

**Användbarhet hos processinriktade  
kommunikationsmodeller vid interkulturell  
kommunikation - en litteraturstudie**

**(HS-IDA-EA-99-518)**

**Livia Norström (a94livno@ida.his.se)**

*Institutionen för datavetenskap  
Högskolan i Skövde, Box 408  
S-54128 Skövde, SWEDEN*

Examensarbete på det kognitionsvetenskapliga programmet under  
vårterminen 1999.

Handledare: Martin G. Erikson

**Användbarhet hos processinriktade kommunikationsmodeller vid interkulturell kommunikation - en litteraturstudie**

Examensrapport inlämnad av Livia Norström till Högskolan i Skövde, för Kandidatsexamen (B.Sc.) vid Institutionen för Datavetenskap.

**990611**

Härmed intygas att allt material i denna rapport, vilket inte är mitt eget, har blivit tydligt identifierat och att inget material är inkluderat som tidigare använts för erhållande av annan examen.

Signerat: \_\_\_\_\_

# Användbarhet hos processinriktade kommunikationsmodeller vid interkulturell kommunikation - en litteraturstudie

Livia Norström (a94livno@ida.his.se)

## Sammanfattning

Syftet med studien är att utreda sambandet mellan kultur, kognitiva självskeman och kommunikativt beteende samt att undersöka hur befintliga processinriktade kommunikationsmodeller hanterar kommunikation mellan individer från olika kulturer. Den kulturella variation som studeras är individualism-kollektivism och studien avser kommunikation mellan två individer där den ena kommunikationsparten kommer från en individualistisk kultur och den andra från en kollektivistisk kultur.

Studien visar att kultur och självskeman ömsesidigt påverkar varandra och att såväl den kulturella bakgrunden som självskemana påverkar det kommunikativa beteendet. Två kulturspecifika kommunikationsstilar, högkontextkommunikation och lågkontextkommunikation, definieras. De båda kommunikationsstilarna används sedan som underlag i analysen av Shannon och Weavers, Schramms och Newcombs kommunikationsmodeller. Shannon och Weavers modell och Schramms första modell visar sig vara alltför linjära, utan utrymme för feedback medan Schramms tredje modell illustrerar kommunikationen som en loop av delad information. Shannon och Weavers modell är också alltför tekniskt inriktad, medan Newcombs modell beskriver kommunikationen som en social företeelse.

**Nyckelord:** Självschema, Interkulturell kommunikation, Individualism, Kollektivism, Högkontextkommunikation, Lågkontextkommunikation

# Innehållsförteckning

<b>1. Introduktion till problemområdet .....</b>	<b>1</b>
1.1 Interkulturell kommunikation.....	1
1.1.1 Frågeställningar.....	4
<b>2. Scheman .....</b>	<b>5</b>
2.1 Självscheman .....	6
2.1.1 Individualistiska och kollektivistiska självscheman.....	7
<b>3. Individualism-kollektivism och kommunikation.....</b>	<b>9</b>
3.1 In- och utgruppens betydelse för kommunikationen .....	9
3.2 Högkontext- och lågkontextkommunikation.....	11
3.2.1 Högkontextkommunikation-lågkontextkommunikation och kollektivism-individualism .....	14
3.3 Hög- och lågkontextkommunikationen i praktiken.....	15
3.3.1 Informerande och kontaktreglerande kommunikation .....	15
3.3.2 Situations- och attributorienterat synsätt .....	16
3.3.3 Samarbetsmässigt beteende .....	17
3.3.4 Symmetrisk solidaritet och symmetrisk respekt.....	19
3.3.5 Emotion.....	19
<b>4. Kommunikationsteori .....</b>	<b>21</b>
4.1 Shannon och Weavers modell.....	22
4.1.1 Kommunikationsprocessens delar.....	22
4.1.2 Tre problemnivåer.....	23
4.1.3 Brus.....	24
4.2 Schramms modeller.....	24
4.3 Newcombs modell.....	27
<b>5. Analys.....</b>	<b>29</b>
5.1 Shannon och Weavers modell och individualism-kollektivism.....	29
5.1.1 Semantiska problem och effektivitetsproblem.....	30
5.1.2 Brus.....	31
5.2 Schramms modeller och individualism-kollektivism.....	32
5.3 Newcombs modell och individualism-kollektivism.....	34

<b>6. Sammanfattande diskussion.....</b>	<b>37</b>
6.1 Shannon och Weavers modell och Schramms första modell.....	37
6.2 Scramms andra och tredje modell .....	38
6.3 Newcombs modell.....	38
<b>7. Förslag till fortsatt arbete.....</b>	<b>40</b>
<b>Litteraturförteckning .....</b>	<b>42</b>

# 1. Introduktion till problemområdet

I och med teknikens utveckling blir samhället snabbt alltmer komplext. TV, satelliter och datorer bidrar till att psykologiskt minska avståndet mellan människor och de fysiska kommunikationerna som t ex flyg, tåg och bil ger oss möjlighet att faktiskt färdas snabbt mellan platser i hela världen. Människor med olika kulturell bakgrund blandas således vilket leder till att man inte längre bara umgås med sina närmaste grannar inom den egna sociala gruppen. Barnlund (1975) talar om den globala byn ("the global village") där alla typer av människor med olika livsstil tvingas till socialt umgänge och ofta till ett nära samarbete.

Problemet är att det tar hundratals år och många generationer att bygga upp en harmonisk kultur och det säger sig själv att ett system av den dimension Barnlund (1975) beskriver inte är lätt att sätta sig in i och förstå om man inte är uppvuxen i det. Han hävdar att kulturer framförallt existerar för att människor skall kunna uttrycka sin identitet och sina värderingar. Kulturen skapar och bevarar ett kommunikationssätt i form av ett symbolsystem som effektivt hjälper människor att förstå varandra. Tyvärr, menar han är reglerna för detta kommunikationssystem långt ifrån uppenbara och det går inte att läsa sig till dessa regler. Man måste leva i en kultur för att förstå dem. Det mest märkbara och även det mest studerade kulturella symbolsystemet är språket. Andra mer svårstuderade kulturella symbolspråk är t ex gester, ansiktsuttryck och seder som gäller vardagsgöromål och relationer, eller strategier för hur man t ex hanterar konflikter. Att stå upp i vissa situationer tolkas av somliga kulturer som ett sätt att visa respekt medan andra anser det oförskämt. I ett samhälle där man är allvarlig och kanske till och med gråter vid begravningar har man svårt att förstå kulturer som skrattar eller dansar när en människa gått bort. Att stirra på andra människor är i somliga kulturer accepterat medan det i andra kulturer närmast ger en känsla av personligt intrång.

I denna studie undersöker jag hur kulturskillnader som kommer till uttryck vid kommunikation mellan individer från olika kulturer kan hanteras med utvalda befintliga kommunikationsmodeller. Studien behandlar kommunikation mellan enstaka individer och inte mellan t ex grupper eller organisationer. De kulturella skillnaderna som ger sig i uttryck i kommunikationen kan härledas från vissa kognitiva scheman. Schemateori och skapande av identitet utgör således de kognitiva aspekterna på interkulturell kommunikation och jag förklarar hur vissa kognitiva scheman och den personliga identiteten påverkar beteendet och sättet att kommunicera på.

## 1.1 Interkulturell kommunikation

I en värld som den Barnlund (1975) beskriver, där tekniken gör samhället mer komplext och där samarbete över kulturgränserna hör till vardagen blir studier av *interkulturell kommunikation* alltmer aktuellt (Barnlund, 1975). För att förstå innebörden av begreppet interkulturell kommunikation bör man definiera och specificera begreppen kultur och kommunikation som båda är vida begrepp och som kräver kontext för att förstås. Att t ex använda det rena begreppet "kultur" kan leda till missstolkning.

Scollon & Scollon (1995) skiljer därför mellan *högkultur* och *antropologisk kultur*. Högkultur syftar till kultur i dess fysiska bemärkelse. Man kan tala om att en stad har mycket kultur i form av teater, konst, musikaliska uppträdanden och utställningar av olika slag. Högkultur kan också innebära en viss tidsepok i historien då kulturen var på topp med många musiker, författare, konstnärer och poeter. Antiken i Europa anses vara en sådan epok liksom Tangperioden i Kina 618-907 e.Kr.

När man talar om kultur i interkulturella sammanhang menar man, enligt Scollon & Scollon (1995), inte högkultur utan snarare kultur i bemärkelsen antropologisk kultur. Den antropologiska kulturen är de språk, den sociala organisation, den världsuppfattning och de vardagliga seder och bruk som karaktäriserar en grupp människor och som skiljer dem åt från en annan grupp. Kultur i ett antropologiskt sammanhang är alla aspekter på idéer, på sättet att kommunicera och på människors beteenden som bidrar till att människor kan skapa en identitet (Scollon & Scollon, 1995). Mycket av den kulturella kunskapen är så kallad tyst kunskap som inte går att uttrycka verbalt eller i bild. Den handlar snarare om värderingar och oskrivna regler för vad som är rätt och fel i olika situationer och kan ses som ett filter mellan människa och samhälle, där det ständigt sker en ömsesidig påverkan (Frykman & Löfgren, 1979). Det är den antropologiska kulturen som är intressant i denna studien och det är den definitionen jag syftar till vid fortsatt användning av begreppet ”kultur”.

Kulturen påverkar människors kognitiva scheman, däribland *självskemana* eller *självet* som beskriver hur man ser på sig själv i relation till andra (Kitayama & Markus, 1995). Självscheman fungerar som andra kognitiva scheman, t ex scripts, d v s som ramar för hur individen skall tänka, känna och handla i olika situationer. Genom att studera antropologisk kultur kan man urskilja kulturella skillnader mellan olika samhällen världen över. Den mest signifikanta variationen är individualism-kollektivism (Triandis, 1988 i Capoto m fl, 1994; Triandis, 1988 i Kagiçibasi, 1996). Distinktionen individualism-kollektivism är av stor betydelse för studier av förståelsen av mänskliga relationer och den sociala naturen hos människor. Individualism-kollektivism är också den kulturella variation som är mest länkad till kommunikativt beteende (Hofstede, 1980 i Gudykunst m fl, 1996), d v s det är framförallt skillnader i sättet att kommunicera som utgör variationen. *Individualism* är en samhällsform där banden mellan individerna är svaga, där alla förväntas ta hand om sig själva och där man bara känner ansvar för sin allra närmsta familj. *Kollektivism* står för ett samhälle där individen från födseln integreras i en grupp där banden mellan medlemmarna är mycket starka och förblir så livet ut. Gruppen skyddar individen i gengäld mot att individen uppvisar undantagslös lojalitet mot gruppen (Hofstede, 1991 i Kagiçibasi, 1996). Individualism är vanligast i Västeuropa och Nordamerika medan de mest utpräglade kollektivistiska samhällena går att finna i östra Asien, i länder som t ex Kina, Japan och Korea (Kitayama & Markus, 1995).

Även begreppet ”kommunikation” kan ha många olika innebörder. Enligt Fiske (1997) innefattas kommunikation av alla mänskliga aktiviteter. Ett samtal, en frisyr, ett klädesplagg, TV, att sprida information är alltihop kommunikation och listan på mänskliga aktiviteter är oändligt lång. I ett försök till definition av det tvärvetenskapliga studieområdet hävdar Fiske (1997) att kommunikation innebär alla typer av sociala relationer. Kommunikation är således en central del av det mänskliga livet och utan kommunikation kan ingen form av kultur överleva.

Vidare menar Fiske (1997) att kommunikation förutsätter överföring av tecken och koder mellan människor. Tecken är en konstruktion eller en handling som hänvisar till något annat än sig själv och koder är de system vilka tecknen är organiserade i. Ett tecken kan vara t ex ett ord och en kod kan vara en mening. Man kan sammanfatta definitionen av kommunikation som ”social samverkan med hjälp av meddelanden” (Fiske, 1997, sid 12).

Watzlawick m fl (1968) går ett steg längre och hävdar att kommunikation inte bara är mänskliga aktiviteter. Eftersom det inte finns någon motsats till att handla, d v s det är omöjligt att inte handla, är alla beteenden handlingar. Såväl aktivitet som inaktivitet och talade ord som tystnad har en innebörd som påverkar andra människor. Då beteendet är något interaktivt, kan man säga att alla beteenden kommunicerar. Watzlawick m fl (1968) inkluderar dock inte icke observerbara fenomen som t ex interna tankar och samtal med sig själv. Då det är omöjligt att inte handla är det således omöjligt att inte kommunicera. När jag i fortsättningen vill betona att beteendet eller handlingen i fråga kommunicerar kommer jag att använda begrepp som *kommunikativ handling* eller *kommunikativt beteende*.

Trots faktum att kommunikation kan studeras inom ett stort antal områden påpekar Fiske (1997) att det bara finns två grundläggande skolor inom ramen för kommunikationsstudier. Den ena ser *kommunikation som en process* där ett meddelande genom ett antal steg överförs från A till B. Med hjälp av framförallt linjära modeller kan man härleda eventuella störningar i kommunikationen. Denna skola kallar Fiske (1997) för processskolan.

Anhängare av den andra skolan ser kommunikation som *skapande av förståelse*. De koncentrerar sig på att strukturera de olika relationerna i kommunikationen och genom analys av dessa försöker man reda ut vad det är som gör ett meddelande till ett meddelande. Vad är det t ex som gör noteringar på ett papper eller ljud i luften till ett meddelande (Fiske, 1997)? Denna skola fokuserar framförallt på språkets funktioner i kommunikationen. Eftersom denna studie inte avser att studera de lingvistiska aspekterna av kommunikationsprocessen har jag valt att använda mig av teorier och idéer från processskolan. Tydligare motivering till val av inriktning inom kommunikationsteorin görs i kapitel 4.



### **1.1.1 Frågeställningar**

I en tid då människor från olika kulturer blandas ökar samarbetet och därmed kommunikationen mellan individer från olika kulturer. Syftet med studien är att utreda om det finns några kulturspecifika faktorer som påverkar sättet att kommunicera på, hur dessa faktorer i såfall påverkar kommunikationen och om de processinriktade kommunikationsmodellerna behandlar interkulturell kommunikation.

De grundläggande frågeställningarna jag söker svar på är således:

1. Finns det några kulturspecifika faktorer som påverkar sättet att kommunicera på?
2. Hur påverkar i så fall de kulturspecifika faktorerna sättet att kommunicera på?
3. Behandlar de processinriktade kommunikationsmodellerna kommunikation mellan individer från olika kulturer?

Kapitel 2-4 besvarar de två första frågeställningarna. I kapitel 5 preciseras och besvaras den tredje frågeställningen. I kapitel 6 sammanfattas resultaten.

## 2. Scheman

Kognitiv utveckling och skapandet av identitet innebär förändringar i den kognitiva strukturen. Till den kognitiva strukturen hör sinnesorganen men också en typ av system som talar om för oss vad som skall förnimmas (Lundh m fl, 1992). Enligt Bartlett, Piaget, Beck och Neisser (Lundh m fl, 1992) består den kognitiva strukturen av *scheman* uppbyggda av abstraktioner av egenskaper hos omvärlden. Neisser jämför scheman med förväntningar. Ju mer verkligheten överensstämmer med de mentala förväntningarna, desto lättare tar människan till sig den. Schemans uppbyggnad har betydelse för vad som uppmärksammas, tas in och bearbetas, liksom hur aktiva de är, d v s hur ofta schemana används. Ett leende kan t ex tolkas som såväl glädje och uppmuntran som ironi eller hånfullhet. Hur det tolkas beror på hur situationen uppfattas och därmed på hur schemat för denna typ av situation ser ut. En tandläkare kanske t ex inte ens reflekterar över innebörden av leendet utan endast fokuserar på tänderna. För honom eller henne är scheman för tänders utseende mycket aktivt (Lundh m fl, 1992).

Schemateorin förutsätter det faktum att det finns kognitiva strukturer och scheman att operera på. En omdiskuterad fråga är huruvida människor föds med någon typ av scheman. Hur skulle informationsinhämtningen annars ske i det första läget (Lundh m fl, 1992)? Piaget anser att varje människa föds med förutsättningarna att skapa scheman, d v s en form av mönster för hur verkligheten skall tolkas. Detta mönster tillsammans med en stark motivation till kognitiv utveckling bidrar till uppbyggnaden av scheman (Brainerd, 1978).

Ju mer komplext ett schema blir, desto mer ökar motivationen som i sin tur bidrar till att bygga ut schemana. Det sker på så sätt ständiga försök till anpassning mellan inre scheman och yttre verklighet. När verkligheten inte stämmer överens med den abstraherade verkligheten eller förväntningarna *assimileras* den yttre informationen för att matcha schemana. Hur den tolkas beror på hur utvecklade och sofistikerade individens scheman är, d v s hur långt han eller hon kommit i den kognitiva utvecklingen (Brainerd, 1978).

Samtidigt som den yttre informationen *assimileras*, *ackommoderas* de inre schemana till den yttre verkligheten. Ackommodation, menar Piaget (Brainerd, 1978), resulterar i bildandet av alltmer komplexa scheman som därmed leder till att individen hela tiden kan tolka en allt större mängd information. Han poängterar dock att assimilering och ackommodation inte är två separata företeelser. De opererar simultant som en process för inläring och kognitiv utveckling (Brainerd, 1978).

## 2.1 Självscheman

Omvärlden (kulturen) och de abstraherade egenskaperna hos omvärlden (schemana) ser olika ut beroende på från vilken kultur man kommer. I individualistiska kulturer där man framförallt känner ansvar för sig själv och sin allra närmaste familj, ser schemana ut på ett sätt. I kollektivistiska kulturer där man känner ett stort socialt ansvar och en stark lojalitet mot de gruppmedlemmar man lever med, ser de ut på ett annat sätt. Dessa skillnader kommer att beskrivas nedan.

Genom assimilering och ackommodation förstärks de mest aktiva schemana, d v s de scheman som används mest frekvent, medan de mindre aktiva försvagas och det är kulturen som bidrar till att vissa scheman aktiveras mer eller mindre. Det är framförallt sättet att se på sig själv i förhållande till andra människor som utgör den kulturella skillnaden och som styr våra handlingar. Kitayama & Markus (1995) kallar denna form av scheman för *självscheman*. Jag kommer först att förklara närmare vad ett självschema är och vidare beskriva hur självscheman ser ut i individualistiska respektive kollektivistiska kulturer. Syftet är att undersöka hur olika självscheman påverkar sättet att kommunicera på.

Självscheman är enligt Kitayama & Markus (1995) en form av scheman som styr människors världsuppfattning. Det är utifrån självschemana som människor formar sina värderingar och övertygelser, sin roll i samhället, de normer man efterlever och de intentioner man har, t ex, "Jag" tycker att jämlikhet är viktigt; "Jag" tror på reinkarnation; I "min" familj är det jag som bestämmer; I "min" kultur bör man ta i hand när man presenterar sig för en ny person och "Jag" planerar att åka till Spanien på semester (Triandis, 1995).

All social kognition, motivation och indirekt även våra handlingar påverkas således av självet (självschemana), som i sin tur byggs upp av det kulturellt präglade samhället. Medan självschemana ackommoderas till den yttre verkligheten (kulturen), assimileras den yttre (kulturella) informationen till de inre schemana. De kulturellt präglade världsuppfattningen förstärks således hos individen genom att självschemana blir alltmer komplexa samtidigt som individen tenderar att hela tiden lättare ta in den kulturella kunskap som matchar den han eller hon redan har (Triandis, 1995).

Självscheman fungerar som ramar för hur världen skall tolkas och vidare hur de styr vad människor uppmärksammar, hur de tänker och känner, vad som motiverar dem och hur de agerar. Självet är dynamiskt och ändrar sig beroende på miljö. Det är genom kulturen med dess normer, lagar, övertygelser och förklaringar av hur man bör leva och hur man skall vara för att vara god och agera moraliskt riktigt som man skapar sitt själv (Triandis, 1995).

Kitayama & Markus (1995) och Triandis (1995) hävdar att den kulturella variationen individualism och kollektivism direkt kan länkas till sättet individer bildar sig en föreställning om sig själva och det är den teorin som kommer att behandlas i kommande stycke. De menar att studier av hur individer uppfattar sig själva i relation till andra kan hjälpa till att tolka olika beteenden, i detta fall det kommunikativa beteendet.

## 2.1.1 Individualistiska och kollektivistiska självskeman

Kitayama & Markus (1995) hävdar att den grävsta och mest grundläggande kategoriseringen av olika typer av självskeman är å ena sidan ett självständigt, oberoende själv, utan klara förbindelser till andra, å andra sidan ett relationsbundet, ömsesidigt beroende själv med starka band till andra (Se figur 1.). Det förstnämnda självskemat reflekterar individualism medan det sistnämnda speglar kollektivism. Eftersom självskemana styr vår världsuppfattning och våra handlingar är det intressant att studera dessa och se hur de påverkar det kommunikativa beteendet, d v s sättet att kommunicera på. Då självskemana ser olika ut i individualistiska och kollektivistiska kulturer kan man använda sig av självskemateorin för att studera beteendemässiga skillnader hos individer i de olika kulturerna. Jag vill dock påpeka att det inte handlar om ren dualism, d v s att ett självschema måste anta den ena eller den andra formen. Enligt Triandis (1993) har alla människor både kollektivistiska och individualistiska element i det kognitiva systemet och individer använder olika självkoncept i olika situationer. Det är den kulturella bakgrunden som bidrar till att man tenderar att använda den ena mer än den andra (Gudykunst m fl, 1996).

### *Oberoende och ömsesidigt beroende självschema*

I individualistiska kulturer, hävdar Kitayama & Markus (1995), dominerar i allmänhet de *oberoende* ("independent") aspekterna på självskemat. Där gäller det att skapa en stark personlig identitet och att leva upp till sina egna mål oberoende av vad andra människor tycker och tänker om en. Att vara oberoende innebär dock inte att vara asocial. Det sociala umgänget är viktigt men man är inte så noga med att alla man umgås med måste ha samma åsikter som en själv. Att vara respekterad i en individualistisk kultur innebär att ha sina egna åsikter, våga säga rakt ut vad man tycker, att vara unik och gärna sticka ut från mängden.

Eftersom man inte bryr sig så mycket om vad andra tycker, fokuserar människor i individualistiska kulturer på sig själva och sina egna förmågor. Det är viktigt att få uttrycka dessa både för sig själv och för andra, just för att bevisa att man är kreativ och unik. Reaktionen från andra människor som matchar det de individualistiska aspekterna på självet leder till tillfredsställelse och ökad självkänsla (Kitayama & Markus, 1995). I kollektivistiska kulturer har människor i allmänhet ett mer *ömsesidigt beroende* ("interdependent") självschema. De fokuserar på relationen till andra snarare än på sig själva och sina egna förmågor. Istället för att uppfylla sina egna mål försöker de hjälpa andra att uppfylla deras, allt för att ständigt förstärka och förbättra relationerna. Detta kan ge sig i uttryck i form av extrem pliktrogenhet, vilja att till varje pris upprätthålla förbindelser och ett starkt socialt ansvar. Tankar, känslor och socialt agerande är hela tiden anpassat till vad de tror att andra vill att de skall tycka, tänka, eller hur de skall agera. Att vara nöjd med sitt personliga inre är inte höjden av lycka. Det viktiga är att känna att de kan lita på folk, att andra litar på dem och att de känner sig ömsesidigt beroende av varandra (Kitayama & Markus, 1995).

### *Privat, officiellt och kollektivt självschema*

En liknande uppdelning av de olika självschema har gjorts av Triandis (1995). Han hävdar att det finns tre olika självschema- det *privata*, det *officiella* och det *kollektiva*. Även Triandis (1995) menar att människor lägger olika vikt vid de olika typerna av självschema beroende på från vilken kultur de härstammar.

Det privata självet, hävdar han, är den uppfattning individen har om sitt eget själv (t ex, "Jag är ärlig") medan det officiella formas av hur individen tror att människor i allmänhet uppskattar det egna självet (t ex, "Folk anser att jag är ärlig"). Det kollektiva självet är den del av självet som kan härledas från kunskapen individen har om sitt eget medlemskap i den sociala gruppen tillsammans med hur väl hans eller hennes värderingar och emotionella orientering stämmer överens med de andra medlemmarna.

Tajfel (1978 i Triandis, 1995) kallar det kollektiva självet *social identitet* och hävdar att människor väljer att tillhöra den sociala grupp som maximerar den positiva sociala identiteten. Triandis (1995) påpekar dock att detta är ett individualistiskt synsätt. Många människor i kollektivistiska kulturer har inte möjligheten att välja vilken grupp han eller hon vill tillhöra. Historiska faktorer ligger ofta till grund för skapandet av identitet. Även om regeringen i Indien t ex förbjudit kastsystemet, så lever det fortfarande kvar och är ännu en viktig aspekt på den sociala identiteten i Indien (Triandis, 1995). Jag anser att det även i individualistiska kulturer är svårt att påverka vilken grupp man vill tillhöra. Även om man skulle vilja leva i en annan kultur eller subkultur än den man lever i, är det som Barnlund (1975) menar mycket svårt att lära sig de specifika kulturella reglerna som gäller i andra kulturer än den man är uppvuxen i.

Individer från individualistiska kulturer tenderar att lägga större vikt vid det privata självet. De känner endast ansvar för sig själva med undantag av den allra närmsta familjen, de strävar efter att uppnå sina egna mål genom att vara unika. Individer från kollektivistiska kulturer lägger större vikt vid det kollektiva och det officiella självet. De känner ett starkare socialt ansvar och deras mål är att göra andra människor till lags för att upprätthålla bra förbindelser med dem. Istället för att vara unika strävar de efter att smälta in i mängden (Triandis, 1995).

#### **Individualistiskt självschema**

- Oberoende själv
- Stark personlig identitet
- Uppnå personliga mål
- Vara kreativ
- Vara unik
- Våga säga vad man tycker

#### **Kollektivistiskt självschema**

- Ömsesidigt beroende själv
- Förbättra och upprätthålla relationen till andra
- Pliktrogenhet
- Starkt socialt ansvar

Figur 1. Egenskaper hos individualistiska och kollektivistiska självschema.

### 3. Individualism-kollektivism och kommunikation

Att växa upp i olika kulturer innebär olikheter i individens självskeman. Sättet att se på sig själv och uppfattningen om andra i relation till sig själv styr kognitionen och därmed indirekt även beteendet (Kitayama & Markus, 1995). Eftersom det är omöjligt att inte handla och då alla beteenden kommunicerar, innebär det att det är omöjligt att inte kommunicera. Alla beteenden är av interaktiv, kommunikativ natur (Watzlawick m fl, 1968). Vi kan därmed studera de beteendemässiga skillnaderna hos individualister (oberoende själv) och kollektivist (ömsesidigt beroende själv) för att härleda eventuella problem som kan uppstå vid kommunikation mellan individer från de båda kulturerna. Ett vanligt förekommande exempel på missförstånd, påpekar Gudykunst (1991), sker vid användning av personliga pronomen. Kollektivist tenderar att använda pronomenet "vi" när han eller hon hävdar en personlig åsikt. Då individualister framförallt använder "vi" då de syftar på flera människor, tolkas ett uttalande som det kollektivisterna gör som om det är gruppens åsikt snarare än individens personliga.

Varför skillnader av ovanstående slag förekommer vid kommunikation mellan kollektivist och individualister, anser jag, beror på skillnaden i självuppfattning. I en kollektivistisk kultur är man inte motiverad att utmärka sig, vilket resulterar i att man inte är så noga med att se klara skillnader mellan varje individ. Det spelar ingen roll för en kollektivist vem det är som hävdar åsikten och man använder därför pronomenet "vi". Individualister å andra sidan är motiverade att vara unika. Det är viktigt att veta vem som säger vad för att man skall få en klar uppfattning om varje individ. Hävdar man en personlig åsikt är det därför viktigt att betona att det verkligen är en personlig åsikt och inte en allmän åsikt som gruppen har.

Som följd av att ha ett oberoende respektive ett ömsesidigt beroende själv skapas även andra faktorer som är av betydelse för hur de kommunikativa handlingarna ser ut i olika situationer. Två sådana faktorer är hur/om man identifierar sig med olika grupper i samhället och vilken kommunikationsstil man är van att använda. I följande avsnitt definieras dessa faktorer och jag beskriver självuppfattningens påverkan på de båda faktorerna. Jag vill påpeka att det inte bara är självskeman som påverkar hur/om man identifierar sig med olika grupper i samhället och vilken kommunikationsstil man använder. De båda faktorerna påverkar också varandra.

#### 3.1 In- och utgruppens betydelse för kommunikationen

Den första faktorn som skapas utifrån det självskema man har och som, hävdar jag, påverkar det kommunikativa beteendet, handlar om olika kulturers sätt att se på *ingrupper* och *utgrupper*. Jag kommer först att förklara vad som karaktäriserar en ingrupp respektive en utgrupp. Vidare beskriver jag hur individualister och kollektivist ser på in- och utgrupper och slutligen vilka konsekvenser det skilda synsättet har för det kommunikativa beteendet.

Ingruppen är enligt Triandis (1988 i Gudykunst m fl, 1996) den grupp av människor om vilkas välfärd och hälsa man bryr sig om, dem som man gärna hjälper eller samarbetar med utan att kräva någonting i gengäld och dem man inte kan separera ifrån utan att känna obehag eller psykisk smärta. Ingruppen är också den grupp människor man identifierar sig med. Utgrupper är alla övriga grupper i samhället.

Kollektivisterna är mer grupporienterade än vad individualisterna är. De känner starkt tillhörighet till sin ingrupp och de är enligt Scollon & Scollon (1995) mer medvetna om förbindelsen till de andra medlemmarna i ingruppen än vad individualisterna är. Individualisterna däremot, lägger större vikt vid sig själva och ser inte lika stor skillnad mellan ingrupp och utgrupp.

Triandis (1988 i Gudykunst m fl, 1996) menar att ingrupporna i individualistiska kulturer är fler än de är i kollektivistiska kulturer. De är också mindre, ofta tillfälliga och individer i individualistiska kulturer är vana att samarbeta över den egna gruppens (ingruppens) gränser utan att ens reflekterat över det. Ett större antal ingrupper, vaga gränser mellan ingrupp och utgrupp samt frekvent kommunikation över ingruppens gränser medför att kommunikationsstilen bland individualisterna inte ändras särskilt mycket beroende på vilken grupp man kommunicerar med.

I kollektivistiska kulturer skapar man starka, permanenta relationer redan från födseln och man är noggranna med att bevara relationerna. Ingrupperna kan därmed bli stora vilket leder till att man nästan uteslutande kommunicerar med de som tillhör ingruppen. För att bevara den egna gruppens specifika kultur utvecklar man ett speciellt sätt att kommunicera på. För att sedan förstå andra och bli förstådd utanför den egna gruppen måste man ställa om sin kommunikationsstil. Detta gör att individer i kollektivistiska kulturer har svårare att kommunicera med människor från utgrupper än med medlemmar från ingruppen (Triandis, 1988 i Gudykunst m fl, 1996).

Faktum är att även om man skulle kunna använda samma kommunikationsstil vid kommunikation med en medlem av en utomstående grupp så byter man ändå stil. När en japan (kollektivist) talar med en utlänning (medlem av en utgrupp) som kan japanska flytande, tenderar japanen ändå att tala långsamt och använda lätta ord (Scollon & Scollon, 1995). Enligt Scollon & Scollon (1995) anser japaner att det är ett svek mot ingruppen att tala på samma sätt till en medlem av en utgrupp som man gör med medlemmar i den egna gruppen.

Gudykunst (1991) ger ett annat exempel på missförstånd vid kommunikation mellan en individualist och en kollektivist som grundar sig på sättet att se på in- och utgrupper.

En amerikan (individualist) som äger ett företag håller på att bygga upp en filial som skall slå samman med ett japanskt företag. Amerikanen jobbar således tillsammans med japaner (kollektivisterna). Allting ser ut att fungera bra och amerikanen har bra kontakt med sina medarbetare, särskilt med den nye ordföranden som just ersatt sin far på posten. Efter flera veckors samtal och förhandlingar med den nye ordföranden kommer de fram till en uppgörelse om hur man skall arbeta.

En dag kommer den gamle ordföranden, den nye ordförandens far, till arbetsplatsen. När han får reda på vad som bestämts kritiserar han de nya förslagen och började kommentera hur företaget tidigare har skötts. Amerikanen väntar sig att den nye ordföranden skall protestera och försvara de nya förslagen. I stället nickar den unge japanen medhållande. Han visar den gamle att han underordnar sig honom och att han visar honom respekt- det är ju hans far och ingrupsmedlem. Amerikanen blir arg och frustrerad och känner det som om den unge japanen sviker honom. Han förstår inte att sympatin för fadern inte innebär att hans relation till amerikanen har förändrats utan att det bara har med respekten för ingruppen att göra. Då amerikanen genom att argt och frustrerat argumentera emot den gamle blir stämningen spänd och en tidigare så bra relationen till företaget blir mycket påfrestad. En tid senare drar sig det japanska företaget ur samarbetet (Brislin, 1986 i Gudykunst, 1991, sid 94, min översättning).

Jag anser att sättet att se på ingrupper och utgrupper direkt kan härledas från självuppfattningen. Individer med oberoende själv är inte beroende av någon och de identifierar sig inte starkt med någon. De känner därmed inga bindande band till en viss grupp människor. Individer med ett ömsesidigt beroende själv vill däremot uppfylla gruppens mål och känner ett större behov av att identifiera sig med sina gruppmedlemmar. För kollektivist blir in- och utgrupper därmed en naturlig indelning. Man konkurrerar inte med enskilda individer. In- och utgrupperna fungerar istället som "individer" gör i ett individualistiskt samhälle. Av Gudykunsts (1991) och Scollon & Scollons (1995) exempel ovan kan vi se att skillnaderna mellan sättet att se på in- och utgrupper påverkar människors beteende och därmed även kommunikationen mellan individer.

### **3.2 Högkontext- och lågkontextkommunikation**

Då vissa kulturella skillnader i kommunikationsprocessen dominerar i individualistiska kulturer och andra i kollektivistiska kulturer utgör individualism och kollektivism en ram för förståelse av kulturella skillnader och likheter vid kommunikation mellan individer (Gudykunst m fl, 1996). Den andra faktorn som skapas utifrån det självschema man har och som påverkar det kommunikativa beteendet, anser jag därför vara det karaktäristiska sätt man kommunicerar på. Hall (1976 i Gudykunst m fl, 1996) skiljer mellan *högkontextkommunikation* och *lågkontextkommunikation* (Se figur 2.) och Gudykunst m fl (1996) menar att de båda typerna av kommunikation är mer eller mindre vanliga i kollektivistiska respektive individualistiska kulturer. I följande stycke beskriver jag Gudykunsts m fl (1996) definitioner på hög- och lågkontextkommunikation och förklarar hur de båda kommunikationsstilarna kan härledas från självuppfattningen.



Hall (1976 i Gudykunst m fl, 1996) hävdar högkontextkommunikation ofta är mångtydig och av indirekt karaktär. En individ som är van vid högkontextkommunikation förväntar sig mer av kommunikationsparten än en individ som är van vid lågkontextkommunikation. Om kommunikationen handlar om vad den ene kommunikationsparten känner, förväntar sig han eller hon att den andre kommunikationsparten skall förstå hur det är fatt utan att specifikt behöva beskriva känslan. Kommunikationen kommer således att kretsa *runn* poängen utan att beröra själva kärnan.

Vid lågkontextkommunikation, hävdar Hall (1976 i Gudykunst m fl, 1996) är meddelandet inbäddat i det överförda meddelandet och är av en mer direkt, otvetydig karaktär. Grice (1975 i Gudykunst m fl, 1996) påpekar att direkt kommunikation framkallar och betonar individens budskap medan indirekt kommunikation snarare kamouflerar individens intention. Ett exempel på direkt kommunikation kan vara uttrycket "Stäng dörren". En individ med samma intention men som är van att kommunicera på ett indirekt sätt kan istället uttrycka samma sak med uttrycket "Vad kallt det är". Okabe (1983 i Gudykunst m fl, 1996) hävdar att individer vana vid lågkontextkommunikation i större utsträckning använder ord som "självklart", "absolut" och "verkligen". Individer vana vid högkontextkommunikation använder istället ord som "förmodligen" och "kanske" för att inte lämna ett alltför säkert meddelande.

"Håll dig till saken", "Gå inte över ån efter vatten" eller "Kom till sak" är vanlig kritik från individer vana vid lågkontextkommunikation då kommunikationen tenderar att bli alltför högkontextualiserad. Grice (1975 i Gudykunst m fl, 1996) förklarar lågkontextkommunikation med hjälp av fyra olika principer:

1. *Kvantitetsprincipen* ("quantity maxim") innebär att man inte bör ge varken mer eller mindre information än vad som verkligen är nödvändigt.
2. *Kvalitetsprincipen* ("quality maxim") innebär att individen bör hävda endast det som han eller hon tror är sant med tillräckliga bevis.
3. *Relevansprincipen* ("relevancy maxim") innebär att individens motsägelser bör vara relevanta till kommunikationens kontext.
4. *Uppförandepincipen* ("manner maxim") innebär att individen inte bör använda oklara, mångtydiga, vilseledande eller alltför starka uttryck.

Eftersom högkontextkommunikation innebär kommunikation med indirekta, implicita och mångtydiga uttryck ställs det stora krav på lyssnaren. För att förstå kommunikationen måste lyssnaren hela tiden dra egna slutsatser av hur det som sägs kan vara relevant för konversationen. Lyssnaren måste också dra slutsatser av den andre kommunikationspartens intentioner för att förstå det kommunicerade. "Att höra ett och förstå tio" (Yum, 1988, sid 384 i Gudykunst m fl, 1996) är ett krav för att lyckas kommunicera på ett högkontextualiserat sätt. Högkontextkommunikation hävdar Gudykunst (1996) kräver således känslighet och förmåga att fånga de ickeverbala aspekterna av indirekt kommunikation.

Individer vana vid lågkontextkommunikation kommunicerar på ett sätt konsekvent med vad de känner. I enlighet med Grices (1975 i Gudykunst m fl, 1996) kvalitetsprincip anses en individ vara trovärdig om hon eller han talar sanning och säger rent ut vad han eller hon tycker. Individer vana vid högkontextkommunikation förväntas istället kommunicera på ett sätt som han eller hon tror bidrar till harmoni i den egna gruppen. I stället för att säga rent ut vad han eller hon tycker, anpassas kommunikationen till vad han eller hon tror att gruppen vill höra. Detta, hävdar Gudykunst m fl (1996) kan leda till att individer vana vid högkontextkommunikation inte kommunicerar konsekvent utifrån sina känslor.

Att säga vad man tycker och att tala sanning kräver öppenhet hos individen. Öppenhet innebär att individen vid kommunikation avslöjar personlig information om sitt eget själv och att han eller hon är uppriktig och inte hemlighetsfull (Norton, 1978 i Gudykunst m fl, 1996). Individer vana vid högkontextkommunikation avslöjar inte lika mycket av sitt själv som individer vana vid lågkontextkommunikation. De baserar snarare kommunikationen på gruppreleterad information än på information om det egna självet. Att vara reserverad anses av individer vana vid högkontextkommunikation vara en positiv egenskap. Det bör dock poängteras att ”reserverad” inte innebär att vara passiv. Att vara reserverad ses som en aktiv aktivitet (Gudykunst m fl, 1996).

I enlighet med Grices (1975 i Gudykunst m fl, 1996) kvantitetsprincip innebär lågkontextkommunikation att vara exakt i sin kommunikation. Högkontextkommunikation å andra sidan är i motsats till Grices (1975 i Gudykunst m fl, 1996) kvantitetsprincip mindre exakt och den lämnar så lite information som möjligt för att ge utrymme för tolkning och egna slutsatser hos kommunikationspartnern. Individer vana vid högkontextkommunikation tenderar att underdriva snarare än att överdriva eller uttrycka sig exakt. Pauser och tystnad är andra vanliga företeelser vid högkontextkommunikation. Enligt Lebra (1987 i Gudykunst m fl, 1996) kan tystnad i högkontextkommunikation förmedla trovärdighet, ogillande, förlägenhet eller oenighet beroende på kontext.

Mängden ord spelar därmed roll för hur andra människor uppfattar en. En person som kommunicerar med få ord anses i kulturer vana vid högkontextkommunikation mer respekterad och trovärdig än en som använder många ord. I lågkontextkommunikation uppfattas tystnad och längre pauser som tid att fylla och de ses ofta som något obehagligt som stör flytet i kommunikationen. Individer vana vid högkontextkommunikation ser istället tystnad som en del av kommunikationen (Gudykunst m fl, 1996).

<b>Lågkontextkommunikation (individualism)</b>	<b>Högkontextkommunikation (kollektivism)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tydlig och direkt kommunikationsstil. Ex: "Stäng dörren!"</li> <li>• Ord som "självklart" och "absolut" är vanliga ord.</li> <li>• Öppenhet: Kommuniserar konsekvent med vad de känner.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mångtydig och indirekt kommunikationsstil. Ex: "Det är kallt!"</li> <li>• Ord som "kanske" och "förmodligen" är vanliga ord.</li> <li>• Kommuniserar inkonsekvent utifrån sina känslor.</li> </ul>

Figur 2. Egenskaper hos lågkontextkommunikation och högkontextkommunikation.

### **3.2.1 Högkontextkommunikation-lågkontextkommunikation och kollektivism-individualism**

Sammanfattningsvis kan vi säga att högkontextkommunikation karaktäriseras av att individen kommunicerar på ett indirekt, mångtydig sätt där underdrift är ofta förekommande. Man är reserverad och tvingas vara mycket känslig för att förstå och bli förstådd. Lågkontextkommunikation karaktäriseras av att vara direkt, explicit, öppen och exakt och man förväntas kommunicera konsekvent med sina känslor. Gudykunst m fl (1996) hävdar att man kan dra paralleller mellan kommunikationsmönstren hög- och lågkontextkommunikation och mellan självuppfattningen i individualistiska och kollektivistiska kulturer. Kollektivister, hävdar han, använder framförallt högkontextkommunikation medan individer i individualistiska kulturer i störst utsträckning använder lågkontextkommunikation. Det är dessa paralleller mellan självuppfattning och kommunikationsstil som beskrivas i följande avsnitt.

Kim (1994 i Gudykunst m fl, 1996) hävdar att ett oberoende själv (individualism) kan associeras till användande av en klar och exakt kommunikationsstil (lågkontextkommunikation), medan ett ömsesidigt beroende själv (kollektivism) associeras till en indirekt, mångtydig kommunikationsstil (högkontextkommunikation) som lägger stor vikt vid vad andra människor känner och tycker.

Då individualisters mål är att i andra människors ögon vara unika har de större motivation att kommunicera verbalt än vad kollektivister har. Det är genom kommunikation med andra människor som de får sitt eget själv bekräftat och det är en konfirmering av det slaget som individualister strävar efter för att känna sig nöjda och tillfreds. För att andra skall veta exakt var han eller hon står använder de därmed en direkt, exakt och otvetydig kommunikationsstil (Gudykunst m fl, 1996).

Kollektivisternas mål är att passa in och upprätthålla en bra relation till sina medmänniskor. De har därmed inte samma behov av att hävda sig själva och lämnar således större utrymme för en friare tolkning av meddelandet i kommunikationen genom att vara indirekta och mångtydiga. De kommunicerar också inkonsekvent utifrån vad de själva känner. De har inget behov av att imponera på andra eller övertyga andra om att de är på ett visst sätt. Istället strävar de efter en kommunikationsstil som skapar harmoni i den egna gruppen (Gudykunst m fl, 1996).

Även om man generellt kan dra paralleller mellan högkontextkommunikation och kollektivism och mellan lågkontextkommunikation och individualism poängterar Gudykunst m fl (1996) att båda kulturerna använder sig av båda typerna av kommunikation beroende på vem de kommunicerar med. Individualister som i störst utsträckning använder lågkontextkommunikation kan vid kommunikation i vissa relationer ställa om till högkontextkommunikation. Detta inträffar framförallt i mycket nära relationer som t ex vid kommunikation med en tvillingsyster eller bror eller med en partner de levt ihop med i många år. I dessa relationer är det inte nödvändigt att vara exakt för att upprätthålla en fungerande kommunikation.

### **3.3 Högkontext- och lågkontextkommunikationen i praktiken**

Då kommunikation innefattas av allt som kan kommuniceras kan såväl uttryck för emotion och kognition som olika sorters handlingar klassificeras som kommunikation av mer eller mindre hög- respektive lågkontextualiserat slag. För att förstå hög- och lågkontextkommunikationens påverkan på sättet att kommunicera beskriver jag nedan 6 mer specifika situationer där kollektivistiskt sätt att kommunicera skiljer sig från individualistiskt.

#### **3.3.1 Informerande och kontaktreglerande kommunikation**

Kommunikation innebär inte bara överföring av ren information, d v s språket har inte bara en *informerande* funktion (Linell, 1982). En stor del av kommunikationen går ut på att testa relationen till den man kommunicerar med. Frågan ”Hur mår du?” och det väntade svaret ”Tack, bra” innehåller ingen väsentlig information och man väntar sig inte att den andre skall tala om exakt hur han eller hon mår. Man förväntar sig heller inte att svaret ”Tack, bra” är exakt det rätta svaret. Meningen med den här typen av kommunikation är inte ett exakt informationsutbyte utan snarare ett sätt att testa relationen till den andre (Scollon & Scollon, 1995). Linell (1982) kallar denna typ av kommunikation för *kontaktreglerande kommunikation*.

En undersökning som gjorts av Scollon & Scollon (1995) visar att japaner (kollektivism) och amerikaner (individualism) lägger olika vikt vid de olika språkfunktionerna. Kollektivisterna vana vid högkontextkommunikation värderar en indirekt, relationsbaserad kommunikationsstil högre än en kommunikationsstil baserad på ren, direkt information. De använder sig därmed mer av den kontaktreglerande kommunikationen än den informerande. Individualister vana vid lågkontextkommunikation lägger följaktligen större värde vid den rena informationen och prioriterar språkets informerande karaktär högre än den kontaktreglerande kommunikationen.

Förklaringen till att kollektivistiska kulturer tenderar att lägga tyngdpunkten på känslor och relationer i kommunikationen, hävdar Scollon & Scollon (1995), ligger i zenbuddhismens starka influens på många av de kollektivistiska kulturerna som t ex Kina, Japan och Korea. Zenbuddhismen för med sig traditionen om den språklösa kommunikationen som lär att det viktigaste inte kan kommuniceras med hjälp av språket. Språket är på så sätt bara till för att framföra trivial information av sekundär betydelse. Motsatsen finner man i individualistiska kulturer där nytta och användbarhet ofta sätts framför känsla och skönhet. I individualistiska kulturer strävas det efter att "rena" språket från allt som inte anses vara ren information (Gardner, 1985). Jag anser dock inte att man i alla situationer försöker att rena språket från allt som inte är ren information i individualistiska kulturer, det beror på i vilket sammanhang man använder språket. Lyrik är exempel på ett område där känsla och skönhet sätts framför den rena informationen. Förmodligen syftar Gardner (1985) och Scollon & Scollon (1995) framförallt på muntlig, verbal kommunikation.

### 3.3.2 Situations- och attributorienterat synsätt

I en undersökning där indier (kollektivism) och nordamerikaner (individualism) deltog fick de i uppgift att beskriva personer i sin omgivning. Indierna tenderade att göra konkreta, kontextualiserade beskrivningar (T ex, "Hon tar alltid med sig kakor till min familj"), medan amerikanerna använde beskrivningar som speglar utmärkande drag i personligheten (T ex, "Hon är vänlig") (Kagitçibasi, 1996). Liknande resultat visar en undersökning angående uppfattningen av det egna självet. Frågan "Vem är jag?" besvarades av japaner (kollektivister) respektive nordamerikaner (individualister). Japanerna gav situations-, och rollspecifika svar som t ex, "Jag är student på universitetet". Amerikanerna gav svar som beskrev deras egenskaper som t ex "Jag är ärlig" (Kagitçibasi, 1996).

Jag anser att det är självuppfattningen - att se sig själv i en kontext eller i form av egenskaper och attribut - som är bakgrunden till sättet att se på (och beskriva) andra och som leder till högkontext- respektive lågkontextkommunikation. Undersökningarna anser jag därmed stödjer Gudykunst m fl (1996) teori om högkontext- och lågkontextkommunikation. Individer vana vid högkontextkommunikation fokuserar mer på kontexten än på själva kärnan i informationen. Istället för att rent ut, utifrån de personliga känslorna, säga att "jag tycker att hon är vänlig", använder de sig av den kontext som gör att hon är ärlig i sin beskrivning av personen. Det faktum att hon tar med sig kakor till familjen gör att hon är antingen t ex vänlig, generös eller inställsam och det är tolkningen av "att ta med sig kakor till familjen" som bestämmer hennes egenskap eller attribut. Eftersom ingen tolkning är en annan tolkning lik (von Glasersfeld, 1983) blir kommunikation mångtydig och indirekt och meddelandet kamoufleras snarare än framhävs. Det ställs därmed krav på kommunikationsparten att vara känslig för att lyckas fånga den andre kommunikationspartens intention.

Samma sak, anser jag, gäller för resultatet i "Vem är jag"- undersökningen. Att vara student vid universitetet säger egentligen inte mycket om en persons egenskaper eller attribut. Det är upp till den som tolkar påståendet "Jag är student vid universitetet" att lägga mening i informationen, allt för att kamouflera det egna självet och istället sträva efter att passa in och skapa harmoni i ingruppen.

En annan anledning till att kollektivisterna inte ger ett beskrivande svar som t ex ”Hon är ärlig” , tror jag, beror på att de inte har någon anledning att beskriva en person utifrån hennes egenskaper eller attribut. De har inget behov av att starkt skilja en person från en annan eftersom det inte är individen i sig utan snarare gruppen som är väsentlig.

Vid kommunikation mellan en individ med ett situationsbaserat synsätt (högkontextkommunikation) och en individ med ett attributorienterat synsätt (lågkontextkommunikation) kan det enligt Gudykunst (1991) uppstå missförstånd. Individen med ett situationsbaserat synsätt kan t ex presentera sig själv genom att säga ”Jag jobbar på Mitsubishibanken”, och direkt därefter ställa frågorna: ”Var jobbar du någonstans?”, ”Vad är namnet på det företaget du jobbar?”, ”Hur gammal är du?”. Individen med ett attributorienterat synsätt uppfattar kommunikationsparten som oförsämd och snokande.

Jag tror dock inte att frågor av detta slag i sig leder till att individer med ett attributorienterat synsätt anser att individen med ett situationsorienterat synsätt är oförsämd eller snokande. Samma frågor, anser jag, skulle lika gärna ha kunnat ställas av en attributorienterad individ. Vad som får individen med ett attributorienterat synsätt att reagera på frågorna anser jag i stället vara avsaknaden av mer attributorienterade frågor. Frågar en individ med ett attributorienterat synsätt var man jobbar är syftet inte att klassificera personen utifrån svaret utan snarare att av ren och skär nyfikenhet ta reda på var personen jobbar. I stället för följdfrågan ”Hur gammal är du?” kanske en individ med ett attributorienterat synsätt därför skulle följa upp med en fråga om hur det är att jobba där.

### **3.3.3 Samarbetsmässigt beteende**

Närbesläktat med kommunikation är samarbete och vad som är relevant för denna studie är hur det *samarbetsmässiga beteendet* ser ut hos individualister respektive kollektivisterna. Barsade & Chatman (1995) hävdar att förmågan till samarbete skiljer sig åt i individualistiska och kollektivistiska kulturer. Då människas beteende är ett resultat av självskeman och miljö, frågar de sig i vilken grad de båda faktorerna spelar in: Är självets påverkan på beteendet starkare än omgivningens, är det tvärt om eller påverkar självskeman och miljön lika mycket? Hur fallet än är, gäller det i så fall generellt för individer från såväl kollektivistiska som individualistiska kulturer eller kan man se några kulturspecifika skillnader (Barsade & Chatman, 1995)?

Undersökningar visar att individer från kollektivistiska kulturer tenderar att uppvisa mer samarbetsbenäget beteende när de befinner sig i kooperativa miljöer tillsammans med människor från kollektivistiska kulturer än när de befinner sig i individualistiska miljöer. Kollektivisterna har därmed en förmåga att assimilera de kollektivistiska eller individualistiska normer som råder i den aktuella sociala situationen (Barsade & Chatman, 1995).

Individualister däremot är inte lika motiverade att anpassa sig till andra och visar därför inte lika stor variation i det samarbetsmässiga beteendet beroende på i vilken miljö de befinner sig. De beter sig konsekvent utifrån sina självskeman medan kollektivisterna anpassar beteendet efter miljön. Faktum är dock, menar Barsade & Chatman (1995), att även om individualister uppmärksammar en stark motivation till samarbete hos vissa individer, väljer de ändå att agera individualistiskt.

Barsade & Chatman (1995) hävdar att skillnaden ligger i de olika kulturernas grundläggande målsättningar och därmed i huruvida självskemat är oberoende eller ömsesidigt beroende (Kitayama & Markus, 1995). Individer från kollektiva kulturer strävar efter att passa in och de känner sig säkra då de håller sig till de rådande normerna och uppfyller gruppens mål, även om gruppen består av individualister. Medlemmar i individualistiska kulturer däremot försöker i första hand uppfylla sin personliga mål för att känna tillfredsställelse och även om de uppmärksammar det kooperativa alternativet till beteende, så efterlever de inte de kollektivistiska normerna.

Det verkar, enligt Barsade & Chatman (1995), som det är självskemana som styr beteendet hos individer från individualistiska kulturer, medan det är den omgivande situationen som styr kollektivisternas beteende. Jag anser snarare att det är självskemana som styr såväl individualisters som kollektivisternas beteende. Det är bara det att självskemana ser olika ut i de båda kulturerna. Eftersom kollektivisterna strävar efter att passa in och anpassa sig till gruppen, gör de så även när gruppen består av individer från individualistiska kulturer. De antar ett individualistiskt beteende och därmed, i denna situation, ett mindre samarbetsbenäget beteende.

Jag tror också att sättet att se på in- och utgrupper är av betydelse för hur man skall tolka motivationen respektive bristen på motivation till samarbete hos individualister och kollektivisterna. Individualister som inte ser några skarpa gränser mellan in- och utgrupper bemöter alla människor i sin omgivning ungefär på samma sätt. Kollektivisterna som ser tydliga gränser mellan in- och utgrupper anpassar sina kommunikativa handlingar till dem de kommunicerar med. De använder en kommunikationsstil när de kommunicerar med medlemmar av utgrupper och en annan då de kommunicerar med medlemmar från ingruppen (Triandis, 1988 i Gudykunst, 1996).

Vidare hävdar Barsade & Chatman (1995) att en situation som kräver personlig erfarenhet och kunskap är lättare att hantera och den leder till ett mer förutsägbart beteende än en ny, okänd situation. Människor föredrar således att umgås och arbeta med människor som har samma självskeman och som känner sig hemma i samma miljö. Individer från kollektivistiska kulturer presterar därför bättre i en kooperativ miljö, medan individualister trivs och presterar bäst i en individualistisk miljö där hon eller han bara har sig själv att ta ansvar för.

### 3.3.4 Symmetrisk solidaritet och symmetrisk respekt

Scollon & Scollon (1995) hävdar att sättet att visa förtroende för någon skiljer sig mellan individualister och kollektivisterna. Individualister uttrycker tillförlit genom att erbjuda sig att vara familjära och att försöka visa jämlikhet, eller *symmetrisk solidaritet* som Scollon & Scollon (1995) uttrycker det. Kollektivisterna å andra sidan tolkar inte intimitet och jämlikhet som ett tecken på förtroende och tillförlit. Kollektivisterna uttrycker tillförlit genom att visa *symmetrisk respekt*. Han eller hon vill bevara distansen till den andra parten (Scollon & Scollon, 1995).

Vid ett möte mellan en västerlänning och en östaseat hävdar Scollon & Scollon, 1995 att följande scenario således kan utspela sig. Västerlänningen föreslår att de båda parterna skall vara du med varandra och att de skall använda varandras förnamn vid tilltal. Östaseaten däremot, som ser västerlänningen som medlem av en utgrupp, vill vara mer oberoende i relationen. I enlighet med kollektivistiska självscheman visar man inte artighet och respekt för en människa från en utgrupp genom att vara familjär. Östaseaten vill därför hellre använda titel och efternamn vid tilltal till någon som inte tillhör familjen eller de nära bekanta. Västerlänningens förslag kan till och med vara genant för östaseaten som inte alls uppfattar hans eller hennes välmening (Scollon & Scollon, 1995).

Symmetrisk solidaritet och symmetrisk respekt, anser jag, kan ses som typer av låg- respektive högkontextkommunikation. Amerikanen som är van vid lågkontextkommunikation uppträder på ett öppet sätt och känner sig inte lika motiverad att anpassa kommunikationen efter någon annan. Även om han eller hon inser att kommunikationspartnern tycker att uppträdandet är underligt, ses det av amerikanen som ett positivt tecken då han eller hon strävar efter att utmärka sig och vara unik.

Scenariot med amerikanen och kinesen är också ett exempel på hur individer från individualistiska och kollektivistiska kulturer ser på in- och utgrupper. Amerikanen, som ser vaga eller inga som helst gränser mellan ingrupper och utgrupper, uppträder på samma sätt mot kinesen som han gör mot sina vänner. Kinesen som ser amerikanen som medlem av en utgrupp vill också behandla amerikanen som en medlem av en utgrupp, d v s på ett sätt som är annorlunda mot det han eller hon behandlar sina vänner.

### 3.3.5 Emotion

Eftersom det är omöjligt att inte handla och då alla handlingar kommunicerar (Watzlawick m fl, 1980), kan man dra slutsatsen att även känslor kommunicerar och är således av betydelse för förståelsen av skillnader mellan högkontext- och lågkontextkommunikation. Enligt Kagitçibasi (1996) skiljer sig emotionen i individualistiska och kollektivistiska kulturer. I individualistiska kulturer är individfokuserande känslor som ilska, frustration och stolthet vanliga, medan individer från kollektivistiska kulturer i större utsträckning har känslor som relaterar till andra, t ex sympati och skam.



Jag anser det vara lätt att dra paralleller mellan individualistisk emotion och lågkontextkommunikation samt mellan kollektivistisk emotion och högkontextkommunikation. Ett oberoende själv (individualism) leder till fokus på personliga mål och ett behov att vara unik. Man identifierar sig inte så starkt med medlemmar av ingruppen och känner inte ansvar för någon annan än sig själv. Att vara unik innebär att utmärka sig och visa omgivningen klart och tydligt var man står, man använder en direkt kommunikation och kommunicerar konsekvent utifrån sina känslor. Ilska, frustration och stolthet blir således naturliga reaktioner. Man har inget behov av att kamouflera sina känslor eftersom ärlighet och öppenhet anses respektabelt.

I kollektivistiska kulturer råder omvända förhållanden. Ett ömsesidigt beroende själv (kollektivism) leder till en strävan efter att uppnå ingruppens mål. Man identifierar sig starkt med medlemmarna från ingruppen och man känner ett starkare socialt ansvar för ingruppen än för sig själv. Eftersom man i första hand inte har några personliga mål, har man heller ingen anledning att utmärka sig och konkurrera med andra medlemmar i ingruppen, vilket gör att man heller inte har lika starkt behov av visa sin omgivning var man står. Frustration, ilska och stolthet är därmed mindre vanliga medan känslor som skuld och skam, d v s mer grupprelaterade känslor är vanligare förekommande.

## 4. Kommunikationsteori

Jag har nu utrett hur självschema och sättet att se på ingrupper och utgrupper påverkar kommunikativa handlingar. Ett oberoende själv och ett synsätt som innebär vaga gränser mellan in- och utgrupper har visat sig leda till lågkontextkommunikation. Ett ömsesidigt beroende själv och ett synsätt på in- och utgrupper som innebär skarpa gränser mellan in- och utgrupper har visat sig leda till högkontextkommunikation. Två typer av kommunikation - den ena vanligt förekommande i individualistiska kulturer och den andra mer vanlig i kollektivistiska kulturer - har således definierats och det är nu dags att presentera befintliga modeller inom kommunikationsteorin för att senare i analysen undersöka hur väl de belyser dessa två kommunikationsstilar.

### Individualism

- Oberoende/privat självschema
- Vaga gränser mellan in- och utgrupper
- Lågkontextkommunikation

### Kollektivism

- Ömsesidigt beroende/kollektivt självschema
- Skarpa gränser mellan in- och utgrupper
- Högkontextkommunikation

Figur 3. Förhållandet mellan kultur, självschema, in- och utgrupp och kommunikationsstil i individualistiska och kollektivistiska kulturer.

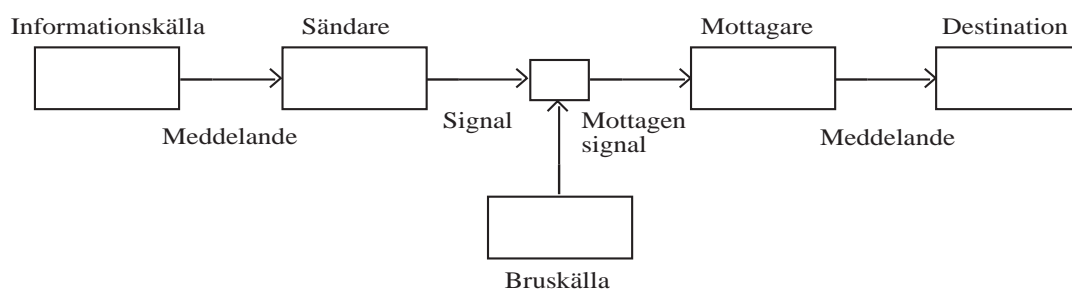
Det finns, enligt Fiske (1997), två skolor beträffande kommunikationstudier. Den ena ser kommunikation som skapande och utbyte av betydelser. Här spelar texten en väsentlig roll. Text i det här sammanhanget innebär inte bara nertecknade fysiska tecken utan inbegriper allt som kan kommuniceras, t ex det talade språket, kroppsspråk och bilder. Man studerar textens roll i kulturen och hur den samspelar med människan för att skapa förståelse. Semiotik, av grekiskans *semeion* (tecken) är skolans främsta studiemetod, därav namnet semiotiker och man använder sig framförallt av teorier från lingvistik och humaniora i sina studier (Fiske, 1997).

Den andra skolan ser kommunikation som överföring av meddelanden. Man fokuserar här på de kanaler och medier som används för att mäta kommunikationens effektivitet och noggrannhet. Kommunikation ses som en process där en kommunikationsdeltagare påverkar en annan kommunikationsdeltagares beteende eller sinnesstämning eller som en process där samtliga kommunikationsdeltagare ömsesidigt påverkar varandra, därav namnet *processkola* (Fiske, 1997). Genom att strukturera kommunikationen i modeller kan man härleda eventuella störningar och på så sätt utreda var i processen problemen uppstår. I stället för att som semiotikerna studera kommunikationens *funktioner*, dvs de lingvistiska aspekterna av kommunikationsprocessen, fokuserar processkolan på de kommunikativa *handlingarna*. Då alla mänskliga handlingar kommuniceras (Watzlwick m fl, 1968) och då processkolan fokuserar på de kommunikativa handlingarna, är processkolan intresserad av alla mänskliga aktiviteter. Processkolan stöder sig i sina studier på samhällsvetenskapliga ämnen som t ex psykologi och sociologi.

Eftersom min studie inte är av lingvistisk karaktär och inte behandlar språkets *funktioner* utan snarare de kommunikativa *handlingarna* i allmänhet, har jag valt att fokusera på processkolans sätt att se på kommunikation. Då mitt syfte är att, senare i analysen, se hur väl processmodellerna tar hänsyn till kommunikation mellan en individualist och en kollektivist, är det den enklaste formen av kommunikationen mellan två individer jag vill åt. De processmodeller som beskriver denna grundläggande form av kommunikation är Shannon och Weavers (1959) modell, Schramms (Severin & Tankard, 1988) modeller och Newcombs (1953) modell och det är därmed dessa modeller jag valt att studera.

## 4.1 Shannon och Weavers modell

Den grundläggande kommunikationsmodellen som har kommit att bli en förebild och grundpelare för många senare modeller är Shannon och Weavers ”Mathematical theory of communication” (Se figur 4.). Den är också ett bra typexempel på bidrag från processkolan. Varför den har blivit så populär beror enligt Fiske (1982) på dess enkelhet. Den är linjärt uppbyggd, d v s Shannon och Weaver ser kommunikation som en linjär företeelse och det är lätt att följa kommunikationsprocessen i pilarnas riktning från vänster till höger (Fiske, 1982).



Figur 4. Shannon och Weavers ”Mathematical theory of communication” är den grundläggande modellen inom processkolan och den illustrerar ett linjärt synsätt. (Efter Shannon & Weaver, 1959, sid 5)

### 4.1.1 Kommunikationsprocessens delar

Shannon & Weaver (1959) hävdar att en kommunikationsprocess av den typ som visas i figur 1 framförallt består av 5 delar: Informationskälla, sändare, kanal, mottagare och destination.

Det är *informationskällan* som producerar meddelandet. *Sändaren* omvandlar, eller kodar sedan meddelandet till en signal passande aktuell *kanal*. Kanalen är det medium som överför meddelandet från sändare till *mottagare*. Signalerna når därmed mottagaren som utför samma operation som sändaren fast omvänt.

Signalerna omvandlas till ett meddelande igen, d v s meddelandet avkodas. När meddelandet kodas förvandlas det till signaler och förblir signaler till och med det att mottagaren avkodar signalerna. *Destinationen* är den person eller det ting som meddelandet är riktat till. Då avkodningen är gjord kan destinationen reagera på meddelandet (Shannon & Weaver, 1959). Ett meddelande, påpekar Shannon & Weaver (1959) är bara ett meddelande då de passerar källa och avsändare respektive mottagare och destination.

Vid ett samtal mellan två individer är informationskällan hjärnan hos den ena individen, sändaren samma persons talmekanism, signalerna ljudvågorna av de uttalade orden och kanalen luften genom vilken signalerna överförs. Mottagaren utför som ovan nämnt samma procedur som mottagaren fast omvänt. Mottagaren är den andre kommunikationspartens hörselmekanism och alla andra sinnen inblandade i kommunikationen medan destinationen är mottagarens hjärna. Om mediet är radio är kanalen det utrymme i vilket signalerna överförs, i det här fallet luft. Signalen är elektromagnetiska radiovågor och signalerna de talade orden eller de spelade tonerna (Shannon & Weaver, 1959). Spelas det musik på radion är det CD-skivan som är informationskällan, radiostationen sändaren, radioapparaten mottagaren och radiolyssnaren destinationen (Severin & Tankard, 1988).

#### 4.1.2 Tre problemnivåer

För att åtgärda eventuella problem som uppstår i en kommunikationsprocess måste problemet lokaliseras i modellen. För att lyckas med denna bedrift delar Shannon och Weaver (1959) upp tänkbara problem i tre olika nivåer. Den första nivån inrymmer de *tekniska problemen*. De frågar sig ”Hur exakt kan symbolerna i kommunikationen överföras?” (Shannon & Weaver, 1959, sid 96). Ju bättre kanalen är, d v s ju mer exakt signalerna kan överföras från kodare till avkodare, desto färre är antagligen de tekniska problemen.

Den andra nivån består av *semantiska problem*, d v s ”Hur noggrant förmedlar de överförda symbolerna den ämnade meningen?” (Shannon & Weaver, 1959, sid 96). Eftersom meddelandet endast finns mellan källa och sändare och mellan mottagare och destination, gäller det att göra kodningen mellan dessa två poler så tydlig som möjligt för att meddelandet skall få samma innebörd i destination som i källa.

Den tredje nivån innefattas av *effektivitetsproblem*, d v s ”Hur effektivt påverkar meddelandets ämnade mening destinationens reaktion?” (Shannon & Weaver, 1959, sid 96). Effekten av en kommunikation kan t ex vara estetisk eller emotionell reaktion på ett konstverk eller psykologiska och emotionella reaktioner på t ex propaganda. Effektivitetsproblem uppstår då dessa reaktioner inte är de samma i informationskälla som i destination. Shannon & Weaver (1959) hävdar att effektivitetsproblem ligger mycket nära semantiska problem och de överlappar ofta varandra.

### 4.1.3 Brus

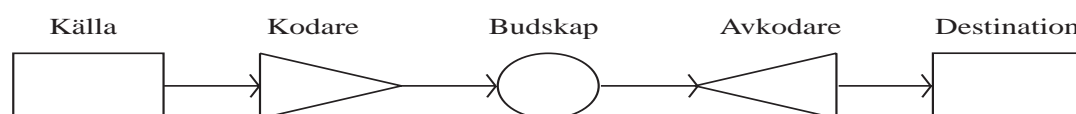
Shannon och Weaver (1959) anser orsaken till problemen på de tre olika nivåerna så viktig att den får utgöra en självständig enhet i kommunikationsmodellen som de kallar *bruskälla*. Brus är allt det som stör signalerna på dess färd från sändare till mottagare. Det är också allt det som stör sändaren så att omvandlandet (kodningen) av meddelandet till signal blir felaktig. Brus kan t ex vara knaster på telefonledningen, otillräckligt med ljus i kameran eller buller från gatan där man står och samtalar (Severin & Tankard, 1988).

## 4.2 Schramms modeller

### *Schramms första modell*

En modell som är snarlik Shannon och Weavers ”Mathematical theory of communication” är Schramms första modell (Severin & Tankard, 1988) (Se figur 5.). Skillnaden är att Schramm inte använder samma terminologi. Han ser heller inte bruskällan som en relevant enhet i kommunikationsprocessen. Schramm delar dock Shannon och Weavers (1959) uppfattning angående kodningen av ett meddelande och han betonar faktum att kodspråket består av signaler som kodas av sändaren och avkodas av mottagaren (Severin & Tankard, 1988).

Schramm (Severin & Tankard, 1988) beskriver kodningsprocessen tydligare än vad Shannon och Weaver (1959) gör. När meddelandet omvandlas till signaler smalnar boxen som står för kodaren av och bildar en liggande triangel. Meddelandet bryts ner till mindre beståndsdelar i form av signaler som t ex ljudvågor av ett uttalat ord. När signalerna når mottagaren avkodas de och bildar så småningom ett meddelande igen. Avkodningsprocessen skildrar Schramm (Severin & Tankard, 1988) i den liggande triangeln som står för mottagaren. Ju större vinkeln i triangeln blir desto fler signaler är tolkade och desto närmare innebörden av meddelandet (hela kontexten) kommer man.



Figur 5. Schramms första modell är en variant på Shannon & Weavers (1959) modell. (Efter Severin & Tankard, 1988, sid 35)

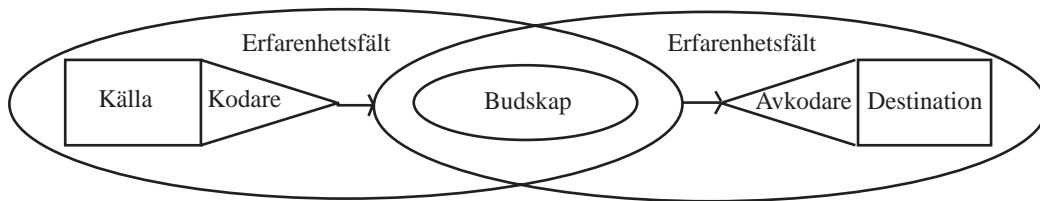
Vid kommunikation är anpassningsbarheten mycket tydlig. Enligt Linell (1982) anpassar människan sitt sätt att kommunicera med utgångspunkt från vad man tror att kommunikationsparten vet, tycker och känner. Man brukar vid ett samtal t ex inte ta upp något som den andra är väl medveten om. Man tar som kommunikationspartner också hänsyn till den andre kommunikationspartens situation, attityd och känslotillstånd. Samtidigt som den ene kodar någonting får hon eller han feedback, t ex i form av ögonkontakt från den andre och kan därmed anpassa meddelandet till sin kommunikationspartner. Samtalar man t ex med en person som man ser har hörapparat anpassar man rösten och artikulerar bättre. I detta fallet är hörapparaten den feedback (meddelande) som får den normalhörande att anpassa kommunikationen efter situationen.

I Shannon och Weavers (1959) modell och i Schramms (Severin & Tankard, 1988) första modell är ömsesidig påverkan i kommunikationsprocessen en omöjlighet. Om man dock uppehåller sig en stund vid modellerna och funderar över hur de kan ha resonerat kring fenomenet feedback inser man, det linjära synsättet till trots, att modellerna ur en viss synvinkel tar hänsyn till respons i kommunikationen. För att återgå till exemplet ovan kan man i Shannon och Weavers (1959) och Schramms (Severin & Tankard, 1988) första modell tolka upptäckten av hörapparaten som första ledet i kommunikationen mellan de båda kommunikationsparterna. Den hörselnedsatte är avsändaren medan den normalhörande är mottagaren. När den normalhörande har tolkat signalen kan kommunikationen börja om igen från vänster till höger. Sändare/kodare och mottagare/avkodare är därmed aldrig den samma i en kommunikation.

#### *Schramms andra modell*

Inte heller i den andra modellen belyser Schramm interaktiviteten i kommunikationsprocessen. Han går dock ett steg längre genom att betonar vikten i sändarens och mottagarens gemensamma erfarenhetsfält (Se figur 6). Schramm menar att en signal aldrig kan tolkas av en mottagare som inte har liknande förståelsemodeller som den som sänder signalen. Ett meddelande kan därmed aldrig vara ett meddelande om det inte ryms inom de båda kommunikationsparternas gemensamma erfarenhetsfält. Att i detta fallet tala om misslyckad kommunikation är typiskt för processkolan (Severin & Tankard, 1988). Frågan är om det är möjligt för två människor att ha samma förståelsemodeller. von Glasersfeld (1983) menar att det inte på något sätt går att testa huruvida människors förståelsemönster eller tolkningar av ett meddelande är det samma, man kan bara utreda om en tolkning är *tillräckligt* lik ursprungsmeddelandet. Det räcker att mottagaren på något sätt bekräftar sin tolkning genom respons till avsändaren och att avsändaren ”godtar” responsen genom att i sin tur ge respons till mottagaren. Ett tecken på att vi förstår vår kommunikationspartner är, menar von Glasersfeld (1983), att vi verkligen *kan* kommunicera.

Det verkar som om vi för att få förståelse kräver kontext och innebörd i det tolkade. Om vi inte kan sätta in någon annans tankar, skapade innanför hans eller hennes kunskapsramar i våra egna kunskapsramar, skapas uppenbarligen inget sammanhang och tanken kan inte tolkas (von Glasersfeld, 1983). Denna teori, anser jag, styrker Schramms resonemang kring den andra modellen.

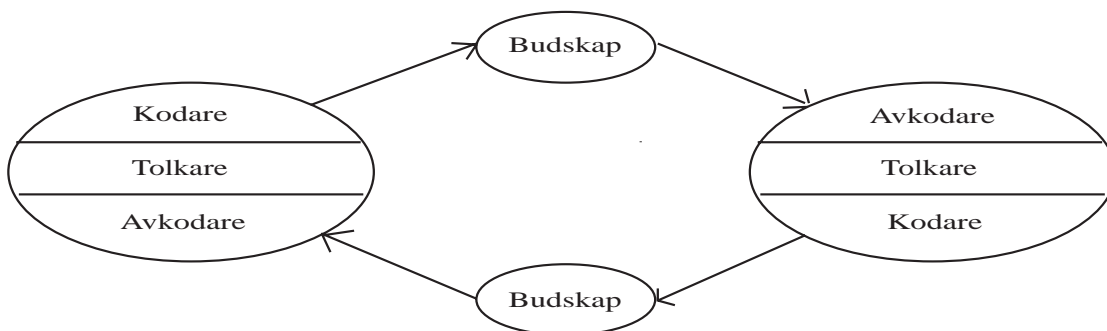


Figur 6. I den andra modell illustrerar Schramm kommunikationsprocessens behov av gemensamma erfarenhetsfält. (Efter Severin & Tankard, 1988, sid 35)

### *Schramms tredje modell*

I Schramms tredje modell beskrivs kommunikationsprocessen som en enhet bestående av minst två parter där båda/alla besitter de kognitiva förmågorna att förnimma, tolka och förmedla information (Se figur 7). Samtliga parter är delaktiga i kommunikationen och det finns en ständigt pågående feedback mellan dem. Det är först i denna modell som Schramm betonar interaktivitetens betydelse i kommunikationsprocessen. Här beskriver kan kommunikation som en loop av delad information (Severin & Tankard, 1988).

Unikt för mänskliga kommunikationsprocesser, fortsätter Schramm, är att de är ständigt förändliga. Man drar nytta av den information man får i kommunikationen för att föra kommunikationen vidare och för att utveckla den. Man använder sig också av befintlig kunskap i sitt handlande, t ex vid avkodning och tolkning av signaler. Människan är selektiv och fungerar som "gatekeepers" som väljer ut de signaler som skall tolkas. Man gör både medvetna och omedvetna val och vilka val vi gör beror på vår erfarenhet och på de personliga referensramarna (Severin & Tankard, 1988).

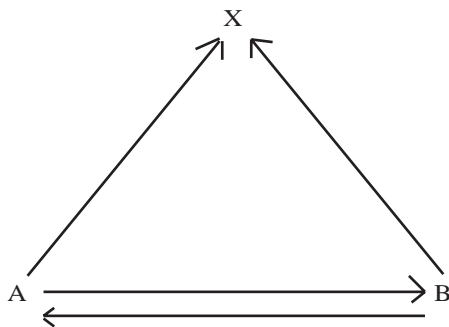


Figur 7. I den tredje modellen beskriver Schramm kommunikationsprocessen som en loop av delad erfarenhet (Efter Severin & Tankard, 1988, sid 35).

### 4.3 Newcombs modell

Samtliga modeller som hittills beskrivits har varit linjära, d v s man kan följa meddelandets väg med hjälp av pilarnas riktning från vänster till höger och som i Schramms (Severin & Tankard, 1988) tredje modell även från höger till vänster. Newcombs (1953) modell skiljer sig från dessa genom att anta en fundamentalt annorlunda form. Hans modell är triangelformad och den beskriver kommunikation som en social gemenskap i samhället (Se figur 8.).

I likhet med Schramm (Severin & Tankard, 1988) tar Newcomb (1953) hänsyn till interaktivitetens betydelse för kommunikationsprocessen. Han hävdar till och med att interaktion är det samma som kommunikativa handlingar. Det är genom kommunikation med andra människor som man orienterar i sin omgivning. Man får en uppfattning om den eller de man kommunicerar med och om det som kommunikationen kretsar kring (Newcomb, 1953).



Figur 8. För att kommunikationen mellan två individer skall fungera måste det råda balans mellan samtliga enheter (ABX) i kommunikationsprocessen. ABX bildar ett system där de tre enheterna är ömsesidigt beroende. (Newcomb, 1953, sid 393)

Enligt Newcomb (1953) fungerar kommunikation som ett sätt att upprätthålla jämvikt i samhället. I sin allra enklaste form innebär det enligt Newcomb (1953) att en person (A) överför information till en annan person (B) om någonting (X). A och B är de båda kommunikationsparterna medan X är objektet vilket kommunikationen kretsar kring och som är en del av A:s och B:s sociala omgivning. X kan vara såväl fysiska objekt som kognitiva attribut som t ex övertygelser. Han antar att kommunikationen är verbal och att den sker i en situation där A och B är ansikte mot ansikte med varandra, att båda kommunikationsparternas intention är att kommunicera, att meddelandet från A till B når fram och att A och B är medlemmar av samma grupp, d v s att de känner samhörighet.



Newcombs (1953) syfte är att visa att kommunikation mellan människor leder till kunskap om den man kommunicerar med och om det man kommunicerar om. Han menar att kommunikationsparterna simultant skaffar sig en uppfattning av varandra. A får en uppfattning om B och om X samtidigt som B får en uppfattning om A och om X. A, B och X bildar ett system som Newcomb (1953) kallar ABX där samtliga komponenter är ömsesidigt beroende av varandra.

Förhållandet som råder mellan komponenterna i den minimala typen av kommunikation illustreras i figur 5 och är:

1. A:s uppfattning om X.
2. A:s uppfattning om B. (För att undvika att blanda ihop kommunikationsparterna och objektet som kommunikationen kretsar kring talar Newcomb (1953) om positiv och negativ *attraktion* till personer (A och B) och om fördelaktig och ofördelaktig *attityd* till objektet (X)).
3. B:s uppfattning om X.
4. B:s uppfattning om A.

Newcomb (1953) hävdar att pilarna (relationerna) i modellen kan ses som krafter och att det hela tiden strävas efter balans mellan dessa. Han menar att om en relation ändras, leder det till att även en annan relation ändras. Innebörden av detta antagande tillsammans med det angående ömsesidig feedback (ABX) leder enligt Newcomb (1953) till symmetri som underlättar för A och B att ta ställning till X. Om A är osäker på X kan han eller hon med hjälp av B:s idéer om X bli mer säker på sin uppfattning om X. Newcomb (1953) menar att kommunikation mellan människor leder fram till slutsatser och att den hjälper till att övertyga individen om att dessa slutsatser är bra och riktiga.

## 5. Analys

Analysen går ut på att undersöka om jag kan använda Shannon & Weavers (1959), Schramms (Severin & Tankard, 1988) och Newcombs (1953) modeller och termer för att beskriva kommunikationen mellan två individer från olika kulturer, där den ena individen kommer från en kollektivistisk kultur, har ett grupprelaterat själv och är van vid högkontextkommunikation och den andra individen kommer från en individualistisk kultur, har ett individrelaterat själv och är van vid lågkontextkommunikation. Analysen behandlar inte en specifik typ av kommunikation som t ex tal eller skrift, utan snarare olika *kommunikationsstilar* karaktäristiska för individualister respektive kollektivister.

Den preciserade frågeställningen jag söker svar på är:

Vilka styrkor och svagheter finns hos Shannon & Weavers, Schramms, och Newcombs kommunikationsmodeller med avseende på kommunikation mellan en individ van vid högkontextkommunikation och en individ van vid lågkontextkommunikation?

Vare sig det handlar om informerande respektive kontaktreglerande kommunikation, situations- respektive attributsorientering, mer eller mindre samarbetsmässigt beteende, symmetrisk respekt respektive symmetrisk solidaritet och emotion av olika karaktär, så är det i grunden studierna av låg- och högkontextkommunikation som är av intresse. Då samtliga 6 exempel beskriver situationer mellan individer med olika självscheman, vana vid hög- respektive lågkontextkommunikation, gäller de styrkor och svagheter hos Shannon & Weavers (1959), Schramms (Severin & Tankard, 1988) och Newcombs (1953) termer och definitioner således för samtliga 6 nämnda situationer och inte bara för den/de specifika situationer som används i analysen av modellerna.

### 5.1 Shannon och Weavers modell och individualism-kollektivism

För att utreda om modellen belyser kommunikation mellan en individualist och en kollektivist bör vi först applicera högkontextkommunikation och lågkontextkommunikation på modellen.

Låt oss anta att den ena kommunikationsparten i Shannon & Weavers (1959) modell kommer från en individualistisk kultur. Han eller hon har ett oberoende självschema, ser inga eller vaga gränser mellan in- och utgrupper och är van vid lågkontext kommunikation. Den andra parten är uppväxt i en kollektivistisk kultur, han eller hon har ett ömsesidigt beroende själv, ser skarpa gränser mellan in- och utgrupper och är van vid högkontextkommunikation.

Som exempel använder vi scenariot där två kommunikationsparter känner symmetrisk respekt respektive symmetrisk solidaritet, t ex som i ovan nämnt exempel där västerlänningen föreslår östasien att de skall vara du med varandra. Informationskällan är med Shannon & Weavers (1959) definition hjärnan, d v s den enhet i modellen där meddelandet skapas. Eftersom meddelandet i vårt exempel skapas utifrån västerlänningens självscheman som i detta fallet utgörs av hans eller hennes kulturspecifika erfarenhet av att visa tillförlit, skulle man mer specifikt kunna definiera informationskällan som västerlänningens självscheman. Sändaren är västerlänningen som tillsammans med informationskällan utgör meddelandet. Meddelandet kodas av västerlänningen. Hur det kodas beror på vilket kommunikationssätt han eller hon använder. Är det tal som används är signalerna ljudvågor, är det ickeverbal kommunikation som t ex kroppsspråk är signalerna ljusvågor. Signalerna avkodas sedan av mottagaren som är östaseaten.

För att återskapa ett meddelande på andra sidan om signalerna i modellen måste signalerna nå destinationen. Destinationen är enligt Shannon & Weaver (1959) den enhet i kommunikationsprocessen som representerar den person som meddelandet är riktat till. Eftersom Shannon & Weaver (1959) inte talar om *tolkning* av meddelandet är det inte helt korrekt att definiera destinationen som östasiatens självscheman. Vid kommunikation mellan två individer med olika självscheman som i Scollon & Scollons (1995) exempel, uppstår missförstånd då erfarenheten av ”att vara familjär och att använda familjenamnet” skiljer sig i informationskällan och i destinationen. För att östasien skall lägga mening i västerlänningens uppträdande måste han eller hon dock *tolka* meddelandet, en omöjlighet i Shannon & Weavers (1959) modell. Han eller hon jämför uppträdandet ”att vara familjär och använda familjenamnet” med sin egen uppfattning av ”att vara familjär och använda familjenamnet”, d v s hans eller hennes självscheman.

### **5.1.1 Semantiska problem och effektivitetsproblem**

De problem som är aktuella att studera i denna undersökning är semantiska problem samt effektivitetsproblem. Vid studier av olika kommunikationsstilar är det inte intressant att studera eventuella tekniska störningar i kanalen som t ex en dålig telefonledning eller problem hos sändaren som t ex svårigheter att tala p g a halsont. Vad som är relevant är snarare hur väl innebörden av meddelandet i destinationen stämmer överens med informationskällans ursprungliga innebörd.

Det är också av intresse att studera hur väl destinationens reaktion på meddelandet stämmer överens med hur informationskällan tror att destinationen skall reagera. Om meningen skiljer sig åt i informationskälla och i destination och om informationskällans förväntade reaktion hos destinationen blir en annan, är det av intresse att undersöka vad det i såfall är som stör meddelandet och signalerna (bortsett från tekniska störningar). Eftersom ingen människa är en annan människa lik kan meddelandet dock omöjligen bli exakt samma i informationskälla som i destination (von Glasersfeld, 1983). Man borde heller inte utifrån von Glasersfelds (1983) teori kunna mäta om reaktionen på meddelandet blir exakt det som informationskällan förväntat sig. Jag vill poängtera att det dock inte är de hårfina skillnaderna som är av intresse för studien, utan snarare de extrema skillnaderna (individualism-kollektivism) som kan leda till *missförstånd* mellan de båda kommunikationsparterna.

Vid kommunikation mellan en individ van vid lågkontextkommunikation (individualism) och en individ van vid högkontextkommunikation (kollektivism) är de semantiska problemen uppenbara. Enligt exemplet ovan är innebörden av individualistens meddelande "att visa tillförlit". Hans eller hennes sätt att visa det på tolkas dock av kollektivisterna som oförskämt och genant. På skillnader i självskemana hos de båda kommunikationsparterna skiljer sig ramarna för att hantera pragmatik. Innebörden av meddelandet kan därmed omöjligtvis se likadant, eller ens liknande ut i informationskällan som i destinationen.

Det finns, som jag ser det, även effektivitetsproblem i kommunikationen. Individualisten väntar sig en positiv reaktion på hans eller hennes familjära uppträdande. Kollektivisterna ler, men inte för att hon eller han känner sig tillfreds med relationen till individualisten utan snarare av nervositet eller blyghet. Även om individualisten väntar sig den reaktion som han eller hon tror sig se hos kollektivisterna, är innebörden av reaktionen inte den samma som den han eller hon väntade sig. Det kan därför, utifrån sett eller ur individualistens synvinkel, *verka* som om kommunikationen är problemfri. I fallet med den västerländske och den östasiatiska affärsmannen anser jag dock att det uppstår såväl semantiska problem som effektivitetsproblem.

### **5.1.2 Brus**

Då vi bortser från de tekniska problem som uppstår vid en kommunikation återstår det att härleda de brusfaktorer som leder till semantiska problem och till effektivitetsproblem. Då det handlar om kommunikation mellan individualister och kollektivisterna anser jag den största brusfaktorn vara självskemana. Jag tror att individer påverkas så starkt av sin självuppfattning att de inte är medvetna om att de påverkas och de kan därmed inte föreställa sig hur det skulle vara att ha en annorlunda självuppfattning.

Kanske brusfaktorn i form av en individualistisk självuppfattning hos individualister är större än vad den är i form av en grupprelaterad självuppfattning hos kollektivister när det handlar om kommunikation mellan individualister och kollektivister. Kollektivister har, enligt Barsade & Chatman (1995), lättare att ställa om sin kommunikationsstil till en individualistisk än vad individualister har att ställa om till en kollektivistisk kommunikationsstil. Då individualister strävar efter att uppnå sina personliga mål och det bl a med hjälp av en lågkontextualiserad kommunikationsstil, är det naturligt att vara direkt, uppriktig och inte i första hand anpassa sig efter omgivningen. För kollektivister däremot, som har som mål att passa in i gruppen bl a med hjälp av en högkontextualiserat kommunikationssätt, faller det sig mer naturligt att försöka passa in i gruppen genom att känna efter vad den andra kommunikationspartner tycker och tänker om en, även om han eller hon råkar vara individualist.

Enligt Shannon & Weaver (1959) är brusfaktorn någonting som stör signalerna eller något som stör sändaren så att kodningen blir felaktig. Eftersom denna studie inte behandlar en specifik typ av kommunikation som t ex tal, skrift eller kroppsspråk är det omöjligt att definiera brusfaktorn på samma sätt som Shannon & Weaver (1959) gör. Signalerna och sättet att koda meddelandet på är inte relevant i denna undersökning och skulle vi fortsätta att definiera brusfaktorn som en faktor som påverkar signalerna skulle brusfaktorn komma lika mycket i skymundan som signalerna.

Vid studier av olika kommunikationsstilar anser jag brusfaktorn vara lika relevant men att den inte har med signalerna och kodningen av meddelandet att göra. Jag anser snarare att brusfaktorn, sannolikt främst i form av olika självskeman, direkt påverkar informationskällan och destinationen. Eftersom informationskällan och destinationen enligt min tolkning utgörs av självskemana, är brusfaktorn, informationskällan och destinationen samma sak. Med ett sådant resonemang blir allting i kommunikationsprocessen brus, vilket visar att Shannon & Weavers (1959) modell inte är särskilt väl anpassad till kommunikation mellan individer från olika kulturer.

Om man ändå, som Shannon & Weaver (1959), tolkar brusfaktorn som en utomstående faktor, skulle brusfaktorn vid kommunikation mellan två individer med olika självskeman kunna vara kulturen. Enligt Frykman & Löfgren (1979) fungerar kulturen som ett filter mellan människa och samhälle och det sker ständigt en ömsesidig påverkan. Kulturen formar därmed ramarna för de värderingar och den världsuppfattning man har i självskemana. Eftersom olika kulturer påverkar självskemana på olika sätt och då självskemana påverkar sättet att kommunicera på, uppstår problem vid kommunikation mellan individer från olika kulturer. Källan till problemen (brusfaktorn) kan således med ett sådant resonemang också vara kulturen.

## **5.2 Schramms modeller och individualism-kollektivism**

### *Schramms första modell*

I den första modellen betonar även Schramm (Severin & Tankard, 1988) kodningsprocessen i kommunikationen. Det är dock, som ovan beskrivit (Se kapitel 5.1.1), inte hur meddelandet kodas och hur väl signalerna överförs från sändare till mottagare som är av intresse för studien.

Även bristen på anpassningsbarhet i såväl Shannon & Weavers (1959) modell som i Schramms (Severin & Tankard, 1988) första modell, anser jag leder till att modellerna inte är anpassade till kommunikation mellan individer från olika kulturer.

Kollektivisterna, d v s individer vana vid högkontextkommunikation är starkt motiverade att fånga sin kommunikationspartners intention. Han eller hon strävar efter att anpassa sig efter sin kommunikationspartner för att upprätthålla bra relationer till denne.

Att kollektivister har lättare att samarbeta med individualister än vad individualister har att samarbeta med kollektivister beror enligt Barsade & Chatman (1995) på att kollektivister är vana vid att försöka passa in. Varken Shannon och Weavers (1959) modell eller Schramms (Severin & Tankard, 1988) första modell belyser kollektivisters förmåga till anpassning i kommunikationen. Kommunikationen illustreras som en linjär och enkelriktad process och det finns inget utrymme för feedback. Att Shannon & Weaver (1959) och Schramm (Severin & Tankard, 1988) inte tar hänsyn till anpassningsbarheten i kommunikationen kanske beror det på att de alla kommer från individualistiska kulturer. Det vore intressant att se hur en kollektivist beskriver kommunikationsprocessen! Tyvärr har jag inte hittat någon litteratur inom processkolan författad av individer från kollektivistiska kulturer.

#### *Schramms andra modell*

Erfarenhetsfälten i Schramms (Severin & Tankard, 1988) andra modell skulle man kunna tolka som varje individs självscheman. Eftersom självschemana enligt teorin bidrar till att forma ens värderingar och övertygelser, ens roll i samhället, de normer man efterlever och de intentioner man har (Kitayama & Markus, 1995), påverkar de hur man tolkar all information man möts av. Man lägger således betydelse i den andre kommunikationspartens uttalande eller agerande utifrån sina självscheman. Att individualisten i Gudykunst (1991) exempel angående användande av personliga pronomen tror att kollektivisten syftar på hela gruppens åsikt då han eller hon använder pronominat "vi", beror på att individualisten tolkar uttalandet utifrån hans eller hennes erfarenhet av att använda pronomenet "vi". Individualister använder framförallt "vi" med syfte på fler än en person. Kollektivister med ett starkt grupprelaterade själv använder "vi" även när hon eller han hävdar en personlig åsikt.

Då man, som i mitt fall studerar kommunikationsstilar (högkontext- och lågkontextkommunikation) snarare än en specifik typ av kommunikation (t ex tal, skrift eller kroppsspråk), passar en modell som saknar en utomstående brusfaktor bättre än en som Shannon & Weavers (1959). Då jag ser självschemana som den faktor som stör kommunikationen och då självschemana inte är en utomstående brusfaktor, tycker jag att Schramms (Severin & Tankard, 1988) andra modell är en bra beskrivning av kommunikation mellan en individ med ett individualistiskt självschema och en individ med ett kollektivistiskt självschema. Modellen beskriver inte brusfaktorn som en utomstående faktor. Orsaken till att det uppstår problem i kommunikationsprocessen, hävdar han i stället beror på bristen på gemensam erfarenhet, vilket är fallet vid kommunikation mellan en individualist och en kollektivist som båda har olika självscheman.

Eftersom inga människor är enbart kollektivistiska eller individualistiska (Triandis, 1993), anser jag det värt att betona att det ändå finns viss sannolikhet att individer från kollektivistiska respektive individualistiska kulturer kan skapa en problemfri kommunikation. Det är bara när skillnaderna är extremt stora, d v s när vissa självscheman konfronteras som kommunikationen försvåras. Med problemfri kommunikation menar jag kommunikation tillräckligt fri från missförstånd för att de båda kommunikationsparterna skall (tro sig) förstå sammanhanget i kommunikationen. Man kan dock, som tidigare nämns, enligt von Glasersfeld (1983) aldrig mäta huruvida människors förståelse av ett meddelande är exakt det samma.

### *Schramms tredje modell*

Det faktum att kollektivist tenderar att anpassa sitt beteende till den miljö de befinner sig i och till de människor de umgås med (Barsade & Chatman, 1995), anser jag, visar att de har ständig kontroll på inblandade element i kommunikationen, d v s att interaktiviteten är betydande del av kommunikationen.

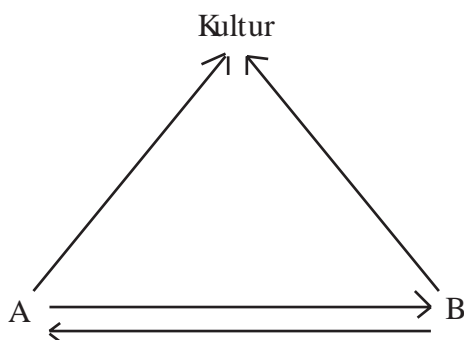
Att människan drar nytta av befintlig kunskap i sitt handlande känner vi igen från självschemateorin. Ju mer komplext ett självschema är (ju mer kunskap), desto mer lättåtkomliga blir självschemana (kunskapen) (Se kapitel 2.1). Tolkaren i Schramms (Severin & Tankard, 1988) tredje modell, anser jag, styrs av sina självscheman. Tolkaren lägger mening i budskapet utifrån sina kulturspecifika självscheman och behandlar det avkodade meddelande selektivt, d v s han eller hon tar lättare till sig den information som passar självschemat. Självschemana fungerar därmed som så kallade "gatekeepers" som väljer ut den information i meddelandet som skall uppmärksammas.

Att Schramm (Severin & Tankard, 1988) i den tredje modellen ser avkodare, tolkare och kodare som en enhet gör att den är mer användbar då man studerar olika kommunikationsstilar snarare än en specifik typ av kommunikation. Avkodare och kodare definieras som de fysiska medel som används för att avkoda och koda ett budskap, t ex hörsel- och talmekanismen. Då de fysiska komponenterna i modellen inte skiljer sig hos de båda kommunikationsparterna (individualist-kollektivist) är de inte av intresse för studien. Schramm talar heller inte om signaler i den tredje modellen, ett tecken på att han vill illustrera en mindre teknisk kommunikationsprocess där fokus inte ligger på det kodade meddelandet och på kanalerna.

## **5.3 Newcombs modell och individualism-kollektivism**

Newcombs (1953) syfte är att förklara betydelsen av interaktivitet mellan människor med hjälp av kommunikation. Hans teori att man genom kommunikation med andra människor skaffar sig kunskap om den person man kommunicerar med och om det man kommunicerar, stämmer överens med skapandet av självscheman. Ju mer aktivt ett självschema är, d v s ju oftare man får bekräftat sitt själv, desto mer komplext blir självschemat vilket leder till att det allt oftare bekräftas (Se kapitel 2.1).

Newcombs (1953) ABX-system är beroende av balans och det är, hävdar jag, genom assimilering och ackommodation av självscheman som balans skapas i kommunikationsprocessen. Låt oss säga att A och B är två individer från samma kultur och X den kultur A och B lever i. X innehåller därmed kulturspecifika ämnen vilka kommunikationen mellan de båda parterna kretsar kring. Eftersom X är kulturspecifik är A och B troligtvis överens om X, d v s attraktionen mellan A och B är stark. Stark attraktion mellan A och B leder till att de båda kommunikationsparterna känner sig övertygade om X vilket i sin tur resulterar i att A och B också tar till sig X och utvidgar sina scheman angående X. A:s och B:s självscheman ackommoderas därmed till den yttre verkligheten (kulturen). Genom assimilering anpassas också den yttre verkligheten (kulturen) till de inre självschemana (Se kapitel 2.). Om X är okänd för A och B sker tolkningen av X utifrån A:s och B:s kulturspecifika självscheman. X anpassas därmed till A och B och skapar balans i systemet.

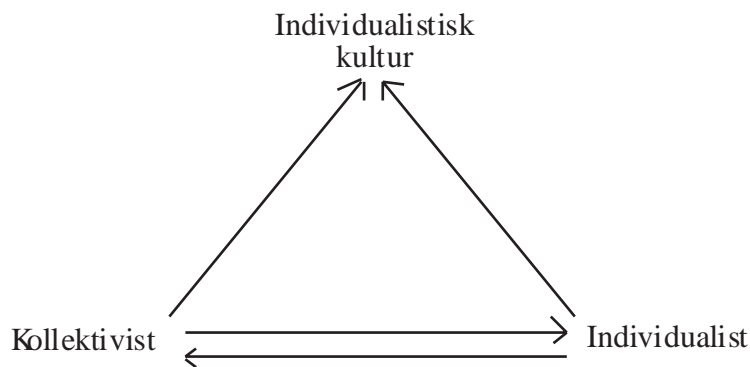


Figur 9. Två individer (A och B) från samma kultur kommunicerar om något kulturspecifikt (X). (Efter Newcomb, 1953, sid 393)

Då självschemana styr det kommunikativa beteendet kan man också använda modellen för att förklara skillnader mellan hög- och lågkontextkommunikation. Ovan beskrivs situationer där attraktionen mellan A och B är stark, d v s A och B har liknande självscheman och det är sådana situationer där A och B är medlemmar av samma grupp, d v s att de känner samhörighet, som Newcomb (1953) förutsätter för att ABX-systemet skall fungera.

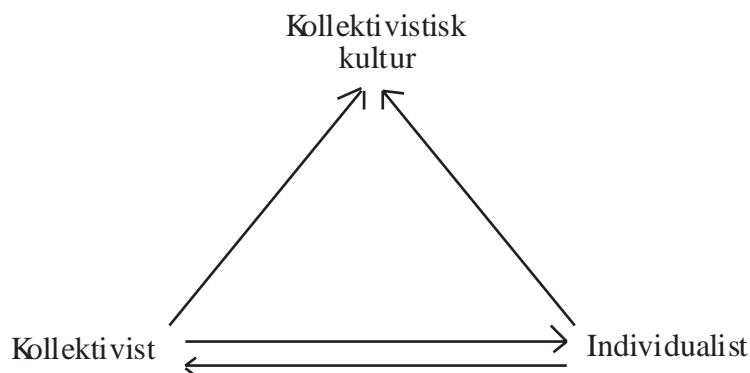
Låt oss istället anta en situation där en individ van vid högkontextkommunikation (kollektivist) och en individ van vid lågkontextkommunikation (individualist) kommunicerar i en individualistisk miljö. Enligt Barsade & Chatman (1995) tenderar kollektivisterna att handla i enlighet med den miljön de befinner sig i. Trots det faktum att A och B har olika självscheman tenderar kollektivisten därmed ändå att ackommodera sina självscheman till de individualistiska normerna. Förklaringen till detta är att kollektivisten strävar efter att passa in och leva upp till rådande normer (Kitayama & Markus, 1995). Attraktionen mellan A och B, anser jag, blir därmed ändå stark och kommunikationen balanserad.





Figur 10. En individ van vid högkontextkommunikation (kollektivist) kommunicerar med en individ van vid lågkontextkommunikation (individualist) i en individualistisk miljö. (Efter Newcomb, 1953, sid 393)

I en annan situation kommunicerar en individ van vid högkontextkommunikation (kollektivist) och en individ van vid lågkontextkommunikation (individualist) i en kollektivistisk miljö. Eftersom individualisten i första hand vill uppnå sina egna mål (Kitayama & Markus, 1995) ackommoderar han eller hon inte de kollektivistiska normerna. Även om individualisten enligt Barsade och Chatman (1995) är medveten om skillnaderna mellan sin egen kultur och den kollektivistiska kulturen tenderar han eller hon ändå att handla utifrån sina självskeman. Individualisten är starkt benägen att uppnå sina egna målsättningar och känner sig inte motiverad att anpassa sig till någon annan. Han eller hon ackommoderar därmed inte sina självskeman efter de kollektivistiska normerna. Attraktionen mellan A och B blir därmed svag och kommunikationen obalanserad.



Figur 11. En individ van vid högkontextkommunikation (kollektivist) kommunicerar med en individ van vid lågkontextkommunikation (individualist) i en kollektivistisk miljö. (Efter Newcomb, 1953, sid 393)

## 6. Sammanfattande diskussion

### 6.1 Shannon och Weavers modell och Schramms första modell

Shannon & Weavers (1959) modell är mindre bra då man vill beskriva kommunikation mellan individer från olika kulturer och mellan människor överhuvudtaget. Modellen belyser framförallt den tekniska överföringen av meddelande och signaler. Den fokuserar på sändaren och mottagaren, t ex tal- och hörselmekanismen som, enligt Shannon & Weaver (1959), är de tekniska förutsättningarna för att en signal skall kunna koda och avkodas. Vid studier av olika kommunikationsstilar där fokus inte ligger på en viss typ av kommunikation som t ex tal eller skrift är det inte intressant att studera den tekniska överföringen av meddelande och signaler. Det är heller inte av intresse att studera sändare och mottagare då de är fysiska mekanismer som inte skiljer sig hos individer från olika kulturer.

Man kan heller inte använda Shannon & Weavers (1959) definition på brusfaktorn för att härleda eventuella problem i modellen. Även om definitionerna på semantiska problem och effektivitetsproblem stämmer överens med den typ av problem som uppstår vid kommunikation mellan individualister och kollektivisterna, kan det med hjälp av modellen vara svårt att utreda varifrån problemen härstammar. Eftersom självschemana fungerar som ramar för hur omvärlden skall tolkas och då tolkningarna av omvärlden uppenbarligen skiljer sig åt mellan individualister och kollektivisterna, måste anledningen till problemen ligga i självschemana. I Shannon och Weavers (1959) modell är brusfaktorn (anledningen till problemen) en extern enhet som påverkar signalerna och sändaren.

Shannon & Weaver (1959) talar heller inte om tolkning i kommunikationsprocessen. Anledningen till uppkomsten av semantiska problem och effektivitetsproblem vid kommunikation mellan två individer från olika kulturer ligger i att de båda individerna tolkar ett meddelande på olika sätt, samt att deras reaktioner på innebörden av ett meddelande skiljer sig åt. Shannon och Weavers (1959) definition av brusfaktorn kan därmed omöjligtvis användas vid analys av den kommunikation som studien avser.

Då kollektivisternas sätt att kommunicera på (högkontextkommunikation) går ut på att uppfylla andras mål och att anpassa sig till andra, är just anpassningsbarheten en viktig faktor i kommunikationen. Shannon & Weavers (1959) modell samt Schramms (Severin & Tankard, 1988) första modell saknar dock denna faktor. Det enda sättet man skulle kunna tänka sig att Shannon & Weaver (1959) och Schramm (Severin & Tankard, 1988) i den första modellen behandlar fenomenet feedback är att de ser sändare/kodare och mottagare/avkodare som enheter som ständigt byter plats i kommunikationsprocessen. När sändaren/kodaren kodat ett meddelande och mottagaren/avkodaren avkodat signalerna byter de båda kommunikationsparterna plats så att mottagare/avkodare blir sändare/kodare och vice versa.

## 6.2 Schramms andra och tredje modell

Till skillnad från Shannon & Weavers (1959) linjära, enkelriktade, tekniska modell belyses anpassningsbarhet och feedback starkare i Schramms (Severin & Tankard, 1988) tredje modell där kommunikation ses som en loop av delad erfarenhet (Severin & Tankard, 1988). Alla människor anpassar sig mer eller mindre till sin kommunikationspartner i en kommunikationsprocess, men kollektivisterna med ett ömsesidigt beroende självschema som bl a innebär att i största möjliga mån passa in i gruppen, gör det extremt mycket. Att Schramm (Severin & Tankard, 1988) i den tredje modellen belyser anpassningsbarheten i kommunikationen gör den således användbar vid studier av kommunikation mellan individer från olika kulturer.

Andra, med hänsyn till interkulturell kommunikation, positiva aspekter av kommunikation som Schramms (Severin & Tankard, 1988) tredje modell belyser är att avkodare, kodare och tolkare ses som en enhet. Eftersom man vid studier av kommunikationsstilar inte är intresserad av varje enskild enhet som t ex tal- eller hörselmekanismen, är det bättre att se de olika komponenterna som en enhet. Att det inte finns några signaler illustrerade i modellen är också ett tecken på att Schramm (Severin & Tankard, 1988) i den tredje modellen har som intention att illustrera en mindre teknisk kommunikationsprocess.

Även Schramms (Severin & Tankard, 1988) andra modell fungerar bra som illustration av interkulturell kommunikation. Erfarenhetsfälten kan tolkas som självschema och det finns ingen utomstående brusfaktor. Problem, hävdar Schramm (Severin & Tankard, 1988) i den andra modellen, uppstår då man inte finner någon gemensam nämnare hos de båda erfarenhetsfälten.

## 6.3 Newcombs modell

Enligt Newcomb (1953) är kommunikationsprocessen en förutsättning för att vi skall lära oss något nytt och det är med hjälp av kommunikation med andra människor som vi skapar förståelse och kan dra slutsatser.

Newcombs (1953) modell är därmed ett bra alternativ till val av kommunikationsmodell vid studier av olika kommunikationsstilar mellan individer från olika kulturer. För att kommunikationen skall lyckas måste det råda balans mellan de båda kommunikationsparterna (A och B) vilket sker om A och B är överens om det kommunikationen kretsar kring (X). Kommunikation mellan två individer där den ena individen är individualist och är van vid lågkontextkommunikation och där den andre individen är kollektivist och är van vid högkontextkommunikation, kan lätt appliceras på Newcombs (1953) modell. Vid en sådan situation har de båda kommunikationsparterna olika självschema. Olika självschema leder till att X assimileras till dessa och tolkningen av X blir olika. Olika uppfattning om X leder, enligt Newcomb (1953), till obalans i kommunikationen.

För att åtgärda obalansen i kommunikationen måste, enligt Newcombs (1953) teori, självskemana hos de båda kommunikationsparterna bli mer lika. Enligt Schramms tredje modell (Severin & Tankard, 1988) är kommunikationen ständigt förändlig. Med hjälp av existerande kunskap samt information från sin kommunikationspartner kan kommunikationen utvecklas och ge ny kunskap till de båda kommunikationsparterna. Ny kunskap bidrar till att göra självskemana mer komplexa, vilket gör att ännu mer kunskap kan tas in. Hittar kommunikationsparterna bara den gemensamma nämnare som Schramm (Severin & Tankard, 1988) talar om i sin andra modell anser jag att denna process av skapande av ny kunskap kan starta, vilket i sin tur kan leda till att skapa balans i kommunikationen.

Det verkar dock som om det råder undantag från Newcombs (1953) teori då det gäller samarbete mellan en individualist och en kollektivist i en individualistisk miljö. Kollektivister är vana att anpassa sig till den miljön de befinner sig i och de är mer motiverade att uppfylla andras mål än att uppfylla sina egna (Kitayama & Markus, 1995). Kollektivister tenderar därmed att ackommodera självskemana till de individualistiska normerna. A:s och B:s självskemana närmar sig därigenom varandra och det skapas balans i kommunikationen. Jag anser således, till skillnad från Newcomb (1953), att A och B nödvändigtvis inte behöver tillhöra samma grupp, d v s känna gemenskap, för att ABX-systemet skall fungera.

## 7. Förslag till fortsatt arbete

De resultat som redovisas i rapporten tror jag exempelvis skulle kunna användas som underlag vid framtagning av riktlinjer för utformning av gränssnitt. Det är viktigt att ett gränssnitt fungerar som ett redskap för att underlätta människans informationshantering och det gör det om det kan användas utan överdriven tankeverksamhet. Som Barnlund (1975) mycket riktigt poängterar hör samarbete över kulturgränserna idag till vardagen. Jag anser därför att ett gränssnitt som stödjer människor från många olika kulturers sätt att tänka och kommunicera är av stor vikt i framtiden.

Man skulle också kunna arbeta vidare med en specifik typ av interkulturell kommunikation, t ex e-postkommunikation. Framhävs t ex de hög- eller lågkontextualiserade aspekterna av kommunikationen vid e-postkommunikation och vilka problem kan skillnaderna i sättet att kommunicera på leda till?

Vad jag upptäckt under arbetets gång är att det finns relativt mycket forskning om individualistiska och kollektivistiska självskeman samt om lågkontext- och högkontextkommunikation var och en för sig, d v s de flesta resultat av hur en individualist och en kollektivist kommunicerar med varandra härleds från studier av kulturella mönster när de är skilda åt. Man studerar så att säga inte konfrontationen av de kulturella skillnaderna. Vad man saknar är undersökningar av samspelet och kommunikationen mellan individer med olika självskeman och olika kommunikationsstil.

Idag är närmare 90 procent av all litteratur angående interkulturell kommunikation författad av personer från Västeuropa och Nordamerika (Kagitçibasi, 1996). Många forskare i ämnet är alltså individualister. Eftersom självskemana styr våra värderingar, vår världsuppfattning, vilka normer vi efterlever och de intentioner vi har (Triandis, 1995) är det, som jag ser det, omöjligt att vara helt objektiv i sina jämförelser mellan individer från individualistiska respektive kollektivistiska kulturer. Problem som t ex Shannon & Weavers (1959) effektivitetsproblem har vi sett kan leda till att även om man tror sig förstå innebörden av en reaktion hos en annan människa, så kan den se helt annorlunda ut hos den som reagerar. Jag tror att det är omöjligt som medlem av en specifik kultur att helt och hållet förstå en annan kultur och att då kunna dra vetenskapliga slutsatser om hur individer från en annan kultur tänker och känner, tror jag, kan vara mycket svårt. Att det ändå är möjligt, hävdar von Glasersfeld (1983), beror på att det räcker att få *tillräcklig* förståelse för att skapa ett sammanhang. För att öka trovärdigheten i min studie skulle jag vilja läsa mer litteratur skriven av forskare från kollektivistiska kulturer. Det vore intressant är att jämföra undersökningar angående kommunikation mellan individualister och kollektivistiska gjord av *kollektivster* med en liknande undersökning gjord av en *individualister*. Kitayama & Markus (1995) litteratur är exempel på ett sådant upplägg.

Eftersom jag bara studerat processkolan vore det också intressant att se hur semiotikerna ser på kulturella kommunikationsstilar. Kan man där t ex hitta förklaringsmodeller som är mer anpassade till studier av olika kommunikationsstilar snarare än till en viss typ av kommunikation och finns det fler modeller av Newcombs (1953) slag som ser kommunikationen som ett utbyte av kunskap snarare än som transport av information från ett ställe till ett annat (Shannon & Weaver, 1959)?

# Litteraturförteckning

Barnlund, D. C. (1975) Communication in global village. *Public and private self in Japan and United states*. Tokyo: Simul press, sid 3-24.

Barsade, S.G. & Chatman, J.A. (1995) Personality, organizational culture, and cooperation: Evidence from a business simulation. *Administrative science quarterly*, Vol 40, Nr 3, sid 423-444.

Brainerd, C. (1978) *Piaget's theory of intelligence*. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall.

Caputo, J.S., Hazel, H.C. & McMahon, C. (1994) *Interpersonal communications: Using reason to make relationship work*. Dubuque, Iowa: Kendall/Hunt publishing company.

Fiske, J. (1982) *Kommunikationsteorier*. Stockholm: Walström & Widstrand.

Fiske, J. (1997) *Kommunikationsteorier: En introduktion*. Borås: Walström & Widstrand.

Frykman, J. & Löfgren, O. (1979) *Den kultiverade människan*. Kristianstad: Gleerups förlag.

Gardner, H. (1985) *The mind's new science: A history of cognitive revolution*. New York: Basic books.

von Glasersfeld, E. (1983) On the concept of interpretation. *Poetics*, Nr 12, sid 207-218.

Gudykunst, W.B., (1991) *Bridging differences: Effective intergroup communication*. Newbury park, California: Sage publications, Inc.

Gudykunst, W.B., Ting-Toomey, S. & Nishida, T. (1996) *Communication in personal relationships across cultures*. Thousand Oaks, California: Sage publications, Inc.

Kagıçibasi, C. (1996) Individualism and collectivism. I: Berry, J.W., Segall, M.H. & Kagıçibasi, C. (red) *Cross-cultural psychology: Social behaviour and applications*. Needham Heights, MA: Allyn and Bacon.

Kitayama, S. & Markus, H.R. (1995) Culture and self: Implications for internationalizing psychology. I: Goldberger, N. R. & Veroff, J.B. (red) *The culture and psychology reader*. New York: New York university press.

Linell, P. (1982) *Människans språk: En orientering om språk, tänkande och kommunikation*. Klippan: Gleerups förlag.

- Lundh, L-G., Montgomery, H. & Waern, Y. (1992) *Kognitiv psykologi*. Lund: Studentlitteratur.
- Newcomb, T.M. (1953) An approach to the study of communicative acts. *Psychological review*, Vol 60, Nr 6, sid 393-404.
- Scollon, R. & Scollon, S.W. (1995) *Intercultural communication: Discourse approach*. Cambridge, Massachusetts: Blackwell.
- Severin, W.J. & Tankard, J.W.Jr. (1988) *Communication theories: Origins, methods, uses*. New York: Longman.
- Shannon, C.E. & Weaver, W. (1959) *The mathematical theory of communication*. Urbana: The university of Illinois press.
- Triandis, H.C. (1993) Collectivism and individualism as cultural syndromes. *Cross-cultural research*, Vol 27, Nr 3 & 4, sid 155-181.
- Triandis, H.C. (1995) The self and social behavior in differing cultural contexts. I: Goldberger, N.R. & Veroff, J.B. (red) *The culture and psychology reader*. New York: New York university press.
- Watzlawick, P., Beavin, J. & Jackson, D. (1968) The impossibility of not communicating. I: Corner, J. & Hawthorn, J. (red) *Communication studies: an introductory reader*. London: Edward Arnold.