 är en av de intervjuade som talar flytande ytterligare ett språk än engelska, nämligen tyska. Han menar att detta varit honom till stor fördel. ”Jag har ett stort språkintresse och har alltid varit intresserad av tyska”, säger han. IPAF 4 hade, lite mot sin vilja, studerat franska under studietiden vid Lunds universitet. Han första afrikaplacering berodde på att han kunde tala franska, som var *lingua franca* i just denna del av Afrika – området hade tidigare varit kolonialiserat av fransmännen. IPAF 4 lärde sig också polska av en lärarinna i Malmö inför sina fyra år i Polen.

På finaldagen for vi ut till de gamla mässhallarna i Malmö, när de polska bussarna kommer för att sälja sprit. Jag ville snacka polska med säljarna. Så jag kan polska språket och kan läsa signalerna. Det medför en viss respekt när jag gör affärer i Polen (IPAF 4).

Att kunden medvetet använder sitt, av motparten inte förstådda, modersmål som förhandlingsverktyg, redovisar IPAF 7. I Japan skapar den japanske kunden pauser i överläggningarna då de japanska deltagarna talar på sitt modersmål, kanske för att nå konsensus i olika frågor, gissar IPAF 7. Länderna i Asia Pacific kan vara svåra att klara ur språklig synpunkt för en svensk. IPAF 1 tyckte det var svårt att bemästra de tre japanska språken men lärde sig två av dem. Vid förhandlingar anställde han ett förhandlingsteam som fick arbeta med de japanskspråkiga dokumenten. IPAF 4 menar att det faktum att han inte orkade lära sig kinesiska inför tre år som ansvarig för dotterbolaget i Singapore gav honom stora bekymmer.

Kanske hade jag inte rätt fokus från början. Det vore roligt att möta någon som kan knäcka kinesernas kod (IPAF 4).

I Japan använder man en engelska som kanske är 20 år äldre än aktuell engelska men som duger där. ”Språket är mindre viktigt än relationen”, rapporterar IPAF 1.

Det finns många rödakors-delegater som kan fler språk än engelska. Synen på språkinläring är inte sällan ambitiös.

Jag läste spanska genom gymnasiet i tre år och hade varit en sommar i Spanien, gick olika kurser i Sverige och har diplom i professionell spanska. Så det är ingen problematik med språket. Argentinare pratar extremt mycket. Den enda gången jag kände att jag ville tala mitt eget språk var den 11 september 2001. Då träffade jag på kvällen några svenskor i föreningen Sweas bokcirkel och det var jätteskönt. Så i krisen vill man använda sitt språk (IPRK 5).

Jag kunde franska från högstadiet och jag lärde mig basic tyska i vuxen ålder. Läste in C-språkskompetens för portugisiska och spanska. Läste på distans i Härnösand hos Statens skola för vuxna. Läste så att ögonen blödde, ljög lite när jag sökte jobb på Svenska Röda Korset och sade att jag kunde mer än vad jag kunde (IPRK 7).

Rwanda är ett fransktalande land. Jag är ingen excellent fransktalande. Första morgonen på arbetet var det lång kö utanför min dörr och alla pratade franska, chefen talade enbart franska, och så stod det ett antal människor där som skulle ha pengar, avtal påskrivna osv. Så då sa jag att de fick gå hem och komma tillbaka om en vecka. Man missar ju när man arbetar på andra språk. Man missar de fina nyanserna. Det är alltid bra att lära språk. Människor tänker: ”Du har gjort ansträngningar för att lära dig vårt språk” (IPRK 7).

Det är en fantastisk möjlighet som erbjuds, när jag kan prata det lokala språket (IPRK 6).

IPFO 4 säger att det är bra att ha koll på kulturen och språket.

Grönt och blått anses vara samma färg i mitt projektland och det är samma ord för ”hon” och ”han” på det lokala språket. Kulturen skapar skillnader (IPFO 4).

I den botaniska världen har det bl.a. varit viktigt med de tyska kontakterna, berättar IPFO 8.

Man får kosta på sig lite mer rundprat i kontakten med folk, lite mer hövlighet när man kommer i kontakt med tyskar... Man anpassar sig. Det är ju nödvändigt. Men inte för mycket. Man måste ju också hålla på sin egen identitet. Jag säger gärna "Du" till tyskar utan vidare. Det går nästan alltid bra. Jag är uppfödd med det gamla bonde-Du. I Göinge sade man Du till alla. Det var närmast en lättnad när vi fick börja säga Du här i Sverige på 70-talet (IPFO 8).

### *Att arbeta genom tolk*

Men det finns ju andra sätt. Att arbeta med tolk är vanligt och accepterat i Röda Korsets värld till skillnad från många andra miljöer för global samverkan. Orsaken är nog att rödakorsdelegatens arbetsuppgift ute på fältet drivs av krav på operationell effektivitet, eftersom arbetsuppgiften är förknippad med människors utsatthet, katastrofer eller annat som påverkar angelägenhetsgraden.

Med tolk blir det både enklare och svårare. Har man en bra tolk blir det rätt. Ibland är problemet amatörtolkar (IPRK 2).

Jag hyrde en legitimerad tolk i början. I norra Tadjikistan hade jag en Röda Halvmåne-ordförande som föreslog att jag skulle gå till universitetets fakultet för främmande språk. Av de fyra, fem som sökte jobbet var det bara en som kunde tala, läsa och skriva engelska. Henne anställde jag. Andra gången jag var i Tadjikistan talade jag ryska och använde tolk, när det var affärer. Min upplevelse av tolkar är positiv. I takt med att jag lärde mig ryska kunde jag se om tolken sade vad jag sade, kunde påminna om vad jag hade sagt eller stoppa tolken. Ibland sade tolken för mycket (IPRK 8).

Vi arbetar med tolk. Där fick jag gå i hård skola på flyktingförläggningen. Tolken sitter bakom mig och motparten måste se på mig och prata med mig, inte med tolken. Tolken får inte lägga sig i. Det har vi haft utbildningar i på flyktingförläggningarna. Jag har varit med om tolkar som tar över och skrämmer sina landsmän (IPRK 10).

### *Att namnge ligger det makt uti*

IPFO 7 har tänkt mycket på detta med att ha ett modersmål.

När jag var 45, insåg jag helt plötsligt att det, som vi lär oss på modersmålet, bygger upp en logik och ett mönster, som har en språklig bas. Men under detta finns en väldigt komplicerad struktur som delvis innehåller det vi kalla intuition, och som innehåller signaler och deduktionsvägar och annat som är mycket svåra att formulera verbalt. Ungefär samtidigt klarnade min världsbild på ett helt annat sätt än vad den gjort under skol- och universitetstiden. Det var i samband med min internationalisering. Efter detta fick jag mitt genombrott. Jag blev bl.a. expert på att hitta på namn på saker och ting. Det finns inom vetenskapen inget så infektiöst när det gäller att sprida ett paradigm som att sätta namn på saker och ting. Namn som har en viss likhet med något i vardagen. Jag hittade på ett antal sådana här namn som sedan spred sig (IPFO 7).

IPFO 9, som är kemist, har sysslat mycket med nomenklaturfrågor.

Jag försökte förena fysikalisk kemi med biokemi inom nomenklaturområdet. Det är mycket viktigt men mycket impopulärt. Men man måste ha ett vetenskapligt språk så att man vet vad orden betyder. Forskningsfronten växer till och då blir det vanligt att de dominerande skolorna hittar på sina egna termer som de för fram. Det är farligt för då uppstår olika skolor som inte talar samma vetenskapliga språk. Bland de värsta länderna är USA (IPFO 9).

### *Samsyn om språkkunskaper*

I mitt material finns det stora likheter mellan de olika grupperna vad gäller synen på språkkunskaperna. Här skiljer sig inte behoven och målen åt för de tre grupperna. En enda affärsman, som har hög rang, talar om möjligheten att låta en assistent hantera direktkommunikationen när hans egen engelska inte räcker till – alla övriga säger något annat, nämligen

- Att engelska språket är ett universalspråk som är gångbart på de flesta ställen med några undantag. Flera markerar att de råkat ut för språksvårigheter i Asia Pacific-länderna. Språkkunskaper är något som särskilt Svenska Röda Korset premie-

rar när de söker nya medarbetare. Flera intervjupersoner, som haft ambitionen att få en god position inom Röda Korset, berättar att de lagt ner extra arbete på sin egen språkutbildning.

- Att de själva talar utmärkt engelska som inte vållar dem några som helst bekymmer – undantagen är två rödakorsare, varav en säger att hennes engelska inte är tillfyllest och den andre talar om en lång startsträcka, innan han förstod engelsktalande med afrikansk brytning (s. 154). Hos de äldre intervjuade forskarna kan det nog fortfarande förekomma ett och annat exempel på en engelska, vars uttal präglas av den lokala svenska dialekten och därför inte alltid är lätt att uppfatta för ickesvenskar.
- Att tolkar endast nämns av rödakorsarna. Deras tolkbehov uppstår vid katastrofer eller utvecklingsprojekt, när de vill tala med lokal befolkning som inte behärskar engelska.

Jag tycker dock att det finns goda skäl att titta närmare på de många deklARATIONERNA att engelskkunskaperna är tillfyllest. Tidigare har här redovisats tankar om att

Jag kan önska mig ett rikare, mer nyanserat engelskt ordförråd (IPAF 6).

Jag insåg efter ett tag att jag inte var så bra på engelskan som jag trodde. Framför allt inte i vardagskommunikationen (IPFO 10).

Jag talade ju brittisk skolengelska och det gick ibland fel (IPFO 10).

Jag menar att det snarare är nöjdheten med den engelska man talar, som sätter krokben för svenskar i professionellt arbete utanför Sverige. Uppvaknandet till att ”jag var inte så bra på engelskan som jag trodde” kan ske vid bristande framgång i kontakterna med ickesvenskar. Den svenska utbildningen borde ställa högre krav. Som IPAF 5 säger:

Koncernspråket på mitt svenska moderföretag var *broken English*. Där gav det inget extravärde att tala god engelska men det ger ett premium ute i världen.



## Genusaspekter

Det går att lägga ett antal genusaspekter på intervjupersonernas utsagor.

Det har varit svårt att finna någon kvinna att intervjua som har erfarenhet av global affärsverksamhet. Jag har lyckats finna en, och enligt många, obekräftade, uppgifter är det så det ser ut i verkligheten – eller har sett ut. Det har tydligen varit ovanligt att svenska exportföretag skickar ut kvinnliga representanter för att genomföra affärer eller vara säljbolagsansvariga utanför Sverige. Detta torde dock vara i förändring. Det innebär dock förmodligen att det ännu ett tag kommer att vara ont om seniora kvinnor på ledande positioner på svenska exportverksamheter.

Desto mer jämställt är det inom Röda Korsets organisation, något som också återspeglas i mitt intervjumaterial.

Det är svårt att se om jag haft glädje eller hinder på mitt arbete av att vara kvinna. Kanske både/och. Jag tror att jag som chef inte får automatiskt samma tyngd som en man. Jag måste strida för att få den tyngden. Internationellt kommer jag inte lika lätt in i den informella gemenskapen. Män vänder sig helst till män. Men jag har inte heller blivit antastad, påhoppad. Man kan ju göra val själv (IPRK 1).

En av de biträdande cheferna på Röda Korsets huvudkontor i Stockholm har alltså märkt dessa djupare kulturhinder som hon möter, eftersom hon är kvinna. Det stämmer väl med observationer som gjorts av hennes manlige chef i Stockholm. Det hade varit ett problem vid försäljningen av ett sjukhus i en systerförening i Nordeuropa. Det fanns misstankar om att pengar inte hamnat i rätt fickor. Den svenska föreningen fick i uppdrag av världsorganisationens ledning att klara upp saken.

Vi skickade först några unga, skickliga kvinnliga handläggare och det fungerade inte. Då fick jag order att åka dit. Jag visste i det här fallet att motparten ville umgås med någon som var honom värdig och jämställd (IPRK 10).

Och då dög inte de unga kvinnorna. Kanske var rangen viktigare än könet i detta fall. Men att könet spelade roll i kommunikationen över skyhöga kulturgränser menar IPRK 3, kvinnlig krigskirurg och delegat, i sin skildring från inbördeskrigen vid 90-talets början i Etiopien, där hon var sjukhuschef i ett ockuperat område.

Jag hade många konversationer med våra ockupanter om allt möjligt. Det var viktigt att vi rödakorsare var fyra kvinnor. Vi var inte hotfulla, vi var obehäpnade. Jag förde talan som team-leader, doktor och kirurg. Jag försökte vara öppen och ärlig och säga vad jag behövde hjälp med. Jag var från början mycket vänlig trots att det var mycket otäckt, innan vi kände varandra. Då spelade jag på att vi var kvinnor. Vi är från Röda Korset och väntar oss alltid att bli beskyddade, sade jag, och jag vädjade till deras beskydd. För att få dem att lyssna använde jag min kvinnlighet mycket medvetet. De lyssnade på mig. Det var också väldigt bra att vara kirurg. Det har jag använt i mina diskussioner med talibaner och andra. Jag ser ju ut som en liten flicka, så när jag ska föreläsa hos ryska militärkirurger eller libaneser kan det vara svårt (IPRK 3).

Vid ett annat tillfälle tog ockupanterna 200 patienter till en fallfärdig byggnad. Jag fick komma till patienterna till sist. Jag är kvinna och kan vara jävligt tjatig (IPRK 3).

Men det finns andra typer av problem. Så här säger IPRK 2, kvinna och hemma i Sverige regionchef.

Jag har inte förhandlat i arabvärlden. För oss är det självklart att kvinnor kan vara chefer. Jag har inte lust att vara kulturkompetent på det området! Duger jag inte, så skyll er själva (IPRK 2).

Vi märker när vi är ute att kvinnorna ofta fattas. Vi frågar alltid efter kvinnorna och lyfter upp behovet av dem. Inom Röda Korset finns det kvinnor på chefbefattningar. Men våra kvinnliga förhandlare i Afghanistan har det nog besvärligt. Det är väldigt svårt att förhandla i burka. ”Jag sitter där i mitt lilla tält och det funkar inte”, sade den kvinnliga chefförhandlaren för Röda Korset i Afghanistan. Men jag har inte råkat ut för det. I Ryssland och Vietnam, där jag arbetat, är kvinnorna lika jämställda som vi (IPRK 2).

Jag har nog alltid funnits i manliga miljöer. Är man medveten om de manliga härskarteknikerna, blir man ibland arg eller tänker ”Gud vad patetiskt”. Det handlar om den egna självkänslan. Om den andre

har problem med mig är det inte mitt problem. De kan inte välja bort mig, om de är beroende av mig. De tycker att vi svenskar inte är riktigt kloka som skickar hit tanter för en förhandling, men man får inte underskatta deras kulturkompetens. De tänker nog att ”vi får väl ta tanten den här gången” (IPRK 2).

IPRK 5 hade starka upplevelser av *machismo* under sin långa vistelse i Argentina, där hon arbetade på Röda Korsets lokala kontor. Hon blev förvånad, kanske chockad, över detta. En svensk uppfostran utan insikter i andra kulturers syn på jämställdhet ger otillräckliga hjälpmedel i ett sådant läge, verkar det.

Det var ju *machismo* till max. Jag var utsatt för det man i Sverige skulle kalla sexuella trakasserier varje dag. Jag kom av mig i början, jag trodde inte det var sant. Vi pratade mycket om gender och drev ett gender-projekt som vi gjorde vissa framsteg med. Samtidigt talade de om alla dessa madonnor, deras kvinnor och mammor. Man ska vara mamma. Man ska ha ett halsband med en pärla för varje barn. Det är väldigt få kvinnor i Röda Kors-världen på högre poster med undantag för hälsoområdet. Men jag har lärt mig att jag kan växla mellan rollerna kvinnlig kvinna och tuffing om det behövs (IPRK 5).

IPRK 6 betonar motsvarande svårigheter för kvinnor i muslimska Pakistan.

I Pakistan kan en ung kvinna tala med en äldre man endast eftersom man ser kvinnan i arbetslivet som något i sig totalt omöjligt. Det underlättar om mannen är av högre kast. Man vill inte ha kvinnliga delegater i Pakistan. De skickas hem. Man ska vara klädd så här i Pakistan: hopknäppt, schal på huvudet, aldrig skratta, aldrig vara vän med någon. Och det är inte lätt att göra ett bra arbete. Situationen män/kvinnor leder t.ex. till att manliga läkare ofta ger fel information. Det är farligt för kvinnor att vi inte får fram korrekta fakta (IPRK 6).

Men i umgänget med vanliga människor i Pakistan går det däremot bra. Då går det att tala med män och det kan också vara en fördel att vara kvinna. En kvinna är inte hotfull, inte prestigefylld. Röda Korset har några kvinnliga sjuksköterskor som varit framgångsrika i Afghanistan, som har förhandlat med mullorna där. De lirkar sig fram och använder en helt annan taktik än männen, och att arbeta där ute trots att man är kvinna kan gå bra. En delegat är t.ex. en svensk kvinnlig läkare som varit mycket framgångsrik. Det är mycket av genus i kul-

turkrockarna – förmodligen mer än vad vi uppfattar. Det är svårt för en ung kvinna att få respekt utomlands överhuvudtaget. Det som kompenserar detta är pengarna jag har med mig (IPRK 6).

Kroppsspråket erbjuder många fällor. Kramar som hälsning, signalsystem, kontaktmedel har slagit igenom i Sverige. Men utanför Sverige kan kramar orsaka problem.

I Burma fick man inte röra någon kvinna. Man fick inte ge de fantastiskt trevliga lokalanställda en liten lös kram. När jag skulle lämna dem, kändes det lite svårt att inte krama dem för att tacka dem. Men med killarna var det inga problem (IPRK 9).

Men ibland är det en fördel att vara kvinna:

När jag intervjuar i Zimbabwe – jag intervjuar alltid i en viss by – har jag en kvinna som assistent och kompis och som introducerar mig. Som vit kvinna kan jag ställa de konstigaste frågor. Både kvinnor och män har svarat mycket och öppet. Jag frågar ju svarta om deras sexualitet. Det är lite nervöst, för det är ett känsligt område. Efter aids-explosionen 1995 släppte det väldigt. Nu kunde man prata om sex. De visade stor öppenhet i detaljer och talade i jag-form (IPFO 3).

IPFO 4 är inriktad på studiet av länder i Sydostasien.

Det händer saker eftersom jag är kvinnlig forskare. De jag intervjuar ger mig olika roller. De vill göra mig till förtrogen, de hoppas att jag ska föra ut vissa saker. Jag intervjuar mycket kvinnor. De försöker se mig i deras hierarkier. Jag åker upp och ned i hierarkierna. Mycket beror på hur jag presenterar och klär mig. Att betona sin egen underlägsenhet är inte bra. Då kan jag ju inte stötta dem med min högre rang. Vid ett tillfälle tonade jag ner mig efter jantelagmodell och sade att jag inte var så bra på något. Jag försökte visa den kvinna jag talade med att vi stod på samma fot. Vad hon gjorde då var att hon klassade ner mig i stället för att klassa upp sig själv (IPFO 4).

Det har aldrig hänt att folk inte velat träffa mig för att jag är kvinna. Mina andra identiteter, som forskare, eller svenska, är tyngre än min identitet som kvinna. När jag intervjuar kan jag ha hjälp av att vi kan mötas i den vanliga kvinnovärlden som barn, barnuppfostran, barnsjukdomar, kärlek, dating. Mina intervjustrategier är att jag betonar det gemensamma, jag växlar mellan det privata och diskursen, och jag ställer två frågor i denna ordning: Hur upplever du att man i ditt

land ser på detta? Hur ser du på detta? Svaren på dessa två sista frågor brukar ge tydliga skillnader (IPFO 4).

IPFO 5 tar upp den indiska kulturens betoning av manliga vänskaper.

Tjejer kan göra samma forskningsresa i Indien som jag har gjort. Klart att genus spelar in. Det finns en kvinnlig väg in i detta samhälle. Man tar till sig en viss diskurs (IPFO 5).

De intervjuade naturvetarna har inte mycket att säga rörande genusaspekter på forskningsarbetet. IPFO 9 säger dock att han egentligen inte gillar kvotering.

Det är förnedrande för båda parter. Men jag har i dag en helt annan uppfattning i dessa frågor än tidigare. Det är nog en realitet att det är en viss oro kring de kvinnliga forskarna. De har nog känt sig tvingade att vara mer gälla i sina röster för att bli hörda (IPFO 9).

### *Skillnader mellan gruppernas syn på genusfrågor*

Det är stora skillnader i synen på genusfrågor mellan de tre intervjuade grupperna.

Jag har föreslagit att det är en manlig hjältesaga som spelas upp när de intervjuade affärsmännen berättar om hur de dyker ner i främmande kulturer och genomför framgångsrika kulturmöten som resulterar i goda affärer. Det har funnits en grundmurad uppfattning i svenskt affärsliv att globalt arbete inom exportindustrin är alltför farofyllt för kvinnor (personlig kommunikation). Intressant är dock att när det går illa är orsaken vanligen bristande kunskaper, som leder till hårdhänta överraskningar och förluster för företaget. Den manliga dominansen är alltså ingen garanti för framgång.

Det är också intressant att det redovisas så stora skillnader mellan grupperna i uppfattningarna om en kvinnas förmåga och kompetens, trots att de tre intervjugrupperna har sina rötter i samma svenska kultur. Inom Röda Korsets inre organisation är tron på kvinnors förmåga att klara uppdraget grundmurad och bortom diskussion. Däremot kan kvinnorna under sina arbetsinsatser för Röda Korset ute i världen inte skyddas för omvärldens ofta förnedrande kvinnosyn. Vi får i en intervju en detaljerad skildring av latinsk sexism i intervjun från argentinsk

miljö. Och det finns många exempel på hur kvinnor upplevs som något som helst inte bör finnas utanför hemmets väggar. Kvinnor förhandlar i burka i Afghanistan utan att kunna få ögonkontakt med motparten, de skickas hem från Pakistan trots att de är delegater med uppdrag och de får inte förhandla i nordeuropa (s. 160). De saknar definitionsmässigt status, och den som förhandlar med dem upplever sig därför förminskad och mindre aktad än om en man hade varit förhandlare. Det kan vara kontraproduktivt att använda kvinnor i tunga förhandlingar, säger den svenska rödakorsledningen (personlig kommunikation).

För de kvinnliga forskarna är genus centralt, för de manliga är det sällan något de tänker på. De intervjuade samhällsvetarna gör många observationer om genus. IPFO 4 har upplevt flera oklara lägen på grund av sitt kön. ”Men det har aldrig hänt att folk inte velat träffa mig för att jag är kvinna. Mina andra identiteter, som forskare, eller svenska, väger tyngre än min identitet som kvinna.” Och indienexperten IPFO 5 säger att ”det finns en kvinnlig väg in i detta samhälle – man tar till sig en viss diskurs”.

Det var min utgångspunkt för avhandlingsarbetet att genusaspekter hade föga att göra med svenskars val av kommunikativa strategier vid professionella möten med ickesvenskar. Mitt intervjumaterial visade något annat. Synen på manliga och kvinnliga kommunikationsmönster skiftade efter intervjupersonernas könstillhörighet liksom det ansvar som kvinnor och män tilldelades professionellt av respektive organisation. Den manliga och den kvinnliga diskursen är väl kartlagd ur generell synpunkt både innehållsligt och grammatiskt (t.ex. Einarsson & Hultman, 1984; Tannen, 1990, 1994). Det finns några få rapporter från intervjupersonerna om att kvinnors diskurs skiljer sig från mäns – som IPRK 3, den kvinnliga krigskirurgen, som säger att hon som kvinna var ”jävligt tjugig” och därför lyckades tvinga sig till en tillåtelse att ge även sårade fiendesoldater tillsyn och sjukvård – eller IPFO 6, som blir arg om hon inte blir lyssnad på.

Men de flesta diskussioner om könsåtskillnad handlar i stället om hur den besökta kulturen konstruerar sin syn på kvinnor – som bedöms vara av låg rang i Balticum, ”tanter” i Ryssland, madonnor i ”Argentina”, ”totalt omöjliga” i Pakistan osv. Det professionella arbetet och ansvaret hindras av synen på kvinnor. De intervjuade kvinnorna har nästan genomgående någon sådan upplevelse att rapportera. De intervjuade männen ser oftast inte problemet.

De intervjuade berättar om hur de själva eller kollegor eller kvinnor de träffat tar sig fram förbi av traditioner uppbyggda hinder och lyckas kommunicera som deras profession bjuder. De använder sig medvetet av den möteskultur som står kvinnor till buds och blir mycket skickliga på att både vara kvar i den men också att kringgå den för att uppnå sina egna mål. De lever kanske i en övergångens tid och på sina håll rapporteras om stora förändringar som skett på vägen till jämställdhet mellan könen. Och på andra håll sitter Rödakorsdelegaten i sin burka och försöker förhandla, utan ögonkontakt, utan synlighet, utan någon möjlighet att använda en människas alla kommunikationshjälpmedel.

# VI. ATT BYGGA BROAR ÖVER KULTURGRÄNSER

## Avhandlingens bidrag

Drivkraften bakom denna avhandling är alltså en önskan att genom ökad kunskap komma närmare den kommunikationsprocess som används av svenskar, när de arbetar utanför Sverige och kommunicerar professionellt med ickesvenskar.

I mitt arbete har jag prioriterat tre områden som var för sig är centrala för den som befinner sig i en interkulturell kommunikationsprocess eller forskar inom Interkulturell kommunikation. Jag har ställt mig följande frågor (se också avhandlingens huvudfrågor på s. 26 ff, 109 ff).

- Vilka kommunikationsstrategier är speciellt effektiva vid interkulturell kommunikation?
- Finns det samband mellan valet av kommunikationsstrategier och intervjupersonens ”svenskhets” eller yrkesbakgrund?
- Finns det teoretiska ramar för analys och tolkning av Interkulturell kommunikation som fungerar bättre än de som i dag är mest uppmärksammade?

Jag har också ställt kompletterande frågor som rör språkanvändning, utbildning för interkulturell kommunikation samt genus.

De svar som min undersökning gav rörande kommunikationsstrategier och de kompletterande frågorna har redovisats och analyserats i föregående kapitel. I detta kapitel redovisar jag avhandlingens övriga bidrag. Jag börjar med två aspekter på samband mellan valet av kommunikationsstrategier och intervjupersonens svenska och profes-



sionella bakgrunder. Den ena aspekten rör det faktum att valet av kommunikativa strategier följer de professionella kulturer som dominerar var och en av de tre yrkessektorerna; den andra behandlar s.k. *embeddedness*, dvs. det som händer när den utresande svensken är innesluten i sin egen organisations kultur under den tid han arbetar i utlandet.

Jag föreslår därefter nya teoretiska ramverk för analys och tolkning av interkulturell kommunikation. Som ovan nämnts (s. 72 ff) anser jag att de ramverk, som hittills använts, inte är adekvata. I detta sammanhang kommer jag att föreslå att ett tidigare väl accepterat ramverk helt överges och ersätts av andra. Det är viktigt att finna en samsyn i denna fråga, eftersom detta är något som saknas i dag och lägger hinder i vägen för forskare och undervisare i interkulturell kommunikation.

## Sambanden yrkeskultur och strategival

### *Strategivalens fördelning mellan de tre yrkessektorerna*

Strategival	Affärsmän	Rödakorsare	Forskare
Dialog/meningsbyggande		x	
Kunna lokala kulturer		x	
Asymmetr. relationsbyggen	x		
Skapa mötesplatser/strukturer	x		x
Byta idéer symmetriskt			x
Taktiker, brett urval	x	x	x

I det följande utvecklar jag vilka skillnader och/eller likheter som varje redovisad yrkeskultur – affärsmän, rödakorsare och forskare – uppvisar i sina val av strategier. (Se också ovanstående sammanställning i tabellform).

Intervjuerna visar att sedvanan att konstruera resultatriktade asymmetriska kommunikativa strategier för relationsbyggen samt speciella mötesplatser var väl förankrad hos de intervjuade affärsmännen.

Det är förståeligt med tanke på deras utgångsläge. De är ensamma i sitt arbete när de arbetar utanför Sverige. De förväntas kunna genomföra sina arbetsuppgifter utan stöd och förberedelser från moderbolaget. För dem gäller att använda alla till buds stående medel för att uppnå sina mål, också asymmetriska relationer och resurskrävande arrangemang.

Något som förstärker detta synsätt är att affärsmannatraditionen idealiserar den ensamma, framgångsrike aktören. Det finns kanske en syn på genomförandet av den goda internationella affären som en på personligheten baserad konstnärlig utövning? Något man gör eftersom man är talangfull, entusiastisk och påhittig? Om så är fallet är det kanske därför de intervjuade affärsmännen konstruerar sina berättelser om utlandsvistelser och kommunikativa strategier som "hjältesagor". Hjälten i berättelsen är affärsmannen själv, som kämpar ner motstånd och finner goda kommunikativa strategier för att kunna fullgöra sina uppgifter och nå framgång. Det stämmer väl med berättarstilen som ofta är färgstark, fylld med detaljer och personberättelser.

Vad döljer affärsmännen i berättelsen? Det är kanske misslyckandena, som de inte kunnat övervinna och vända till framgång. Kommunikationsstrategierna har varit felaktiga eller inte räckt till. Kunskaperna om kulturella variationer har varit alltför grunda. Det finns dock några som öppet rapporterar olyckorna: han som berättar om sitt misslyckande i Fjärran Östern på grund av okunskap om koderna i den kinesiska kulturen, han som lyfter fram tyska arbetskamraters överlägsenhet vad gäller förberedelser och noggrannhet, den som i detalj berättar om hur det är att lyftas ur företaget och hur det känns när telefonen slutar att ringa.

Huvudstrategin för de intervjuade affärsmännen är att skapa förtroende genom att bygga upp en god men asymmetrisk relation till den ickesvenska parten. Visserligen säger en av de intervjuade att svenska affärsmän – jämte amerikanska – är de enda som gör affärer utan att utgå från nära personliga kontakter. Men de övriga intervjuade betonar alla starkt den förtroendeskapande strategin. De hyllar en grundläggande tankemodell att det är riskabelt att göra affärer med en okänd, vars agerande är oförutsägbart. I intervjuerna finns berättelser som visar vilka risker den löper som på ofullständigt underlag gissar sig fram rörande motpartens agerande. Men känner man motparten väl är det lugnt. Samme person som misslyckades i sina kontakter med den kinesiska kulturen i Fjärran Östern erbjöd i strid med det svenska moderföretagets regler en längre kredittid för en nordafrikansk, för tillfället

illikvid, affärsman. Orsaken till hans beslut var att relationen var väl upparbetad och att svensken menade sig ha en god känsla för nordafrikanens affärsmoral. Det hela avlöpte väl och ledde till en mångårig, mycket lönsam affärskontakt.

Mina intervjuer visar att förtroende och relationer byggs på många olika sätt. Någon röd tråd vad gäller strategivalet finns inte. Den intervjuade affärsmannen har valt ett sätt att agera som passar honom själv som person. Han vill kunna spela ut sina starka sidor och det kan handla om vitt skilda ting. Det finns säkert olika uppfattningar om vad som bygger förtroende. Var och en av de intervjuade tror obetingat på sin egen modell.

Detta stämmer väl med den ovan refererade, av Gudykunst beskrivna AUM-modellen (Gudykunst, 2005, s. 35). Han pekar på ett antal, mycket allmänt hållna, tillvägagångssätt som underlättar kulturmötet. Han inbegriper däri att båda parter sänker orosnivån inför kulturmötet, betonar uppfattade likheter, lär sig språk och kultur i den främmande kulturen och berättar om sig själva. Främlingen ska bemötas med acceptans, och känslor får finnas med i kommunikationen. Förtroendet byggs med alla upptänkliga medel. Jag har kommenterat hur väl de intervjuade affärsmännens strategi passar in i Goffmans dramaturgiska tänkande, medan de indirekt inte godtar Grunigs symmetriska kommunikationsmodell (s. 61 ff).

Rödakorsvärldens kommunikativa huvudstrategier är tre, säger en intervjuperson från denna organisation. Man koncentrerar sig på att föra en effektiv dialog, använder sina kulturkunskaper och är inte främmande för att använda ett och annat taktiskt drag. Dialogen är en naturlig strategi i rödakorsvärlden. Den är lämplig av flera skäl. Den är i alla länder vårdkulturens huvudmedium – steget från vårdvärlden till Röda Korset är alltid kort. Den närhet som krävs i en vårdssituation kan bara förmedlas människa-till-människa. Det är väl uttrönt att medierad kommunikation i vårdssituationer lätt missförstås och alltid uppfattas som okänslig och dåligt anpassad till situationen (Larsson-Palm-Rahle, 2008, s. 161).

Utsatthet är känslomässigt berörande. Den utsatta är i kraftfullt underläge och behov av stöd. Den som ger stödet har stora krav på sig att anpassa sitt stöd på ett riktigt sätt till förutsättningarna. Det är ofta en pressad situation. Om det dessutom är så att kommunikationen äger rum under ett kulturmöte, varvid det är ett stort kulturellt avstånd

mellan aktörerna, baserat på kulturskillnader, bristande kunskaper, ojämlikhet och ofta svår språkförbistring, blir det nödvändigt att kommunicera genom dialog. Då ser man varandra, kan avläsa kroppsspråket och själv använda alla sina kommunikativa kanaler.

Kunskaperna om den lokala kulturen är ojämnt fördelade hos intervjupersonerna. De rödakorsanställda har genomgående gått igenom en kortare utbildning om detta före resan till den ort där de ska arbeta. Men det är inga djupare kunskaper som har förmedlats. Däremot förvärvar ju de delegater som vistas i ett land under längre tid en djup, nyanserad kunskap och förståelse för den kultur de möter. De kortsiktiga taktikerna är, som ovan beskrivits, ganska oskyldiga och syftar mestadels till att dramatisera de goda avsikterna, rödakorsuppdragets innehåll och delegatens personlighet samt att skynda på kommunikationsprocessen.

Forskarnas kommunikativa huvudstrategi är att byta idéer med varandra efter en köp/säljmodell. Dessutom följer man kommunikationstraditionerna inom forskningsområdet och den del av världen, där man befinner sig. Man vill passa in så sömlöst som möjligt inom den universitetsinstitution som man gästar. För naturvetarna är USA det vanligaste besöksmålet. Och som någon av dem säger – det är ju inte så komplicerat, för TV-programmen är desamma. En av naturvetarna har på grund av tunga uppdrag i stora internationella forskningsorganisationer tillbringat tid i tredje världen och bl.a. medverkat i utvecklingen av forskningskurser i Peru och Indien. Men detta är mycket ovanligt och inget han talat om här hemma. Det bryter helt enkelt mot naturvetarnormen att ägna sig åt sådant, menar han.

Ett viktigt inslag för forskarna, oberoende av ämne och generation, är att de gärna umgås i varandras hem. Det är mindre högtidligt och formellt i dag än vad det var för några decennier sedan. Men fortfarande är umgänge med forskarvänner något som alla utlandsresande forskare eftersträvar och som de berörda på något sätt försöker arrangera trots bristande tid och knapp ekonomi. Det finns en varm känsla för det goda samtalet, debatten, att dela lite vin och mat med varandra – och det kan många gånger vara den enda slitstarka grunden för en god relation med en forskare från en annat land.

För de samhällsvetenskapliga forskarna är det tredje världen som står i centrum. USA är ointressant. En av de intervjuade anser att forna kolonialvälden som Storbritannien bör undvikas – dem kan man inte

fövänta sig något gott från, menar hon. Hon berättar om sina egna starka reaktioner, när en engelskfödd zimbabwier intervjuas inför hennes avhandlingsarbete och uttrycker sig med nedlåtenhet och förakt inför de ickevita zimbabwierna i omgivningen. Min intervjuperson reagerar med tårar och förtvivlan (IPFO 3).

Jag skulle vilja sammanfatta ovanstående sammanställning så här: Speciella kommunikationsstrategier för användning vid professionella kontakter utanför Sveriges gränser har utvecklats inom alla tre undersökta organisationer. Intervjupersonen har lärt sig dem, oftast av mentorer. Strategierna skiljer sig från varandra så att varje organisation använder sin egen kombination av kommunikationsstrategier. Det är endast taktiktänkandet som *de facto* är gemensamt för alla tre grupperna. Strategierna är prioriterade framför taktikerna i den meningen att de är bättre utvecklade. Medvetenheten om deras existens hos den enskilde intervjupersonen är dock låg.

Intervjupersonerna uppfattar det som en viktig deluppgift i deras internationella arbete att tränga igenom de kulturella hinder som skapas vid mötena mellan olika kulturella variationer. Inte alla intervjuade men några av dem lägger ner omsorg på uppgiften att minimera de kommunikativa hindren vid kulturmöten. De har däremot inget behov av utbildning rörande kulturmöten, och de tycker att deras språkkunskaper är tillräckliga. Någon ökad förståelse för vad det innebär att vara påverkade av en svensk kultur anser de sig inte heller behöva. Jag har ovan på s. 135 ff fört ett omfattande resonemang om "svenskhetens" dåliga genomslagsförmåga, att intervjupersonerna sällan nämner något som de anser kännetecknar en svensk identitet och att de är främmande för den svenska nationella berättelsen. Inför de av genus orsakade kulturkrockarna uttrycker de förvåning, särskilt när de, som majoriteten av män i undersökningen, inte överhuvudtaget ser krocken.

Det är alltså i stor utsträckning den egna professionen som avgör valet av kommunikativ strategi vid interkulturella möten, däremot inte "svenskheten". Yrket har redan före den anställdes utlandsvistelse fört in denne i en av yrkeskulturen färgad syn på kommunikation. Det är yrkeskulturen som styr och stöder intervjupersonen också i den interkulturella kommunikationen.

### *Att inte vara eller vara inbäddad i organisationen*

Termen ”embedded” började användas brett under de första månaderna av USAs andra krig i Iraq. I en blogg från 20 mars 2003 identifieras en ”embedded” journalist så här:

They are expected to go where they are told and not to go anywhere else. They are expected to not get in the way and to stay safe as far as possible. They are restricted in giving information that could put the troops a risk. They are also expected to be journalists, to be freethinking and to not be simple mouthpieces for the military. There is an inherent conflict in these expectations.

De som intervjuats för denna avhandling växlar alltefter grupptillhörighet i sin ”embeddedness”. De kommer alla från någon av tre svenska moderorganisationer, vars kultur de färgas av. Deras organisationskulturer skiljer sig åt i synen på den utskickade medarbetarens relation till den del av organisationen som skickar ut honom i världen. Ska han skyddas och stöttas av ett dotterbolag eller någon annan lokal organisation på den besökta orten? Eller är det bäst om vederbörande får agera fritt och oskyddat och ta nödvändiga initiativ alltefter behov?

En svensk affärsman som arbetar internationellt, gör det ensam, möjligtvis med litet stöd från ett lokalt dotterbolag. Forskaren lever under sin utlandsvistelse inbäddad i den besökta universitetsinstitutionen men är oftast helt oberoende av den under sin lediga tid. Rödakorsaren lever inbäddad i sin organisation från det ögonblick han stiger av planet och ofta möts av kollegorna i de vita, med rött kors markerade, jeeparna. Dessa helt olika levnadsomständigheter påverkar naturligtvis de kommunikativa strategier som svensken väljer.

Affärsmännens ensamhet gör dem sårbara. De lever under press att leverera resultat och har föga stöd att förvänta hos motparten, som är hans kund. Affärsmannens mål är tydliga och rättframma – att göra en god affär, att komma hem i gott skick, att medverka till att hans företag framstår i god dager. Det motiverar honom att använda ”goffmanska” kommunikativa strategier, spela en roll som en god och pålitlig affärskontakt, vara noggrann med att bevara sitt goda anseende, bygga upp ett team som hjälper honom att spela rollen, allt i syfte att vinna ett övertag över kunden. Den stora pressen bör noteras, eftersom den är en verklighet som kontrasterar mot den osanna bilden av den

i lyx levande, internationellt arbetande affärsmannen. Verkligheten är i dag långa dagar, osäkra villkor, ansträngande resor och mycket höga krav på kulturell snabbtänkheter.

Forskaren är inbäddad i sin forskningsinstitution i den mening att hans plats inom institutionen är tydlig och klar. Kollegorna vet vad som är att förvänta av honom, trots att han härstammar från en annan nationell kultur. Följaktligen är behovet av situationsanpassade kommunikativa strategier inte särskilt stort, så länge forskaren är på arbetsplatsen. Men det gäller andra villkor för fritiden. Vad gäller kamratskapet och närheten mellan de anställda på institutionen kan det skifta från kultur till kultur. Den besökande forskaren kan lämnas ensam i stor utsträckning och måste finna olika sätt att få kontakt med kollegorna, om han önskar lära känna dem bättre. En av intervjupersonerna berättar att de amerikanska forskarkollegorna inbjudits till en svensk afton i hans hem (s. 124).

De amerikanska naturvetargrupperna med doktorander och *post-docs*, som arbetar hårt med sina experiment alla tider på dygnet, utmärks ofta av god sammanhållning och personlig närhet. De vinner en sådan gruppdynamik kan ge börjar upptäckas av svenska handledare. En av intervjupersonerna är chef för en stor svensk naturvetenskaplig forskningsinstitution och gav många exempel på hur han efter amerikanskt mönster arbetar på att svetsa samman sina forskargrupper. Doktoranderna seglar numera tillsammans, de skickas till handplockade utländska institutioner, de ges en känsla av att de är en elit som har handledarens ständiga stöd (IPFO 7).

Rödakorsaren däremot är verkligen "embedded" i den klassiska meningen, på gott och på ont. Rödakorsarens situation är både lik och olik den ovan beskrivne journalistens. Han är ofta innesluten i den egna organisationen och tillåts vanligen inte uppträda som privatperson under sin vistelse utanför Sverige, så länge han har ett rödakorsuppdrag och är iförd Röda Korsets kläder eller reser i Röda Korsets märkta fordon. Han kan inte utan svårighet göra uppror, gå egna vägar, bryta det uppjordade mönstret. En rödakorsare är organisationens man eller kvinna. Skillnaden mellan rödakorsaren och den ovan beskrivna journalisten är att rödakorsaren oftast identifierar sig med organisationen, omfattar dess värderingar och har ett tydligt uppdrag inom den. Om allt detta fungerar, är hans situation inte alltför komplicerad trots alla de begränsningar som hans "embeddedness" innebär. Han kan tillåta

sig att praktisera en jämställd kommunikation med dem han möter, klienter och andra. De kommunikativa strategier han utövar går mer ut på en förfining av kommunikationen, att om möjligt kommunicera helt utan störande moment.

Eftersom de intervjuade rödakorsarna har anknytning till Svenska Röda Korset arbetar de huvudsakligen inom den Internationella Federationen av Röda Korsföreningar och har som delegater, eller som representanter för Svenska Röda Korsets regionala organisation, skickats ut till kulturer, där de rådande svåra förhållandena motiverat deras insatser. En intervjuad har arbetat för den andra armen av den Internationella Röda Korsrörelsen, dvs. Internationella Röda Korskommittén, vars uppdrag begränsas till krigssituationer.

Det faktum att de alla är rödakorsare påverkar deras möte med ickesvenska kulturer. Här några av deras tankar om rödakorstillhörigheten:

Rödakorsare i alla länder arbetar ju med utgångspunkt från samma strategi, Strategy 2010 (IPRK 8).

Röda Korsets styrka ligger i nätverket och att man tas emot av en nationell förening (IPRK 1).

Man blir väldigt snabbt insläppt och vän med folk. Grundprinciperna hänger på vietnamesiska på väggen liksom en bild av Henri Dunant. Samtidigt finns det maktförhållandet givare/mottagare, som vi måste vara uppmärksamma på (IPRK 2).

Man tillhör familjen när man kommer ut. De är otroligt måna om en. I Argentina fick jag börja med att kolla alla Röda Korsets gemensamma dokument och lära mig de viktiga orden på spanska. Och sedan var jag *up and running*.

Mitt i Amazonas vid kanoterna stod rödakorsare och talade om samma grundprinciper. Alla dessa samtal sent om kvällarna på olika syltor!

Det blir svårt att lämna denna organisationen. Man får så mycket vänner. Man har alltid någon man kan fråga. Multikulturella team jobbar jättebra ihop. Det är fantastiskt med vår gemensamma värdegrund (IPRK 5).



Jag ser andra svenskar ute i världen. Jag ser vilken förmån jag har som tillhör nätverket Röda Korset. Det finns alla chanser att göra bort sig men det spelar ingen roll, för mina lokala kollegor hjälper mig. I Nordkorea sitter vi och sjunger tillsammans på kvällarna (IPRK 10).

Men en av de mer erfarna delegaterna håller inte med om att det bara är fördelar med rödakorstillhörigheten:

Det är inte bara positivt att Röda Korset står och välkomnar en på flygplatsen. Röda Korsets miljö är med dig hela tiden. Jag har ju jobbat i konflikt- och postkonfliktmiljöer. Det är särskilt viktigt just där att vara neutral. Det innebär att du kommer aldrig riktigt nära lokalsamhället. Du får inte en kött- och benkänsla (IPRK 7).

Vi är naiva om vi tror att vi inte representerar någonting. Vi är ju länken till pengarna. Man får alltid ha med sig det i bakhuvudet. Andra parten glömmar ju aldrig det (IPRK 7).

Vi rödakorsare kan ju lätt vara oss själva nog. Det är som i alla rörelser med stark värdegrund att man måste vara lite återhållsam. Svenska Korset är ju också så oerhört rädd som sitt rykte och där finns en konflikträdsla (IPRK 4).

I den ansvarsfulla situation, som en rödakorsdelegat befinner sig, är stödet från den egna organisationen en trygghet och en kvalitetssäkring. Det är yrkeskulturen och yrkets mål och villkor som sätter ramen också för rödakorsarna.

Graden av "embeddedness" har som synes stort inflytande på förutsättningarna som erbjuds en svensk i arbete i icke-svenska kulturer. Möjligheten att som individ leva sig in i en ny kultur, ta egna initiativ och kommunicera med framgång begränsas för den som arbetar inbäddad i en svensk bubbla. Men med denna ram för utlandsarbetet får samtidigt den utresande svensken bättre möjligheter att rent tekniskt fullgöra den förelagda arbetsuppgiften. Att det fungerar väl för Svenska Röda Korsets utsända vittnar de själva om. För forskarna är det inga stora problem. Men kanske är det dags att börja överväga ett starkare stöd från lokala dotterbolag eller utskickande svenska avdelning till den svenska exportindustrins utlandsarbetande medarbetare?

## Nya mönster för analys och tolkning

Ett generellt problem för dem som studerar interkulturell kommunikation är den jämförelsevis ringa förekomsten av relevant teoribaserad litteratur och forskning (s. 19). Det finns dessutom en brist på samsyn bland intresserade forskare rörande ett antal aspekter av ämnet, något som jag exemplifierat genom en redovisning för den internationella forskningssituationen (Gudykunst, 2005; Jensen, 2007).

I det följande avsnittet vill jag ta upp några teman som jag följt genom hela avhandlingen. I analysen och tolkningen av dessa teman är de teoretiska utgångspunkterna avgörande.

Dessa teman är:

- Begreppet ”nationalkultur”
- Geert Hofstedes paradigmatliknande dominans inom forskningsområdet Interkulturell kommunikation

Jag kommer också att lägga förslag till hur forskningsområdet Interkulturell kommunikation kan göras mer intresseväckande och attraktivt att undersöka för intresserade forskare. Jag exemplifierar detta genom att pröva teorier om interpersonell kommunikation på intervjupersonernas utsagor.

Utgångspunkten för mitt resonemang är ett socialkonstruktivistiskt perspektiv. Det erbjuder många kreativa ingångar vid studiet av interpersonell kommunikation.

### *Begreppet Nationalkultur*

Det finns en särskild aspekt av detta, där socialkonstruktivistiska tankegångar ger gott stöd. Begreppet ”nationalkultur” nämner jag inledningsvis i denna avhandling och påminner om att det åtföljs av ett tungt arv av fördomar samt rigida och fasta uppfattningar om andra människor. Fortfarande 2010 färgas t.ex. européernas uppfattningar om sina närmaste grannar av bestämda uppfattningar om ”nationalkulturerna” i grannskapet. Många av kontinentens svåra konflikter här-

stammar från sådana uppfattningar, som med kraft lever vidare från generation till generation.

Men med socialkonstruktivismen som utgångspunkt finns det andra sätt att beskriva kulturella variationer. Vi ser i avhandlingstervjuerna hur varje intervjuad individ själv konstruerar sin personliga bild av den egna ursprungskulturen och hanteringen av det aktuella kulturmötet. För varje länderkultur som varit av intresse för de intervjuades yrkesövning har de samlat ett antal karakteristika – dvs. exempel som de personligen uppmärksammat och som förstärkt deras bild av kulturen. Men samtidigt kan uppfattningen om respektive lands kultur skilja mycket mellan intervjupersonerna.

Med socialkonstruktivistiska utgångspunkter följer en ifrågasättande, kontinuerligt registrerande hållning gentemot begreppet ”nationalkultur”, en hållning som förhindrar att tanken fastnar i rigida, resistiska definitioner. När Wenneberg analyserar socialkonstruktivismen som kritiskt perspektiv, uttrycker han det så att en komplicerad social påverkan avslöjas, som ligger dold under vad som synes vara en naturlig yta (Wenneberg, s. 58). Om vi byter begreppet ”naturlig” mot ”förväntad” eller ”traditionell”, kan vi bättre förstå hur en socialkonstruktivistisk hållning stöder en fördomsfri förståelse för kulturvariationer.

En utvikning är på sin plats i detta sammanhang rörande begreppet ”nationalkultur”. Begreppet bör alltså undvikas, eftersom det kan ha ett negativt inflytande på viktiga samhällsprocesser som integration och mångkulturell samexistens. Hur ska vi då benämna konstruktionen av den kultur som dominerar i ett geografiskt hörn av världen?

Nationalkulturer finns ju. Titta bara på olikheterna mellan de konsensusöskande svenskarna och de hierarkiaccepterande danskarna. Gränsen mellan de två nationerna är skarp och tydlig, också geografiskt (personlig kommunikation).

Mitt svar är att det inte råder någon brist på likheter i värderingar som omfattas av människor som delar geografisk placering på jordklotet – men det är det gängse sättet att beskriva och diskutera likheterna (och olikheterna) som inte är hållbart (s. 17 ff). Med socialkonstruktivistiska utgångspunkter går det att genomföra en sådan diskussion (s. 22, 74).

Jag har ovan argumenterat för att i detta sammanhang inte använda begreppet ”nationalkultur” utan endast begreppet ”kultur” (s. 18).

Med en klar definition av vad begreppet ”kultur” står för torde det räcka. Kulturvariationerna är därmed i fokus, medan nationella anknytningar och traditioner inte omnämns. Bakom ordvalet ligger ett normativt tänkande med intentionen att inte återuppväcka tidigare nationalistiska excesser. De har ingen plats i globaliseringens tid.

Ett annat svar rör individen som lever i det samhälle, som anses präglas av en viss ”nationalkultur”. Vad skall man kalla företeelsen att en individ ingår i en grupp människor på samma plats på jorden som på en hel del punkter just nu delar vissa värderingar och tankar? Jag menar att den konstruerade, för dagen gällande, identiteten hos denna individ kan benämnas en ”nationell identitet”. Nationalencyklopedin har följande definition på ”identitet”:

Personers eller grupperns egen identifikation som tillhörande en bestämd kultur, etnisk grupp eller nation (NE del 9).

Tidigare har jag citerat Drzewiecka & Steyn (2009) som diskuterar begreppet ”identitet”. De menar att ”identitet” konstrueras genom den kommunikation som sker inom den av kulturen präglade ramen. De val människor gör för att förstärka sin identitet betraktas ur ett kritiskt perspektiv som strategiska manövrar inom diskurser som påverkas av olika relationer och traditioner. Själva identiteten är en dynamisk relation och byggs upp av dessa kommunikativa processer (s. 74). Jag menar att denna beskrivning av en ”identitet” erbjuder en utgångspunkt för konstruktionen av en ”nationell identitet”.

Ett socialkonstruktivistiskt synsätt utgör alltså utgångspunkten. För att säkerställa att de budskap, som sänds ut, ligger så nära de ursprungliga intentionerna hos de kommunicerande parterna som det är möjligt, använder aktörerna de konstruktioner av kommunikativa processer, som de finner lämpliga. Det kan finnas hinder för framgång under processen, som gör att budskapen inte når fram i den form som det är tänkt. Sådana hinder kan vara kulturella, och det är mycket vanligt att just denna typ av hinder uppstår vid Interkulturell kommunikation.

### *Geert Hofstedes modeller för analys och tolkning*

När budskap ska analyseras i interkulturella sammanhang, har under kulturgeneraliseringens era Geert Hofstedes modeller för analys och

tolkning varit brett använda. Forskare inom Interkulturell kommunikation har haft vitt skilda synpunkter på Hofstedes 1980 och 1991 redovisade forskning (Hofstede, 1980, 1991, 1994). Under tiden närmast efter Hofstedes publicering av sina resultat var det tydligt att hans utgångspunkter och slutsatser fått starkt genomslag bland många forskare med intresse för interkulturella möten och Interkulturell kommunikation. Samtidigt väckte de tidigt skarp kritik hos andra. Kritiken har underbyggts i ökande omfattning under åren som gått (s. 71 f).

Förutom Hofstedes attraktiva pedagogik och den inte sällan hårda insäljningen av hans resultat hos betalande kunder (Dahlén, 1997) kan det ofta positiva mottagandet av hans forskningsresultat enligt min mening hänföras till ytterligare några omständigheter. Det finns i dag en brist på samsyn bland forskarna rörande valet av ramverk för forskningsansatsen. Det råder fortfarande en viss osäkerhet kring begreppen "nationalkultur" och "nationell identitet". Geert Hofstede använder "nationalkultur"-begreppet genomgående och det är en av utgångspunkterna för hans välbekanta analysmodeller. Jag anser, liksom många andra forskare, att han inte lämnar någon öppning för en annan uppfattning och att han står fast genom årtiondena vid denna utgångspunkt.

Frånsett många andra invändningar mot Hofstedes forskningsresultat blir det härmed för forskare med socialkonstruktivistiska utgångspunkter inte möjligt att använda Hofstedes modeller för analys av interkulturell kommunikation. Till detta fogas också annan kritik som redovisats tidigare. Anne-Marie Söderberg sammanfattar:

Hofstede, who is one of the world's most cited social scientists, has made a canonical contribution to the study of culture and management...but his theoretical framework and methodological procedures have been uncritically employed as a paradigm....A further drawback of Hofstede's study is that his concept of culture equates very strongly with the boundaries of nation-states and this unit of analysis is obsolete....Hofstede's work is fundamentally flawed by its conceptualization of culture as unconscious, shared, territorially bound and deterministic (Söderberg & Holden, 2002, s.108 -109).

Anne-Marie Söderbergs uttrycker synpunkter som jag helt ställer mig bakom. Det är med stora frågetecken som jag tar emot information från ett antal svenska högskolor att Hofstedes modeller fortfarande an-

vänds för studentundervisning och som rekommenderat ramverk för studentuppsatser inom Interkulturell kommunikation (personlig kommunikation). Jag personligen finner Hofstedes analys- och tolkningsmodeller oanvändbara och vilseledande av skäl som ovan redovisats.

### *En stabil teoretisk grund för studiet av ämnet*

Om forskningsområdet Interkulturell kommunikation ska kunna få stringens och en god grund som kan leda till nya, intressanta forskningsresultat, måste de intresserade forskarna finna en stabil teoretisk grund för studiet av ämnet. Ett socialkonstruktivistiskt angreppssätt erbjuder en sådan grund. Det lämpar sig väl för studiet av sociala kontexter (Wenneberg s. 64) och sociala processer, som bär en tydlig prägel av konstruktion (Wenneberg s. 175 ff).

Med denna utgångspunkt bör idag accepterade kommunikationsteorier kunna erbjuda nästa inslag i den önskade stabila teoretiska grunden. Det är rimligt att dialogen står i centrum för studiet av Interkulturell kommunikation. Det är ett självklart medieval som växer fram ur den interpersonella samtalssituation, som är frekvent t.ex. vid kontakter mellan utlandsarbetande svenskar och deras ickesvenska kontakter. Ett annat skäl är kunskapen om dialogens överlägsenhet som medium med de inbyggda möjligheterna till korrigerande, *sense-making* och snabbavläsning av kommunikationens utfall (se ovan s. 52).

Jag har inledningsvis och nedan lyft fram analysredskap och tolkningar av kommunikationsprocesser som lagts fram av forskare som Habermas, Goffman, Carey och Grunig. Det sker i ett tydligt syfte: Jag vill exemplifiera hur man kan normalisera analysen och tolkningen av Interkulturell kommunikation. Med andra ord – forskningen om interkulturell kommunikation behöver inte hanteras annorlunda än annan kommunikationsforskning.

Så har det inte alltid varit. Tidigare rekommenderade analysmönster – som Hofstedes – har t.ex. betonat generaliseringar, har noggrant sorterat kulturella särdrag och identiteter i s.k. nationalkulturer, har bortsett från kulturers rörlighet över tid. Med sådana utgångspunkter får analys och tolkning slagsida åt något håll. Normativa utgångspunkter kan vara helt försvarbara, när de följs upp med därtill anpassad empiri, analys och tolkning. De generaliserande mönstren har dock inte sällan använts för att styra forskningsresultaten i generaliserande

riktning. Detta har påverkat den allmänna synen på mångkulturella möten och forskarnas uppfattning om ämnesområdet.

Det bör sägas att den ovan önskade förändringen av de teoretiska utgångspunkterna för forskning inom interkulturell kommunikation förespråkades redan på 1990-talet av W. Gudykunst, som argumenterade för att

den grundläggande kommunikationsprocessen i interkulturell kommunikation inte skiljer sig från annan kommunikation (Jensen 1998, 2007; s. 73).

Det är dags att gå vidare på den vägen.

### *De tre yrkesgrupperna och teorier om interpersonell kommunikation*

I det följande har jag utgått från min ovan redovisade upptäckt att intervjupersonernas val av kommunikationsstrategier följer deras yrkestillhörighet. Jag har sedan förbundet intervjupersonernas organisations/yrkestillhörighet med vissa kommunikationsteoretiska utgångspunkter. Detta är att se som hypoteser, som ett sätt att pröva teorierna mot verkligheten.

Utgångspunkterna är hela tiden mitt inspelade material och de reflektioner kring kommunikationens roll som görs av intervjupersonerna. Intervjupersonernas reflektioner fördelar sig tydligt; de glider inte ihop i någon gränzon utan ordnar upp sig inom varje kategori – affärsmän, rödakorsare, naturvetenskapliga forskare, övriga forskare – som förväntat. Att professionen och professionens mål styr kommunikationen pekar på det egna yrkets viktiga roll som skapare av kommunikationsstrategier och kommunikativa traditioner. Affärsmannen har sina kommunikativa traditioner; rödakorsvärlden är organiserad som en global, relativt enhetlig humanitär organisation vilket präglar rödakorsarens kommunikation; forskare har sitt sätt att tala med kollegor i andra länder.

Det tidigare redovisade valet av kommunikativa strategier visar alltså att yrket präglar den interkulturella kommunikationen mer än svenskheten. Jag har förmodat att en bidragande orsak till detta kan vara att individens ”svenskhet” har visat sig spela en underordnad roll relativt professionen. Man är rödakorsare snarare än en svensk rödakor-

sare. Man är internationell affärsman och inte en svensk, för tillfället resande, affärsman. Och man är en forskare med internationella kontakter snarare än en svensk, just nu utlandsengagerad, forskare. Till detta vill jag lägga att varje yrkesgrupp dessutom styrs av sin egen teoretiska tradition, som också har sin utgångspunkt i yrkesgruppens mål.

### **Affärsmännen och Erving Goffman**

Hur viktigt för de internationellt arbetande affärsmännen är det att få övertaget och vinna en affärssituation? Det beror på vad man menar med "att vinna". Om det betyder att kunna genomföra en affär på villkor som är gynnsamma för den egna affärsverksamheten, så tror jag att alla affärsmännen kan skriva under på det. Det bör däremot inte tolkas som att man nödvändigtvis ska krossa motpartens möjligheter att bedriva affärer, vilket vulgärskildringar av affärsverksamhet möjligen kan antyda. Tvärtom är det bra att ha ett visst mått av symmetri i en affär, dvs. båda parter bör få ut något av affärsrelationen som tillgodoser deras behov. Det behöver inte nödvändigtvis vara stora vinster, men tillräckliga.

Mina intervjuer innehåller skildringar av alla typer av affärer. Det finns skräckskildringar:

Hela företaget lades ner i Sverige och halva svenska bolaget blev ombildat. Men det blev också fel...för tillverkning i USA med så små toleransnivåer som vi hade gick inte att göra billigt. Det blev riktigt illa (IPAF 3).

Ibland är det bara hårt arbete som gäller:

Det är roligt att finna fram till nya trevliga affärer. Turkarna drev oss väldigt hårt. I Turkiet fanns alla våra konkurrenter. Så vi var tvungna att möta deras (kundens) önskningspositivt. Vi gjorde många konstruktioner och försvarade totalmarginalen. De pressade oss nästan till gränsen. Som försvar körde jag upp dem i min tur. Det hade jag inte dåligt samvete för, för det var ömsesidigt – "ni körde upp mig och så körde jag upp er" (IPAF 5).

Marknaden är en marknad i alla avseenden. Det gäller att övertyga folk om att man har förutsättningar...Det är ju också en press från ledningen att man ska nå framgång (IPAF 8).



Det här gick, vi fick jobbet. Jag fick ihop det, det var så det skrek i slutet, inte på tekniksidan men på det kommersiella, det var en rätt tuff förhandling på slutet. Men det höll på sikt (IPAF 7).

Och så finns det de som har strategier.

Jag har verkligen tagit till mig signalsystemet och det är orsaken till att det gått så bra för mig i Ryssland och Kina. Jag har verkligen lagt ner omsorg på att förstå mottagarens signalsystem. Läser jag det fel går det inte bra (IPAF 1).

Min strategi är att lära känna människan bakom. Då lär jag känna en människa som är närmare den människans personlighet än affärsfasaden. Och motparten känner mitt intresse för människan, privatliv, tidigare upplevelser. Hur kommer jag dit? Jo genom att bjuda på mig själv och mitt eget privatliv, genom att själv öppna upp kan jag få andra att öppna upp och bjuda på sig själva (IPAF 4).

Erving Goffmans (Goffman, s. 25 ff) dramaturgiska kommunikationsmodell kan hjälpa oss att förstå hur de intervjuade affärsmännen lägger upp en framgångsrik kommunikation mellan individer från skilda kulturer. I intervjuaterialet finns flera exempel på ett goffmanskt iscensättande av kommunikationssituationen. Goffman visar att människor, som vill skapa ett övertag i en kommunikativ situation, gärna bygger in en asymmetri i kommunikationen.

James Grunig (Grunig s. 176 ff) har i sin genomgång av effektiviteten inom symmetrisk respektive asymmetrisk kommunikation betonat att asymmetrisk kommunikation är mindre framgångsrik – i meningen ”observerad och avlyssnad” – än symmetrisk. Jag menar att de intervjuade affärsmännen har en annan definition av kommunikationseffektivitet än Grunig. Mina intervjupersoner anser att en asymmetrisk kommunikationsprocess, snarare än en symmetrisk, är ett bättre hjälpmedel för dem att uppnå sina speciella mål. Skillnaden mellan deras mål och den typ av mål, som beskrivs av Grunig, uppstår som en följd av att intervjupersonerna jobbar praktiskt och konkret med affärer, har under utlandsvistelsen ofta föga stöd från företagets administrativa delar och därför prioriterar handfasta resultat och sådant som ger framgång i ett kort och nära perspektiv. Grunig och medarbetare har anlagt ett mer översiktligt perspektiv och vill bedöma utfallet långsiktigt och pröva det mot fler kriterier. Grunig argumenterar för att

kortsiktiga framgångar som skapas med hjälp av asymmetrisk kommunikation ofta förstör relationer på lång sikt – den underordnade parten ogillar sin påtvingade, underlägsna roll och vidareutvecklar inte relationen till den som styr kommunikationen. Det blir, kort sagt, inga fortsättningsaffärer.

Goffmans tankar och modeller finns beskrivna på s. 57 ff. I avhandlingens empiriska material finns exempel på hur affärsmän bygger upp en önskad identitet inför andra och därigenom befäster sina identiteter. Det finns också flera exempel på hur de organiserar hela team omkring sig för att kunna iscensätta den roll de valt. Det finns många exempel på detaljrika, väl planerade och ibland rätt påkostade kontaktbyggen liksom på satsningar, där den egna personliga närvaron och medlemmar i den egna familjen används mycket medvetet.

Men asymmetrin, och därmed scendominansen, kan också skapas på andra och enklare sätt. En intervjuperson använder något man kan kalla ”omvänd asymmetri” (s. 121) för att skapa en bättre maktposition på sikt. Intervjupersonen visar upp sin ödmjukhet, sin aktning för landets kultur och har därmed iscensatt vackra karaktärsdrag, som kan göra honom attraktiv som person och möjlig som affärspartner (IPAF 7). Liknande strategier som kräver ett visst iscensättande är att bjuda på sig själv, att stå vid sitt ord, att inte skapa problem utan lösningar av problem.

Att försöka styra kommunikationen i viss riktning för att uppnå vissa syften är en väl accepterad arbetsform för den professionella kommunikatören. För kommunikatörer med icke professionella utgångspunkter eller en annorlunda syn på kommunikationens syften och utövande brukar denna arbetsform ibland uppfattas som stötande och omoralisk. Det finns en ständigt pågående diskussion om denna sida av kommunikationens professionalisering, ibland exemplifierad med de traditioner och yrkesnormer som styr kommunikatörer som arbetar som konsulter inom public relations, reklam, kommunikation och medierådgivning (Larsson, 2005). Kan man använda sina djupa kunskaper om kommunikation för att styra samtalet i en viss riktning? Är målet så viktigt att det är godkänt att samtalet konstrueras medvetet hårt för att resultera i ett visst beslut? Det finns inte ett spår av sådana betänkligheter hos de för avhandlingen intervjuade affärsmännen. För dem är målet ”affärsmässig framgång”. Att bli uppfattad som en värdefull motpart i en kommande affärsuppgörelse är det enda målet för

kommunikationen – allt annat är underordnat detta. De inser de extra svårigheter som det kommunikativa mötet över kulturella gränser erbjuder, och de är beredda att arbeta hårt för att nå sina mål trots detta. Därav kommer rimligen villigheten att använda sig av dramaturgiska grepp av goffmansk typ.

Vad som skiljer sig åt är uppfattningen om de värderingar eller personlighetsdrag som bestämmer vad det är som ska iscensättas. Jag redogör ovan (s. 120) för ett antal strategier som används av de tio intervjupersoner som arbetar med internationella affärer. Den gemensamma nämnaren är ”att skapa förtroende”. Men intervjupersonerna har olika uppfattningar om vad som skapar förtroende. Det är den egna livserfarenheten, kanske uppfostran och tidigare upplevelser som är bestämmande. Det faktum att de inte genomgått någon utbildning, som förberett dem för kulturmöten, spelar säkert också en roll här. Stigen är inte upptrampad. Var och en får i brist på traditioner och utbildning pröva sig fram längs en egen vald väg.

### Rödakorsanställda och Jürgen Habermas

Välgrundade kunskapsanspråk är frukten av det egalitära, herraväldsfria samtalet mellan en grupp kompetenta diskursdeltagare. (SvD 18 juni 2009, Ulf Jonsson om Habermas)

I Jürgen Habermas teorier om *kommunikativt handlande* ligger fokus på intersubjektivitet och ömsesidig förståelse (s. 54 ff). I förutsättningarna för kommunikationen ligger det underförstådda löftet att det vi säger är förståeligt, sant, rätt och sannfärdigt. Deltagarna i samtalet ska vara jämställda och alla ska acceptera spelreglerna, däribland att det är styrkan i det bättre argumentet som vinner. Syftet med kommunikationen är att människor med dessa utgångspunkter ska kunna uppnå enighet om det som påstås (Habermas, 1984).

Mycket har skrivits om dessa teorier om kommunikativt handlande. Habermas har beskrivits som en kritisk bevarare av rationalitetens idé. Han ser moderniteten som ett ännu inte avslutat projekt som det är väl värt att slåss för. Habermas har en processartad syn på rationaliteten. Det är sättet att nå fram till slutsatserna som ska vara permanent och höjt ovanför kritik. *Det* är rationellt, som har stöd av de tyngsta argumenten. Man kan då alltid testa svaren omigen, om man tvivlar på

att de är riktiga. Detta perspektiv är grunden för Habermas teori om kommunikativt handlande. Teorin utgår från att kommunikation med språkets hjälp ska ses som att handla – att agera – genom språk. Sådana handlingar styrs av en med omgivningen gemensam uppfattning om verkligheten. Konsensus om vad som är verkligt har etablerats genom en på språket baserad dialog – i god socialkonstruktivistisk anda. I denna avhandlingens kontext ger Habermas studium av kommunikativ rationalitet utgångspunkter för analysen av vad som sker vid kommunikation över kulturgränser.

Ett vanligt tema i kritiken som riktats mot Habermas är att saker och ting inte är så precisa och självklara som han presenterar dem. Alla detaljer i hans argumentation är inte lätta att godta. Habermas har identifierat en viktig del av det mänskliga handlandet som förbundet med språkbruk och människors intuitiva kunskaper om beslutsfattande, konsensus och deltagarstyrd demokrati. Detta är dock inte så mycket en teori, har man sagt, som ett ordnande av olika slag av förhållningssätt till omvärlden. Det blir en social teori, som erbjuder en intellektuell grund för demokratisk politik utan den revolutionära retorik, som vi förknippar med 1960- och 70-talen (Outhwaite, 1994, s. 120).

Det som Habermas uttrycker i *The Theory of Communicative Action* (1981; på engelska 1984 och 1987) har haft stort inflytande på hur dagens professionella kommunikatörer ser på kommunikation. Jag vågar i och för sig påstå att Habermas synsätt uppfattas som ett ouppnåeligt mål, som ofullständigt återger en kommunikationssituation. Bland kritikerna återfinns också Habermas själv.

Samtidigt menar jag att den noggrant formulerade och genomtänkta kommunikationsfilosofi som Habermas erbjuder är en användbar och acceptabel formulering av målen för kommunikation som sådan. Det måste finnas en definition av god kommunikation, som inspirerar och leder utvecklingen vidare. Till detta kan läggas observationen att steget från teori till praktik är överkomligt. Det är snarare praktikerns ovana vid teoretikers diskurs och teoretikerns osäkerhet inför hanteringen av praktikerns verklighetsbaserade frågor, som ställer till svårigheter för båda parter. En öppnare, mer initierad hållning från båda sidor kunde etablera en ny norm för analys av kommunikationsprocesser.

Mot denna bakgrund är det intressant att observera vad som händer när intervjupersonerna från rödakorsvärlden utgår från en grundsyn på kommunikation som ligger nära Habermas'. I rödakorsmaterialet återkommer hos flera intervjupersoner en oro över kvaliteten i deras kommunikation med klienter och andra de möter under arbetet som rödakorsdelegater i länder utanför Sverige. Alltefter personlighet och erfarenhet skiftar tyngdpunkten i den intervjuades reflektioner. Jag vill påminna om ett antal citat som återfinns i redovisningen av rödakorsmaterialet. En intervjuperson säger att hon

ibland får godta samtalspartnerns perspektiv även om jag i grunden inte accepterar det. Jag har en grundmurad tro på att även om jag inte är överens med folk, så vet jag inte bättre än de. Jag har respekt för deras sätt att vara (IPRK 2).

I Sudan använder jag mig av det förtroende som jag skapat tidigare. De märker att man är seriös och inte släpper frågan... Man måste se människorna på andra sidan bordet som något annat än representanter för saken. Smaken av erfarenhet är grunden (IPRK 4).

Kommunikationen är aldrig svårare än att man möts människa mot människa. Det kommer ner till att man skapar tillräckligt mycket förtroende mellan människor (IPRK 7).

Från början var jag mycket tyst och satt och lyssnade. I två år deltog jag i möten utan att komma med några självklara råd. Växte långsamt in i möjligheten att få komma med förslag (IPRK 10).

Har vi rätt att klampa in i deras land (Burma) och göra något annat i deras förening? (IPRK 9).

De intervjuade rödakorsanställda visar upp en ganska enhetlig syn på intersubjektivitet. De är medvetna om de roller som intas av dem själva och deras motparter i kommunikationen. Man är mycket ödmjuk. Man avvaktar med att höras och synas. Man vill inte "klampa in". Man intar inte sin jämställda plats i gruppen förrän man förtjänat den. Att skapa förtroende är ett nyckelord också för denna grupp, liksom för affärsmännen. Förtroende skapas hos rödakorsarna huvudsakligen genom erfarenhet och rapporter om tidigare prestationer. Återhållsamhet, skarp iakttagelseförmåga, en konstlös och enkel närvaro i rummet,

förmåga att avstå från att inta sin plats och generositet gentemot de övriga sätter ramen.

Mina intervjupersoner från Röda Korset skulle vara bekväma med Habermas tankar om den goda kommunikationen och acceptera dem som en naturlig *blueprint* att följa i trängda lägen. Tankarna är, å andra sidan, främmande för affärsmännens och, varför inte, public relations-professionens, bild av kommunikation som ett dramaturgiskt drivet spel som syftar till att uppnå vissa, för den egna personen eller det egna läget gynnsamma, mål med hjälp av en genomtänkt positionering.

Undantagen finns i och för sig också i rödakorsvärlden. Något goffmanskt positionerande med fiffiga och effektiva roller vill man inte höra talas om. Däremot kan man tänka sig kortsiktiga taktiker som något man gärna använder för att vinna fördelar i samtalet. Men taktikerna är alla ganska renhjärtade och syftar till tydliggöra de goda avsikterna. Man går på de dammiga gatorna i Gulu i norra Uganda för att tydligt visa att här inte finns något överlägset ”vite-mannen-i-Afrika”-beteende. Man åtar sig att vara som en georgisk *tamada* och ta hand om festen efter dagens slut. Man går på fotboll, hälsar på landets språk och klär sig rätt. Men inte något mer elaborerat än så. Det finns en djupare respekt för vikten av att kunna stå för sitt kommunikativa handlande och att inte störa det med egoistiska egna mål eller bristande hänsyn till samtalspartnern.

Varför ser man detta så tydligt hos just de intervjuade rödakorsarna? Orsaken är gissningsvis att Habermas moralfilosofiska utgångspunkter – att utsagor ska vara förstäliga, sanna, rätta och sannfärdiga – stämmer med rödakorskulturen som bygger på grundtanken att ständigt finnas till hands för att hjälpa ”de mest utsatta” (personlig kommunikation). Det är en formulering som återfinns inom Internationella Röda Kors-federationens alla 186 nationella medlemsorganisationer och som, enligt min personliga erfarenhet, omfattas på stort allvar av organisationen. Den är en grundbult för rödakorskulturen.

Dialogen står i centrum för rödakorstänkandet. Detta handlar nog inte om att man tagit till sig kommunikationsteorins rön om dialogens viktiga roll som skapare av kommunikativ effektivitet. Det är helt enkelt det medium som passar uppgiften bäst, och det är väl beprövat.

När jag har svårt att nå fram så bjuder jag in till samtal genom att börja med att fråga den andra parten om hans förslag till lösning av situationen (IPRK 10).

Något annat än en dialog är inte möjligt som huvudmedium i Svenska Röda Korsets lyssnande kommunikationskultur. Vidare får det ju inte kosta något. En rödakorsare är alltid angelägen om att tillgängliga medel går till rätt syfte, dvs. till de mest utsatta. Några dramaturgiskt effektiva stipendier och golftävlingar finns överhuvudtaget inte på agendan.

### **Forskarnas teoretiska utgångspositioner**

De intervjuade forskarna är vana att leva i en teoripräglad tradition. Fem av dem är naturvetare, övriga samhällsvetare och humanist.

Kommunikationsbegreppet kan ha olika innebörder för forskare beroende på vilken forskningsinriktning de har. För naturvetarna och teknikerna innebär kommunikation samvaro med en annan forskare med samma forskningsintressen i syfte att skapa en informell men fruktbar dialog som kan utveckla de samtalandes vetenskapliga tänkande. Kommunikationen används dessutom för undervisning och instruktion. I själva forskningsarbetet använder naturvetaren helt andra metoder, som laboratoriearbete, insamling av mätdata, användning av avancerade mätinstrument. Samhällsvetarna däremot får med hjälp av kommunikation – dvs. kvalitativa intervjuer, deltagarobservationer och liknande – fram kvalitativa data som ska användas i deras forskningsarbete. Kommunikationen med de individer som studeras måste bedrivas med kunskap och insikt. Rent allmänt kan sägas att den kultur, som präglar forskarens kulturmöten, är den som är utmärkande för forskarens forskningsområde. Diskursen och de dominerande tankemodellerna är de som forskaren tränat in under många års forskningsarbete.

Den naturvetenskapliga traditionen är i Sverige fortfarande traditionell och positivistisk. Wenneberg:

Vi kan något förenklat beskriva denna syn på vetenskapen som sakral genidyrkan. Vetenskapligt arbete betraktades som en närmast helig aktivitet som bestod av en fritt svävande kognition, en aktivitet som resulterade i en lång rad av upptäckter i nobelprisklass... Vetenskapen hade övertagit religionens tolkande uppgift när det gällde verkligheten, och allt mänskligt (det profana) i vetenskapen skulle raderas ut.

Det var ett perspektiv som efter hand växte sig allt starkare från 1400-talet fram till 2000-talet (Wenneberg, 2001, s. 153).

Till detta kopplas ett väl inlärt arbetssätt, som används vid sökandet efter nya insikter i naturens uppbyggnad. Kvintessensen är att alla experiment och mätningar ska kunna upprepas av andra forskare så att resultaten kan uppnås om och om igen och därmed vinna status som sanning och införlivas i den av alla accepterade kunskapsmassan.

De fem intervjuade naturvetarna skiljer sig inte på denna punkt från andra svenska forskare inom naturvetenskapliga ämnen. De är in-tränade i synsättet sedan första läsåret på universitetet. Några av dem har långa hedervärda karriärer bakom sig som vidareförmedlare av synsätt och arbetssätt. Någon av dem har ingått i en nobelpriskommitté och varit en av dem som bedömt vad som bör belönas med priset.

När naturvetaren lämnar Sverige och gästar andra forskargrupper har han samma fördel som rödakorsaren – han besöker en kultur vars utgångspunkter och grundvärderingar han delar. Ingen tid behöver ägnas åt att korsa djupa kulturella diken. Det gör att intervjuernas fokus för denna grupp ligger på detaljer, som kan störa kommunikationen eller väcka särskild uppmärksamhet. Den i svensk informell miljö fostrade svenske forskaren reagerar t.ex. på de mer hierarkiska systemen i USA, Grekland och Tyskland. Den i den socialt återhållsamma svenska kulturen fostrade forskaren tvingas lära sig att byta information med andra forskare och visa upp mer sällskapliga sidor vid besök hos forskare i andra länder. De amerikanska naturvetenskapliga forskargruppernas höga arbetstakt och långa arbetsdagar får svensken förhålla sig till – ibland med relationsproblem till medresta svenska anhöriga som följd (IPFO 2). Men det vetenskapliga samtalet – och detta samtal var ju meningen med vistelsen! – pågår hela tiden med möjligtvis språkhinder som enda problem. Lika påverkade av sin egen forskningstradition är de övriga forskarna, dvs. samhällsvetare och humanist. Det har resulterat i att mitt material innehåller avsnitt som kanske kan kallas metamaterial. Samhällsvetarna lämnar naturligtvis inte yrkesträningen hemma när de intervjuas. De både diskuterar kommunikativa strategier och bedömer deras utfall och teoretiserar om orsaker och följder.

De fem naturvetarna med sina gediget positivistiska bakgrunder är egentligen inte särskilt intresserade av den frågeställning som varit utgångspunkten för intervjun, dvs. valet av kommunikativa strategier



i professionella kontakter. Den forskare som kanske mest pekat på värdet av internationella forskarkontakter nämner endast i förbigående att hans egen person kan ha medverkat till att förbättra kommunikationen (IPFO 7). Han menar i stället att det är organisationskulturen inom amerikanska forskningsinstitutioner, som är av avgörande betydelse för skapandet av den goda kommunikationen amerikanska forskare emellan. Samma forskare tar dock också fram djupt personliga egenskaper som charm och självkänsla och dessas värde som kommunikativa verktyg. Han nämner några kommunikativa strategier, nämligen att använda humor och att namnge olika vetenskapliga företeelser/upptäckter. I övrigt är han främmande för att han skulle kunna styra kommunikationen medvetet. Övriga naturvetare rapporterar, ibland intresserat och i detalj, om vad som händer i kulturmötet men kommenterar mycket lite varför detta händer eller hur situationen kan påverkas.

Annorlunda är det med samhällsvetarna. De följer kulturmötets olika skeden med kunnigt intresse och analysförmågan påkopplad. Den intervjuade sociologen är mycket observant och intresserad av kulturmötets speciella diskurs och konstruktioner. (IPFO 3, 4, 5). De intervjuade personerna som är statsvetare (IPFO 2) respektive retoriker (IPFO 6) lyfter fram de egna upplevelserna och – i retorikerns fall – ger praktiska tips utan att generalisera. Men de ser vad som sker, kanske utan att i detalj analysera mötets olika aspekter.

## VII. OM AVHANDLINGENS RESULTAT SAMT FÖRSLAG TILL FORTSATT FORSKNING

Kommunikationen vid kulturmöten, som genomförs av svenskar som i arbetet reser utanför Sverige, har studerats i denna avhandling. De intervjuade använder sig i stor utsträckning av kommunikativa strategier, som är färgade av deras yrkesutövning. De tre organisationer, som anställt intervjupersonerna, skiljer sig tydligt från varandra vad gäller kommunikativa kulturer. Detta påverkar strategivalet, som redovisas på s. 168. Jag följer upp med observationer som rör interkulturell utbildning, språkanvändningen vid Interkulturell kommunikation samt genusaspekter.

Däremot arbetar de intervjuade inte med att "översätta" sin svenska kultur i syfte att förståelsen ska öka mellan dem och deras motparter. Jag har på s. 80 ff beskrivit hur intresset inom det offentliga Sverige för den svenska nationella identiteten finns belagt sedan 1500-talet. På s. 135 ff har jag redovisat de intervjuades förhållande till sin svenskhet. Där finner man att de intervjuade affärsmännen inom exportindustrin är medvetna om vissa av många svenskar omfattade värderingar och att dessa skiljer sig avsevärt från värderingar de kan möta utanför Sverige. Det är genomgående värderingar som används i management/ organisationsmanhang och som berör konsensus, platta organisationer, ickehierarkiskt beteende, jämställdhet, informalitet. I övrigt nämner de intervjuade affärsmännen inte något om hur de konstruerar sin svenska identitet. Jag har beskrivit att det särskilt hos de intervjuade affärsmännen finns en viss distans till utsagor om en svensk identitet – den beskrivs som ett antal lustiga traditioner som nog inte håller för närmare inspektion.

Både rödakorsarna och naturvetarna visar en stark bundenhet till den egna gruppens kommunikationstraditioner. Samtidigt rapporterar de att de särskilt noterar den internationella rödakorsfederationens respektive de utländska forskningsuniversitetens respekt för hierarkier, höga grad av formalitet och mer traditionella uppfattning om genus. De kopplar inte dessa upplevelser särskilt starkt till en svensk diskurs eller den egna konstruktionen av en svensk identitet utan mer till uppfattningen om Sverige som ett modernt land som inte längre sitter fast i dessa gammaldags konstruktioner. Till detta kan läggas att de naturvetenskapliga forskarna sällan diskuterar den svenska kulturen och verkar lägga ämnet åt sidan vid sina utlandsresor.

Är något då att vinna på en ökad medvetenhet om vad som kan finnas i en svensk konstruktion av en nationell identitet? Det finns vissa vinster. En ökad medvetenhet om skillnaderna i tankemönster hos en individ med en svensk identitet och någon med ursprunget i en annan identitet kan underlätta kontakterna mellan dessa två individer. Risken med att inte tydliggöra skillnaderna kan vara utvecklingen av felaktiga – eller naiva – föreställningar om svenskar och icke-svenskar, eller ofrivillig etnocentricitet.

Jag har också följt upp några viktiga orsaker till att Interkulturell kommunikation är ett forsknings- och undervisningsområde som, trots att det attraherar många studenter och lekmän, inte väcker större intresse bland svenska forskare och undervisare. Bland orsakerna nämner jag fortsatt dominans av tidigare forskningsmodeller och att det kommit ganska få bidrag från ny forskning. Det är arbetsamt att bryta ny väg. Många frågeställningar har kanske uppfattats som udda eller alltför enkla. Att öppna upp ämnet Interkulturell kommunikation för vidare forskning är viktigt.

Jag lägger i denna avhandling förslag till nya vägar att gå för framtida forskare inom området. Jag föreslår bl.a. användandet av modeller för analys och tolkning av Interkulturell kommunikation som är desamma som används, när andra typer av kommunikation undersöks. Jag har provat äldre analysmodeller och visat hur några av dem är fortsatt användbara och någon annan inte (s. 179-193). Jag understryker att socialkonstruktivistiska ingångar kan vara användbara.

Avslutningsvis skulle jag också vilja föra ett resonemang om en möjlig följd av bristen på fokus på ämnet Interkulturell kommunikation. Fortsatt okunskap och avsaknad av uppmärksamhet rörande äm-

nesområdet kan leda till ökad spridning av stereotypa föreställningar om kulturer, och det kan få allvarliga konsekvenser. Yttrandet ”det finns ingen särskild svensk kultur” är ju på sitt sätt en etnocentrisk stereotypi. Det är inte ovanligt att medlemmarna i en kultur har svårt att skilja ut vad som är karakteristiskt för den egna kulturen. En följd av detta kan bli att den egna kulturen upphöjs till norm, inte av något särskilt skäl utan endast för att kunskaperna och den analytiska förmågan att dissekera kulturer inte räcker till. Att det sker också i Sverige är alltså inte ägnat att förvåna. Något kan man kanske ironisera över att det också kan ske i en medlemsmässigt extremt liten kultur som den svenska.

Att främlingskapet inför den svenska konstruktionen av den egna kulturdiskursen är så stort har säkert flera orsaker, varav några behandlats tidigare i avhandlingen. Men det handlar enligt mitt förmenande inte om någon generell motvilja mot att diskutera ämnen av detta slag. Kring millennieskiftet har oviljan mot att tala om den egna nationella identiteten snarast förbytt i en av allmänheten brett omfattad nyfikenhet på kulturer. Men det finns också andra reaktioner – jag behöver bara påminna om de främlingsfientliga politiska partier som växt fram i de flesta europeiska länder under de senaste decennierna.

Är det då en självklarhet att rädsla och främlingsfientlighet är normalreaktionen vid kulturmöten? Det finns forskare som menar att det är så. William Gudykunst (Gudykunst, 2005) för fram i sin teori om ”Anxiety and Uncertainty Management (AUM)” en generalisering rörande alla kulturmöten som svårhanterade och inledningsvis negativa. Den ovan omnämnde forskaren Geert Hofstede kan eventuellt också ha spelat en roll i sammanhanget. Det är, menar jag, möjligt att hans användning av begreppet ”nationalkultur” (Hofstede, *Cultures and Organizations*, 1994, s. 4 f) kan ha medverkat till att efter 1980 snarare sprida stereotypa föreställningar om andra kulturer än fostra till eftertanke och analys. Hans uppfattning att begreppet ”nationalkultur” ska uppfattas som ett socialt faktum och hans tabellariska beskrivningar av 40 ”nationalkulturer” har varit, som ovan påpekats, lätta att förmedla till ett stort antal kunskapssökande studenter och företrädare för främst näringslivet som deltagit i utbildningar inom Interkulturell kommunikation (Dahlén, 1997). Effektivt och snabbt har dessa utbildningars beskrivningar av de 40 nationalkulturerna spritts, främst inom Europa, och de är därmed befästa som sociala fakta i debatten och det allmänna

medvetandet. 40 nationer har tilldelats karaktäristika som nu sprids över hela världen och används, ofta utan eftertanke, i alla möjliga sammanhang.

### *Mot framtiden*

Nu är det dags att gå vidare, mot framtiden. Denna avhandling är inte rätt plats för att finna svaren till denna undersökningens alla följdfrågor. Det arbetet överlämnas med nyfikenhet och generositet till nästa generation forskare inom området interkulturell kommunikation.

Skillnaderna mellan yrkesgruppernas skilda kulturer och de därur framväxande skilda kommunikativa strategierna öppnar dörren för vidare spekulationer. Hur mycket färgar yrkesträning och yrkeserfarenheter överhuvudtaget människors val av kommunikationsmönster? Hur sker dessa val? Kan man observera yrkeskulturens påverkan extra tydligt vid kulturmöten?

Vilka kulturer är det som möts när svenskar reser ut i världen för att arbeta? Är det konstruktionerna av nationella identiteter? Eller lokala konstruktioner av yrkesidentiteten? Eller regionala konstruktioner?

Det behövs en fördjupad förståelse för hur "svenskhet" uppfattas av svenskar. Är det kanske så att den nationella identiteten har ett mindre inflytande på den svenska befolkningen än vad den nationella retoriken föreslår? Eller påverkar globaliseringen oss och försvagar lokala värderingar och särdrag till förmån för ickesvenska?

Hur utvecklas den nya intressanta svenska forskningsinriktning som arbetar med maktperspektiv, "vithet" (se s. 87), som kartlägger invandringens påverkan på det svenska samhället och, i förlängningen, den interkulturella kommunikationen *inom* Sverige?

Vad innebär det att 77 svenska företag har engelska som arbetspråk? Vad händer med kommunikationen i dessa företag? Vad sker rent praktiskt? Kommer den professionella kommunikatören att helt arbeta på engelska? hur annekteras de engelska orden av det svenska språket? får vi ett hybridpråk? kommer det svenska språket på sikt att överges?

Kan man träna människor till ett bättre genomförande av kommunikation över kulturgränser? Kan de få verktyg för snabba analyser?

Vad innebär det att vara inbäddad i en viss kultur som t.ex. Röda Korsets personal onekligen är vid utlandsvistelser? Vilka följer får

”embeddedness” för verklighetskontakten, beslutsförmågan, möjligheten att göra en insats? Kommer det att bli allt vanligare att omge de utlandsarbetande med en ”svensk bubbla” i syfte att uppnå förbättrad säkerhet och förhöjd kvalitet på arbetsinsatsen?

Ökade kunskaper erbjöd min föräldrageneration en bro ut i världen. Är kunskap kanske också grundbulten i de broar som nu byggs över kulturgränser? Jag citerar (*courtesy of* William B. Gudykunst som förmedlat följande text från *Star Trek*):

Greetings. I am pleased to see that we are different. May we together become greater than the sum of both of us.



# SUMMARY

## Introduction, Aim, Questions and Methodology

In the era of globalisation it is important that communication processes between Swedes and those who live in other cultures function well. When, in addition, many of those who are members of the Swedish culture aspire to work professionally in the global arena, the demands for excellent communication competence are even greater.

In the present study, thirty interviewed Swedes described their communicative interaction with members of non-Swedish cultures. Their reports were then analysed and interpreted. A number of important perspectives are brought to bear in this context and are put to use when interpreting the results of the interviews – perspectives such as globalisation, the concepts of culture, professional culture, national culture and national identity, as well as theories of communication and intercultural communication.

**The aim of this dissertation is to enhance our knowledge about the communication processes used by Swedes when working outside Sweden and communicating professionally with non-Swedes.**

Three thematic areas are the focus of this investigation, as they per se are important factors in intercultural communication processes. These areas are:

- Communication strategies suitable for intercultural communication. These strategies offer insights into the communication processes at play in the encounters between individuals from different cultures.



- The possible relationships between the choice of communication strategies and the Swedish and/or professional background of the individual interviewed.
- The theoretical framework for the analysis and interpretation of intercultural communication processes; here the thesis critically probes the prevailing frameworks within the field of intercultural communication.

In addition there are certain follow-up questions concerning language use, cultural training, and gender aspects.

When interviewing 30 Swedes concerning the above-mentioned communication areas, there are three principal questions:

- What communicative strategies are used by Swedes, as they participate in intercultural communication processes?

All professional communication work should be based on a well thought-out communicative strategy, adjusted to the demands of the situation. It is a roadmap for the entire communicative process.

- Are there connections between the interviewed individuals' choices of communicative strategies and their Swedish identities/professions?

At meetings between individuals from different cultures, it is of interest to understand how conscious these individuals are of their own cultural identity and how their background influences the interchange between them.

- Which are the best models for theoretically based analyses of intercultural communicative exchange?

The fast-developing globalisation has not resulted in a corresponding explosive development of the research field of intercultural communication. This thesis explores and proposes some new theoretical frameworks for the study of intercultural communication.

A number of additional questions arose during the interview stage of the study.

- How does the “Swedishness” of the respondent influence the communication process in a meeting between Swedes and individuals from other cultures?
- Has the person interviewed received any training in intercultural communication during his/her time in school, at university or in the workplace?
- Does the person interviewed consider himself/herself in possession of satisfactory language skills to use at an intercultural meeting?
- How is the communicative process influenced by the gender of those participating in a meeting between individuals from different cultures?

The empirical results of the dissertation are based on qualitative studies. I have interviewed thirty Swedish-born individuals, who work within three different professional sectors: the business world of Swedish exporting companies, the humanitarian organisation of the Swedish Red Cross, and the academic context of researchers connected to Swedish universities. I was familiar with all three sectors before I conducted the interviews. I was careful, however, that the sectors should vary as to both organisational model and purpose. I wanted to test my questions on members of different organisations, to be able to compare the responses given by members from organisations with different goals, and to see whether and how the views of the persons interviewed were coloured by their membership in a particular organisation.

## Theoretical Framework

A general problem confronting those who study intercultural communication is the lack of relevant literature and research. That which exists is limited, comparatively new, and coloured by varying persuasions among researchers.

The empirical research of the dissertation is based on the analytic horizons of social constructionism, which has significance for three aspects of the research material. First, given the weak base of earlier research, the building of new knowledge foundations must be a primary

goal for anyone interested in the research area of intercultural communication. Social institutions, understood as creations shaped by people – a nation, citizenship, membership of a certain culture – can be better understood with the help of social constructionism. The perspective can help illuminate even the processes whereby what we understand to be social reality is collectively generated, maintained, and legitimated. Intercultural communication can be seen as a part of our ongoing construction of social reality, in specific situations.

The second aspect where social constructionism has relevance has to do with national identity. The worn term “National culture” has been often misused during the stormy 20<sup>th</sup> century and connected with unsavoury bedfellows such as racism, ethnocentricity and the like. I, therefore, replace the term “national culture” with only “culture”. It has been important to find a theoretical base – i.e. social constructionism – that enables the use of the term “cultural identity” or “national identity”, an identity that is constructed in social interplay with fellow human beings. In this manner we can bypass the static and homogenising angle of vision inherent in the notion of national culture.

The third aspect follows from the above. In the course of this research it became clear to me that we need a new analytic starting-point for research in intercultural communication, to go beyond the limitations of earlier approaches based on positivism and functionalism. The social constructionist approach has proven to be a fruitful one and opens up to new lines of inquiry. It is clear that for research in intercultural communication it can serve as an alternative framework to the tradition associated with Geert Hofstede. The dissertation thus critically probes Hofstede’s ideas and underscores the need to rethink not only the research approach but also the pedagogical foundations for training in intercultural communication.

An approach highlighting features common to all cultures, so that broad general frameworks could be used to compare similar phenomena across a wide spectrum of cultures, has been dominating intercultural communication research over decades. I suggest that it should be replaced by selected contemporary communication theories. Using analytical frameworks from Goffman, Habermas and Grunig, I exemplify how such theories can help illuminate particular patterns and contexts of intercultural communication. In addition to this, I explore the notion of cultural communication, citing Carey and Weick and putting

the focus on dialogue – which is the preferred medium in intercultural communication.

In order to better elucidate the state of this most interesting research area, I offer a detailed presentation of intercultural communication research as it has been practiced in Sweden.

## Main Results and Conclusions

### *Communicative strategies*

The respondents in all three sectors indicate that they have developed special communicative strategies for interacting with professional contacts outside Sweden. The strategies differ – every sector has its own combination of communication tactics and strategies. The businessmen and the Red Cross delegates share similar communicative tactics; the businessman and the researcher both structure meeting-places for networking; researchers and Red Cross delegates value knowledge of local communicative traditions.

The strategies are highly prioritised in the sense that they are well developed. However, the Swedish professionals going abroad are in fact not usually aware of their existence. They learn that there are some possibilities of improving communication with the locals, and it is often their mentors who give them this information, but such advice is often not consciously conceptualised as identifiable strategies.

### **The choice of communicative strategies made by the businessmen**

The interviews show that the thought of constructing asymmetrical communicative strategies for meetings of members of different cultures is not foreign to the businessmen interviewed. They are of the opinion that they should use all available means to achieve their goals and those goals are identical with the business goals of their company. This way of thinking is enforced by the tradition of idealising the lone, successful businessman. The corporate story-telling about their business trips and

their adventures on foreign soil fits in well here. These stories are often colourful, filled with details and anecdotes.

The principal and explicit strategy is to build confidence for the businessman himself and his company. The businessmen assume that people do not want to do business with someone unknown whose future behaviour is unpredictable. In the interviews are stories showing the risks you may run, when you have to guess how your non-Swedish counterpart will act. And there are stories about how well things go when confidence has already been established. The interviews show that confidence between the businessman and his customers may be built in many different ways. Each businessman chooses acts in a manner that suits him as an individual; everyone believes in his own model.

**The choice of communicative strategies made by Red Cross delegates**  
There are three principal communicative strategies used by the Swedish Red Cross delegates. You concentrate on using an effective dialogue, you use your knowledge about the local culture and sometimes you add tactical activities.

To use the dialogue is a natural strategy in the world of the Swedish Red Cross. It is suitable for many reasons. If communication takes place during a meeting between individuals of different cultures, and the participants are widely different concerning culture, knowledge, status and language, it will be necessary to communicate with the help of the person-to-person dialogue. You can then see each other, read the body language and use all communicative channels. The health care culture, which is dialogue-driven, is close to the Red Cross one. That is another influence.

The Swedish Red Cross delegates have usually been through a short course before the trip to the place where they are going to work. But they are not given any deeper knowledge about the new environment. Red Cross delegates who spend a longer period in a country develop with time a deep and detailed knowledge and understanding of the culture they meet.

The short-term tactics are rather innocent and mostly aim at dramatizing the good intentions, the contents of the Red Cross mission and the personality of the delegate and, in addition, to speed up the communication process.

### **The choice of communicative strategies made by the researchers**

The principal communicative strategy of the Swedish researchers when talking to non-Swedish colleagues is to exchange ideas with them according to a buy/sell model. They also adjust to the local communicative traditions of their own particular research area and the geographic ambiance of the research institution. They want to fit in seamlessly in the university institution where they are working at the moment. For the natural scientists the US is the most common country to go on a study visit. And as one of these respondents say – it is not so complicated because the TV programmes are identical in the US and in Sweden. For the social scientist, on the other hand, it is the Third World that is of interest – the US is not.

All categories of researchers use an additional strategy: to create personal meeting places to use when they want to meet their research colleagues in their spare time. The natural scientists keep up old traditions of generous hospitality that still remain but are performed in a simpler, less time-consuming way than before. The social scientists deepen their relations with their colleagues with friendship. An interviewed sociologist talks warmly about deep, lifelong friendships with research friends in India; a teacher of rhetoric builds friendships in the US and organises trips and conferences in Sweden for the Americans, where both Swedes and Americans can meet and form networks.

### *The influence by profession or national identity on the choice of communication strategies*

At meetings between individuals from different cultures, Swedes use communicative strategies that are coloured by their professional culture. The three sectors of Swedish society to which the respondents belong, differ clearly as to their communicative cultures. This affects the choice of communicative strategies made by the employees. It is to be noted that those interviewed do in general not “translate” their Swedish culture at intercultural meetings in order to improve the understanding between them and their counterparts from other cultures. The main reason for this is probably lack of knowledge and consciousness about their own national identity.

The businessmen interviewed are employed by the Swedish export industry, and they generally understand that some Swedish values differ considerably from values held by members of other cultures. The values they recognise as “typically Swedish” are all used in connection with analyses of management or organisations, such as *consensus*, *flat organisations*, *non-hierarchical behaviour*, *equality between sexes or classes*, *informality*. The interviewed businessmen maintain a certain distance from what is said about the Swedish identity. It is described by them as a construction made up from a number of funny traditions that one need not pay too much attention to.

The Swedish Red Cross delegates and the university researchers are immersed in the communication culture of their own groups. They also report that they have noted some features that are unlike traditional Swedish values in non-Swedish research institutions or with the International Red Cross organisation, notably *respect for hierarchies*, *great formality* and *more traditional views on gender*. They do not link these impressions to a Swedish discourse or their own construction of a Swedish identity but see them as an aspect of Sweden being a modern society that is not influenced by those old-fashioned constructs any more. The natural science researchers are not happy about generalisations stemming from observations about culture and are not trained to observe these aspects. They thus make very few observations about “Swedishness”.

The main features of the Swedish identity have remained rather stable through the centuries and have only shown slow and minor changes. It is not until the last few decades that we witness an acceleration of changes in regard to cultural “Swedishness”.

What are the advantages of an increased consciousness of a Swedish construction of a national identity? An enhanced awareness about differences in the thought patterns of an individual with a Swedish identity and an individual growing up with another cultural identity can facilitate their communication with each other. If these differences are not known or explained, there emerges the risk that incorrect or naïve ideas about Swedes and non-Swedes, i.e. forms of ethnocentricity, will develop. The individuals interviewed take it as an important task in their international work to penetrate those cultural obstacles that are created at meetings between individuals with cultural variations. Their manner of going about it, however, is largely improvised.

The persons interviewed do not look for any additional training to prepare them for encounters with individuals from other cultures, and they consider their language training adequate. They express astonishment when confronted with cultural clashes caused by gender differences. Most of the interviewed men, however, have not even noticed the clash – they report it as something that has been described to them by a woman colleague, or after the event.

### *Embeddedness*

Swedish businessmen who work internationally do so alone, possibly supported by local subsidiaries of their company. Researchers are always embedded in their Swedish university departments in the sense that their position there is evident and clear. This generally also holds true for visits to universities outside Sweden. The colleagues there know what is expected of their visitors in spite of their having a different national identity. Consequently the need for communicative strategies suitable for the situation is not so big, as long as the researchers are in their workplaces. However, once they leave the workplace, they encounter the differences of the foreign cultural milieu.

The Red Cross delegates live totally embedded in their organisation from the moment they get off the airplane and are met by their local colleagues, often in their white jeeps, marked with a big red cross. To be embedded this way offers security, predictable routines, a continuous access to support and advice. At the same time it greatly limits the opportunity to develop one's own communicative strategies and to act according to one's own experiences and knowledge. Traditions, habits and the Red Cross culture must always be considered. The interviews show that for the most part this is not experienced as a great obstacle: the Red Cross delegates indicate that they have sufficient space for their own initiatives and improvisations.

### *The three sectors and theories of interpersonal communication*

The professional identities of those interviewed from the three sectors can be hypothetically connected with certain communication theories. The professional culture guides the communicative action, which in



turn is guided by the professional goals of the profession. The businessmen have their communicative traditions as does the Red Cross world and the researchers in the various research institutions in the world.

### **The businessmen, Erving Goffman and James Grunig**

Erving Goffman's dramaturgical communication model helps us to understand how the interviewed businessmen try to organise a communicative situation between individuals from different cultures that is to their own advantage. In the interview material there are several examples of a dramatisation of the interaction in such situations, done in the Goffman manner. Goffman shows that people who want to create a superior position like to arrange a performance highlighting their own superiority and thus build an asymmetry into the communication.

James Grunig underlines in his research on the effectiveness of symmetrical and asymmetrical communication that the asymmetrical model is less successful – meaning “observed and listened to” – than the symmetrical one. The interviewed businessmen have a different definition of communication effectiveness from Grunig's. Those interviewed consider an asymmetrical communication process rather than a symmetrical one to be the better tool when wanting to achieve certain goals. The difference between their goals and the type of goals described by Grunig, stems from the fact that those interviewed are dealing with the daily chores of the businessman, and the fact that they have little support and must prioritise stable results and successes in a short-term perspective. We may note that Grunig views success on a long-term basis, using several criteria.

But asymmetry can also be achieved in other, simpler ways. One of the respondents uses what could be called “inverted asymmetry” in order to create an improved power position. He shows humility and his respect for the culture of the country and has thus “put on stage” some personal characteristics that may make him an attractive potential business partner.

Among the strategies used by the ten international businessmen in the study is the effort “to create confidence”, even if they have different ideas about what creates confidence. It is their own life experiences, upbringing, and earlier events that decide this. It is possibly significant that they have no academic background preparing them for intercultural meetings. There is no pre-decided path to walk. Lacking

traditions and education on the subject, each of them has to test his own chosen road.

### **Red Cross delegates and Jürgen Habermas**

In Habermas' theories on communicative action there is a focus on intersubjectivity and understanding between the participants in the communicative event. Among the prerequisites for a fruitful communication is an implied promise that what we say is possible to understand, correct and truthful. Moreover, there are the unstated assumptions that the participants in the communicative event shall have equal standing and that all shall accept the rules, one of these rules being that it is the strength of the better argument that wins. Finally, it is implicit that the aim of the communication is that individuals, in sharing these rules and values, will be able to reach consensus in their discussion.

Habermas has been described as a critical keeper of the idea of rationality. He views modernity as a project not yet finalised and that it is well worth fighting for it. He has a process-coloured view of rationality: the discursive method by which you reach your conclusions should be permanent and above criticism. Rationality resides in that which is supported by the best arguments. If doubt persists, it is axiomatic that answers and conclusions can be tested again. Habermas' theory on communicative action is based on the view that communication, supported by language, should be viewed as "speech acts". Peoples' activities are governed by a view of reality that they share with the people around him. Consensus on what is real has been reached by dialogue, supported by language. We can note that this view of rationality in fact embodies an element of social constructionism.

A common theme in the criticism directed at Habermas is that things are not as precise and self-evident as he sees them. All details in his arguments are not successful. Yet Habermas has identified an important part of human actions as predicated on the use of language, with peoples' intuitive knowledge about making decisions further facilitated by consensus and what we might call a discursive participatory democracy. This is not so much a theory, as has often been said, as it is a way of arranging various kinds of attitudes to the surrounding world.

What Habermas expresses in *The Theory of Communicative Action* (1981) has had great influence on the way the professional communicators of today view the field of communication. Habermas has

particularly underlined the difficulties connected with communication over cultural frontiers. The carefully worded communication philosophy offered by Habermas is a useful and adequate description of communication goals as such. There must exist a definition of good communication that inspires and leads the development of the field into the future. The communication theory of Habermas has been called powerful and of importance from many corners, and I would assert its utility in intercultural communication as well.

Against this background it is interesting to observe that the respondents working as Red Cross delegates describe their basic values concerning communication in much the same terms as Habermas. In the interviews they describe an anxiety concerning the quality of their communication with the people they meet during their work in countries outside Sweden and have many ideas about how to improve it.

The Red Cross respondents have a similar view on intersubjectivity. They are conscious of the roles they play and the people they communicate with. They like to show restraint and sharp observational powers, and they have an ingenuous and simple presence. Not least they have the ability to refrain from taking an elevated position in their dealings with non-Swedes and show generosity towards others. They would be comfortable with Habermas' thoughts on good communication and accept them as self-evident blueprints. The reason is probably that this attitude coincides with Red Cross culture, one that is based on the ideal of always being there to help those who have the greatest needs. This way of thinking is, on the other hand, foreign to the businessmen who look on communication as a dramaturgically driven game to be played in order to reach individual goals helped by successful positioning.

### **The researchers and their positions**

The interviewed researchers are used to living in a theoretically based tradition. Five of them are natural scientists, the other five do research and/or teach within social sciences and rhetoric. The culture and the traditions that flavour their meetings with others promote a certain discourse, typical of their professional field, that incorporates the more common models for analyses, interpretation and thinking of that particular field. In their research, the natural scientists use their special methods, such as laboratory work and the collection of data, often em-

ploying advanced instruments. The social scientists find their qualitative data through communication, interviews, and observations. This means that the interview, which often involves talking with individuals across cultural borders, is part of their daily work, and they are trained to do it well.

The traditions of the natural sciences in Sweden have been shaped by positivism. The five interviewed natural scientists do not differ from this norm. When natural scientists leave Sweden and are hosted by other groups of researchers, they have the same advantage as the Red Cross delegates. They visit a culture where they share the basic values. There is no need to think about crossing deep cultural ditches. The scientific dialogue goes on the entire time. The only difficulty may be language obstacles. The other researchers are equally influenced by their own research tradition when they meet their non-Swedish counterparts.

## Future Research

The dissertation concludes with several suggestions for research in the future. I suggest models for the analysis and interpretation of intercultural communication that are basically the same as those used for mainstream research in the field of communication. I underline that social constructionism offers fruitful openings in the study of the field of intercultural communication. I reason that with these tools there is no need to continue down the path of generalisations regarding national cultures, an approach most associated with Geert Hofstede. On the contrary, these new trajectories open up new paths for theoretically based research.

It is clear that professional cultures influence the intercultural communication process more than the inherent “Swedishness” of the Swedish participants. It would be of interest to find out why “Swedishness” has such a weak influence on intercultural meetings, and if this holds true for other national identities as well.

I have observed other areas connected with intercultural communication that can offer interesting lines of inquiry, such as the use

of English as the historically new *lingua franca*, the implications of the limited possibilities to receive training in intercultural communication in my country, the significance of institutional embeddedness, and the tacit but obvious gender discrimination which makes professional life outside Sweden complex and difficult for Swedish women wanting to be active on the global scene.

The earlier lack of interest in discussing the Swedish national identity is changing into a curiosity about the subject shown especially by the younger generation in the country. The very little developed area of research in intercultural communication in Sweden today, should therefore be given more focus and resources. In the era of globalisation the present state of affairs is not satisfactory and, indeed, could contribute to a sadder state of affairs with the spreading of stereotyped ideas influenced by racism and nationalism.

My study of intercultural communication has the aim of increasing our knowledge of the area. Increased knowledge results in a deeper insight in the communication between Swedes and non-Swedes. The dissertation should, if successful, help in building bridges over cultural frontiers.

# LITTERATUR

- Abrahamsson, Bengt & Andersen, Jon Aarum, *Organisation – att beskriva och förstå organisationer*, fjärde upplagan (2005). Malmö: Liber.
- Adams, Glenn & Markus, Hazel Rose, Toward a Conception of Culture Suitable for a Social Psychology of Culture. I Schaller, Mark & Crandall, Christian S., *The Psychological Foundations of Culture* (2004). Mahwah NJ: Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
- Allwood, Jens (red.), *Tvärkulturell kommunikation* (1985). Göteborg: Institutionen för lingvistik, Göteborgs Universitet.
- Allwood, Jens (red.), *Attityder och värderingar i kulturmöten. Papers in Anthropological linguistics 19*. KIM-rapport nr 6 (1988). Göteborg: Forskningsgruppen KIM – Kulturkontakt & Internationell Migration.
- Alvesson, Mats, *Organisationskultur och ledning*, andra upplagan (2001, 2009). Malmö: Liber.
- Anderson, Benedict (1983), *Imagined communities. Reflections on the Origin and Spread of Nationalism*. London: Verso.
- Appiah, Kwame Anthony, *Cosmopolitanism. Ethics in a world of strangers* (2006). New York NY: W.W. Norton & Company.
- Arvidsson, Peter & Larsson, Inger, Interkulturell kommunikation. I Larsson, Inger & Rosengren, Karl Erik (red.), *Kommunikationens villkor* (1995). Lund: Studentlitteratur.
- Arvidsson, Peter, Måste vi läsa metod? I Jarlbro, Gunilla (red.), *Vilken metod är bäst – ingen eller alla? Metodtillämpning i medie- och kommunikationsvetenskap* (2000). Lund: Studentlitteratur.
- Atkin, Charles K. & Rice, Ronald E. (ed.), *Public Communication Campaigns*, third ed. (2001). Thousand Oaks CA: Sage Publications.

- Ayoko, Oluremi & Härtel, Charmine & Fisher, Greg & Fujimoto, Yuka, Communication Competence in Cross-cultural Business Interactions (2004). I Tourish, Dennis & Hargie, Owen (ed.), *Key Issues in Organizational Communication*. London: Routledge.
- Backman, Jarl, *Rapporter och uppsatser*, andra upplagan (2008). Lund: Studentlitteratur.
- Barnard, Chester, *The Functions of the Executive* (1938). Cambridge MA: Harvard University Press.
- Bauman, Zygmunt, *Globalisering* (2000, på engelska 1998). Lund: Studentlitteratur.
- Beamer, Lind & Varner, Iris, *Intercultural Communication in the Global Workplace*, second edition (2001). New York NY: McGraw Hill/Irwin.
- Berbyuk Lindström, Nataliya, *Intercultural Communication in Health Care. Non-Swedish Physicians in Sweden* (2008). Göteborg: Gothenburg Monographs in Linguistics 36.
- Berger, Peter & Luckmann, Thomas, *The Social Construction of Reality. A Treatise in the Sociology of Knowledge* (1966). London: Penguin.
- Bäckman, Maria, *Miljonsvennar: omstridda platser och identiteter* (2009). Stockholm: Makadam förlag.
- Carey, James W., *Communication as Culture. Essays on Media and Society*. Revised edition (2009). New York NY: Routledge.
- Chaney, Lillian H. & Martin, Jeanette S., *Intercultural Business Communication*, third edition (2004). Upper Saddle River NJ: Pearson/Prentice Hall.
- Chrysochoou, Xenia, *Cultural Diversity. Its social psychology* (2004). Oxford: Blackwell Publishing.
- Cohen, Raymond, *Negotiating Across Cultures. International Communication in an Interdependent World*. Revised edition (1991, 1997). Washington D.C.: United States Institute of Peace Press.
- Collier, M.J., *Researching Cultural Identity: Reconciling Interpretive and Postcolonial Perspectives* (1998). I A. Gonzalez & D. Tanno (eds.), *Communication and Identity: International and Intercultural Communication Annual* (s. 122 – 147). Thousand Oaks CA: Sage.

- Collier, M.J. & Thomas, M., *Cultural Identity in Intercultural Communication: An Interpretive Perspective* (1998). I W.B. Gudykunst & Y.Y. Kim (eds.), *Theorizing Intercultural Communication: International and Intercultural Communication Annual* (s. 99 – 120). Newbury Park CA: Sage.
- Cordeiro-Nilsson, Cheryl Marie, *Swedish management in Singapore: a discourse analysis study* (2009). Göteborg: Gothenburg Monographs in Linguistics 38.
- Crossley, Nick & Roberts, John Michael, *After Habermas. New Perspectives on The Public Sphere* (2004). Oxford: Blackwell Publishing.
- Dahl, Öyvind & Jensen, Iben & Nynäs, Peter (ed.), *Bridges of Understanding. Perspectives on Intercultural Communication* (2006). Oslo: Unipub, Oslo Academic Press.
- Dahlén, Tommy, *Among the Interculturalists. An Emergent Profession and its Packaging of Knowledge* (1997). Stockholm: Stockholm Studies in Social Anthropology, 38.
- Daun, Åke, *Den europeiska identiteten. Bidrag till samtal om Sveriges framtid* (1992). Stockholm: Rabén & Sjögren.
- Daun, Åke, *Svensk mentalitet. Ett jämförande perspektiv*, tredje upplagan (1998). Stockholm: Rabén Prisma.
- Daun, Åke, *En stuga på sjätte våningen. Svensk mentalitet i en mångkulturell värld* (2005). Eslöv: Symposion.
- Drzewiecka, Jolanta A. & Steyn, Melissa, *Discourses of Exoneration in Intercultural Translation: Polish immigrants in South Africa* i *Communication theory* 19 (2009), s. 188 – 218. International Communication Association: Wiley-Blackwell.
- Ehn, Billy & Frykman, Jonas & Löfgren, Orvar, *Försvenskningen av Sverige. Det nationellas förvandlingar* (1993). Stockholm: Natur & Kultur.
- Einarsson, Jan & Hultman, Tor G., *Godmorgon pojkar och flickor. Om språk och kön i skolan* (1984). Malmö: Gleerups.
- Eklund, Monica, *Interkulturellt lärande. Intentioner och realiteter i svensk grundskola sedan 1960-talets början* (2003). Luleå: Luleå tekniska universitet 34.
- Ekström, Mats & Larsåke Larsson (red.), *Metoder i kommunikationsvetenskap* (2000). Lund: Studentlitteratur.



- Eriksen, Erik Oddvar & Weigård, Jarle, *Understanding Habermas. Communicative Action and Deliberative Democracy* (2003). London: Continuum.
- Erikson, Peter, *Planerad kommunikation. Strategiskt ledningsstöd i företag och organisation*. Upplaga 6:1 (2008). Stockholm: Liber
- Fairclough, Norman, *Media Discourse* (1995). London: Hodder Arnold.
- Falkheimer, Jesper, *Att gestalta en region. Källornas strategier och mediernas föreställning om Öresund* (2004). Göteborg: Makadam förlag.
- Falkheimer, Jesper & Heide, Mats, *Strategisk kommunikation* (2007). Lund: Studentlitteratur
- Fay, Brian, *Contemporary Philosophy of Social Science. A Multicultural Approach* (1996). Oxford: Blackwell Publishers.
- Fiske, John, *Kommunikationsteorier. En introduktion* (1990). Stockholm: Wahlström & Widstrand.
- Fougère, Martin & Moulettes, Agneta, Development and Modernity in Hofstede's Culture's Consequences. A Postcolonial Reading (2007). I *Journal of Multicultural Discourses*, Vol 2, No. 1, 1 – 19.
- Frykman, Jonas & Löfgren, Orvar, *Den kultiverade människan* (1979). Lund: Liber läromedel.
- Goffman, Erving, *Jaget och maskerna. En studie i vardagslivets dramatik* (1959). Stockholm: Prisma.
- Goffman, Erving, *Stigma. Den avvikandes roll och identitet* (1963). Stockholm: Rabén & Sjögren.
- Grunig, James E. (ed.), *Excellence in Public Relations and Communication Management* (1992). Hillsdale NJ: Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
- Gudykunst, William B., *Bridging Differences. Effective Intergroup Communication*, third edition (1998). Thousand Oaks CA: Sage Publications.
- Gudykunst, William B. & Mody, Bella, (ed.), *Handbook of International and Intercultural Communication*, second edition (2002). Thousand Oaks CA: Sage Publications.
- Gudykunst, William B. & Kim, Young Yun, *Communicating with Strangers. An Approach to Intercultural Communication*, fourth edition (2003). New York NY: McGraw-Hill.

- Gudykunst, William B. (ed.), *Theorizing About Intercultural Communication* (2005). Thousand Oaks CA: Sage Publications.
- Habermas, Jürgen, *Kommunikativt handlande. Texter om språk, rationalitet och samhälle*, andra uppl. (1996). Göteborg: Daidalos.
- Habermas, Jürgen, *The Divided West* (2004, på engelska 2006). Cambridge: Polity.
- Habermas, Jürgen, *The Theory of Communicative Action. Volume One: Reason and the Rationalization of Society* (1981; på engelska 1984). Boston MA: Beacon Press.
- Habermas, Jürgen, *The Theory of Communicative Action. Volume Two: Lifeworld and System: A Critique of Functionalist Reason* (1981; på engelska 1984). Boston MA: Beacon Press.
- Habermas, Jürgen, *Den moraliska synpunkten*. Moralfilosofiska texter sammanställda och översatta av Anders Molander (2008). Göteborg: Daidalos.
- Hacking, Ian, *Social konstruktion av vad?* (1999). Stockholm: Thales.
- Hagerman, Maja, *Det rena landet. Om konsten att uppfinna sina förfäder* (2006). Stockholm: Prisma.
- Hall, Edward T., *The Silent Language* (1959, 1981). New York: Anchor Books.
- Hall, Edward T., *The Dance of Life. The Other Dimension of Time* (1983). New York: Anchor Books.
- Hall, Edward T. & Hall, Mildred Reed, *Understanding Cultural Differences. Keys to success in West Germany, France and the United States* (1990). Yarmouth ME: Intercultural Press.
- Hannerz, Ulf, *Transnational Connections. Culture, People, Places* (1996). London & New York: Routledge.
- Heide, Mats, Vad kan berättelser tillföra forskningen? I Jarlbro, Gunilla (red.), *Vilken metod är bäst – ingen eller alla? Metodtillämpning i medie- och kommunikationsvetenskap* (2000). Lund: Studentlitteratur.
- Heide, Mats & Johansson, Catrin & Simonsson, Charlotte, *Kommunikation & organisation* (2005). Malmö: Liber
- Held, David & McGrew, Anthony, *Globalization/Anti-Globalization* (2002). Cambridge: Polity.

- Herlitz, Gillis. *Kulturgrammatik. Hur du ökar din förmåga att umgås med människor från andra kulturer* (1999). Uppsala: Uppsala Publishing House.
- Herlitz, Gillis. *Svenskar. Hur vi är och varför* (2003). Uppsala: Uppsala Publishing House.
- Hobsbawm, Eric J., *Nations and Nationalism since 1780* (1990). Cambridge: Cambridge University Press.
- Hofstede, Geert, *Culture's consequences. International Differences in Work-Related Values* (1980). Beverly Hills CA: Sage Publications.
- Hofstede, Geert, *Cultures and organizations. Intercultural Cooperation and its Importance for Survival. Software of the Mind* (1991, 1994). London: Harper Collins Business.
- Hofstede, Geert, *Organisationer och kulturer – om interkulturell förståelse* (1991). Lund: Studentlitteratur
- <http://everything2.com/title/embedded+journalist>
- <http://www.masterinternationalcommunication.eu/information/degree/>
- Högskoleverkets årsrapport 2009, *Utbildning på forskarnivå*, s. 45 – 53.  
[www.hsv.se/download/18.8f0e4c911e2b4a60c800023245/0819R.pdf](http://www.hsv.se/download/18.8f0e4c911e2b4a60c800023245/0819R.pdf)
- <http://www.informationsforeningen.se>
- Isaksson, Pär, *Leading Companies in a Global Age – Managing the Swedish Way*. Vinnova Report. VR 2008:14 (2008). Stockholm: Vinnova Publications.
- Jensen, Iben, *Interkulturel kommunikation i komplekse samfund* (1998, 2007). Fredriksberg C: Roskilde Universitetsforlag.
- Johansson, Catrin, *Visioner och verkligheter. Kommunikationen om företagets strategi* (2003). Uppsala: Uppsala studies in media and communication 2.
- Johansson, Catrin, No problems utom nyanserna. I *Språkvård* (2006). Stockholm: Språkrådet.
- Jonsson, Jonas, Strategi i public relations – dilemman och möjligheter. I Larsson, Larsåke (red.), *PR på svenska. Teori, strategi och kritisk analys* (2002). Lund: Studentlitteratur.

- Jonsson, Rickard, *Blatte betyder kompis: om maskulinitet och språk i en högstadieskola* (2007). Stockholm: Ordfront Förlag.
- Jonsson, Ulf, Habermas tror mer på religion än på Gud. I *Svenska Dagbladet*, torsdag 18 juni 2009, s. 11.
- Josephson, Olle & Jämtelid, Kristina. *Engelska som koncernspråk, svenska som fikaspråk, arabiska som modersmål?* Skrifter utgivna av Svenska språknämnden 89 (2004). Stockholm: Norstedts ordbok/ePan.
- KK-stiftelsen. Stiftelsen för Kunskaps- och Kompetensutveckling arbetar för att stärka Sveriges konkurrenskraft. Broschyr 2006. *Vi skapar kreativa mötesplatser. Upplevelseindustrin – en tillväxtmotor*. KK-stiftelsens kommunikationsavdelning: Stockholm.
- Karlöf, Bengt, *Strategins renässans* (2000). Stockholm: Ekerlids förlag.
- Kuhn, Thomas S., *The Structure of Scientific Revolutions*, second edition, enlarged (1962, 1970). Chicago: The University of Chicago Press.
- Kvale, Steinar, *Den kvalitativa forskningsintervjun* (1997). Lund: Studentlitteratur.
- Larsson, Inger & Rosengren, Karl Erik (red.), *Kommunikationens villkor* (1995). Lund: Studentlitteratur.
- Larsson, Inger, Interkulturell kommunikation. I Larsson, Larsåke (red.), *PR på svenska. Teori, strategi och kritisk analys* (2002). Lund: Studentlitteratur.
- Larsson, Inger & Palm, Lars & Rahle Hasselbalch, Lena, *Patientkommunikation i praktiken – information, dialog, delaktighet* (2008). Stockholm: Norstedts Akademiska Förlag.
- Larsson, Larsåke, *Opinionsmakarna. En studie om PR-konsulter, journalistik och demokrati* (2005). Lund: Studentlitteratur.
- Lederer, William J. & Burdick, Eugene, *The Ugly American* (1958, 1999). New York NY: W W. Norton & Company.
- Lehtonen, Jaakko & Petkova, Diana, *Cultural Identity in an Intercultural Context* (2005). Jyväskylä: Publications of the Department of Communication, No 27.
- Lundberg, Per, *Utbildning och träning för interkulturell kommunikativ kompetens* (1991). Lund: Studentlitteratur.

- Lundgren, Ulla, *Interkulturell förståelse i engelskundervisning – en möjlighet* (2002). Malmö: Lärarytutbildningen.
- Lustig, Myron W. & Koester, Jolene, *Intercultural competence. Interpersonal communication across cultures*, fourth edition (1999, 2003). Boston MA: Pearson Education.
- Löfvander, Monica, *Illness, disease, sickness. Clinical factors, concepts of pain and sick leave patterns among immigrants in primary health care. Effects of different therapeutic approaches* (1997). Stockholm: Karolinska institutet.
- Mann, Michael, Ruling class strategies and citizenship (1987). *Sociology* 21 issue 3, pp. 339-354. BSA Publications.
- Mattsson, Katarina, Diskrimineringens andra ansikte – svenskhet och “det vita västerländska”. I *SOU 2005:41, Bortom vi och dom. Teoretiska reflektioner om makt, integration och strukturell diskriminering*. (Red: Paulina de los Reyes & Masoud Kamali). Rapport av Utredningen om makt, integration och strukturell diskriminering (2005). Stockholm: Statens Offentliga Utredningar.
- McSweeney, Brendan, Hofstede’s Model of National Cultural Differences and their Consequences: A Triumph of Faith – A Failure of Analysis. I: *Human Relations* 2002; Volume 55(1): pp.89 – 118: 020602, The Tavistock Institute. London: Sage Publications. <http://hum.sagepub.com>
- Moulettes, Agneta, The Absence of Women’s Voices in Hofstede’s Cultural Consequences. A postcolonial reading (2007). I *Women in Management Review*, Vol 22, No 6, 2007, pp. 443 - 455.
- Nationalencyklopedin*, banden 2, 5, 9, 14 och 18 (1991). Höganäs: Bokförlaget Bra Böcker.
- Neuliep, James W., *Intercultural Communication. A contextual approach*, second edition (2003). Boston MA: Houghton Mifflin Company.
- Nisbett, Richard E., *The Geography of Thought. How Asians and Westerners Think Differently...and Why* (2003). New York NY: Free Press.
- “Om Röda Korset”, Svenska Röda Korsets hemsida.
- [www.redcross.se/rksf/sfdesign.nfs/main?openagent&Layout=om\\_rek8docid=F75D9EAA19A29FA2C12570D6005D94A3&size=&menu0=2](http://www.redcross.se/rksf/sfdesign.nfs/main?openagent&Layout=om_rek8docid=F75D9EAA19A29FA2C12570D6005D94A3&size=&menu0=2)

- Oredsson, Sverker, *Lunds universitet under andra världskriget. Motsättningar, debatter och hjälpsatser* (1996). Lund: Lunds universitetshistoriska sällskap.
- Outhwaite, William, *Habermas. A Critical Introduction* (1994). Cambridge: Polity Press.
- Oyserman, Daphna & Coon, Heather M. & Kimmelmeier, Markus, Rethinking Individualism and Collectivism: Evaluation of Theoretical Assumptions and Meta Analysis (2002). I *Psychological Bulletin* 2002, Vol 128, No 1, pp. 3 – 72.
- Palm, Lars, *Kommunikationsplanering. En handbok på vetenskaplig grund* (2006). Lund: Studentlitteratur.
- Phillips-Martinsson, Jean, *Swedes as Others See Them. Facts, Myths or a Communication Complex?* (1981). Lund: Utbildningshuset Studentlitteratur.
- Powell, Michael, *Världens Koder. Resenärens guide till gränslös kommunikation* (2007). Bromma: Ordalaget Bokförlag.
- Reese-Schäfer, Walter, *Habermas. En introduktion* (1998). Göteborg: Daidalos.
- Rogers, Everett M. & Steinfatt, Thomas M., *Intercultural Communication* (1999). Prospect Heights, ILL: Waveland Press.
- Rosengren, Karl Erik, *Communication. An Introduction* (2000). London: Sage Publications.
- Samovar, Larry A. & Porter, Richard E. & McDaniel, Edwin R., *Intercultural communication, a reader*, 11th edition (2006). Belmont CA: Thomson Wadsworth.
- Samovar, Larry A. & Porter, Richard E. & McDaniel, Edwin R., *Communication between cultures*, upplaga 7E (2010). Boston MA: Wadsworth.
- Sanders, Hanne, *Nyffiken på Danmark – klokare på Sverige*. Centrum för Danmarksstudier 13 (2006). Göteborg: Makadam förlag.
- Schneider, Susan C. & Barsoux, Jean-Louis, *Managing across cultures*, second edition (2003). Harlow, UK: Pearson Education.
- Simonsson f Bengtsson, Charlotte, Hur hittar man en bra väg? I Jarlbro, Gunilla (red), *Vilken metod är bäst – ingen eller alla?*

- Metodtillämpning i medie- och kommunikationsvetenskap* (2000).  
Lund: Studentlitteratur.
- Simonsson, Charlotte, *Den kommunikativa utmaningen. En studie av kommunikationen mellan chef och medarbetare i en modern organisation* (2002). Lund: Lund Studies in Media and Communication 6.
- Sjögren, Annick, *Svenskhet under förhandling* (2007). Stockholm: Svenska Dagbladet. [http://www.svd.se/kulturnoje/nyheter/artikel\\_230331.svd](http://www.svd.se/kulturnoje/nyheter/artikel_230331.svd)
- Sontag, Susan, Letter from Sweden. *Ramparts, Nr 1* (1969), s. 23 – 38.
- SOU 2005:41. de los Reyes, Paulina & Kamali, Masoud, *Bortom vi och dom. Teoretiska reflektioner om makt, integration och strukturell diskriminering*. Rapport av Utredningen om makt, integration och strukturell diskriminering (2005). Stockholm: Statens Offentliga Utredningar.
- Stier, Jonas, *Dimensions and Experiences of Human Identity: An Analytical Toolkit and Empirical Illustration* (1998). Göteborg: Sociologiska institutionen, monografi nr 69.
- Stier, Jonas, *Kulturmöten. En introduktion till interkulturella studier*. Andra upplagan (2009). Lund: Studentlitteratur.
- SWEDEN.SE. Svenska Institutets hemsida. Economy & Business.  
[www.sweden.se/templates/cs/CommonPage\\_\\_\\_2711.aspx](http://www.sweden.se/templates/cs/CommonPage___2711.aspx)
- Söderberg, Anne-Marie & Holden, Nigel, Rethinking Cross Cultural Management in a Globalizing Business World (2002). I *International Journal of Cross Cultural Management*, Vol 2(1):103 – 121. London: Sage Publications.
- Tannen, Deborah, *You Just Don't Understand. Women and Men in Conversation* (1990). New York NY: Ballantine Books.
- Tannen, Deborah, *Talking from 9 to 5. Women and Men in the Workplace: Language, Sex and Power* (1994). New York NY: Avon Books.
- Tingsten, Herbert, *Gud och fosterlandet. Studier i hundra års skolpropaganda* (1969). Stockholm: Norstedts.
- Triandis, Harry C., *Individualism and Collectivism: New Directions in Social Psychology* (1995). Boulder, CO: Westview Press.

- Trompenaars, Fons & Hampden-Turner, Charles, *Riding the Waves of Culture. Understanding Cultural Diversity in Business*, second edition (1997). London: Nicholas Brealey Publishing.
- Weick, Karl E, *Sensemaking in Organizations* (1995). Thousand Oaks CA: Sage Publications.
- Wenneberg, Sören Barlebo, *Socialkonstruktivism – positioner, problem och perspektiv* (2001). Malmö: Liber
- White, Richard, *Inventing Australia: Images and Identity 1688-1980* (1981). Sydney: Allen & Unwin.
- White, Stephen (ed.), *The Cambridge Companion to Habermas* (1995). Cambridge: Cambridge University Press
- Wodak, Ruth & de Cillia, Rudolf & Reisigl, Martin & Liebhard, Karin, *The Discursive Construction of National Identity* (1999). Edinburgh: Edinburgh University Press Ltd.
- Zaharna, R.S, "In-awareness" approach to international public relations (2001). I *Public Relations Review* 27:135-148. Pergamon.
- Zhu, Yunxia, Intercultural training for organizations. The synergistic approach (2004). I *Development and learning in organizations*, Vol 18, no 1:9 – 11. Emerald Group Publishing Ltd.





# BILAGA

## Intervjuguide

- Kontrollfrågor rörande persondata
- Jag beskriver mitt avhandlingsämne och orsaken till att jag önskar ett samtal med intervjupersonen.

### *Utgångssituation*

- Jag frågar: ”Kommer du ihåg första gången du befann dig i en främmande kultur å jobbet vägnar i syfte att förhandla fram/ nå fram till ett resultat?”

**Kommentar:** Syftet med denna fråga är att underlätta att intervjupersonen i berättelsens form kommer till intervjuens kärnpunkt, det interkulturella mötet. ”Den första gången” situation lämpar sig för en enklare, distanserad, mer anekdotisk berättelse som det kan vara lätt att börja intervjun med.

- Jag ber vederbörande beskriva sitt arbetsliv med särskild hänsyn tagen till arbete i internationella organisationer samt arbetsuppgifter, som inneburit djupa kontakter med individer från andra kulturer.

**Kommentar:** Många intervjuade har varit anställda i åtskilliga organisationer som kräver utlandsplacering och har gjort utlandsarbete till en viktig del av sin karriär.

- Intervjupersonen väljer 2 – 3 sådana arbetsuppgifter och uppmanas tala i stor detalj om dem.

### *Punkter som måste komma med i materialet*

- Jag fokuserar på att få kunskap om arbetsuppgiftens syfte, vilket det önskade resultatet är, målgrupper, intressenter, aktörer, viktiga omständigheter, språkliga aspekter, kulturella aspekter, genusfrågor, observationer av stort och smått, resultat.
- Jag letar särskilt efter intervjupersonens uppfattning om sin "svenskhet", både som ursprungsidentitet och hur "svenskheten" påverkar agerandet utanför Sverige.
- Jag vill följa varje arbetsuppgift från start till mål och om möjligt få klart för mig hur tankarna gick/kommunikationsstrategierna förändrades före, efter och under genomförandet.
- Jag lyssnar av den diskurs som intervjupersonen beskriver sina erfarenheter inom.
- Vilka retoriska grepp återkommer i skildringen?
- Fokus på svårigheter: vilka har varit de största hindren för att nå resultat vid kommunikation med människor från andra kulturer än den egna?
- Vilka kommunikativa strategier har vederbörande valt för att komma runt hindren?

### *Övriga frågor*

- Jag följer spåret rörande den interkulturella kommunikationskompetensens "osynlighet" – fick intervjupersonen några instruktioner, kunskaper, ramar, mentorskap rörande just denna aspekt?
- Jag följer språkspåret och genusspåret.

### *Avslutningsfas*

- Jag inbjuder till reflektioner kring alla erfarenheterna, lärdomar, råd till efterföljare, vad dessa erfarenheter har betytt på lite längre sikt för vederbörande.

# Publikationer från Enheten för Medie- och kommunikationsvetenskap Lunds universitet

Beställning och aktuella priser på: [www.lu.se/media-tryck/bokfoersaeljning](http://www.lu.se/media-tryck/bokfoersaeljning)  
Böckerna levereras mot faktura.

---

## Lund Studies in Media and Communication (ISSN 1104-4330)

---

- 4 Åsa Thelander *En resa till naturen på reklamens villkor*  
216 sidor ISBN 91-7267-125-4 (ak. avh. 2002)
- 5 Ulrika Sjöberg, *Screen Rites: A study of Swedish young people's use and meaning-making of screen-based media in everyday life* 314 sidor ISBN 91-7267-128-9 (ak. avh. 2002)
- 6 Charlotte Simonsson *Den kommunikativa utmaningen: En studie av kommunikationen mellan chef och medarbetare i en modern organisation*  
272 sidor ISBN 91-7267-131-9 (ak. avh. 2002)
- 7 Mats Heide *Intranät – en ny arena för kommunikation och lärande*  
244 sidor ISBN 91-7267-130-0 (ak. avh. 2002)
- 8 Helena Sandberg *Medier & fetma: En analys av vikt*  
297 sidor ISBN 91-7267-170-X (ak. avh. 2004)
- 9 Michael Karlsson *Nätjournalistik – En explorativ fallstudie av digitala mediers karaktärsdrag på fyra svenska nyhetssajter*  
240 sidor ISBN: 91-7267-212-9 (ak. avh. 2006)
- 10 Jakob Svensson *Kommunikation Medborgarskap och Deltagardemokrati – En studie av medborgarutskotten i Helsingborg*  
302 sidor ISBN 978-91-628-7512-1 (ak. avh. 2008)
- 11 Malin Nilsson *Att förklara människan – Diskurser i populärvetenskapliga tv-program* 252 sidor ISBN 91-7267-296-X (ak. avh. 2009)
- 12 Michael Krona *Från orsak till verkan – Berättarstrategier i Sveriges Televisions inrikespolitiska nyhetsförmedling 1978-2005*  
305 sidor ISBN 978-91-628-7876-4 (ak. avh. 2009)
- 13 Sara Hamquist *Dagspress, sport och doping – Mediaskandaler i ett samtida Sverige* 250 sidor ISBN 978-91-628-7979-2 (ak. avh. 2009)
- 14 Inger Larsson *Att bygga broar över kulturgränser – Om svenskars kommunikation med icke-svenskar* 231 sidor ISBN 91-7267-312-5 (ak. avh. 2010)

- 1998:1 Linderholm, Inger *Miljöanpassad trafik i Vetlanda kommun: En första utvärdering av ett informationsprojekt om förbättrat trafikbeteende till förmån för miljön, på uppdrag av Vägverket* 104 sidor ISBN 91-89078-50-0
- 1999:1 Linderholm, Inger *Självsäker 1996, 1997 och 1998: En utvärdering av tre års trafiksäkerhetskampanj riktad till unga trafikanter i Skaraborgs län* 54 sidor ISBN 91-89078-73-X
- 1999:2 Jarlbro, Gunilla *Miljöanpassad trafik i Vetlanda kommun: En andra utvärdering av ett Community Intervention-projekt på uppdrag av Vägverket* 51 sidor ISBN 91-89078-90-X
- 2000:1 Jarlbro, Gunilla *Miljöanpassad trafik i Vetlanda kommun: En tredje utvärdering av ett Community Intervention-projekt på uppdrag av Vägverket* 42 sidor ISBN 91-7267-023-1
- 2001:1 Palm, Lars *Istället för höjda bensinskatter? En analys av projektet "Miljöanpassad trafik i Vetland"* 50 sidor ISBN 91-7267-104-1
- 2001:2 Palm, Lars & Marja Åkerström *Vem utmanade vem? En utvärdering av projektet "Utmanarkommunerna"* 56 sidor ISBN 91-72667-106-8
- 2001:3 Jarlbro, Gunilla *Forskning om miljö och massmedier: En forskningsöversikt* 35 sidor ISBN 91-7267-112-2
- 2003:1 Jarlbro, Gunilla *Manliga snillen och tokiga feminister: En analys av mediernas rapportering kring tillsättningen av professuren i historia vid Lunds universitet våren 2002* 35 sidor ISBN 91-7267-145-9
- 2004:1 Jarlbro, Gunilla *Mellan tonårsfylleri och prisvärda lådviner: En analys av pressens rapportering av alkohol första halvåret 1995, 1998 och 2003* 45 sidor ISBN 91-7267-172-6
- 2004:2 Olsson, Tobias *Oundgängliga resurser: Om medier, IKT och lärande bland partipolitiskt aktiva ungdomar* 122 sidor ISBN 91-7267-176-9
- 2005:1 Olsson, Tobias *Alternativa resurser: Om medier, IKT och lärande bland ungdomar i alternativa rörelser* 122 sidor ISBN 91-7267-194-7
- 2006:1 Sandberg, Helena *"Välkommen till professor Godis" – En studie om reklam, ohälsosam mat och barn* 97 sidor ISBN 91-7267-223-4
- 2006:2 Ringsfjord, Britt-Marie *"Fotboll är livet ☺" – En studie om fotbollstjejer och TV-sport* 142 sidor ISBN 91-7267-224-2
- 2007:1 Olsson, Tobias & Danielsson, Martin *Webbplatser som medborgarligena resurser – En explorativ studie av den politiska webben* 122 sidor ISBN 91-7267-228-5
- 2007:2 Rudefelt, Karin *Unga medborgares bloggande som demokratiskt deltagande* 104 sidor ISBN 91-7267-232-3

---

## Media and Communication Studies Working Papers (ISSN 1404-2630)

---

- 1998:1 Bengtsson/Hjorth /Sandberg/Thelander *Möten på fältet: Kvalitativ metod i teori och praktik* 150 sidor ISBN 91-89078-34-9
- 1998:2 Jonsson, Pernilla & Lars Uhlin *Digital-TV: Inte bara ettor och nollor. En mångdimensionell studie av digital-TV i allmänhetens intresse* 113 sidor ISBN 91-89078-41-1
- 1999:1 Sandberg, Helena & Åsa Thelander *När miljökrisen är här: Fallet Hallandsåsen – människors oro, deras upplevelser av myndigheters agerande och medias roll* 114 sidor ISBN 91-89078-71-3
- 1999:2 Åkerström, Marja *Internet och demokratin* 100 sidor ISBN 91-89078-86-1
- 1999:3 Sjöberg, Ulrika *I dataspelens värld: En studie om hur barn använder och upplever dataspel* 89 sidor ISBN 91-89078-98-5
- 2000:1 Heide, Mats *Metateorier och forskning om informationsteknik* 92 sidor ISBN 91-7267-005-3
- 2000:2 Jonsson, Pernilla & Lars Uhlin *... och nu blir det digital-TV!: Vision och verklighet bland vanligt folk* 80 sidor ISBN 91-7267-016-9
- 2008:1 Jarlbro, Gunilla & Rübssamen, Michael *Dissad och missad – Funktionshinder i Sveriges Television* 50 sidor ISBN 91-7267-253-6

---

## Övrigt

---

*Att skriva uppsats: Råd, anvisningar och bedömningskriterier inför uppsatsarbetet på MKV 203 och MKV 104* 37 sidor ISBN 91-89078-49-7

