

## FÖRFÖRSTÅELSE OCH ATTITYDER I ARBETSLIVET OCH SKYDDSFÖRÅG OM TVÄRKULTURELL KOMMUNIKATION PÅ ARBETSPLATSEM SLUTRAPPORT.

### 1. INLEDNING

FAAS-projektets syfte är att kartlägga hur skillnader i kulturell bakgrund och därmed skillnader i värderingar och kommunikativa rutiner påverkar ömsesidiga förståelse på arbetsplatsen. vi vill ta reda på hur vissa kulturspecifika beteendemönster t ex ett speciellt sätt att tala tolkas av omgivningen. målet är att hitta faktorer som är typiska för vad som i kommunikationen brukar leda till feltolkningar och missförstånd.

Ett andra syfte är att undersöka hur invandrare lyckas finna sig till rätta med svenska arbetsplatsers kommunikationsformer. Detta har betydelse för delaktighet i arbetsgemenskap, medvetenhet om rättigheter och skyldigheter och chanser att hävda sina intressen. Det är också viktigt för att etablera och upprätthålla kontakter med arbetskamrater och för att skapa en gynnsam psykosocial miljö.

Vad som ofta kallas för "bristande språkkunskap" är en uppenbar orsak till kommunikationssvårigheter. Men den störande faktorn kan ligga djupare än i otillräckligt ordförråd och ovanligt uttal. Ofta är det svårt att ange var, när och varför kommunikationen spårar ur. Man kan peka på en rad olika orsaker, alltifrån att samtalets syfte inte var lika klart för alla deltagarna till att man kan ha misstolkat ett språkligt, verbalt uttryck, en gest eller en bild. En annan möjlighet är att talaren och lyssnaren har skilda åsikter om sin egen och den andres roll, och därmed om rättigheter och skyldigheter i den givna situationen. Kanske påverkas någon av deltagarna av den andres status, ålder, kön eller av andra egenskaper på ett sätt som om det påtalades skulle kännas helt främmande för den andra parten.

Projektet har kommit att inriktas framför allt på följande övergripande frågor:

A) Vilka kommunikativa konventioner hos de undersökta grupperna är olika och kan därmed leda till förståelseproblem?

B) Vilka värderingar och attityder ligger bakom dessa kommunikativa konventioner? Att få en uppfattning om relevanta aspekter på kulturernas värdesystem är nödvändigt för att förstå varför vissa kommunikativa rutiner är så djupt internaliserade, att man omedvetet fortsätter att använda dem även i kontakt med andra kulturer. (Se Projektrapport 1. för en mer detaljerad projektbeskrivning.)

I projektarbetet användes tre arbetssätt parallellt:

A) Intervjuer. Nyckelpersoner På flera olika företag intervjuades om arbetsrutiner, om arbetsmiljöåtgärder samt om olika aspekter av samarbete mellan anställda med skild etnisk och kulturell bakgrund. Intervjuer användes också som komplement för videoinspelning, s k "självkonfrontations-intervju", för att komma åt en subjektiv, tolkande aspekt på inspelat material. (En självkonfrontations-intervju är en intervju där de personer som inspelats PÅ ett video- eller audioband intervjuas om sina aktiviteter på bandet.)

B) Fallstudier, där ett mindre antal kommunikativa situationer på arbetsplatser observerades, videoinspelades och analyserades.

Syftet med fallstudier är att få totala kommunikativa situationer som material för analys. Dessutom ger en videoinspelning en mer objektiv bild av verksamheten och interaktionerna - än t ex enbart intervjuer, där vad som sägs påverkas av intervjuarens frågor och svaren enbart återger de utvalda informanternas perspektiv, och därför blir färgade av dessa.

A) Enkätundersökning, avsedd för att systematiskt insamla information från ett större antal informanter av olika nationaliteter om faktorer som kan leda till kommunikationssvårigheter.

I avsnitt 2. och 3. ges en teoretisk bakgrund och en metodbeskrivning. Avsnitt 4. är rapportens mest omfattande del, där resultat från de olika arbetsmetoderna presenteras i tematisk ordning. Slutligen sammanfattas i avsnitt 5. de viktigaste slutsatserna och där ges också några tentativa förslag om möjliga lösningar av potentiella problem. Syftet med detta stycke är emellertid snarare att ge underlag för diskussion än att föreslå färdiga lösningar.

## **2. BAKGRUND OCH MALSÄTTNING**

### **2.1. Problembeskrivning**

Kulturella olikheter på invandrartäta arbetsplatser skapar speciella förutsättningar för samarbete. Kulturell heterogenitet i en arbetsgemenskap är utifrån många aspekter berikande. Man får möjlighet till kontakt med människor av annan etnisk och språklig bakgrund, man kan få del av deras erfarenheter och man kan få nya synpunkter på svenska förhållanden. Kulturella skillnader och språksvårigheter skapar emellertid speciella problem i kommunikationen: missförstånd, bristande förståelse, dolda eller öppna konflikter kan uppstå. Missförstånd och personliga konflikter försämrar den psykosociala miljön. Att inte förstå skyddsföreskrifter, t ex varningsskyltar, ökar risken för arbetsskador.

Misslyckad kommunikation kan bara delvis förklaras av avvikande uttal, bristande ordförråd och grammatik. otillräcklig förståelse av andra sidor av kommunikationspartnerns kultur orsakar också problem. Förståelse vid språklig kommunikation är bunden till deltagarnas "förförståelse", d v s förkunskaper, uppfattningar och attityder till världen. Många gånger uppstår missförstånd när det

finns skillnader i förförståelse - och problemen blir ännu mer svårlösta om man inte är medveten om att sådana skillnader finns. upptäckta skillnader kan leda till avbrott i kommunikationen, till fördomar och till konflikter, vilket försvårar samarbetet.

Olikheter i uppfattningar och attityder gäller delvis mer övergripande företeelser: synen på arbete; åsikter om kvinnors roll i familjen och på arbetsplatsen; synen på hälsa och sjukdom; attityder till den enskildes ansvarstagande och risktagande; synen på individen och hans/hennes roll för gruppen; förväntningar på och tillit till överordnade och arbetskamrater, med mera.

En annan typ av kulturella skillnader har med kommunikativa beteendemönster att göra. Hur ska man bära sig åt i olika kommunikativasituationer? vilka ämnen ska beröras resp. undvikas? Vilka verbala och icke-verbala uttrycksmedel är adekvata i samtal med överordnade och med arbetskamrater? Vilka kommunikations- och informationskanaler är man van vid, och vilka upplevs som besvärliga? Föredrar man muntlig resp. skriftlig information?

Avvikande traditioner i interaktionsrutiner orsakar svårigheter t o m för invandrare med goda svensk-kunskaper. Förutom språklig och kommunikativ kompetens behövs det en mer allmän kulturkompetens för att klara de olika kommunikativa situationerna. Detta har betydelse för invandrarnas delaktighet i arbetsgemenskapen, deras förutsättningar att förstå sina rättigheter och skyldigheter och att hävda sina intressen. Kulturkompetens är ett sammansatt fenomen vars aspekter får olika betydelse i olika situationer.

## **2.2. Målsättning**

Projektet har inriktats på svårigheter i tvärkulturell kommunikation som har relevans för den psykiska och fysiska arbetsmiljön på arbetsplatsen.

En första målsättning har varit att kartlägga skillnader i de enskilda gruppernas attityder, normer och interaktionsrutiner som kan förväntan påverka kommunikation över kulturgränser.

En målsättning har varit att kartlägga situationer som de anställda upplever som problematiska. Vi har sökt det bakomliggande orsakerna till sådana upplevelser genom att analysera kommunikationen i dessa situationer, för att sedan om möjligt relatera de funna orsakerna till kulturspecifika attityder, normer och rutiner.

Under projektets genomförande har det visat sig lämpligast att arbeta parallellt med dessa två målsättningar- vi har alltså delat utgått ifrån hypoteser om vilka typer av attitydskillnader som kommer att leda till kommunikationssvårigheter, och studerat olikheter i de enskilda kulturernas värderingssystem. Dels har vi försökt identifiera de relevanta attityderna handlingar. genom att iaktta och analysera kommunikativa

Undersökningens huvuddel begränsades till fyra invandrargrupper. De fyra informantgrupperna skulle representera olika typer av kulturer. De skulle

- vara aktuella invandrargrupper i Sverige,
- representera olika religioner,
- tillhöra olika språkfamiljer,
- representera olika världsdelar

Valet föll på följande fyra grupper\*

\* Finländare - de har en protestantisk religiös och kulturbakgrunds tillhör den finsk-ugriska språkfamiljen.

\* Iranier - de har en muslimsk religiös- och kulturbakgrund, de har ett indo-europeiskt språk.

\* Sino-vietnameser - de är övervägande buddister, tillhör den sino-tibetanska språkfamiljen. (Sino-vietnameser är bosatta i Vietnam, men har kinesiska som modersmål). I attitydenkät undersökningen deltog både vietnamesiska och sino-vietnamesiska informanter.

\*Spansktalande latin-amerikaner - de har katolsk religiös- och kulturbakgrund, har ett indo-europeiskt språk. Latin-amerikaner kan tyckas vara en väl stor grupp med ursprung i många enskilda länder, men vi bedömde att deras sammanhållning och i stora delar liknande kultur motiverade en gemensam behandling.

Vi beslöt oss dessutom för att använda ett antal svenska informanter som kontrollgrupp. och utöver detta ville vi om möjligt ha informanter som representerade yngre och äldre, män och kvinnor, arbetare och arbetsledare.

### **2.3. De viktigaste frågeställningarna**

Uti från preliminära intervjuer, samtal, arbetsplatsobservationer och en pilotenkät utkristalliserades ett antal centrala frågeställningar. Frågeställningarna kan formuleras som informantgruppernas attityder till vissa företeelser. Termen "attityd" refererar till kunskaper, känslomässig hållning och benägenhet till handling i samband med företeelsen (se t ex Katz & Scotland, 1959).

1. Attityder till arbetet
  - yrkesstolthet, ansvar
  - vad tycker man är viktigast i ett yrke (t ex hög lön, lätt arbete, trevliga arbetskamrater)
  - attityder till sjukskrivning
2. Attityder till arbetsrisker och skyddsarbete
3. Attityder till arbetsplatsens organisation
  - förståelse av arbetsplatsens organisation
  - delaktighet i gemenskap och i fackverksamhet
  - förtrogenhet med sina rättigheter och skyldigheter

4. Attityder till arbetskamrater
  - vilka egenskaper uppskattas hos arbetskamrater
  - förväntningar om kontakt inom och utanför arbetet
5. Attityder till arbetsledare
  - attityder till auktoritet i allmänhet respekt, avstånd, tillit, skepsis
  - uppfattningar om arbetsledarens roll och makt
  - förväntningar om arbetsledarens attityder till de anställda
6. Attityder till könsroller åsikter om kvinnliga resp manliga arbetare och arbetsledare
7. Attityder till den egna och andra etniska grupper
  - sammanhållning, isolering och självisolering
  - stereotyper och fördomar
  - kontaktformer
8. Attityder till användning av olika språk på arbetsplatsen
  - användandet av minoritetsspråk resp. svenska i vissa kommunikativa situationer
  - olika nivåer av kommunikativ kompetens
9. Attityder till olika kommunikationskanaler
  - förståelse av och preferens för skriftlig resp. muntlig information
  - förståelse av skyltar

Dessa ämnen har med en viss regelbundenhet återkommit i materialet och har visat sig ha en påverkan på kommunikationen. En betydande del av missförstånd och konflikter kan förklaras med skillnader i attityder till dessa frågor. Undersökningens resultat kommer att presenteras på grundval av punkterna 1 - 9 i kapitel 4.

## **2.4. Teoretisk bakgrund**

Den teoretiska bakgrunden för projektet finns framför allt inom de grenar av den allmänna lingvistik som brukar benämnas semantik, pragmatik, antropologisk lingvistik och tvärkulturell kommunikation.

Några av de teoretiska frågor vi försökt belysa i projektet är följande:

1. Vilka faktorer påverkar förståelse i en tvärkulturell situation? (Om frågeställningen, se Projektrapport 1.)
2. Hur är den inbördes relationen mellan dessa faktorer? Är t ex attityder mindre viktiga än omedelbara situationella krav? Hur samverkar attityder med andra faktorer? (Frågorna 1. och 2. behandlas huvudsakligen i Projektrapport IV.)
3. Hur stabila är attityder på individ- och grupp nivå? Finns det verkligen stabila attitydskillnader mellan olika etniska grupper? Vilka är de i så fall? (Se framför allt Projektrapport Ii. samt Allwood, Franker, Kós-Dienes 1988.)

4. Vilket är det bästa sättet att beskriva kommunikation och förståelse i arbetslivet? Går det att utnyttja någon form av kommunikativ verksamhetsanalys? (Jfr Allwood, 1984.)
5. Vilka är de bästa sätten att undersöka attityders och övriga situationella faktorerers inverkan på kommunikation? Vi har provat enkäter (Projektrapport II. och V.), olika typer av intervjuer, observation, inspelning, etc (se Projektrapport III. och IV.)
6. Vilka språkliga interaktionsdrag är specifika för de arbetsmiljöer vi undersökt? Går det att förklara att dessa specifika drag förekommer? (Projektrapport III. och IV.)
7. Hur kan de observationer vi gjort om kommunikation inom olika arbetsmiljöer relateras till en mer allmän teori om kommunikation, förståelse och attityder i olika verksamhetssammanhang? (Projektrapport IV.)

Ovanstående sju punkter ger en indikation om vilka övergripande teoretiska teman som legat bakom och påverkat projektet. Utöver dessa infallsvinklar har naturligtvis den etiska aspekten av att arbeta med något som kanske skulle kunna leda till bättre arbetsvillkor för människor som har en annan språklig och kulturell bakgrund än sina arbetsgivare och (majoriteten av) sina arbetskamrater också haft en inspirerande påverkan.

Inspiration till våra teoretiska frågor har vi förutom eget tankearbete fått hos följande personer: Harold Garfinkels skeptiska essäer om traditionell samhällsvetenskap och om nödvändigheten att närmare studera faktisk social situationell praxis (se t ex Garfinkel 1967). Ludwig Wittgensteins antydningar om språkspel, livsformer och kultur (se Wittgenstein 1952). Bronislaw Malinowskis essä om situationens betydelse för kommunikation (Malinowski 1923). Vidare har läsning om tvärkulturell kommunikation gjort oss medvetna om vikten av att pröva och vidare utforska den typ av kommunikationsmodell som t ex finns i Allwood (1976) i tvärkulturella sammanhang. Några läsvärda referensverk är t ex Gumperz (1982) och Saville-Troike (1982). Till sist ska vi nämna Gudykunst (1986) som ger en bra översikt om aktuell forskning.

### **3.      UNDERSÖKNINGSMETODER      OCH      BESKRIVNING      AV          PROJEKTARBETET**

I projektet användes olika undersökningsmetoder:

- a) observation,
- b) intervju och djupintervju,
- c) videoinspelningar med påföljande självkonfrontationer,
- d) kontroll av förståelse av skriftligt material och skyltar,
- e) enkäter.

När följer en beskrivning av våra undersökningars genomförande och av de metoder vi använt.

### **3.1. Preliminär kontakt med företag - observation, intervjuer**

Som en inledande undersökning genomfördes observationer och intervjuer på tio utvalda företag. Syftet var att få en inblick i problem som förekom i samband med tvärkulturell kommunikation i allmänhet och i samband med arbetsmiljö och skyddsfrågor i synnerhet. Särskilt intresserade var vi av hur olika kategorier av anställda och personer från olika etnisk bakgrund såg på sådana frågor.

Besök och intervjuer gav också tillfälle att få en mer konkret bild av skyddsarbetets utformning på de olika företagen.

I urvalet av företag i detta preliminära skede eftersträvade vi en spridning till flera branscher, för att få olika typer av arbetsrisker representerade. Företagens storlek varierade mellan små (<200 anställda), medelstora (200-1000 anställda) och stora (>1000 anställda). Storleken har betydelse för arbetsenheternas och skyddsarbetets organisation samt för möjligheterna till kontakter mellan de anställda.

Enbart företag med en betydande andel invandrad arbetskraft var intressanta för undersökningen. Att få uppgifter om de anställdas etniska tillhörighet var inte problemfritt, eftersom sådana uppgifter inte fanns registrerade vid arbetsplatserna.

Våra besök vid företagen hade två syften: dels att observera verksamheten och dela att göra intervjuer. I de flesta fall fick vi tillstånd att besöka arbetsplatsen. Vi observerade arbetet med maskinerna samt de varningsskyltar och den skyddsutrustning som fanns och gjorde anteckningar.

Vid varje företag intervjuades tre olika kategorier anställda: en arbetare med invandrarbakgrund, ett skyddsombud och en person från arbetsledningen. vid små företag förekom att en person representerade två kategorier, t ex en invandrararbetare som fungerade som skyddsombud. Vi försökte intervjua varje informant separat, utan andra anställdas närvaro. Men det hände att någon inte var villig att ställa upp ensam.

Intervjuerna följde ett förberett schema (se bilaga 1). vi accepterade emellertid att Informanter utvidgade svaren på frågorna och fritt berättade om sina åsikter och erfarenheter. Beroende på frågornas karaktär blev vissa delar av intervjumaterialet mer likt ett samtal där informanterna hade möjlighet att själva ta upp ämnen som de tyckte var relevanta.

Intervjuerna ljudinspelades, och materialet analyserades. Resultaten sammanställdes i Projektrapport 1.

Efter det förstå, kartläggande skedet formulerades de preciserande frågor som undersöktes i mer djupgående fallstudier vid två utvalda arbetsplatser. den ena ett stort industriföretag som vi här kallar för «Företaget», den andra en undervisningsanstalts städavdelning. Den arbetsplatsen benämns i rapporterna som "Institutionen". Resultatet sammanställdes i Projektrapport IV.

### **3.2. Arbetsplatsobservation och videoinspelning**

Med hjälp av ett observationsschema, (bilaga 2) studerades till en början de två arbetsplatserna och deras verksamhet i allmänhet och de kommunikativa situationerna i synnerhet. Syftet var att bekanta oss med omgivningen och de faktorer som kunde ha relevans för de kommunikativa situationerna.

Därefter bad vi ett antal anställda att få lov att filma dem för att kunna dokumentera deras Interaktion och kommunikativa beteende. Vi observerade och filmade både arbete och raster, samt speciella tillfällen såsom brandinformation, skyddsron, arbetsutdelning och direkta instruktioner från arbetsledare. Vi gjorde långa tagningar för att på så sätt få informanterna att glömma kamera och mikrofon och för att få med så mycket som möjligt av verksamheten. Filmningen ägde rum med en bärbar videokamera och på Informanten hade vi placerat en trådlös mikrofon, vilken medförde att filmaren kunde befinna sig på ett tämligen stort avstånd från den filmade.

### **3.3. Självkonfrontation och djupintervju**

För att stödja analysen av kommunikativa situationer valdes självkonfrontation med djupintervju som metod. Under självkonfrontationerna fick informanterna se sig själva på den redigerade videofilmen, med avsikt att de skulle tolka sina egna och andras handlingar. Dessa inspelningar användes också som stöd för våra i förväg utarbetade intervjufrågor.

Materialet visades tre gånger i sin helhet i enlighet med följande arbetsgång:

- a) Informanten fick ensam se inspelningen utan några frågor. På så sätt avdramatiserades situationen och informanten kunde vänja sig vid att se sig själv på video.
- b) Vid nästa visning bad vi informanten kommentera vad som denne fann intressant eller annorlunda.
- c) Vid den tredje visningen fick informanten besvara de i förväg sammanställda frågorna i anknytning till filmen.

Självtolkningen visade sig ha ett högt förklaringsvärde. Många gånger fick vi modifiera eller t o m förkasta våra antaganden om det inspelade samtalets syfte och egentliga innehåll.

Efter visningen ställde vi ett antal intervjufrågor (se bilaga 3) till alla informanter för att kunna jämföra åsikterna om vissa centrala ämnen. Resultaten presenteras i Projektrapport III. och Projektrapport IV. avsnitt 5.

### **3.4. "Anställningsenkät"**

Med syfte att kartlägga invandrares och svenskars attityder gentemot sina arbetskamrater fick ett större antal informanter - förutom vid de två observerade



arbetsplatserna också vid ett tredje industriföretag - ta del av en fingerad nyanställning i form av en enkät (se bilaga 4).

Enkäten konstruerades så att sex fiktiva personer sökte ett arbete. De var av olika nationalitet, de skiljde sig åt i ålder och de gavs en positiv och två negativa egenskaper. Informanterna fick välja vem de skulle anställa och motivera valet. Vi ville på detta sätt finna de egenskaper som värderas högt av de anställda samt belysa de faktorer som påverkar de anställdas relationer till varandra.

Bland informanterna fanns både arbetare och arbetsledare. Informanterna fick i samband med enkätens genomförande uppge sin nationalitet, och ålder, hur många skolår de genomgått och slutligen kort beskriva sitt arbete. De bearbetades dessutom i vår resultatanalys efter könstillhörighet (Projektrapport IV- avsnitt 6.)

### **3.5. Kontroll av förståelse av skriftligt material och skyltar**

Under våra observationer vid företaget bevittnade vi en brandgenomgång. i anslutning till detta fick de anställda en broschyr (se bilaga 5), som tar upp de viktigaste instruktionerna i samband med brand. För att kontrollera hur den skriftliga kommunikationen lyckas i detta sammanhang fick våra informanter förklara ett antal centrala ord i den nämnda broschyren i sin kontext. Uppgiften gjordes enskilt. Svaren bandinspelades och analyserades (se Projektrapport IV avsnitt 7.)

På svenska arbetsplatser förekommer vanligtvis ett stort antal skyltar, många viktiga ur säkerhetssynpunkt. För att få en uppfattning om vilken förståelse invandrare har av skyltar valde vi ut ett antal informanter på Företaget, och för att bredda vår undersökning kontaktade vi ytterligare ett företag - den här gången ett livsmedelsföretag. För att få ett svar på om företagets varningsskyltar förstås av invandrare, fotograferade vi ett antal och bad därefter några informanter att beskriva skyltarnas syfte och innehåll (Bilaga 6). Svaren antecknades och analyserades (Projektrapport IV- avsnitt 8.)

### **3.6. Enkätundersökning**

Efter fallstudierna vid de två arbetsplatserna valdes enkätundersökning som metod för att få en övergripande bild av vilka skillnader i de olika etniska gruppernas attityder som skulle kunna vara relevanta för kommunikation och för samarbete. Attitydenkäterna var avsedda att förse undersökningen med ett jämförbart material för alla målgrupper. Resultaten gav mätbara värden på de parametrar som utvaldes på grundval av observationer, intervjuer och fallstudier.

För att förbereda enkätundersökningen gjordes ett tiotal djupintervjuer med personer från olika invandrargrupper. Dessa riktade uppmärksamheten mot attityder, värderingar, beteendemönster som informanterna tyckte var annorlunda hos svenskar än hos sina landsmän. Djupintervjuerna, som följde ett intervjuschema, inspelades och analyserades.

Först konstruerades en pilotenkät med 46 frågor. Syftet var att testa om frågorna var ändamålsenliga, om formuleringarna var entydiga och översättbara, om informanterna tyckte de kunde ge meningsfulla svar på frågorna. Pilotenkäten

översattes till finska, persiska, polska, spanska och turkiska och utdelades till 10 informanter i varje grupp, samt till 10 svenskar. I detta förberedande skede av enkätundersökningen var sino-vietnameserna inte med.

Frågorna rörde sig om attityder till ett antal övergripande begrepp: tidsuppfattning, arbete, personliga kontakter, hälsa och sjukdom, auktoritet och ansvar, könsroller och familj. Några frågor handlade om användningen av olika språk- och kommunikationsformer, samt om möjliga tolkningar av några konkreta kommunikativa handlingar. (Se bilaga 7.)

Förutom svaren fick vi ta del av informanternas reaktioner och kritik, vilket var till stor hjälp i vårt fortsatta arbete. Svaren bearbetades med statistisk databehandling. Resultaten sammanställdes i Projektrapport II.

Efter utvärdering av pilotundersökningen, sammanställdes attitydenkätens slutgiltiga version (bilaga 8). Det krävdes omfattande förändringar. Vissa typer av frågor fick utelämnas, andra förenklades. Några nya frågor kom till, framför allt på grundval av våra erfarenheter från fallstudierna (se 3.3. och 3.4.).

Enkäten översattes till finska, spanska, persiska och vietnamesiska. Den sino-vietnamesiska gruppen fick enkäten antingen på svenska eller på vietnamesiska, beroende på vilket skriftspråk de behärskade bäst. Några av dem hade kantonesiska som modersmål, och hade därför svårigheter med det vietnamesiska skriftspråket. målet var att få hundra informanter i varje grupp, vilket inte lyckades helt, eftersom det var svårt att få svar från sino-vietnamesiska, latin-amerikanska och iranska informanter. Svaren bearbetades statistiskt. resultaten beskrivs i Projektrapport V.

\*\*\*

De viktigaste resultaten från samtliga undersökningsmoment sammanfattas i denna slutrapport.

## 4. REDOVISNING OCH DISKUSSION AV RESULTAT

Som redan nämnts har ett flertal metoder använts. Under arbetets gång har ett antal centrala frågeställningar allt tydligare framträtt (se 2.3.) och resultatredovisningen kommer att Utgå ifrån dessa. Det blir därmed det sammantagna resultatet från de skilda metoderna som redovisas här.

### 4.1. Attityder till arbetet

Attityder till det egna arbetet präglas oftast av trivsel, yrkesstolthet och ansvar. I stort sett alla informanter påstår att arbetet är mycket viktigt för dem, att de är måna om att utföra det väl och göra ett kvalitativt bra arbete. Vår attitydenkät visar att de flesta vill ha ett individuellt ansvar. Iranier och latin-amerikaner säger i något större utsträckning än andra att de föredrar arbete i grupp samt (Se projektrapport V.) gruppansvar.

Bedömningen av andras arbete är starkt varierande, men man undviker att uttala sig om hela grupper och försöker i stället säga något om enskilda individer.

Informanternas - både svenskars och invandrades åsikter om invandrarnas arbetsinsatser i allmänhet var positiva - de försöker nå högre prestige genom att göra ett bra jobb. De satsar på en varaktig anställning i motsats till en del unga svenskar som inte tänker stanna länge vid samma arbetsplats.

Dåliga arbetsprestationer och slarv kan leda till försämrade personliga relationer särskilt om någon känner sig hindrad av det i sitt eget arbete.

När vi i vår attitydenkät frågade våra informanter vad som var viktigast för dem när de sökte ett arbete betonade framför allt svenskarna, finländarna och latinamerikanerna att det var ett intressant arbete de ville ha. Vietnameserna var den grupp som mest betonade lönsens betydelse. Dessutom kan sägas att det är en påfallande stark tendens att yngre från alla nationalitetsgrupper är mest intresserade av lönen, medan äldre betonar hur viktigt det är att arbetet är intressant.

Attityden till sjukskrivning togs upp i samband med synen på arbetet. Den är inte sällan kulturspecifik eftersom etniska grupper tolkar sjukdomssymtom på olika sätt (Sachs 1983). Den vanligaste kommentaren är att man själv inte utnyttjar rätten till sjukledighet alltför ofta, men det finns andra - grupper eller individer - som sjukskriver sig oftare än genomsnittet. Inga underförstådda anklagelser om lathet eller oberättigade sjukpengar förekom i informanternas svar. Den irritation som fanns uppstod då stor frånvaro bland personalen ledde till ökad arbetsbelastning för de övriga.

Attitydenkäten visar att svenskar och finländare tycker att man skall gå till arbetet på morgonen även om man känner sig en aning dålig och se om man eventuellt blir bättre (se tabell 1). Det tycker också äldre informanter i större utsträckning än yngre.

Vi fick under samtal och intervjuer höra att det förekommer att man stannar hemma även om man inte är sjuk men det kompenseras av att man istället går till arbetet när

man känner sig dålig. I de inträngande fallstudier som gjordes påstods den "otillåtna" ledigheten bero på att arbetet var för ansträngande eller att man helt enkelt har vissa ärenden att uträtta. I attitydenkäten visade det sig dock att nästan 60% av de tillfrågade i princip ansåg det oacceptabelt med ett sådant beteende.

13. Vad tycker du är bäst att göra om man känner sig lite sjuk ofta, men det finns andra - grupper eller individer när man akne, på morgonen

1.  Gå till läkare.
2.  Gå till jobbet och se om man blir bättre.
3.  Stanna hemma och vila

	Ogiltiga svar	1	2	3	Total
Finnar	1.00	5.00	74.00	20.00	100.00
Iranier	3.66	29.27	13.41	53.66	100.00
Latin-am	.00	19.30	33.33	47.37	100.00
Svenska	1.00	2.00	79.00	18.00	100.00
Sino-viet	2.70	18.92	51.34	278.03	100.00
Total	1.60	13.03	53.72	31.65	100.00

Tabell 1

#### 4.2 Attityder till arbetsrisker och skyddsföreskrifter

Synpunkter på skyddsverksamheten från de anställda förekommer inte i någon större utsträckning på det Företag vi har utvalt för fallstudierna. Detta överensstämmer med enkätundersökningens resultat, där bara 3% anser att det är viktigt att jobbet är riskfritt. I de fall synpunkter förekommer är det främst unga svenska män, som inte ämnar stanna på Företaget, som visar intresse. De vill därigenom försäkra sig om att de inte får några förslitningsskador. Initiativtagandet från invandrare i skyddsfrågor är nästan obefintligt. Arbetsledare har bl a poängterat att sino-vietnameser inte ställer några krav på arbetsplatsen vilket också understryks av attitydenkäten där de flesta sino-vietnameser Påstår sig vara helt nöjda med de vidtagna skyddsåtgärderna.

I samband med den fingerade anställningsenkäten såvar en av de arbetssökande försedd med egenskapen att inte bry sig om skyddsföreskrifter. De allra flesta av informanterna ansåg att det på inget sätt uteslöt honom från att få jobbet. Ett delvis annat resultat visar attitydenkäten där alla grupper (förutom latin amerikanerna) tycker att förordningar ska lydaskäven om de inte alltid är meningsfulla. Det finns också en tendens som visar att respekten för lagar och förordningar ökar med åldern. Avsaknaden av synpunkter och intresse för skyddsverksamheten i fallstudierna återspeglas i enkätsvaren som visar att majoriteten är nöjd med arbetsmiljön. Av de undersökta invandrargrupperna är det främst latin-amerikanerna (39% mot ett genomsnitt på 21%) som uppger att de inte känner till vilka åtgärder deras respektive företag vidtagit. Detta är en förstärkning av vad som framkommit under våra fallstudier, då latin-amerikanerna som enda grupp klagat över bristen på information.

I samband med en mer allmänt formulerad fråga visar attitydenkäten däremot att alla grupperna tycker att man borde få mer information om vad som är farligt i samhället.

### **4.3. Attityder till arbetsplatsen som organisation**

Anställning, särskilt vid ett större företag, innebär att arbetaren blir aktiv deltagare i en komplicerad organisation, som han eller hon vanligen har begränsade kunskaper om. Invandrare har p g a språksvårigheter ofta större svårigheter att få insikt i verksamheten som helhet. Vårt intervju-material pekar på osäkerhet beträffande beslutsfattande, arbetsledarens roll, fackets funktion etc. Detta gäller i viss mån även våra svenska informanter. Uppfattningen om arbetsplatsen omfattar vanligen endast den egna avdelningen och dess verksamhet. Initiativ, engagemang och ansvar kan därmed inte heller nå utanför avdelningen. För att arbetare ska kunna hävda sina åsikter, utnyttja sina rättigheter och bidra med initiativ till förändringar är det nödvändigt att de ges orientering om arbetsplatsens totala struktur, fackets roll, andras arbetsuppgifter och så vidare. Därmed blir det lättare att få en bild av den egna rollen i verksamheten och undvika missförstånd i samband med olika organisationsfrågor. Förutsättningen för att delta i fackligt arbete påverkas naturligtvis i en positiv riktning om arbetstagaren har en organisatorisk förståelse och en språklig förmåga som gör det möjligt att sätta sig in i de många gånger tillkrånglade PM, förordningar mm som finns på en arbetsplats.

Medvetenhet om möjligheterna att påverka sin arbetssituation, om rätten till förmåner, sjukskrivning eller till ledighet för studier tycks bland invandrare vara högst hos finländare - den grupp som varit i Sverige längst - och lägst hos sino-vietnameser - den grupp som har störst problem med språket. Undersökningen har visat att orsaken till sino-vietnamesernas bristande insikt är dålig förståelse av administrativa frågor, samt en viss osäkerhet i kommunikativa situationer med överordnade. Latin-amerikaner i vårt material har försökt att påverka sina arbetsförhållanden, men utan större resultat. I deras fall var misslyckad kommunikation p g a olikartad bakgrundskunskap en bidragande orsak (se Projektrapport IV. sid 61-62).

### **4.4. Attityder till arbetskamrater**

Att ha ett bra förhållande till sina arbetskamrater är nästan lika viktigt för informanterna som att trivas med själva arbetet. Vi kunde konstatera att människor från olika kulturer faktiskt kommer mycket bra överens.

Negativa stereotyper om etniska grupper förekommer sällan, och i allmänhet tycks invandrare inte vara isolerade eller särbehandlade. De flesta informanter har påpekat att skillnader i arbetskamraternas egenskaper, gällande t ex yrkesskicklighet, ansvar, hjälpsamhet och samarbetsvilja beror på individuella egenskaper snarare än på grupptillhörighet.

I själva arbetet säger sig alla hjälpa alla, tillhöra gemenskapen och att de kan samtala med vem som helst. På raster däremot kan man ofta iaktta fasta etniska grupper där språket isolerar respektive grupp. Det tycks som om man behöver "sin egen grupp" för att vara riktigt ledig. Det är ansträngande att tala på sitt andraspråk och för svenskarna är det ofta tröttande att lyssna till bristande svenska. De olika grupperna

har dessutom skiftande turtagningsnormer och rutiner i sitt kommunikativa beteende, vilket ytterligare bidrar till skiftande turtagningsnormer och rutiner i sitt kommunikativa beteende, vilket ytterligare bidrar till gruppernas isolering på rasterna.

Aktiviteter och umgänge utanför arbetet återspeglar i viss mån arbetsplatsens gruppsammanhållning. Invandrare vid de observerade arbetsplatserna deltar visserligen i personalfester, men är underrepresenterade. De som är med, håller sig ofta till sin egen grupp.

Om man arbetar med män eller kvinnor påstås inte spela någon roll - man föredrar så gott som uteslutande att jobba i en blandad grupp. Det är andra kriterier som påverkar vilka arbetskamrater man helst vill samarbeta med. I attitydenkäten betonas yrkesskicklighetens vikt av en stor del av informanterna, fast yngre arbetstagare tycker att kamraternas ålder är viktigast (se tabell 2 - nästa sida). I vår anställningsenkät valde informanterna däremot i första hand att få en arbetskamrat som var trevlig och samarbetsvillig och som passade in i gemenskapen.

I anställningsenkäten svarar flera latin-amerikaner att de föredrar en landsman att arbeta med, medan bara ett fåtal i attitydenkäten menar att arbetskamraternas nationalitet är viktig.

24. Det är lättare att arbeta tillsammans med någon som....

1.  är i ungefär samma ålder
2.  är av samma nationalitet
3.  är en bra yrkesman/yrkeskvinna
4.  man inte har några språksvårigheter med
5.  har samma religion
6.  har samma politiska åsikter.

	Ogiltiga svar	1	2	3	4	5	6	Total
Finnar	10.00	11.00	17.00	41.00	20.00	1.00	.00	100.0
Iranien	23.0	23.17	1.22	32.93	13.41	.00	6.10	100.0
Latina .3	1.73	12.28	17.34	38.60	17.54	.00	12.28	100.0
Svensk .3	6.00	20.00	4.00	58.00	12.00	.00	.00	100.0
Sino-vie - .	10.81	29.73	16.22	27.03	16.22	.00	.00	100.01
TOTAL	10.64	18.09	10.11	42.02	15.69	.27	3.19	100.0.

Tabell 2

Förklaringen till skillnaden i enkätsvaren torde vara att attitydenkäten är betydligt mer teoretiskt upplagd och ger svar som mer motsvarar vad Informanterna egentligen önskar och tror att de tycker, medan anställningsenkäten är mer förankrad i verkligheten och ger svar som är direkt applicerbara på de arbetsplatser där enkäten genomfördes.

Att behärska svenska väl tycktes inte vara alltför betydelsefullt - ett motsägelsefullt faktum då ju dålig språkkompetens har visat sig medverka till att splittra arbetsgruppen och dess gemenskap. De flesta informanter tycka inte vara medvetna om ett gemensamt språks betydelse för kamratkontakterna. Man tänker sällan på att för någon som har problem med kommunikation -både med det verbala och det ickeverbala - är det inte så enkelt att visa hur trevlig och samarbetsvillig han eller hon är. Samtalen blir tröga, skämt faller platt, vädjan om hjälp missförstås o a v. Personen utpekats snabbt som "tråkig", "dum", "ohjälpsam". En hel del fördomar och avståndstagande har just språkliga orsaker. Det är ofta förmågan att uttrycka sig på svenska som är nyckeln till gemenskapen med arbetskamraterna.

I motsats till anställningsenkäten underströk informanterna i attitydenkäten dock det viktiga i att man inte har några språksvårigheter med sina arbetskamrater.

De flesta informanter önskar inte utvidga kontakterna med sina arbetskamrater till den privata sfären. I den mån detta ändå sker, följer invandrarna här det svenska mönstret i umgänget. De tar sällan initiativ för att bjuda hem svenskar eller andra nationaliteter, även om privat umgänge med arbetskamrater och informationsutbyte om deras familjeförhållanden är vanligare i deras hemländer än i Sverige. Invandrarna påstår sig acceptera det svenska umgängesmönstret.

#### **4.5. Attityder till arbetsledare**

Frågor om auktoritet och ansvar hanteras dagligen i arbetslivet. Vilka rättigheter och skyldigheter har egentligen en arbetsledare respektive en arbetare? Uppfattningen om detta kan komma att variera beroende på kulturell bakgrund. I våra fallstudier har det framkommit att såväl iranier som sino-vietnameser visar respekt för sina överordnade och att latin-amerikaner håller ett visst avstånd till dem.

Sträcker sig en förmans ansvarsområde utanför arbetsplatsen förväntas det t ex att en arbetsledare ska hjälpa till med privata ärenden? I attitydenkäten svarade cirka 50% "kanske" och 191 "ja" på denna fråga. De grupper som minst väntade sig någon assistans var svenskar och latin-amerikaner.

På de arbetsplatser vi besökte hade arbetarna i allmänhet inte en klar bild om arbetsledarens uppgifter och ansvar. På företaget tyckte arbetarna att förmannen var den naturliga och enda kontakten uppåt i hierarkin. Vad gällde beslutsfattandet i övrigt tycktes kunskaperna om detta vara vaga och i stort sett begränsade till just förmannen och arbetsgolvet. Men även här var arbetarna osäkra i viktiga frågor om arbetsledarens egentliga ansvar och uppgifter. På företaget var det de sino-vietnamesiska informanterna som visade störst osäkerhet beträffande andras arbetsuppgifter. När de fick en tillrättavisning från en överordnad tyckte de att de blev särbehandlade. Förmännen var inte medvetna om detta utan betonade sino-vietnamesernas respektfulla hållning gentemot dem och andra överordnade. Trots de klagomål sino-vietnameserna framförde i fallstudierna så är de den enda grupp som i attitydenkäten svarat att de inte tror att förmån favoriserar vissa arbetare.

På institutionen påstod sig arbetarna ha en klar bild av arbetets organisation och flera av arbetarna, och då speciellt de latinamerikanska männen, uttryckte sitt missnöje

med den. Intressant att notera var att ingen i gruppen ändå kunde beskriva arbetsledningens uppgifter, utan det poängterades bara att hon hade för stor makt. Arbetsledaren i sin tur menade att arbetarna inte förstod eller ville förstå hur arbetet var upplagt.

Att chefen är en kvinna påstås i princip inte ha någon betydelse, då 77% av de tillfrågade inte tycker att det spelar någon roll vilket kön arbetsledaren har. i verkligheten däremot förekommer motstånd mot kvinnliga chefer (se nästa avsnitt).

#### **4.6. Attityder till könsroller**

Synen på könsroller, på arbetsfördelning i hemmet och i yrkeslivet är centrala frågor för en persons livsåskådning. I arbetslivet konfronteras varje grupp med den svenska ståndpunkten om köns jämställdhet. i princip tycks alla grupper välkomna den, då 82% av de tillfrågade i attitydenkäten svarar att de föredrar att arbeta i blandade grupper. Men när det gäller konkreta fall vid den egna arbetsplatsen varierar attityderna.

Attityder som avviker från jämställdhetstanken berör i huvudsak två företeelser. Den ena är uppluckrandet av den traditionella fördelningen mellan typiskt "manliga" resp. "kvinnliga" yrken. Den andra är kvinnornas tillträde till ledande poster, med manliga arbetare som underordnade. i verkstadsindustrin. som ju är ett mansdominerat område, har vi funnit att kvinnornas arbetsinsatser i allmänhet inte nedvärderas. De anses vara skickliga och ha ansvarskänsla, de påstås jobba bra och klaga mindre än män. Kvinnorna själva trivs med sina jobb och känner sig inte underlägsna. Det finns däremot män som tycker att verkstadsindustrin överhuvudtaget inte passar för kvinnor. De skadas oftare än män för de klarar inte maskinerna och den fysiska påfrestningens fast de får fysiskt lättare arbetsmoment. Detta tycks emellertid inte störa samarbetet mellan kvinnor och män. Några manliga informanter, både svenskar och invandrare# påstår sig föredra att, om det behövs, be om hjälp av en man i stället för en kvinna.

Om kvinnorna tidvis får kritik av män på den mansdominerade arbetsplatsen, så får också männen kritik i traditionellt kvinnliga yrken, som t ex lokalvårdare. Enligt den kvinnliga arbetsledaren vid Institutionen utför de inte ett så noggrant arbete som kvinnorna. Männen själva trivs med sin arbetssituation. Till skillnad från kvinnorna, försöker de påverka arbetsmetoderna och arbetsuppgifternas organisation.

Könsskillnaderna leder till konflikter framför allt när kvinnorna framträder i ledande roller, som arbetsledare eller som instruktörer. vi har fått flera konkreta att kvinnor,, inte alltid accepteras som exempel på vissa överordnade särskilt av medlemmar a invandragrupper. I vårt material har turkiska, sino-vietnamesiska och latin-amerikanska manliga arbetare hamnat i konflikter med sina kvinnliga arbetsledare. vilket till en viss mån återspeglas i enkätundersökningen: 30% of sino-vietnamesiska och 16% of latin-amerikanerna föredrag manliga chefer mot ett genomsnitt av 12% (e tabell 3



	Ogiltiga svar	1	2	3	Total
Finnar	1.00	7.00	7.00	85.00	100.0
Iranien	.00	4.48	12.20	82.93	100.0
Latina	.00	14.04	8.77	77.19	100.0
Svensk	.00	16.00	6.00	78.00	100.0
Sino-vie - .	5.41	29.73	18.92	45.95	100.01
TOTAL	.80	12.23	9.31	77.66	100.0.

Tabell 3

Det är kanske vält att notera att i de observerade konflikterna var arbetarna i daglig kontakt med de kvinnliga arbetsledarna resp. instruktörerna. Samarbetet innebar en rad kommunikativa situationer och handlingar (arbetsutdelning, instruktioner, förklaringar, kontroll mm) där den ledande rollen i många kulturer traditionellt innehas av manliga deltagare. Konflikter kan antagligen ha orsakats av osäkerheten inför den ovanliga situationen där männen hamnat i vad de betraktade som en "underordnad" ställning.

De dokumenterade konflikterna ledde antingen till sammanbrott i kommunikationen (turkiska och sino-vietnamesiska män vägrade samarbeta med sin kvinnliga instruktör, se Projektrapport 1.), eller till upprepade försök att vända situationen genom att ta över arbetsledarens roll Och själv fatta vissa beslut om t ex arbetets uppläggning.

#### **4.7. Attityder till den egna och andra etniska grupper**

##### **4.7.1. Stereotyper**

På frågor om arbetsgemenskapen har det sällan förekommit några spontant yttrade åsikter om de olika etniska grupper som finns på arbetsplatserna. Vid de flesta arbetsplatser Uppges närvaro av flera nationaliteter inte orsaka några betydande problem för samarbetet (jfr 4.4.).

Efter preciserande frågor och längre samtal har ändå efter preciserande frågor och längre fram. några stereotyper om vissa etniska grupper kommit. De flesta handlar inte om "invandrare" i allmänhet. i stället handlar det om enstaka nationaliteter (t ex turkar, finländare) eller om vissa geografiskt definierade grupper (t ex sydlänningar, asiater). Bland de personer som undersökts övergeneraliserar varken svenskar eller icke-svenskar i sina uttalanden genom att tala om "invandrare" som en enhetlig grupp. Det ta var intressant att notera, eftersom "invandrare" i samhällsdebatten ofta behandlas som en homogen grupp i undersökningen kunde vi emellertid dokumentera att de som samarbetar med olika Invandrargrupper och har verklig erfarenhet av möte med människor från andra kulturer drar sig för en sådan övergeneralisering.

Några av våra invandrarinformanter upplever emellertid att "invandrare" som grupp när behandlar i vissa avseenden. De tillskriver sina motgångar att de inte är infödda svenskar.

Angående attityderna till de olika nationaliteterna kan en viss "grupp-bias", dvs partiskhet för den gruppen konstateras: ingen tycker att den egna gruppen på något sätt är underlägsen de andra grupperna. Enkätundersökningen tyder på att nationalitet i princip inte anses som en viktig synpunkt vid ett eventuellt val av arbetskamrater, Sven Om det finns en svag tendens framför allt hos latin-amerikaner, finländare och sino-vietnameser för att föredra att jobba med sina egna landsmän. Resultat från intervju och fallstudier pekar emellertid på att en sådan tendens i verkligheten är starkare än vad som framkommer från enkätsvaren.

Vi har noterat några typer av samarbetssvårigheter och negativt åsikter som sannolikt orsakas framför allt av kommunikations-svårigheter eller av avvikande beteendemönster.

Låg svenskkompetens hos de flesta sino-vietnameser kan en lätt till anklagelser Om att de inte är hjälpsamma. Även om man behärskar språket på en hög nivå, är det de fysiska omständigheter som råder på arbetsplatsen (buller, avstånd) svårt att förstå vad en arbetskamrat säger när han behöver hjälp. förhållanden Sådana försämra,, ytterligare sino-vietnamesers möjligheter att kommunicera på svenska. Förståelsesvårigheter tolkas sedan Som likgiltighet.

Avvikande kommunikativt beteende är antagligen en bidragande orsak till den bild om några informanter har om sina latin-amerikanska arbetskamrater. Enligt denna uppfattning prioriterar latin-amerikaner personligt umgänge - i form av privata samtal under arbetstid framför arbetet. Uppfattningen bygger framför allt på iakttagelsen att, jämfört med svenskar och finländare, präglas de latin-amerikanska arbetarnas beteende i större grad av livligt samtal i högt tempo, högt röstläge och mycket skratt.

Rutiner gällande kontaktreglerande samtal - d v s samtal vari funktion framför allt är att upprätthålla sociala relationer - är kulturspecifika. Vissa kulturer har låg tolerans för tystnad. Att inte utnyttja en potentiell kommunikativ situation genom att börja prata, eller att hålla längre pauser i samtalet kan av människor med sådan kulturbakgrund tolkas som avståndstagande t o m ovänlighet. Personer med denna typ av kulturbakgrund, t ex latin-amerikaner, pratar vanligen mer och livligare än medlemmar i kulturer med högre tolerans för tystnad. Detta kommunikativa beteende har i vissa fall tolkats som Större intresse för personliga relationer än för arbetet.

#### **4.7.2 Gruppbildning**

Vid varje arbetsplats har vi fått rapport om eller har själva kunnat iaktta en tendens till etnisk gruppbildning under raster. Tendensen motverkas ibland av någon gemensam aktivitet, t ex kortspel där gruppen är blandad. Vid några företag har det visat sig att många föredrar att arbeta tillsammans med sin egen grupp - även om arbetsledningen i de allra flesta fall inte it rävar efter något etniskt homogent arbetslag, utan snarare tvärtom. Den främsta orsaken till att söka sig till sina landsmän tycks vara den gemensamma bakgrunden i form av språk och kultur. Att kunna föra ett samtal obehindrat, utan ansträngning, betyder bättre avkoppling under

rasten. Vissa svenskar tycker också att det är jobbigt att anpassa sig till de invandrare som har bristande svenskkompetens.

Bortsett från språkkunskapernas nivå, är det också lättare för alla att delta i samtal där man kan hålla sig till sina egna, invanda kommunikativa rutiner.

Latin-amerikanska informanter t ex tycker att det är svårt att anpassa sig till svenskars och finländares lägre samtalstempo, långsammare turtagning och tolerans för pauser. De är osäkra när och hur de kan initiera samtal med nordbor". Resultatet är utebliven kommunikation, grupperna börjar helt enkelt inte samtala med varandra.

En del informanter förklarar gruppbildningen med att de ha r mer gemensamma ämnen att prata om med sina egna landsmän. Detta har inte bekräftats av våra observationer och inspelningar, inte heller av enkätundersökningen. Men vi kan förmoda att de tillåtna och förväntade samtalsämnena i och för sig varierar något från kultur till kultur.

Etnisk gruppbildning tycks vara frivillig vid de besökta arbetsplatserna. Den görs inte med avsikt att utesluta andra nationaliteter. De utomstående känner sig trots allt uteslutna, framför allt p g a användningen av minoritetsspråk, vilket är en av de mest komplicerade frågorna på flerkulturella arbetsplatser (se 4.8.).

#### **4.8. Attityder till användning av olika språk på arbetsplatsen**

När flerspråkiga personer börjar kommunicera står- de ofta inför ett beslut om vilket språk som ska användas i den givna situationen. I samband med språkval har två områden särskilt studerats:

a) kommunikationen mellan deltagare med varierande svenskkompetens b) attityder till användningen av minoritetsspråk.

##### **4.8.1. Färdighet i svenska**

Undersökningen har visat att bristande färdighet i svenska är ett regelbundet förekommande problem även om de flesta invandrare faktiskt klarar de olika kommunikativa situationerna på arbetsplatsen. Detta har styrks av enkätundersökningen. Vid de arbetsplatser vi har besökt finns det ett antal, ibland ganska stort antal, individer som varken förstår eller pratar svenska tillräckligt bra för att obehindrat kunna kommunicera med sin omgivning på svenska. De utför sina arbetsuppgifter, men är oförmögna att tillgodogöra sig nödvändig information och har svårigheter att delta i arbetsplatsens sociala gemenskap. På de undersökta arbetsplatserna får dessa arbetare inte något stöd i form av t ex kurser eller information på deras eget språk. Här kommer vi att belysa de svårigheter som denna grupp har - och gruppen utgör alltså bara en del av de undersökta invandrararbetarna.

Bristande färdighet i svenska blir ett problem i framför allt två typer av kommunikativa situationer på arbetsplatsen: i mer eller mindre formella möten, samt i informella samtal - i huvudsak under raster men även under arbetet. Den tredje typiska samtalssituationen, d v s arbetsrelaterade samtal under arbetet, får mycket hjälp av situationen, av icke-verbala medel och av de realia (maskiner,

material) som används i arbetet. Den gemensamma verksamheten och yrkeskunskapen ger bra, förförståelse, alla vet vad den andre pratar om. Det går att klara sig även med mycket låg språkkompetens.

Under möten om organisatoriska frågor, skyddsfrågor, arbetsutdelning m m används uteslutande svenska, vilket är det gemensamma språket för alla deltagare. Eftersom ämnet vid sådana möten oftast inte är direkt anknutet till situationen, och det språkliga registret vanligen avviker från vardagsspråket, blir språksvårigheterna ganska stora för en del invandrare. De traditionella rasterna. Delvis beror skillnaden på hur och i vilket sammanhang frågan om attityder ställa.

På intervjufrågor och i attitydenkäten anges det att färdighet i svenska inte spelar någon större roll för arbetsgemenskapen. Om personen i fråga annars är trevlig och samarbetsvillig, är han/hon välkommen som arbetskamrat. I den s k Anställningsenkäten (se Projektrapport IV.) har det visat sig att förmån inte tycker att språkfärdighet ska ha betydelse för anställningen.

Svaret på en annan fråga i attitydenkäten visar en mer negativ inställning: 43% av de tillfrågade tycker inte att invandrare arbetar tillräckligt för att förbättra sina svenskkunskaper, och bara 32% att de gör det. (21% .vet inte"). Svaren är något skiftande mellan de olika nationalitetsgrupperna. 654 av sino-vietnameserna tycker att de flesta invandrare anstränger sig för att lära sig språket, medan 63% av finländarna anser att vissa grupper inte gör det.

Skillnaden kan bero på att en stor del av sino-vietnameserna inte har varit i Sverige särskilt länge, och fortfarande brottas med att tillägnasig det svenska språket, medan finländare som regel har språkinläringens tid bakom sig. (Projektrapport v.)

Fallstudierna visar att toleransen för bristande språkfärdighet i praktiken kan vara lägre: det förekommer att man helst undviker kontakt med en person om umgänget störs av språksvårigheter. Men någon språkkompetens" är inte ett absolut krav för umgänge mellan arbetskamraterna . Det finns exempel på att en gemensam aktivitet för ihop personer som inte obehindrat kan tala med varandra: vi har bevittnat t ex att en grupp svenskar och sino-vietnameser regelbundet tillbringar sina raster - och ibland sin fritid utanför arbetet - tillsammans för att spela kort. (Projektrapport IV.)

#### ***4.8.2. Attityder till användningen av minoritetsspråk***

Arbetsledningen vid de flesta besökta arbetsplatserna eftersträvar svenska som enda arbetsspråk. Kommunikation mellan företag (arbetsledning) och arbetare sker praktiskt taget uteslutande på svenska. En orsak som ofta åberopas är att det finns alldeles för många språkgrupper representerade, och att man inte vill särbehandla några utvalda grupper genom att ge information på deras språk. Kommunikationsproblem ska lösas genom att invandrarna lär sig svenska, menar de flesta intervjuade arbetsledarna. Enkätundersökningen visar dock att flertalet informanter – även arbetsledare – tycker att man bör använda arbetarnas förstaspråk i skriftlig information. Skillnaden i de åsikter som framförs i intervjuer och de som kommer fram i enkätsvaren kan bero på att i intervjuerna presenterades en konkret bild av förhållandena på den egna arbetsplatsen, där praktiska svårigheter med översättningar, personalomsättning o a v kom in i bilden. Enkätfrågan rör sig

på en mer abstrakt nivå, den ger inte någon mångfacetterad beskrivning av omständigheterna där man ska fatta beslut om språkval för skriftlig information. I enkäten ställa frågan som en principfråga, och svaren visar vad man i princip tycker är ett rimligt krav. Detta kan ses som ytterligare ett exempel på att allmänna attityder ofta ger vika för omedelbara situationella behov (se 2.4.).

Vi har sett exempel på låg toleransnivå för minoritetsspråk under möten och under arbetsrelaterade diskussioner även om ämnet inte berört de som inte förstått samtalet. En del arbetare tycker att det är störande att lyssna på främmande språk under arbetet och under rasterna. Man känner sig utesluten, och det finns risk för misstänksamhet. Enligt attitydenkäten är finländare mest toleranta för att bli utsatta för främmande språk, medan sino-vietnameser, svenskar och latin-amerikaner är mest besvärade (se tabell 4). Detta överensstämmer i stort med resultat från fallstudierna (Se Projektrapport IV.)

2. En grupp på arbetsplatsen samtalar på ett språk som du inte förstår. Vad tycker du om det?

1.  Det är mycket störande.
2.  Det är lite störande
3.  Det är inte alls störande.

	Ogiltiga svar	1	2	3	Total
Finnar	1.00	3.00	15.00	81.00	100.0
Iranien	4.88	9.76	24.39	60.98	100.0
Latin-am.	.00	22.81	36.84	40.35	100.0
Svenska	.00	16.00	52.00	32.00	100.0
Sino-viet.	5.41	27.03	40.54	32.43	100.01
TOTAL	1.33	13.30	32.71	52.66	100.0.

Tabell 4

Materialet visar emellertid att invandrarnas språkval i konkreta situationer inte är problemfritt. Det känns onaturligt och onödigt att prata svenska med sina landsmän, och det är svårt att avgöra när och hur de ska byta språk när en utomstående dyker upp som potentiell deltagare i den kommunikativa situationen. (se Projektrapport III.)

Principen att "man ska använda ett språk som alla närvarande förstår" förutsätter en kommunikativ situation med bestämda spatiala gränser och med en konstant deltagargrupp under hela interaktionen. Men arbetsplatsens fysiska omständigheter gör det tidvis mycket svårt att avgöra vilka personer som ska räknas som "närvarande". Stora, gemensamma utrymmen, varierande bullernivå, skiftande avstånd mellan personer med mera kan påverka bedömningen. Situationen kan dessutom förändras varje minut.

Våra informanter tycka knappast vara medvetna om språkvalets problem. Invandrarna i allmänhet påstår att de byter till svenska när utomstående är med, men detta bekräftas inte av våra inspelningar. Många svenska tycker att alla ska prata svenska på en svensk arbetsplats, vilket är ett orimligt krav om t ex två latin-amerikaner talar med varandra och ingen annan deltar i samtalet. Ökad medvetenhet om språkvalets mekanismer skulle behövas för att undvika icke önskvärda situationer som leder till en försämrad psykosocial miljö.

#### **4.9. Attityder till olika kommunikationskanaler**

Vi har undersökt en kommunikativ situation där både muntlig och skriftlig information gavs om vad man ska göra vid brand.

##### ***4.9.1. Attityder till muntlig information***

I attitydenkäten framgår att speciellt två grupper är intresserade av att få information på arbetsplatsen muntligt. Latinamerikaner önskar information på avdelningsmöten medan sino-vietnameser, den grupp som inom vår undersökning haft den lägsta språkkompetensen, vill att viktig information ges muntligt, helst enskilt eller till en mindre grupp.

Preferens för muntlig kommunikation styrka ytterligare av attitydenkäten där 50% av alla tillfrågade säger sig föredra ett personligt besök hos en myndighet, eller ett telefonsamtal, vilket drygt 39% skulle ta till framför alternativet att skriva brev. Särskilt svenskar vill ha möjligheten att använda telefon medan flera invandrargrupper, framför allt latin-amerikaner föredrar Personligt besök.

I fallstudierna varierade invandrades attityder till och förståelse av muntlig brandinformation beroende på vilken typ av kommunikativ situationen det gällde. De anställda på Företaget fick antingen brandinformationen på ett stort avdelningsmöte eller i en grupp på 3 till 4 arbetare. Det visade sig att de som fick information i mindre grupper hade en betydligt klarare bild av vad som skulle göras i händelse av brand.

##### ***4.9.2. Attityder till skriftligt material***

På företaget analyserade vi förståelsen av skriftligt material, gällande skyddsfrågor. Som utgångspunkt för vår analys använde vi en brandbroschyr och informanterna, i det här fallet enbart invandrare, fick föret läsa texten och därefter förklara några för innehållet centrala begrepp utifrån kontexten. Det visade sig att informanterna hade en vag uppfattning om betydelsen hon cirka hälften av de utvalda orden. Resterande hälft hade de ingen uppfattning om informanternas förståelse var oberoende av nationalitet och år i Sverige. Detta kan ha sin förklaring i att broschyrer i samband med organisatoriska frågor ofta har ett speciellt ordförråd som inte informanterna hade någon aktiv kunskap om, då de inte utövade någon aktivitet som ger en bakgrund till dessa fackord.

Trots våra informanters svårigheter med den skriftliga texten visar attitydenkäten att 40% av alla tillfrågade önskar skriftlig information om viktiga frågor.

Informationen ska då helst ges till varje anställd istället för att häftas upp på en anslagstavla. Av de tillfrågade grupperna är det speciellt svenskar, iranier och finnar som önskar informationsspridning på detta sätt. Men ska informationen ges skriftligen ska den också vara på invandrarna a första språk, vilket attitydenkäten visar att både svenskar och invandrare är eniga om. Det finns en tendens att iranier och även sino-vietnameser är något skeptiska till detta. Man kan skönja en tendens till att ju lägre utbildning man har desto större är intresset för att invandrare ska få information på sitt första språk.

#### 4.9.3 Attityder till skyltar

De flesta svenskar och även finländare har i attitydenkäten „-rat att de inte har några problem med att förstå de skyltar som finns på arbetsplatsen. Både latinamerikaner och iranier tycker att några skyltar är svårtolkade medan sino-vietnameserna antingen tycker att några skyltar eller t o m de allra flesta är svåra att förstå (se Tabell 5). Som väntat har arbetare i allmänhet större problem med skyltar än vad förmån och arbetsledare har.

4. På de flesta arbetsplatser finns ett flertal skyltar. Vilket av följande påstående stämmer på din arbetsplats??

1.  Skyltarna på min arbetsplats är fullt begripliga
2.  Några skyltar på min arbetsplats är svåra att förstå
3.  De flesta skyltarna på min arbetsplats är svåra att förstå
4.  Jag brukar inte titta på skyltarna på min arbetsplats

	Ogiltiga svar	1	2	3	4	Total
Finnar	3.00	65.00	20.00	7.00	5.00	100.0
Iranien	9.76	23.17	46.34	9.96	10.98	100.0
Latin-am.	.00	36.84	42.11	7.02	14.04	100.0
Svenska	7.00	75.00	7.00	.00	11.00	100.0
Sino-vie - .	5.41	27.03	43.24	16.22	8.11	100.01
TOTAL	5.32	50.53	27.93	6.65	9.57	100.0.

Tabell 5

Utifrån våra företagsbesök har vi kunnat konstatera att många av dem vi intervjuat faktiskt har problem med att förstå skyltar. Detta stöds också av slutsatserna från den skyltundersökning (bilaga 6) vi genomförde på två företag. Det visade sig att en skylt trotsförenklad form inte nödvändigtvis blir lättare att förstå för en invandrare än annan skriftlig information. Det gick också att spåra en visä korrelation mellan låg kompetens i svenska och ökade svårigheter att förstå skyltar och därmed viktiga delar av själva skyddsarbetet. Generellt kan vi säga att ikoniska tecken, dvs de tecken som avbildar verkligheten med text var de som lättast tolkades av invandrare.

## 5. SLUTSATSER OCH REKOMMENDATIONER

FÅAS-projektet har inneburit ett långvarigt och variationsrikt forskningsarbete. Under arbetets lopp har en rad teoretiska frågeställningar aktualiserats och flera olika forskningsmetoder använts för att kunna besvara dessa. Vi kontaktade ett tiotal invandrargrupper och intervjuade cirka hundra informanter. Många arbetsplatser inom olika grenar av näringslivet besöktes och observerades. Man kunde notera smidigt samarbete men också en del problem som var typiska för en mångkulturell arbetsgemenskap, samt svårigheter som var mer unika till sin karaktär.

Frågeställningarna och resultat av undersökningens olika skeden har presenterats i detalj i fem forskningsrapporter. Nedan försöker vi nu sammanfatta de viktigaste slutsatserna som vi tror kan vara av intresse dels för forskare som studerar tvärkulturell kommunikation, och dela för dem som dag för dag ska delta i en mångkulturell arbetsgemenskap. Vår förhoppning är att projektrapporterna kommer att underlätta insikt och förståelse om hur vi människor agerar och reagerar i möten med främmande kulturer inom den verksamhet som utförs vid en arbetsplats. Ökad förståelse för mekanismerna bakom tvärkulturell kommunikation ger oss alla bättre underlag för att kunna välja ett beteendemönster som främjar gemenskap, som hjälper till att undvika konflikter eller, om de har uppstått, att lösa dem.

Här kommer vi först att sammanfatta svaren till några av de viktigaste frågeställningarna som vägledde oss i vårt forskningsarbete. Sedan ges några mer eller mindre konkreta förslag till hur samarbete överkulturgränser skulle kunna underlättas vid arbetsplatser. Vi försöker inte ge några färdiga lösningar – våra förslag ska snarare fungera som diskussionsunderlag och tankeställare som måste anpassas till varje arbetsplats egna förutsättningar.

### 5.1. Allmänna slutsatser

#### 5.1.1. *Faktorer som påverkar förståelse i en tvärkulturell situation*

Bland de faktorer som påverkar förståelsen i en tvärkulturell kommunikativ situation i allmänhet är, som väntat, språkfärdighet en av de mest betydelsefulla. Men bristande språkkunskap är i och för sig inte det allvarligaste problemet i alla lägen. Människan har ju en avsevärd förmåga att hitta olika sätt att framföra sitt budskap. Över språkgränser – detta finns många väldokumenterade bevis på, t ex i litteratur om språk i kontakt, om utvecklingen av pidgins o s v. Missförstånd uppstår i regel inte på grund av att någon har märkbart avvikande uttal eller begränsat ordförråd. Missförstånd uppstår snarare när otillräcklig förståelse förblir *dold*, d v a när man inte upptäcker bristerna i motpartens språk- eller kulturkunskaper. Felaktiga tolkningar av varandras kommunikativa beteende på verbal och icke-verbal nivå kan under vissa omständigheter leda till motsättningar, särskilt om sådana tolkningar tas för givet och inte diskuteras öppet.

Skälen till att felaktiga tolkningar och missförstånd uppstår kan vara av flera olika slag:

- 1) En viktig faktor utgöra av skillnader i bakgrundkunskaper – eller kanske bättre uttryckt bakgrundsantagande, d v a antaganden om hur världen fungerar eller bör



fungera –som styr tolkning i samtal. Sådana olikheter i antaganden kan vara av flera olika typer, t ex:

- (i) Antaganden gällande en kommunikations- situations syfte;
- (ii) Antaganden, kunskaper och uppfattningar om det ämne som diskuteras;
- (iii) Antaganden gällande arbetets organisation;
- (iv) Antaganden gällande vilka rättigheter och skyldigheter man har i en viss situation.

Om skillnader i antaganden av denna typ finns kan resultatet bli missförstånd eller bristfällig förståelse för den andras argument. Detta kan i och för sig ske även inom samma kultur – men invandrarearbetare tycks i allmänhet ha mer begränsade bakgrundskunskaper om organisatoriska frågor på arbetsplatsen, t ex om arbetsledarens egentliga funktion och ansvarsområde. Detta kan naturligtvis ha ett visst samband med de språkliga svårigheter de eventuellt har. (Se projektrapport IV., avsnitt 5.4.)

2) En annan viktig faktor är de attityder man har till motparten. Dessa byggs åtminstone delvis upp i växelverkan med motparten under samtalets gång. Attityderna bygger därför i visa utsträckning på de erfarenheter man får vid det aktuella kommunikationstillfället självt. Attityderna påverkar sedan i sin tur det kommunikativa beteendet både beträffande tolkning och produktion. Kanske kan emellertid attityder av såväl känslomässigt som mera kognitivt slag sägas vara viktigast särskilt beträffande vilken tolkning som görs av de andras ord och beteende.

3) En tredje faktor är naturligtvis ens färdigheter i att tolka och kommunicera. Olika situationer kräver speciell kommunikativ kompetens, t ex är vissa typer av situationer (formella möten) mindre lämpliga för att uppmärksamma och klara upp förståelseproblem.

### ***5.1.2. Attityders instabilitet***

Våra undersökningar var inriktade på arbetslivet, vi kunde därför fånga attityderna fr a Inom detta område: attityder till arbete, arbetskamrater, överordnade, ansvar, språkanvändning på arbetsplatsen o s v.

\* i undersökningen framkommer att attityder till andra människor och till olika företeelser inte är stabila. Principiella ställningstaganden t ex i form av enkätsvar skiljer sig ifrån de uppgifter man får i mer situationsbundna intervjuer, och skiljer sig ännu mer från det faktiska beteendet som kan observeras och dokumenteras genom fallstudier. Vi kan dra slutsatsen att attityders inverkan på kommunikation är lämpligast att undersöka genom fallstudier –observation, inspelningar och självkonfrontationer. Större enkätundersökningar har sitt värde i att kartlägga olika gruppers principiella ställningstaganden, men resultaten får inte alltid utan vidare tag som grund för att förutsäga gruppens kommunikativa beteende i konkreta situationer.

Det finns emellertid exempel på att attityder som kan utläsas av enkätsvaren också manifesteras i gruppmedlemmars beteende i konkreta situationer. T ex präglas latin-amerikanska informanternas attityder till överordnade av lägre tillit och större

distanstagande än andra gruppera (fråga 9 och 18). (Se projektrapport V). I en av fallstudierna noterades det att just latinamerikanska arbetare undvek tillfällen till samtal med sin förman och oftare kom i konflikt med henne än andra grupper. (Se projektrapport IV).

Att attityder ofta ger vika förmedelbara situationella krav har en vis betydelse för utformningen av information och utbildning om tvärkulturell kommunikation. Interaktionen påverkas inte enbart av parternas skilda kulturbakgrund, utan antagligen i ännu större grad av den verksamhet som kommunikationen ingår i. I forskning om tvärkulturell kommunikation är det därför lämpligt att använda en modell av kommunikativ verksamhetsanalys. Den har fördelen att deltagarnas kulturella bakgrund och därav följande förkunskaper, förståelse och kommunikativa beteendemönster kan bearbetas på en konkret nivå, genom att relateras till en bestämd situation.

### ***5.1.3. Verksamhetsspecifika språkliga interaktionsdrag***

Typer av kommunikativa situationer på arbetsplatsen styrs av olika typer av delverksamheter. Alla situationer kräver speciell kommunikativ kompetens. Språkliga drag utmärkande för arbetsmöten är den formella stilen med en hög frekvens av ord som inte förekommer i vardagsspråket. Rollerna är bestämda och många gånger saknas möjligheten till förståelsekontroll. Under raster råder en informell stil vilket innebär användning av slang, ledig artikulation och elliptiska satskonstruktioner. Samtal under arbetet utmärks av att kommunikationen får hjälp av realia. Deiktiska uttryck är mycket frekventa och begränsad språkkompetens är fullt tillräcklig för att klara arbetsuppgifterna.

Sammanfattningsvis kan man säga att den språkliga interaktionen präglas av verksamheten på såväl fonetisk som grammatisk och lexikal nivå. Dessa synpunkter bör uppmärksammas i andraspråksundervisning, vilken i högre grad borde relateras till arbetsplatsernas typiska kommunikativa situationer.

## **5.2 Några rekommendationer**

Vår viktigaste slutsats i undersökningen är den att svenskar och invandrare i stort sett kommer bra överens på arbetsplatserna. Detta är en viktig utgångspunkt för de rekommendationer som vi vill ge, för det oftast goda samarbetet utesluter inte att en hel del ändå kunde bli bättre med tämligen små medel.

### ***5.2.1. Om språkfärdighet***

Invandrarnas färdighet i svenska är en viktig förutsättning för delaktighet i arbetsliv och social gemenskap. De invandrare, som utan möda talar svenska och där lyssnarna utan ansträngning förstår, har klarat av det som alla med ett annat förstaspråk än svenska borde få möjlighet att uppnå – att på samma villkor som majoriteten av befolkningen diskutera, argumentera och redogöra för sina åsikter, samt, kanske viktigast av allts delta i den sociala gemenskapen i arbetsliv och i övriga samhällsaktiviteter. Om det krävs en ansträngning av någon part i kommunikationsprocessen, finns risk för en process som leder till isolering av någondera parten. Om invandrare är i majoritet kan detta drabba svenskar. I en sådan

situation dyker fördomar lätt upp och konflikter kan uppstå. Därför anser vi följande rekommendation vara den mest centrala:

Uppmuntra invandrare att förbättra sin svenska och ge dem möjligheter att göra det. Detta innebär t ex att mycket större avseende än hittills måste fästas vid de problem kortvarig skolgång och ovana vid skriftspråk bjuder på. För att kunna effektivisera svenskinläringen är det viktigt att finna orsakerna till varför många invandrare idag har en låg färdighet i svenska och detta trots undervisning i svenska som andra språk. På grundval av de undersökningar vi gjort föreslår vi att mer möda ägnas at att fundera på hur man aktivt kan använda arbetsplatsens rutiner för språkundervisning.

### **5.2.2. Om reciprocitet i språk- och kulturmöten**

Dessutom är det vår övertygelse att det vore bra om vise reciprocitet kunde uppnås beträffande språkundervisning och kulturinformation. Kunskaper och utbildning om hur man bemöter andra kulturer ska inte förbehållas till personer som sköter företagets kontakter utomlands. De senaste åren har det pågått en omfattande forskning om tvärkulturella möten inom olika samhälla- och verksamhetsområden: skolan, arbetsplatsen, affärs världen, sjukvården. Men forskningsresultat om kulturmöten mellan arbetskamrater har knappast nått de berörda. Ändå är det de "vanliga" arbetarna som dagligen tillbringar hela sin arbetstid med människor från främmande länder. om samarbetet blir trevligt och berikande eller osmidigt och konfliktfullt, beror på hur de båda parterna är rustade till dessa kulturmöten.

Därför tycker vi att arbetsgivare och fackföreningar ska prioritera utbildning om tvärkulturell kommunikation till anställda, både till svenskar och invandrare. många företag erbjuder och premierar fortbildning och stödjer fritidsaktiviteter med olika ämnesinriktningar. Ett naturligt inslag i detta utbud bör vara studiemöjligheter som höjer det tvärkulturella medvetandet. Det kan delvis innebära information om den egna och andra kulturer. Det är viktigt att på ett lättillgängligt men professionellt sätt presentera exempel På missförstånd och konflikter och belysa deras eventuella bakgrund i kulturskillnader. Att diskutera ämnen som konflikt och missförstånd kan vara ytterst känsligt men är oerhört viktigt för att genom sådana diskussioner försöka finna möjliga modeller för lösningar.

Ett tillfälle då det kan vara lämpligt att en något större grupp träffas är vid information och samtal om kulturmötesfrågor. Låt svenskar och invandrare under trevliga former samlas och samtala om attityder och förståelse. Låt dem delge varandra sin syn på arbetet, på den sociala gemenskapen, på de kulturella skillnaderna. Det är dock viktigt att sådana kulturmötesträffar planeras noggrant så att de inte utmynnar i obearbetade missförstånd eller t o m fiendlighet. Någon "expert" bör inleda med att konkret och lättfattligt tala om de brister och fördelar vi alla har och att allt som vi i Sverige uppfattar som sanning och rätt, inte nödvändigtvis är det, varken i Sverige eller i andra länder.

En praktiskt fördel med tvärkulturella studier är att ämnet kan vinklas in till personliga fritidsintressen: film, litteratur, hantverk, sport, språk, musik, resor mm. De intresserade skulle även kunna beredas tillfälle att lära sig något av de invandrarspråk som finns representerade på arbetsplatsen. Detta skulle eventuellt

kunna kombineras med en semesterresa till landet med aktiviteter som ger möjlighet till bekantskap med landets kultur.

Om språk och kommunikation fungerar finns större möjligheter för alla människor att känna sig uppskattade som människor och inte bara som arbetsredskap. Arbetskamraterna kommer att vara mer positiva till att ta kontakter, den sociala trivselen på arbetsplatsen kommer att öka och risken för olyckor och konflikter minskar tack vare bättre förståelse. I ett större perspektiv leder detta till att fördomar och invandrarfientlighet minskar.

### **5.2.3. om språklig information**

Arbetsplatsens organisation bör ges en utförlig beskrivning, dels vid själva anställningen, dels några veckor senare då informationen kan appliceras på arbetstagarens faktiska arbetsplats. Informationen är nödvändig för att den nyanställde skall kunna ta tillvara sina rättigheter och inse sina skyldigheter. Fackföreningen bör vid dessa tillfällen ta aktiv del i informationsutformningen. De flesta invandrare och många svenskar ser inte sambanden mellan företagets olika avdelningar, de förstår inte fackets roll och inser inte fackets möjligheter att påverka t ex arbetsinnehåll och arbetsmiljö, de vet inte vem som bestämmer vad, etc.

Informationen skall ges i mindre grupp eller allra helst individuellt – gärna i form av samtal och om det gäller en invandrare med otillräcklig kompetens i svenska, så bör en tolk hjälpa till om personen i fråga så önskar eller om arbetsledningen anser det nödvändigt. Vid det andra informationstillfället bör det ges tillfälle att konkret visa organisationen, presentera fackliga företrädare och övrig relevant personal, sjukstuga och annat som är av intresse. Det går inte att pressa in all information redan första dagen på en arbetsplats. En nyanställd kan inte både smälta alla nya intryck och ta emot en hel mängd abstrakt information. Relevant information första dagen är naturligtvis vilken skyddsutrustning som finns tillgänglig och är nödvändig för att överhuvudtaget utföra något slag av arbete.

Informatören bör vid alla tillfällen anstränga sig att kontrollera att förståelse har uppnåtts. Det räcker oftast inte med en fråga och en jakande nick. Många vill helt enkelt inte visa att de inte har förstått, de är rädda att som nyanställda, och även senare, visa sig dumma. Många invandrare kommer från kulturer där arbetsgivarrepresentanter betraktas och möts med stor respekt, betydligt större än i Sverige, vilket kan medföra att de underlåter att fråga om något är oklart. De kan också betrakta informationen som irrelevant – det berör inte mig – på grund av att de inte ser sambanden mellan den arbetsuppgift de fått och den eventuellt abstrakta information som ges. Det är ofta lämpligt att starta en "fadder-verksamhet", d v s en redan anställd person utses för att personligen hjälpa den nyanställda under de första veckorna.

### **5.2.4. Om risk- och skyddsinformation**

Vilka risker som finns på en arbetsplats bedöms olika av skilda anledningar. En anledning kan vara att de anställda har skilda erfarenheter – de har olikartad förförståelse. De kommer från länder med mycket olikartad industristruktur, de har tidigare levt på landsbygden med ett litet inslag av modern teknologi, de har

skiftande utbildning etc. Även svenskar uppfattar naturligtvis riskerna På olika sätt. De flesta människor har helt enkelt Inte den förförståelse som kräva för att till fullo förstå de risker som är förknippade med ett arbete. Därför måste de skydd som installerats och den personliga skyddsutrustning som finns tillgänglig konkret visas och det måste klart framgå när och hur den skall användas. Att informationen går fram bör kontrolleras, eventuellt med tolk. Något slags förståelseprov kan oftast lätt genomföras.

Man bör betona vilka följderna kan bli om man Inte använder skyddsutrustningen. Denna följder är vanligtvis långt ifrån självklara för nyanställda.

#### **5.2.5. Om skyltar**

De skyltar som fungerar och förstås bäst är de som har en kombination av symboler och ord. Många skyltar är dock inte av denna typ och förståelsen är ibland, främst hos invandrad arbetskraft men även hon svensk, lika med noll. Den information skyltarna skall förmedla kan förbättras på två sätt, nämligen att samtliga skyltar ses över i fråga om begriplighet och nödvändighet. I många fall kan ett antal skyltar helt enkelt tas bort – "skogen skimmer träden" ,

\* att de nyanställda får information om de ur skyddssynpunkt viktigaste skyltarna och att de då får denna information på den plats där skylten sitter.

#### **5.2.6. Om skriftlig information**

Många svenskar och flertalet invandrare har svårt att till fullo förstå skriftlig information – detta av flera skäl, t ex

- de är ovana läsare
- många ord är främmande och ovanliga
- meningsstrukturen är invecklad
- texten förutsätter ofta att läsaren redan har visa kunskap i ämnet.

Det är ofta svårt att nå fram med information genom skriftliga meddelanden. Mycket av det som man vill säga går förlorat i mängden av abstraktioner. Det är därför nödvändigt att kombinera det skrivna med muntliga förklaringar och konkreta exempel. Företag och fackföreningar bör dessutom se över sitt skriftliga material och se till att det är så lättillgängligt som möjligt. En person med ansvar för information, språk och kommunikation är ofta värdefullt. En sådan person skulle antingen kunna .ra en redan anställd med goda språkliga insikter eller en utifrån kommande konsult.

#### **5.2.7. Om skriftligt information på annat språk än svenska**

Fördelen är naturligtvis att man bättre når de språkgrupper, som materialet vänder sig till. Men till vilka språk skall informationen översättas? Sverige är idag så mångkulturellt att det ofta inte bara är två-tre språkgrupper på en arbetsplats, utan kanske tio-femton. De invandrargrupper som inte får Informationen Översatt till sitt språk kan komma att känna sig missgynnade. En bättre väg är att se till att den

information som ges på svenska är så lättillgänglig att den verkligen förstås – det missgynnar ingen grupp och skapar Ingen irritation eller konflikt.

#### **5.2.8. Om information i grupp**

Information till invandrare i grupp är förkastligt om Inte gruppen är mycket liten eller att gruppens sammansättning är sådan att samtliga dess medlemmar har god kompetens i svenska. Språksvårigheter, skiftande bakgrundskunskap. alltför respektfull inställning till informatörerna och många distraktorer, t ex främmande miljö och föremål, gör att i stort sett all information går förlorad.

#### **5.2.9. Om arbetsgruppens sammansättning**

För en invandrades sociala trivsel på arbetsplatsen är det nödvändigt att han/hon inte är språkligt isolerad. Det är därför bra om man inte enbart anställer en person ur en viss språkgrupp utan hellre ett par-tre stycken. Det förhindrar möjligen en snabb integrering i en större gemenskap, men det är vår bestämda uppfattning att en person inte kan vara språkligt isolerad under längre tid. Resultatet kan bli att personen säger upp sig, eller stannar hemma allt oftare. Om personalomsättningen skall minskas är det viktigt att det skapas arbetsgrupper som kan kommunicera med varandra och som kulturellt förstår varandra. Varför Inte låta arbetstagarna mer påverka vem som skall anställas och då också ta hänsyn till invandrarnas önskemål?

#### **5.2.10. Om förförståelse och attityder**

Det har i vår undersökning visat sig att den förförståelse och de attityder en människa har vanligen är underordnade de situationella krav som ställs På arbetsplatsen. Detta är av stor vikt, eftersom det innebär att nästan alla, oavsett bakgrund, är beredda att följa de normer och föreskrifter som finns på arbetet. Skillnader i kulturbakgrund betyder inte så mycket för arbetets utförande. om företaget stödjer utvecklandet av socialt fungerande arbetslag kan det bygga upp ett smidigt samarbete mellan kulturellt skilda grupper. Det är på arbetsplatsen många av de fördomar som finns kan brytas ner och något positivt kan byggas upp.

### **LITTERATURLISTA**

- Allport, G.  
1954 *The Nature of Prejudice*. Reading, MA: Addison-Wesley
- Allwood, J.  
1976. *Linguistic Communication as Action and Cooperation*. A study in pragmatics (Gothenburg monographs in linguistics 2). Göteborg: Dept of Linguistics, University of Göteborg.
- Allwood, J.  
1980. Power and communication. In ALVAR. *A Linguistically Varied Assortment of Readings*. Stockholm Papers in English Language & Literature. Stockholm: English Dept. University of Stockholm

- Allwood, J.  
1984. On Relevance in Spoken Interaction. In: Bäckman / Kjellmer (eds.) *Papers on Language and Literature*. Göteborg. Acta Universitatis Gothenburgiensis. 18-35.
- Allwood, J. & Abelar, Y.  
1984. Lack of Understanding, Misunderstanding and Adult Language Acquisition. In: G. Extra & M. Mittner (eds.) *Tilburg Studies in Language and Literature 6. Studies in Second Language Acquisition by Adult Immigrants*. Tilburg. Tilburg University
- Allwood, J. Franker., G., Kós Dienes, D.  
1985. *Förförståelse and attityder i arbetslivet och skyddsfrågor*. (Papers in Anthropological Linguistics 15.). Göteborg. Inst. för lingvistik. Göteborgs universitet.
- Allwood, J. Franker., G., Kós-Diened. D.  
1987. *En pilotstudie om attityder i tvärkulturell kommunikation*. (Papers in Anthropological Linguistics 16). Göteborg: Inst. för lingvistik. Göteborgs universitet.
- Andersson, L.-G., Boyd, S., Savolainen, M.  
1983 *Språkmöte på arbetsplatsen. I Kulturmöte: konflikt eller samarbete?* (Papers in Anthropological Linguistics 9). Göteborg: Inst för lingvistik, Göteborgs universitet. 42 - 77.
- Argyle, M., Furnham, A., Graham, J.  
1981 *Social situations*. Cambridge: Cambridge University Press
- Bergman, E.  
1987 *Invandrare i arbetslivet*. Inventering av kunskapsbehov. Stockholm: Arbetsmiljöfonden.
- Bergman, L., Hedencrona, E., Ms-Dienes, D.  
1989 *Enkätstudie om attityder i tvärkulturell kommunikation*. (Papers in Anthropological Linguistics 20). Göteborg: Institutionen för lingvistik, Göteborgs universitet.
- Bergman, L., Hedencrona, E., Kós-Dienes, D.  
1988 *Samarbete, förståelse och attityder – fallstudier av tvärkulturell kommunikation på svenska arbetsplatser*. (Papers in Anthropological Linguistics 18) Göteborg: Institutionen för lingvistik, Göteborgs universitet.
- Brislin, R.  
1981 *Cross-cultural Encounters: Face-to-Face Interaction*. Elmsford, NY: Pergamon.
- Brislin, R.  
1986 Prejudice and intergroup communication. In W. B. Gudykunst (ed), *Intergroup Communication*. The Social Psychology of Language. London: Edward Arnold (Publishers) Ltd. 74 - 85.
- Brown, R.  
1965 *Social Psychology*. New York: Free Press.
- Brown, P. & Fraser, C.  
1979 Speech as a Marker of Situation. In Scherer, K. R. & Giles, H. (eds): *Social markers in Speech*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Boyd, S.  
1985 *Language survival*. A Study of Language Contact, Language Shift and Language Choice in Sweden (Gothenburg Monographs in Linguistics 6) Göteborg: Department of Linguistics, University of Göteborg.

- Condon, J. C., & Yousef, F. S.  
1975 *An Introduction to Intercultural Communication*. Indianapolis, Ind. The Bobbs-Merrill Company Inc.
- Cushman, D. P. & King, S. S.  
1986 The Role of Communication Rules in Explaining Intergroup Communication. In W. B. Gudykunst (ed), *Intergroup Communication*. The Social Psychology of Language. London. Edward Arnold (Publishers) Ltds. 39-50
- Furnham, A.  
1986 Situational Determinants of Intergroup Communication. In W. B. Gudykunst (ed). *Intergroup Communication*. The Social Psychology of Language. –London: Edward Arnold (Publishers) Ltd. 96 - 113.
- Garfinkel, H.  
1968 *Studies in Ethnomethodology*. Englewood Cliffs, NJ. Prentice Hall
- Gudykunst, W. B.  
1986a *Intergroup Communication*. The Social Psychology of Language. London: Arnold (Publishers) Ltd.
- Gudykunst, W. B.  
1986b Towards a Theory of Intergroup Communication. In: Intergroup Communication. *The Social Psychology of Language*. London: Edward Arnold (Publishers) Ltd. 152 - 167.
- Gudykunst, W. B. & Lim, T.-S.  
1986 A Perspective for the Study of Intergroup Communication. In W. B. Gudykunst (ed), *Intergroup Communication*. *The Social Psychology of Language*. London: Edward Arnold (Publishers) Ltd. I - 9.
- Gumperz, J. J.  
1982 *Discourse Strategies*. Studies in International Sociolinguistics I. Cambridge: Cambridge Univ. Press.
- Hall, E. T.  
1979 Proxemics in a Cross-cultural Context: Germans, English and French. In Smith, E. C. & Luce L. F. (eds.), *Toward Internationalism*. Rowley, Ma.:Newbury House Publishers, Inc. 120 - 133.
- Hewstone, M. & Giles, H.  
1986 Social Groups and Social Stereotypes in Intergroup Communication: a review and model of intergroup communication breakdown. In W. B. Gudykunst (ed.), *Intergroup Communication*. The Social Psychology of Language. London: Edward Arnold (Publishers) Ltd. 10 - 26.
- Katz, D. & Scotland, E.  
1959 A Preliminary Statement to a Theory of Attitude Structure and Change. In S. Koch (ed.), *Psychology: A Study of a Science*. Volume 3. New York: McGraw Hill.
- Kós-Dienes, D.  
1987 *Communicative Situations and Language Choice at Swedish Working Places*. (Papers in Anthropological Linguistics 17). Göteborg: Department of Linguistics, University of Göteborg.
- Linell, P.  
1978 *Människans språk*. Lund: LiberLäromedel.



- Malinowski, B.  
 1923 The Problem of Meaning in Primitive Languages. In Ogden & Richards: *The Meaning of Meaning*, New York: Harcourt. Brace & World Inc. 1952, pp 296 - 336.
- Malinowski, B.  
 1936 The Dilemma of Contemporary Linguistics. In: Hymes (ed).: *Language in Culture and Society*. New York: Harper & Row, Publishers.
- Miller, G.  
 1978 The Current Status of Theory and Research. In: Interpersonal Communication. *Human Communication Research* 4, 164 - 77.
- Miller, G. R., Steinberg, M.  
 1975 *Between People. A New Analysis of Interpersonal Communication*. Chicago: Science Research Associates.
- Pettigrew, T.F.  
 1981 Extending the Stereotype Concept. In D. L. Hamilton (ed): *Cognitive Processes in Stereotyping and Intergroup Behavior*. Hillsdale: NJ: L. Erlbaum.
- Sachs, L.  
 1983 *Onda ögat eller eller bakterier*. Turkiska invandrarkvinnors möte med svensk sjukvård. Lund, Liber.
- Sarbaugh, L. E.  
 1979 *Intercultural Communication*. Rochelle Park, NJ: Hayden.
- Saville-Troike, M.  
 1982 *The Ethnography of Communication*. Oxford: Basil Blackwell
- Sigurd, B.  
 1973 *Språk i arbete*. Stockholm: Wahlström & Widstrand.
- Wittgenstein, L.  
 1953 *Philosophical Investigations*. Oxford: Basil Blackwell