



**Linnéuniversitetet**

Kalmar Växjö

Kandidatuppsats 15 hp

# ”I could trust the Migration Board with my eyes closed”

*En studie om immigranternas relation till Migrationsverket ur ett interkulturellt kommunikationsperspektiv*



*Författare:* Lina Jörgensen  
Kajsa Persson-Berg  
*Handledare:* Dino Viscovi  
*Examinator:* Britt-Marie Ringfjord  
*Termin:* VT16  
*Ämne:* Medie- och kommunikationsvetenskap  
*Nivå:* Grundnivå  
*Kurskod:* 2MK300

# Abstrakt

TITEL	”I could trust the Migration Board with my eyes closed” – en studie om immigranternas relation till Migrationsverket ur ett interkulturellt kommunikationsperspektiv
PROBLEMFÖRÅGÅ	Hur uppfattar och beskriver immigranter Migrationsverket? <ul style="list-style-type: none"><li>• Hur uppfattar och beskriver immigranter Migrationsverkets bemötande under asylprocessen?</li><li>• Hur uppfattar och beskriver immigranter Migrationsverkets tjänstepersoner i förhållande till myndigheten?</li><li>• Hur spelar immigranternas tidigare erfarenheter av kontakt med myndigheter i hemlandet in på relationen till Migrationsverket?</li><li>• På vilket sätt spelar maktrelationer in i hur immigranter uppfattar och beskriver Migrationsverket?</li></ul>
SYFTE	Undersökningens övergripande syfte är att, ur ett medborgarperspektiv och ett interkulturellt kommunikationsteoretiskt ramverk, studera relationen myndighet-medborgare med speciell fokusering på relationen Migrationsverket-immigrant och därmed bidra med nytt empiriskt material till det interkulturella kommunikationsfältet.
METOD	Empirin utgörs av sju kvalitativa respondentintervjuer, en informantintervju samt en observation på Migrationsverket.
SLUTSATS	Det finns en stor frustration med det så kallade ”systemet” och en åtskillnad görs mellan Migrationsverket och tjänstepersonerna som arbetar där. Myndighetens byråkratiska arbetssätt upplevs som stelt, medan tjänstepersonerna görs till individer som blir inbjudna till in-group. Systemet hålls å sin sida utanför i en out-group. Immigranterna visar ett högt förtroende till Migrationsverket men känner hopplöshet inför den asymmetriska maktrelation. Vidare ser vi, trots frustrationen över myndighetens stelhet, att det uppskattas att den upprätthåller de byråkratiska kraven på jämlikhet.

## Nyckelord

Byråkrati, Gräsrotsbyråkrati, Immigranter, Interkulturell kommunikation, Interpersonell kommunikation, Hofstede, Kulturdimensioner, Makt, Migrationsverket, Myndigheter, Street-level bureaucracy

# Tack

När vi nu sätter punkt för den här uppsatsen är det med både stolthet och glädje vi gör det. Aldrig kunde vi tro att en uppsats kunde ge oss så mycket glädje och kunskap som den här har gjort. Våra intervjupersoner har bidragit till många intressanta möten där tårar och skratt blandats om vartannat. Från dem har vi fått många lärdomar, inte bara till studien, utan även personligen. Våra största, varmaste tack går därför till dem.

Några människor har varit lite extra viktiga för att hjälpa oss att få ihop denna uppsats, och dessa skulle vi vilja tacka. Tack till Dino Viscovi för motivation, råd och vägledning. Kanske ett särskilt tack för att vi nu har metaforer för tufft arbete så vi klarar oss i några år framöver. Det blev en tårta till sist! Tack till Therese, Lotta, Caroline och Ulrika för era givande idéer och för att vi fått tillgång till era fantastiska nätverk.

Tack till Helena Jörgensen, Ines Alic och Kerstin Persson för genomläsning av manus.

Tack också till Ninni Gustavsson, som inte bara läst igenom vår uppsats utan också stått för mental coaching när inga mängder lösgodis eller Justin Timberlake hjälpt oss.

Sist, men inte minst, vill vi tacka våra familjer som uppfostrat oss till att bli precis så nyfikna på världen som man måste vara för att kunna skriva en sådan här uppsats.

Kajsa Persson-Berg  
Lina Jörgensen

# Innehåll

<b>1 Inledning och problemdiskussion</b>	<b>1</b>
1.1 Syfte och frågeställningar	2
1.2 Uppsatsens disposition	3
<b>2 Bakgrund</b>	<b>4</b>
2.1 Migrationsverket	4
2.2 Vem kan söka asyl?	4
2.2.1 Dublinförordningen	5
2.2.2 Asylprocessen	5
2.3 Institutionella villkor i immigranternas hemländer	7
2.4 Sammanfattning	7
<b>3 Tidigare forskning</b>	<b>8</b>
<b>4 Teoretiskt ramverk</b>	<b>10</b>
4.1 Kommunikation	10
4.2 Kultur	11
4.3 Interkulturell kommunikation	12
4.3.1 Kommunikationskompetens	13
4.4 Makt i kommunikationen	14
4.5 Byråkrati	14
4.6 Sammanfattning	15
<b>5 Metod och material</b>	<b>16</b>
5.1 Metod för insamling av data	16
5.1.1 Observation	16
5.1.2 Intervjuer	16
5.2 Validitet och reliabilitet	18
5.3 Metodologisk diskussion	19
<b>6 Resultat/analys</b>	<b>22</b>
6.1 Immigranternas tidigare erfarenheter av myndigheter	22
6.2 Mötet med myndigheten	23
6.3 Mötet med systemet	26
6.4 Mötet med tjänstepersoner på Migrationsverket	30
6.5 Kommunikationskompetens	34
6.6 Sammanfattning	36
<b>7 Slutdiskussion</b>	<b>38</b>
<b>Referenser</b>	<b>41</b>
<b>Bilagor</b>	<b>45</b>
Bilaga 1 Förteckning över intervjupersoner	45
Bilaga 2 Intervjuguide för respondenter	46
Bilaga 3 Intervjuguide för informant	47

# 1 Inledning och problemdiskussion

Föreställ dig att du flytt från ett land utan fungerande myndigheter, där korruptionen är hög och ingen går att lita på. Hur gör du när du kommer till ett nytt land? Hur vet du vilka institutioner du kan lita på, och vem berättar hur du ska gå tillväga för att möta dem?

Det här är frågor som på grund av konflikter i världen allt oftare måste ställas av individer som blivit tvungna att lämna sina hem. För de människor som söker asyl i Sverige sker asylprocessen ofta i ett land som fungerar på ett markant annorlunda sätt än deras hemmiljöer. I fall med asylsökande från ett land som till exempel Somalia, innebär deras bakgrund ofta att de kommer från ett ställe med svaga institutioner och hög korrupktion ("Corruption Perception Index 2015": Transparency International, u.å). Som kontrast har Sverige ofta rankats som ett mycket transparent land i korruptionsmätningar (Ibid.). Här ska alla behandlas lika. Hur orienterar sig då nyanlända immigranter när de kommer till en kultur som värderar andra ideal än vad de själva är vana vid?

För en asylsökande i Sverige blir Migrationsverket den första instans man möter och myndigheten får därför rollen som en viktig inkörsport i utläringen av hur andra myndigheter fungerar. I Sverige ansökte 162 877 människor om asyl under 2015 ("Asylsökande i Sverige": Migrationsinfo, 2016). Av dessa fick cirka 32 300 uppehållstillstånd i första prövning (Ibid.). Att det flyttar in nya människor i ett land är inget nytt, men på grund av både konflikter och arbetskraftsmigration sker den globala migrationen i allt högre takt ("IOM Snapshot": International organization for migration, 2016).

För någon uppvuxen i Sverige har de normer som gäller inom offentliga institutioner följt med genom den kulturella inlärningsprocess vi ofta kallar socialisering, och hur man då ska bete sig sitter så att säga "i ryggraden" (Gripsrud & Andersson, 2002). Kommer man då in i detta normsystem senare i livet blir upplevelsen en annan. Plötsligt skapas en medvetenhet, inte bara om att det finns nya normer att förhålla sig till, utan även att de man burit med sig kanske inte längre fungerar (Liu, Volčič, & Gallois, 2015).

Eftersom myndigheter är skapade för att arbeta för medborgarna måste de sträva efter att få förtroende från sina uppdragsgivare. När dessa medborgare blir allt mer mångkulturella måste myndigheterna inte bara vara kommunikationskompetenta, utan även *interkulturellt* kommunikationskompetenta. Det är viktigt att ta del av hur interaktionen erfars och vilken kommunikationsprocess som sker mellan myndighet och immigrant, då immigranterna som nya medborgare ingår i den grupp på vilkas uppdrag myn-

digheten arbetar. Om det inte finns interkulturell kunskap riskerar kommunikationsprocessen att bli ineffektiv. Särskilt viktigt blir detta då den tidigare forskningen visar att relationen myndighet-medborgare ur ett medborgarperspektiv inte är utforskad (Arasaratnam, 2015).

Med det övergripande syftet att studera relationen myndighet-medborgare fokuserar den här studien på att beskriva och analysera relationen mellan Migrationsverket och immigranter inkomna på asylskäl.

## 1.1 Syfte och frågeställningar

Det övergripande syftet med denna studie är att beskriva och analysera medborgares erfarenheter, kunskaper och värderingar om myndigheter genom direkt interaktion, det vill säga relationen myndighet-medborgare. I den här studien blir fokusgruppen nya medborgare (immigranter), vars erfarenheter av institutioner skiljer sig från hur de svenska fungerar, och deras upplevelse av en svensk myndighet (Migrationsverket). Medborgarperspektivet blir här viktigt att ta avstamp i för att kunna belysa inte bara hur medborgare förhåller sig till myndigheter, utan även vilka interkulturella aspekter som blir framträdande i relationen när medborgarna har en annan kulturell bakgrund än myndigheten.

För att genomföra detta arbetar vi efter forskningsfrågan “Hur uppfattar och beskriver immigranter Migrationsverket?”.

Denna fråga har vi sedan delat upp i ett antal delfrågor för att tydliggöra de olika delarna av relationen. Dessa lyder som följande:

- Hur uppfattar och beskriver immigranter Migrationsverkets bemötande under asylprocessen?
- Hur uppfattar och beskriver immigranter Migrationsverkets tjänstepersoner i förhållande till myndigheten?
- Hur spelar immigranternas tidigare erfarenheter av kontakt med myndigheter i hemlandet in på relationen till Migrationsverket?
- På vilket sätt spelar maktrelationer in i hur immigranter uppfattar och beskriver Migrationsverket?

Den första frågan utgår från hur immigranter beskriver Migrationsverket och asylprocessen som helhet. Den här frågan belyser den kommunikationsprocess som sker i Mi-

grationsverkets bemötande av immigranter under asylprocessen. Nästa fråga handlar om hur immigranter beskriver tjänstepersoner, en fråga som blir viktig då tjänstepersonerna utgör ”ansiktet utåt” för myndigheten. Hur immigranter och tjänstepersoner förhåller sig till varandra blir därför en viktig ledtråd till hur Migrationsverket uppfattas. Då vi avgränsat respondentgruppen till immigranter inkomna på asylskäl finns det här skäl att tro att deras tidigare erfarenheter av institutioner är att dessa är mindre transparenta än de svenska. Det här behandlas i den tredje frågan. Till sist undersöker vi vilken typ av maktrelationer som finns i interaktionen mellan Migrationsverket och immigranterna, samt hur dessa spelar in i immigranternas beskrivning av myndigheten.

## 1.2 Uppsatsens disposition

Uppsatsens disposition inleds med presentation av uppsatsens problemformulering, syfte och frågeställning. Efter det kommer uppsatsens bakgrund att presenteras, för att ge läsaren en kontext till undersökningen. I bakgrunden redovisas Migrationsverket som myndighet, asylprocessen, vem som kan få flyktingstatus, samt vilka institutionella villkor immigranterna kommer från. Under tidigare forskning presenteras de mönster som varit framträdande inom områdena interkulturell kommunikation och mötet tjänsteperson-klient samt påvisas hur vår studie är relevant. I kapitlet därefter kommer det teoretiska ramverk vi valt att använda oss av, de nyckelbegrepp som presenteras där är kommunikation, kultur, interkulturell kommunikation, kommunikationskompetens, makt i kommunikation och byråkrati. Därefter kommer en redogörelse för det insamlade materialet och våra metodval. Det kommer även föras en metodologisk diskussion över de val som gjorts. Avslutningsvis redogör vi för resultat och analys, med en avslutande diskussion om de resultat som framkommit i undersökningen.

## 2 Bakgrund

För att få en förståelse för i vilken kontext immigranterna vi intervjuat och observerat rör sig kommer vi i det här stycket redogöra för Migrationsverkets uppdrag, hur asylprocessen går till och vilka det är som kommer till Sverige som immigranter med asylskäl. Vi berör även hur situationen i respondenternas hemländer ser ut när det kommer till korrupsionsmätningar, då det kan ge oss en fingervisning om hur pålitliga institutioner är där.

### 2.1 Migrationsverket

Migrationsverket är en myndighet som på riksdagens och regeringens uppdrag prövar ansökningar från personer som vill bosätta sig i Sverige, komma på besök, söka skydd undan förföljelse eller ha svenskt medborgarskap ("Vårt uppdrag": Migrationsverket, 2016). Det är regeringen som bestämmer hur mycket pengar myndigheten ska få, samt vilka mål och uppdrag som gäller. Migrationsverkets arbete är alltså påverkat av gällande politik i regeringen (Ibid.).

Migrationsverkets operativa arbete är uppdelat i sex geografiska regioner samt två arbetsområden som berör förvar och förvaltningsprocess. Eftersom respondenterna i den här studien samtliga kommer från Region Syd, blir det den aktuella regionen som vår studie fokuserar på. För någon som kommer till södra Sverige måste denne söka asyl på ansökningsenheten i Malmö (personlig kommunikation med tjänsteperson på Migrationsverket i Växjö, 2016-05-03). I Växjö fanns tidigare endast en tillståndsenhet, som arbetar med besökstillstånd och anhörigtillstånd, men det har under 2016 också öppnats en mottagningsenhet och en asylenhet (Ibid.). Asylenheter arbetar inte med att ta emot asylansökningar utan ansvarar istället för frågor som uppkommer under tiden en person väntar på beslut ("Hitta till oss": Migrationsverket, 2015).

### 2.2 Vem kan söka asyl?

Enligt 1§ i 21 kapitlet i Utlänningslagen (2005:716) kan den söka asyl som har en välgrundad rädsla för förföljelse i sitt hemland på grund av ras, nationalitet, religiös eller politisk uppfattning eller på grund av kön, sexuell läggning eller annan tillhörighet till en viss samhällsgrupp. Förföljelsen kan antingen ske från de egna myndigheterna, eller från någon annan i fall där myndigheterna inte kan eller vill skydda personen mot denna förföljelse. För den som uppnår dessa villkor kan man söka flyktingstatus ("Asylregler": Migrationsverket, 2016).



Det går, inom EU, också att få status som alternativt skyddsbehövande, om man till exempel löper risk för att i hemlandet få ett dödsstraff eller utsättas för kroppsstraff (Utlänningslagen 2005:716., 2§ i 21 kapitlet). Man kan även, i Sverige, få status som övrig skyddsbehövande om man är rädd för allvarliga övergrepp till följd av väpnad konflikt, eller inte kan återvända till sitt hemland på grund av en miljökatastrof (Ibid., 2a§ i 21 kapitlet). Indelningen i de tre kategorierna grundar sig i att Sverige har en mer långtgående lagstiftning gällande flyktingar än FNs flyktingkonvention från 1951 (som definierar flyktingstatus) och EUs flyktingkonvention (som definierar alternativ skyddsstatus) ("Asylregler": Migrationsverket, 2016).

### **2.2.1 Dublinförordningen**

Inom Europa gäller Dublinförordningen, vilken är en överenskommelse mellan Europeiska Unionens 28 medlemsländer, samt Norge, Island, Schweiz och Lichtenstein ("Dublin-förordningen II": EUR-lex, 2011). Förordningen innebär att den asylsökande ska söka asyl i det första land den kommer till, och togs fram för att säkerställa att en person endast söker asyl en gång inom Europa. Skulle den sökande ha familj i ett annat land inom Dublinförordningen än det hen sökt asyl i, ska landet där familjen befinner sig hantera ansökan ("Information om Dublinförordningen": Migrationsverket, 2015). För att kontrollera vilka länder de asylsökande har rört sig i finns en europeisk databas, Schengen Information System (SIS), i vilken migranternas fingeravtryck registreras ("Schengen Information System": European Commission, 2015).

### **2.2.2 Asylprocessen**

När man som asylsökande kommer till Sverige är det första steget att registrera sig på Migrationsverket samt, i den mån man har några, lämna in sina ID-handlingar för att bevisa vem man är ("Att söka asyl i Sverige": Migrationsverket, u.å.). I samband med det kommer en kortare intervju ske tillsammans med en tjänsteperson från Migrationsverket och en tolk som antingen deltar över telefon eller befinner sig på plats. Efter intervjun kommer den sökande att ta ett fotografi till sitt LMA-kort<sup>1</sup>, ett kort som visar att man är asylsökande, samt lämna fingeravtryck. Skulle fingeravtrycken redan finnas i den europeiska databasen kan Migrationsverket enligt Dublinförordningen neka till att starta en asylprocess. Om inga fingeravtryck finns i systemet påbörjas en asylutredning, varpå den sökande kommer att kallas till ett utredningssamtal och en asylintervju. Under

---

<sup>1</sup> Ingen förkortning, utan det namn som gäller. Kommer från "Lagen om mottagande av asylsökande".

utredningssamtalet får den asylsökande information om sina rättigheter och skyldigheter, och hur hen ska gå tillväga med boende och ersättning. Om den sökande inte hade några ID-handlingar att lämna in vid registreringen måste hen nu visa vem hen är. Kan man styrka sin identitet kan man även ha rätt att få arbeta under väntetiden. Under utredningssamtalet får den asylsökande också svara på frågor om sin bakgrund, sin familj och vilka språk hen kan (Ibid.).

Nästa steg är asylutredningen, en större intervju där den asylsökande får uppge sina skäl för att söka asyl. Här ligger fokus på att få reda på varför personen som individ känner sig hotad, och ombeds därför redogöra för personliga upplevelser snarare än den generella situationen i hemlandet. Även här ska ID-handlingar lämnas in. Har man inga identitetshandlingar kan man lämna in andra handlingar som kan styrka vem man är ("Att söka asyl i Sverige": Migrationsverket, u.å).

Under tiden asylprocessen pågår blir man kallad till ett frivilligt gruppmöte där Migrationsverket informerar om lagar samt myndigheter och organisationer som arbetar för att hjälpa människor. Här informeras de asylsökande om hur processen går till i Sverige, om boende, ekonomi och hälso- och sjukvård ("Att söka asyl i Sverige": Migrationsverket, u.å).

När Migrationsverket fattat ett beslut blir den asylsökande kallad till möte på mottagningsenheten, där denne delges beslut. Ett godkännande betyder att man får permanent uppehållstillstånd och har rätt att bosätta sig och skaffa jobb i Sverige. Efter ett godkänt beslut blir immigranten överförd från Migrationsverket till Arbetsförmedlingen, där man utarbetar en plan för etablering. Det är först i den här fasen immigranten får gå i Svenska för invandrare (SFI), får samhällsorientering samt "arbetsförberedande insatser" ("Etableringsplan": Flyktingmottagningen, u.å). Får man däremot ett nekande kan man antingen godta beslutet, varpå Migrationsverket kan hjälpa en med hemresan, eller överklaga till Migrationsdomstolen. Domstolen prövar då Migrationsverkets beslut, skulle det återigen bli ett nekande kan den asylsökande överklaga till Migrationsöverdomstolen. Till hjälp under överklagandeprocesserna har den asylsökande tilldelats ett offentligt biträde ("Att söka asyl i Sverige": Migrationsverket, u.å).

Ett alternativt sätt att få flyktingstatus i Sverige är att komma som kvotflykting. En kvotflykting är någon som uppgett asylskäl till FN:s flyktingkommissariat, UNHCR ("Vem kan bli...", 2016) UNHCR håller då intervjuer med flyktingen samt gör en utredning om det föreligger skäl för asylansökan. När asylansökan godkännts presenterar UNHCR vilka flyktingar de har som behöver komma till annat land genom att skicka ut

information om dem till ansvarig myndighet för flyktingkvot i medlemsländerna. I Sverige är detta Migrationsverket. Utifrån detta underlag prövar Migrationsverket den asylsökandes flykting- eller asylskäl mot den svenska Utlänningslagen. För att en kvotflykting ska kunna överföras till det nya landet måste boende och mottagning vara ordnat (Ibid.).

### 2.3 Institutionella villkor i immigranternas hemländer

Då vi undersöker immigranternas relation till Migrationsverket som myndighet anser vi det viktigt att ha lite information om vilka villkor våra respondenter kommer ifrån. Som syns i bilaga 1 har vi intervjuat sju respondenter som kommer från Irak, Iran, Syrien, Somalia och Pakistan. Dessa länder skiljer sig allihop från Sverige när det kommer till accepterat institutionsbeteende. I Transparency Internationals årsrapport 2015 landar Somalia på första plats när det gäller världens mest korrupta länder ("Corruption Perceptions Index 2015": Transparency International, 2016). Somalias statsskick är mycket svagt, och det har inte haft en fungerande regering sedan 1991 ("Politiskt system": Landguiden, 2016). De övriga länderna hamnar också i toppskiktet, medan Sverige räknas till världens tredje mest transparenta land ("Corruption Perception Index 2015": Transparency International, u.å). Att länderna skiljer sig så markant åt gör att immigranterna kan förväntas ha en helt annan erfarenhet av hur pålitliga myndigheter är, och därmed också ett annat förhållningssätt till dem än någon som är uppvuxen i ett land med mer transparens, det vill säga öppna institutioner och låg korruption.

### 2.4 Sammanfattning

I det här kapitlet har vi redogjort för Migrationsverkets uppdrag. Vi har även redogjort för hur asylprocessen går till och på vilka grunder en person har rätt att söka asyl. Vidare har vi berört den institutionella situationen i immigranternas hemländer. I nästa kapitel ska vi redogöra för den tidigare forskningen på interkulturell kommunikation och myndigheter. Genom att se till vad som gjorts kan vi också avgöra på vilket sätt vår studie fyller upp ett utforskat område i ämnet.

### 3 Tidigare forskning

Ett mönster som kan ses i den forskning som gjorts inom interkulturell kommunikation i organisationer är att fokus ligger på arbetsplatser inom sjukvården, industrier och stora internationella företag (Houston, 2002, Jonasson & Luring, 2012). Det finns få studier som undersöker interkulturell kommunikation inom en myndighetskontext. Jonasson och Luring (2012) har gjort en studie som, likt de flesta interkulturella kommunikationsstudier, behandlar kommunikation mellan anställda, och påvisar att det inte bara är kulturella hinder som förhindrar en smidig kommunikationsprocess, utan även sociala relationer och fördomar.

I några studier har relationen tjänsteperson-klient berörts, då i koppling till nödvändigheten att tillskansa sig interkulturell kompetens när man utför en service, så som till exempel en tjänsteperson på Migrationsverket gör. Jacquemet (2011) har utgått från tjänstepersonens perspektiv, inte klientens, när han pekar på vikten av att förstå interkulturell kommunikation i asylprocesser som en asymmetrisk maktrelation. Eftersom det är den asylsökande som är beroende av ett positivt utfall av processen blir det också hen som anstränger sig för att överkomma missförstånd. Tjänstepersonen tenderar istället att förlita sig på de regler organisationen satt upp. Jacquemet öppnar för ett kritiskt ifrågasättande av byråkratiers förmåga att verka i en globaliserad värld, särskilt när det kommer till att hålla rättvisa asylprocesser, då skilda kulturella referensramar, maktrelationer och språk komplicerar arbetet.

Rosenberg (2012) har undersökt vad som sker i konversationer mellan immigrant och tjänsteperson genom att jämföra inspelningar från två myndighetsorganisationer i Argentina och Tyskland. Hennes studie visar att de missförstånd som uppstår mellan tjänsteperson och immigrant oftast sker från tjänstepersonens sida, då denne helt enkelt inte är lika beroende av att tillskansa sig informationen som klienten (Ibid.). Andra orsaker till kommunikationshinder kan vara att en klient hos en myndighet förväntas ha vissa institutionella kunskaper, så som förståelse för specifika termer och uttryck, vilket skapar ytterligare brus i kommunikationsflödet för någon som inte ingår i den så kallade in-group (Ibid.). För en person som kommer från en kultur med anorlunda eller icke-existerande institutioner kan dessa förväntningar på klienten skapa problem i kommunikationsprocessen. Hur ska någon som inte vet vad som förväntas av hen gå till väga för att orientera sig i den nya kontexten?

I den mån forskning har gjorts inom migrationsmyndigheter visas alltså asymmetriska maktförhållanden upp, där tendenser finns bland de i maktposition (tjänste-

personerna) att inte i samma utsträckning vilja anstränga sig för att förenkla kommunikationsprocessen. Codó (2011) pekar vidare på den underliggande byråkratiska maktordningen, där tjänstepersonerna visserligen utövar makt, men samtidigt är utsatta för institutionell makt (Ibid.). Vidare påvisas att tjänstepersoner på migrationsbyråer tenderar att generalisera hela gruppen av ansökande (Ibid.).

Utöver de studier som utgått från ett fokus på tjänstepersoner har interkulturell kommunikationsforskning gjord på migrationsmyndigheter främst utgått från tolkars perspektiv och hur dessa hanterar utmaningen i att dels tolka ordagrant åt sin klient samtidigt som de måste översätta budskapet trots de olika kommunikativa kodscheman som används (Gibb & Good, 2014). Vargas-Uurpi (2013) har också utgått från tolkperspektivet, men då belyst vilka problem som kan uppstå vid direkt interaktion, då inte bara ord ska översättas, utan även vissa ickeverbala koder. Studien pekar på att stora problem kan uppstå i kommunikation mellan kulturer som starkt skiljer sig åt, så som Kina och Spanien (Ibid.).

För att sammanfatta kan vi se att gemensamt för den forskning som finns är att den visar att det finns ett behov av mer forskning om interkulturell kommunikation i myndighetsmiljöer. Inom hälsa och pedagogik finns det ett flertal studier som behandlar potentiella svårigheter att kommunicera mellan kulturer. Det finns även studier om interkulturell kommunikation när det gäller möten mellan byråkratiska tjänstepersoner och dessas klienter, men de utgår oftast från tjänstepersonens eller tolkens perspektiv. För att förstå hur de byråkratiska institutionerna och myndighetskontexten uppfattas av klienten, det vill säga medborgaren, finns alltså ett behov för en ny perspektivering. En studie av relationen myndighet-medborgare ur ett medborgarperspektiv breddar den redan befintliga forskningen.

Dessutom har de studier som faktiskt utförts på migrationsmyndigheter inte bara utgått från ett tjänsteperson-perspektiv, de har också utförts i andra länder än Sverige. Här finns således ett geografiskt utrymme att täcka upp i forskningen.

## 4 Teoretiskt ramverk

I det här kapitlet tar vi upp de teoretiska begrepp som blir relevanta för den analys vi senare ska göra. Vi börjar med att definiera vår förståelse av kommunikation, kultur och interkulturell kommunikation. Därefter går vi in på vad som egentligen kännetecknar kommunikationskompetens och vad makt spelar för roll i kommunikation. I den sista delen av vårt teoretiska ramverk utvecklar vi hur byråkratier fungerar och gräsrotsbyråkratens roll i interaktionen med klienter.

### 4.1 Kommunikation

Kommunikation handlar om vad det är som sker i ett kommunikativt utbyte mellan två eller fler personer. Likt Jensen och Ulleberg (2013) anammar även vi ett synsätt på kommunikation som en transaktion, det vill säga en förhandlingsprocess, i vilken budskap tolkas och omtolkas av samtliga deltagare i kommunikationen och ingen har övergripande kontroll över slutresultatet. Deltagarna i kommunikationsprocessen samhandlar och tolkar vad den andre säger. Ett budskap kodas utifrån sändarens kodschema, vilket är en kulturellt formad förståelseram för vilka verbala och icke-verbala koder som betyder vad. Budskapet avkodas därefter av mottagaren med hjälp av dennes eget kodschema (Windahl, Signitzer, & Olsen, 2009). Missförstånd kan här ske på grund av att ett meddelande tolkas på ett sätt av den som sänder det, medan mottagaren har ett annat kodschema med vilket hen avkodar. Ett meddelande färgas alltså inte enbart av hur sändaren paketerar det rent innehållsmässigt, utan även av i vilken kontext det sker och vilken relation kommunikatorerna har till varandra. Foucault beskriver att det finns en underliggande social hierarki i interpersonella kommunikationsinteraktioner. Det är denna relation eller hierarki som undermedvetet förhandlas mellan de olika kommunikatorerna i en interaktion (Liu, Volčič, & Gallois, 2015).

Hur vi kommunicerar med varandra är kopplat till olika sociala aktiviteter som sker i våra liv. Beroende på sammanhang varierar det hur vi uttrycker oss. Det kan vara så att hur personer kommunicerar med en tjänsteperson på en myndighet skiljer sig mot hur de uttrycker sig i en annan social aktivitet i sin vardag (Jensen M. , 2015). Budskapet vi vill förmedla förändras därför i sin utformning beroende på i vilken kontext kommunikatorerna befinner sig, och vilken relation de har till varandra.

Genom att frångå den linjära kommunikationsmodellen åtar vi oss också att inte bara analysera det verbala utbytet utan också ta kontexten i beaktande. Här blir alltså kontextmarkörer som kontorsmiljö och underliggande hierarkiska maktstrukturer minst

lika viktigt i sammanhanget som ordväxlingen. Kontextmarkörer kan ses som hjälpmedel för en person att förstå vilken kontext hen befinner sig i (Jensen & Ulleberg, 2013). Kontextmarkörer kan variera i sin grad av tydlighet, där till exempel en McDonald's-restaurang innehåller så många kontextmarkörer att tillvägagångssättet för att få sin mat och hur man sedan hanterar de rester som blir kvar är uppenbart även för en första-gångsbesökare (ibid).

## 4.2 Kultur

Det finns många försök att definiera vad kultur egentligen är, men för den här undersökningen anser vi att Tubbs definition bäst uppfyller vårt syfte. Den lyder, "culture is a way of life developed and shared by a group of people and passed down from generation to generation" (Tubbs, 2010, s. 285). I en mening förs det fram att kultur är *inlärd* (genom att den ärvs mellan generationer), att den *delas* och att den omfattar *hela våra liv som vi lever dem*. I kulturen byggs alla underliggande normer och värderingar in, den sätter ramar för på vilket sätt det är accepterat att bete sig. Kulturen skapar en grupps världsbild och ger på så sätt mening åt medlemmarnas liv. Genom att kulturen formar sina medlemmars normer och värderingar fungerar den som en vägledning, samtidigt som den enar sina medlemmar (Samovar, Porter, McDaniel, & Roy, 2013).

För att jämföra hur kulturer skiljer sig i sina normer och värderingar, och därmed också i medlemmars beteenden, har Hofstede utvecklat sex kulturdimensioner. Dimensionerna används som ett komparativt värde där länders dominerande kultur blir graderade på en skala. Av de sex dimensionerna är osäkerhetsundvikande, maktdistans, maskulinitet-femininitet och individualism-kollektivism relevanta för undersökningens analys.

Osäkerhetsundvikande studerar i hur hög utsträckning en kulturs medlemmar undviker osäkerhet. Är osäkerhetsundvikandet högt tenderar struktur och skriftliga instruktioner att värderas högt, medan ett lågt osäkerhetsundvikande tenderar ha medlemmar som mer tar livet som det kommer och som ogillar alltför strikta strukturer (Samovar, Porter, McDaniel, & Roy, 2013).

Kulturdimensionen maktdistans handlar om hur en kultur ser på maktfördelning och hierarkier. En hög ranking här tenderar att betyda att man accepterar makt och auktoritet som naturliga delar av livet. Människor ses om ojämlika. I en organisationskontext betyder det här ofta att hierarkier är tydligt utformade och accepteras utan ifrågasät-

tande. I rankingen hamnar Sverige lågt på denna skala, det vill säga att vi inte har en kultur av skarpa maktstrukturer (Samovar, Porter, McDaniel, & Roy, 2013).

Den tredje kulturdimensionen vi valt att använda oss av är dimensionen maskulinitet-femininitet (också känd som prestation-omvårdnad). I en maskulin kultur upplyfts värden som arbete, styrka och bestämdhet. Könroller är ofta tydligt uppdelade, där maskulina kulturer tenderar ha fler män i ledande positioner (Samovar, Porter, McDaniel, & Roy, 2013). Den motsatta dimensionen, femininitet, upplyfter i stället omvårdnad, medkänsla och interpersonella relationer. En feminin kultur tenderar istället vara mer jämställd. Sverige som land anses ha en av de mest feminina kulturerna i världen (Tubbs, 2010). Ett exempel på hur en maskulin kultur kan utageras är att mannen i en familj får rollen som språkrör, och kvinnan håller sig mer i bakgrunden och sköter hem och familj.

Den sista kulturdimensionen är kollektivism-individualism. I en kollektivistisk kultur värderas det att sätta gruppens bästa framför det egna. Gemenskap, tradition och samarbete är nyckelord för denna dimension. Det är uppbyggt på det sätt att man i ett nätverk hjälper varandra och ser sig själva som in-groups, de som inte tillhör gruppen anses tillhöra en out-group. I vår studie kommer alla respondenter från mycket kollektivistiska kulturer. Sverige, å andra sidan, tillhör den motsatta polen, individualism. Det här innebär att individer tenderar att sätta sin personliga frihet och sig själva i centrum (Samovar, Porter, McDaniel, & Roy, 2013).

De kulturdimensioner vi nu lyft fram ska inte ses som statiska fakta, utan snarare som stereotyper som öppnar för att jämföra kulturer mellan varandra. Sverige kan inte vara den mest feminina kulturen i världen om inte andra kulturer är mer maskulina (Samovar, Porter, McDaniel, & Roy, 2013). Givet att dessa kulturdimensioner är riktiga, och att kommunikation fungerar som bäst om kommunikatorerna har samma förståelseramar, är det enkelt att förstå att hinder för en fungerande kommunikationsprocess kan föreligga i interkulturella sammanhang.

### 4.3 Interkulturell kommunikation

Med bakgrund av vår nu tillskansade förståelse för kommunikation som process och hur människor påverkas av sina respektive kulturer, ska vi nu gå igenom vad som händer när dessa faktorer möts. Interkulturell kommunikation sker när medlemmar av olika kulturer kommunicerar med varandra (Tubbs, 2010). Som den ständiga förhandlingsprocess kommunikation är minskar risken för missförstånd om kommunikatorerna har



ett delat kodsysteem (icke-verbalt och verbalt språk) och delade värderingar och beteenden som ligger till grund för meningsskapande, kort sagt om de kommer från samma kultur (ibid.). När två (eller fler) personer med underliggande normer och värderingar som skiljer sig åt ska kommunicera ett budskap kompliceras den redan ganska svåra kommunikationsprocessen ytterligare (Ibid.). Interkulturell kommunikation innehåller alltså en del hinder som kan orsaka missförstånd.

En viktig aspekt att ta hänsyn till är etnocentrism, ett begrepp som förklarar hur olika kulturers värderingar och normer bemöts av en utomstående. Etymologiskt kommer begreppet från grekiskans "ethnos" (nation) och "kentron" (center) och beskriver hur man som individ sätter sin egen världsbild i centrum även när man kommunicerar med människor som bär med sig andra förståelseramar (Tubbs, 2010). Detta skapar "in-groups" (den egna kulturen) och "out-groups" (andra kulturer), vilket för med sig att det skapas en osäkerhet i möten med andra i jämförelse med den dominerande kulturen. I nästan all interkulturell kommunikation finns det influenser av etnocentrism, vilket har en stor påverkan på hur dialogen mellan personer med skilda kulturella bakgrunder ser ut. I en interkulturell interaktion kan etnocentrism påverka dialogen mellan aktörerna, eftersom, om inte bägge parter är villiga att försöka förstå den andres förståelseram, det kan leda till missförstånd grundade på att bägge vill sätta sitt eget kommunikativa kodschema främst (Liu, Volčič, & Gallois, 2015).

#### **4.3.1 Kommunikationskompetens**

Om vi nu accepterar att kommunikation är ständigt förekommande och att det är omöjligt att inte kommunicera - vad kännetecknar då någon som är kommunikativt kompetent? Vår definition av att vara kommunikationskompetent är att det är någon som så naturligt känner till de egna och kan avläsa den andres, kommunikativa koder utan att behöva tänka på det och därför på ett logiskt sätt ordnar budskapets utformning. Genom att vara lyhörd för den andres verbala och icke-verbala signaler skapar man en naturligt flödande rytm i kommunikationen (Tubbs, 2010).

Om att vara kommunikationskompetent är att per automatik kunna kommunicera ett budskap i samförstånd genom att man är väl bekantad med de kommunikativa reglerna i kontexten måste nästa fråga behandla vad som händer när människor med olika kulturella bakgrunder möts och ska göra sig förstådda? En definition av interkulturell kommunikationskompetens är "the ability to interact with members of a host culture in ways that are both effective and appropriate, which requires not only sufficient lan-

guage skills and knowledge about the host culture, but also a willingness to understand host-culture members" (Barker, 2016). Interkulturell kommunikationskompetens sträcker sig med andra ord längre än till att lära sig ett nytt språk. Vår tolkning av Barkers definition är att det inte enbart räcker att känna till vilka skillnader som finns – man måste också vara villig att acceptera och försöka förstå på vilka värderingar den andre personens beteende grundar sig på. För att vara interkulturellt kommunikationskompetent behöver man också vara medveten om hur icke-verbala kommunikationsmönster kan skilja sig åt och hur detta kan inverka på hur ett budskap kan tolkas (Tubbs, 2010). Till detta vill vi förtydliga att man inte måste kunna hela världens normsystem (det är svårt nog att lära sig ett!), men att man måste ha förståelse och öppenhet för att skillnader kan finnas och att det kan bli missförstånd.

#### 4.4 Makt i kommunikationen

Makt är en relation som uppstår när parterna i en relation har ett beroende av varandra (Edling & Liljeros, 2010). En symmetrisk maktrelation är när alla parter i lika mån är beroende av varandra, medan en asymmetrisk relation uppstår när någon av parterna är mindre beroende av den andre än vad denne är av den förste (Windahl, Signitzer, & Olsen, 2009). Som sagt är vårt förhållningssätt att kommunikation är en process i vilken aktörer, genom att tolka varandras budskap, befinner sig i en relation där sättet de förhåller sig till varandra hela tiden förhandlas. Detta leder till att frågan om vem som besitter makten i situationen måste lyftas.

Foucault hävdar att makt är institutionell på så sätt att den finns i våra kulturella och sociala institutioner och är hegemonisk (Liu, Volčič, & Gallois, 2015). Att föräldrar har makt i en familj är något som reproduceras och accepteras genom generationer. Makt kan också komma till uttryck i institutionella roller, där en person genom att ikläda sig en polisuniform eller sätta sig bakom en reception får en socialt accepterad maktposition (Ibid.).

#### 4.5 Byråkrati

En byråkratisk administration strävar efter att ha ett rättvist och opartiskt arbetssätt (Wettergren, 2013). Organisationen har en tydlig hierarki, där kraven på organisationen kommer från de överordnade, och alla positioner har tydligt utformade arbetsuppgifter (Danielsson, 2002). Eftersom arbetsuppgifterna har ett tydligt regelverk för hur de ska utföras lämnas lite eller inget utrymme för ett ojämnt bemötande från den anställdes

sida (Ibid.). I förhållande till denna definition kan Migrationsverket räknas som en byråkrati. En av föreskrifterna de arbetar efter är att behandla ansökande på likvärdig grund ("Rätten till likvärdig behandling": Migrationsverket, 2014). Eftersom beslut ska fattas på logiska grunder och inte hur handläggarna känner för ett visst fall kan myndigheten också sägas vara en *icke-emotionell institution* (Wettergren, 2013). Byråkratiska myndigheter är oftast toppstyrda, men ändå är det tjänstepersonerna som bär ansvaret för att leverera tjänsterna. Den här positionen av litet inflytande över organisationens målsättningar, men stor kontakt med klienterna kallar Lipsky (2010) för gräsrotsbyråkrati. Eftersom gräsrotsbyråkrater, till skillnad från de som sätter policyn, arbetar direkt med klienten i, ofta, känsliga ärenden kan en motsättning uppstå mellan organisationens opartiska skrivna policyer gentemot de utagerade policyer som uppstår när tjänstepersonen i det interpersonella mötet måste förhandla situationen (Ibid.).

#### 4.6 Sammanfattning

I det här kapitlet har vi lyft fram vårt teoretiska ramverk, vilket lyfter fram kommunikation som en ständig process i vilken budskap tolkas och deltagarna hela tiden förhandlar sina roller gentemot varandra. Vi har också presenterat kulturens roll i att skapa mening för medlemmar, att lära dem ett gemensamt kodschema för att förstå varandra. Därefter diskuterade vi vad som händer när olika kulturer möter varandra i en interkulturell kommunikation. I detta möte blir de olika kulturernas syn på bland annat osäkerhet, omvårdnad och maktdistans synliggjorda. Därefter la vi samman de tre delarna kommunikation, kultur och interkulturell kommunikation för att redogöra vad som utgör kommunikationskompetens. Det handlar om att vara öppen för olikheter och att arbeta för förståelse, vilket leder till att kommunikationskompetens ofta innebär att tydlighet är viktigt.

De sista delarna av ramverket handlar om makt i kommunikation och byråkrati. Makt är relationer som kan vara symmetriska eller asymmetriska. Vi lyfter även Foucaults idéer om makt som hegemonisk och institutionell. Avsnittet om byråkrati lyfter hur byråkratier utformas samt hur gräsrotsbyråkratins spelregler bär med sig att tjänstepersoner i byråkratier måste förhandla sin position mellan gällande policyer och interpersonella möten.

I nästa kapitel redogör för och diskuterar vi de metodval vi gjort, samt för en självkritisk metodologisk diskussion.

## 5 Metod och material

### 5.1 Metod för insamling av data

Materialet till studien har samlats in på två sätt, dels genom kvalitativa intervjuer, dels genom observation. Sammanlagt har sju respondentintervjuer och en informantintervju utförts. Respondenterna är i detta sammanhang immigranter som haft kontakt med Migrationsverket och har uppehållstillstånd i Sverige. Observationen har genomförts på ett av Migrationsverkets kontor i Region Syd.

#### 5.1.1 Observation

Rotad ur den etnografiska grenen i forskningen används observationen som ett sätt att komma närmare det fenomen man som forskare önskar undersöka (Ekström & Larsson, 2010). I vårt fall valde vi att göra en delvis fri och delvis anonym observation på Migrationsverket för att få en bättre förståelse för den miljö både klienter och tjänstepersoner vistas i (Ibid.). Observationen gick i sig mycket enkelt till – ett tillfälle valdes ut under Migrationsverkets ordinarie öppettider och observationen genomfördes genom att vi slog oss ner i det kombinerade vänt- och mottagningsrummet och noterade vad som skedde. Som synes i resultatet av observationen stack vi som två vita, svensktalande kvinnor redan från början ut bland klienterna, och då vi inte ville sticka ut ännu mer noterades de sporadiska anteckningarna på mobiltelefoner snarare än i anteckningsblock. Observationen pågick under en timme.

#### 5.1.2 Intervjuer

Då vår studie handlar om relationen mellan myndighet-medborgare valde vi att samla in data med hjälp av kvalitativa intervjuer. För detta har vi också hämtat stöd ur Ekström och Larssons (2010) påstående att kvalitativ metod är lämplig “när man vill få grepp om människors enskilda uppfattningar och erfarenheter” (s.54). Vi valde att använda oss av en semi-strukturerad metod, då denna låter intervjuaren hålla intervjun fokuserad runt forskningstemat, samtidigt som intervjun hålls öppen för att intervjupersonerna ska kunna komma in med egna uppslag (Alvesson, 2011). I utformningen av våra intervjuguider (vi hade en till respondenterna och en till informanten) lät vi oss vägledas av vårt teoretiska ramverk. Vi utgick från frågor där vi trodde att svaren skulle kunna ge oss en insyn till respondenternas syn på relationen med Migrationsverket. Frågorna behandlar därför, bland annat, respondenternas bakgrund samt syn på hierarkier och mötet med Migrationsverket. Se bilaga 2 och 3 för att se frågorna i sin helhet.

När det kommer till urval var en första avgränsning vi gjorde att söka efter immigranter över 25 år som haft permanent uppehållstillstånd i ett till fem år och som pratade engelska eller svenska. Åldersgränsen sattes på grund av en avvägning att yngre personer kanske inte haft särskilt mycket kontakt med myndigheter eller andra institutioner i sina hemländer. Tidsbegränsningen av datum sedan respondenterna fått uppehållstillstånd sattes för att inte alltför skilda upplevelser skulle skildras på grund av att Migrationsverket hunnit ändra sitt arbetssätt. För att komma i kontakt med immigranter som kunde tänka sig att medverka i vår undersökning kontaktade vi personer i våra egna nätverk, organisationer och mötesplatser för integration. Urvalsmetoden var alltså ett snöbollsurval (Ekström & Larsson, 2010). Rätt snart stod det klart att den begränsade tiden vi hade inte gav utrymme för en så snäv avgränsning som vi gjort, varpå vi slopade ålderskravet samt kravet på tidsbegränsning sedan personen fick sitt uppehållstillstånd. I slutändan intervjuade vi sju personer, fyra kvinnor och tre män från Irak, Iran, Somalia, Syrien och Pakistan. I bilaga 1 finns en förteckning över respondenternas bakgrund och när de fick uppehållstillstånd.

För informantintervjun hade vi svårt att få tag på någon att intervjua. Från början ville vi ha två-tre informanter, men fick i slutändan bara tag på en. Denne arbetar på Migrationsverkets ansökningsenhet och handlägger därför inte asylärenden, men var väl insatt i arbetet. Dessutom har Migrationsverket ett arbetssätt där alla tjänstepersoner roterar i receptionen, så informanten har lika mycket klientkontakt som andra anställda.

Alla intervjuer skedde vid personligt möte och varade mellan 45 minuter till två timmar. Vi började intervjun med mer generella frågor för att göra det bekvämt och tryggt för dem som intervjuades, en förutsättning för en bra intervju. Respondentintervjuerna utfördes sedan enligt den semi-strukturerade intervjuguiden vi förberett (se Bilaga 2). Informantintervjun utfördes på samma sätt som respondentintervjun, men då med en annan intervjuguide (se Bilaga 3). Informantintervjun har sedan använts för att backa upp respondenternas upplevelser och se om tjänstepersonen och respondenterna har några gemensamma drag i sina beskrivningar av Migrationsverket.

#### *5.1.2.1 Kodning av data*

Efter att intervjuerna var genomförda transkriberade vi dessa. Transkriptionssättet var mestadels *in extenso*, det vill säga att vi skrev ner exakt det som hördes på inspelningarna (Ekström & Larsson, 2010). I de fall intervjuerna kom in på irrelevanta ämnen lät vi bli att transkribera detta. Vid de fallen antecknades detta i materialet. Efter avslutad

transkription började vi sedan koda vårt material. Här använde vi oss av Olssons (2008) tillvägagångssätt (s. 89ff). I en första kodning tematiserades materialet in i sex huvudteman, "Migrationsverket", "Tjänsteperson/Immigrant", "Rättssäkerhet", "Tolkar", "Kultur" och "Andra myndigheter". Därefter kodades materialet ytterligare en gång i underteman så som "Vana av institutioner" under rättssäkerhetstemat, eller "Bemötande" under tjänstepersonstemat. När materialet sedan var färdigkodat kunde vi börja utläsa mönster i materialet, och se vad som gick att använda som empirisk data. Utifrån detta kunde vi sedan tematisera det slutgiltiga resultatet till de fem temana, "Immigranternas tidigare erfarenheter av myndigheter", "Mötet med myndigheten", "Mötet med systemet", "Interaktionen med tjänstepersoner på Migrationsverket" och "Kommunikationskompetens".

## 5.2 Validitet och reliabilitet

Reliabilitet och validitet är begrepp som ofta används inom forskning och syftar till att man som forskare använt en metod genomförs på ett likadant sätt genomgående genom studien samt att man mäter det man menar att mäta (Trost, 2010). Trost hävdar dock att det inom kvalitativ intervjumetod blir underligt att prata om validitet och reliabilitet, då den kvalitativa metoden i sig själv utgår från så kallade slumpinflytande (Ibid.). Utgår man från att all kommunikation är en kontextberoende process kommer en situation aldrig vara exakt likadan som en annan, och reliabilitet i dess klassiska mening kommer därför aldrig uppnås i kvalitativa intervjuer (Ibid.). Det här är också fallet för vår studie. Vänder man sig i stället ifrån kravet på att reliabilitet ska ge samma svar från alla, och istället fokuserar på att studien ska vara replikerbar av och ge liknande resultat från en annan forskare anser vi att vi uppnått reliabilitet. Genom att ingående berätta om våra tillvägagångssätt samt bifoga de intervjufrågor vi ställt i intervjuerna kan en annan forskare göra om studien.

Har studien då uppnått validitet? Eftersom vi fått ett fylligt resultat som tillåtit oss att studera den relation vi ville studera anser vi att den har gjort det (Trost, 2010).

När vi hade genomfört ett antal intervjuer upplevde vi att många svar liknade varandra, och att vi nästan på förhand visste vad intervjupersonen skulle säga. Detta är dels ett tecken på fyllighet i materialet, dels ett tecken på generaliserbarhet (Ekström & Larsson, 2010). Skulle någon annan vilja studera relationen immigrant-Migrationsverket finner vi det troligt att de skulle få ett resultat liknande vårt (Ibid.).

### 5.3 Metodologisk diskussion

I det här avsnittet diskuterar vi våra valda metoder och lyfter de etiska aspekter som är viktiga att tänka på i all sorts forskning.

Våra två metoder, observations- och intervjumetod, är båda relevanta för studien. Ekström och Larsson (2010) lyfter även kombinationen av olika insamlingsmetoder som ett sätt att öka kvaliteten på en studies material.

Observationen gjordes för att förstå kontexten, medan intervjuerna var menade att ge oss de mer djuplodande data vi behövde till vår analys. Från början hade vi önskat observera det interpersonella mötet mellan tjänsteperson och immigrant, men detta var inte genomförbart på grund av sekretessen i arbetet. Varför valde vi då inte att helt utesluta observationsmetoden ur vår studie? Eftersom vi inte på förhand visste vilka kommunikationssvårigheter våra intervjuer kunde bära med sig var det för oss viktigt att ha en så välgrundad kontextförståelse som möjligt. Detta fick vi från observationen.

I intervjuerna gjordes ett urval av respondenter som samtliga redan hade fått permanent uppehållstillstånd, vilket kan problematiseras. Det är inte svårt att förstå att någon som fått ett godkännande att stanna i ett land troligtvis är mer välvilligt inställd till den beslutsfattande myndigheten än någon som fått ett nekande. Samtidigt är det övergripande syftet med studien att studera hur medborgare förhåller sig till myndigheter, med en fokusering på nya medborgares (immigranternas) relation till Migrationsverket. Då de som får ett nekande inte kommer bli medborgare är de heller inte relevanta i den vidare diskussionen.

Då vi utfört intervjuerna tillsammans var det viktigt att ta hänsyn till maktrelationen mellan oss och intervjupersonerna. Genom att, i par, dyka upp i vår forskarroll riskerade vi att skapa en situation i vilken makten blev asymmetrisk till vår fördel. Hade intervjusituationen upplevts alltför asymmetrisk gjorde vi bedömningen att det fanns risk för att intervjupersonerna inte skulle säga allt de tänkte om Migrationsverket. För att överkomma sådana hinder utformades intervjuerna till att ske på öppna och avslappnade platser så som kaféer. Vi satte oss heller aldrig så att vi som forskare satt bredvid varandra, mitt emot intervjupersonen, utan placerade oss mer avslappnat. Vår bedömning är att detta var ett bra knep att ta till då vi fick ut väldigt mycket användbar information om Migrationsverket och intervjupersonerna vågade uttala sig både positivt och negativt om myndigheten.

Av de åtta intervjuerna är det en intervju som inte återges i några större mängder. Detta då vi helt enkelt överskattade vår egen förmåga att förstå den specifika inter-

vjupersonens svenska, och inte heller hade ett annat språk att variera med, vilket var fallet med övriga intervjupersoner. I stället för att redogöra en historia vi inte är helt säkra på att ha förstått, har vi istället tagit beslutet att enbart använda oss av det specifika materialet i de fall vi kan känna oss säkra på att det personen ville ha sagt är det vi också fått fram i text. Här ser vi en av intervjumetodens svagheter; vem är det egentligen som får komma till tals? När en person är mer vältalig än en annan är det lätt att det är hen som lyfts fram i resultatet (Olsson, 2008). Det här måste vi som forskare vara medvetna om under processen. I vårt material är det tre personer som syns mindre än de övriga. Den första har vi redan nämnt, den andra kom till Sverige 1991, och hade alltså upplevt en annan migrationsprocess än de övriga och den tredje fick vi inte spela in. Även om de inte har lika många citat som de övriga ligger dessa tre till bakgrund för övrig analys. Alla har dock omnämnts minst en gång var.

Vetenskapliga rådet menar att man som forskare måste ifrågasätta sin forskningsetik (Hermerén, 2011). Frågan är hur etiskt det är att under en timme sitta och observera hur människor betar sig när dessa inte är medvetna om det. Här vill vi argumentera att de människor som observerats är helt anonyma och att vår observation inte handlade om individuella handlingar, utan snarare om hur en grupp agerade i en viss miljö. Eftersom Migrationsverket är en offentlig myndighet behövde vi inte dölja vårt syfte, men var heller inte tvungna att uppge något skäl för att vi vistades där. En delvis dold observation var därför enkelt att genomföra. Vi gjorde även bedömningen att en helt öppen observation kunnat påverka människornas beteende i lokalen. Det är också viktigt att notera att vi redan innan observationerna genomfördes gemensamt beslutat att metoden inte skulle vara helt dold utan att vi, om någon frågade, skulle vara öppna med varför vi satt där vi satt.

Enligt Vetenskapsrådets forskningsetiska principer (2002) ska alla informanter i en studie bli informerade om syftet med studien, de ska själva samtycka till deltagande och de ska när som helst och utan påtryckningar kunna bestämma sig för att inte vara med. Detta har vi följt på så sätt att alla intervjuer inletts med en kort information om studien, frågan om personen vill ställa upp, samt om vi får spela in ljudet. Informanterna har också blivit informerade om att all ljudupptagning är strikt konfidentiell, och den har inte rört sig bortom vår ägo. En av informanterna ville ställa upp, men inte bli inspelad. I det fallet genomfördes intervjun utan inspelning. Alla de inspelade intervjuerna har transkriberats av oss.



Som avslutning har vi en kort notis om hur vi valt att presentera resultatet av intervjuerna. Eftersom respondenterna hade varierande kunskaper i svenska eller engelska syntes detta också i transkriberingarna. Vi har valt att, så långt det går, inte ändra i citaten, just för att få fram de enskilda individernas nyanseringar. Har citaten dock varit obegripliga, har vi ändrat dem.

## 6 Resultat/analys

I det här kapitlet redovisar vi resultat och analys av vår observation och våra intervjuer. Texten är uppdelad i fem teman som följer våra forskningsfrågor.

Majoriteten av intervjupersonerna hade kommit till Sverige som asylsökande, och därmed gått igenom liknande processer. I resultatet fanns även två undantag, en kvotflykting och en person som hade vistats i ett annat land som är medlem i Dublinförordningen, varpå personen enligt reglerna borde sökt asyl där.

De huvudresultat vi kommit fram till är att det finns en stor frustration med det så kallade ”systemet” och att en åtskillnad görs mellan Migrationsverket och tjänstepersonerna som arbetar där. Myndighetens byråkratiska arbetssätt upplevs som stelt, medan tjänstepersonerna anses service-orienterade och vänliga. Tjänstepersonerna görs till individer som blir inbjudna till in-group medan systemet hålls utanför i en out-group. Trots, eller kanske tack vare, att alla våra respondenter kommer från kulturer med hög korruption visar de ett högt förtroende till Migrationsverket. Förtroendet förhindrar dock inte att respondenterna uppvisar en maktlöshet i den asymmetriska maktrelation som uppstår mellan dem och myndigheten. Vidare ser vi, trots frustrationen över myndighetens stelhet, att det uppskattas att den upprätthåller de byråkratiska kraven på jämlikhet.

### 6.1 Immigranternas tidigare erfarenheter av myndigheter

I can trust the Migration board with my eyes closed. – IP 5

För att förstå hur immigranter beskriver sin upplevelse av Migrationsverket behöver vi också veta vad de har för tidigare erfarenheter av myndigheter. Om ”culture only exist by comparison” (”National Culture”: The Hofstede Centre, u.å.), är detta också sant för erfarenheter av något. Att intervjuperson 5 har så högt förtroende för myndigheten att hon anser sig kunna lita blint på dem är hon inte ensam om att känna, utan detta är något som reflekteras även av de andra intervjupersonerna. Intervjuperson 5 beskriver själv Pakistan som ett väldigt korrupt land där hon inte kunde lita på någon, och relationerna mellan medborgare och myndighet är dåliga. Att erfara fungerande institutioner med regler som efterföljs upplevs därför som mycket positivt.

Även intervjuperson 3 visar förtroende för Migrationsverket, men pekar framförallt på ett mer generellt förtroende för hur regelverk hanteras i Sverige:

I: Have you noticed any big differences in how the society has handle? In Sweden compared to Somalia?

IP: OH, it is a big difference. (skratt) In here it is like everything goes by the law and something like that. Sooo that is the important thing, if you have a law and you follow the law the society will be ok, But in there (Somalia), there is no law [...] So the first thing they have to make is the law, yeah...– IP 3

Att ha fungerande regelverk kan här alltså tolkas som att det inget intervjuperson 3 en trygghet, vilket går ihop med vår teori om att kommunikation lättast förstås när alla kommunikationer förstår processen. Tydliga regler som efterföljs skapar alltså en spelplan som är lätt att orientera sig på. Upplevelsen av att Sverige har en kultur av att följa regler tycktes även ha lett till intervjuperson 3s höga förtroende för Migrationsverkets tjänstepersoner. Han berättade att, eftersom alla intervjuer spelas in, kunde han känna sig säker på att tjänstepersonen skulle hålla sig professionell, då denne inte ville riskera att bli avskedad.

Intervjuperson 5 förklarar vidare att hon känt en trygghet i den transparens myndigheten uppvisar, som när hon velat ifrågasätta ett beslut som fattats:

[...] there were a couple of decisions that I didn't agree with, I wrote them back and they reviewed the whole thing and the decisions were the same, but they satisfied me and they told me why they have taken this decision. And, then it made more sense to me, and that really made me happy that I felt valued as a person [...] – IP5

En av de styrkor som byråkrati för med sig är att arbetsgången inom systemet är så pass strukturerad det blir enkelt för organisationen att redovisa hur beslut har fattats. För intervjuperson 5 räckte det med att få förklarad hur beslutsunderlaget sett ut för att hon skulle vara nöjd. Trots att det i en kultur med hög rättssäkerhet faller sig naturligt att få insyn i hur organisationer och myndigheter arbetar är det långt ifrån säkert att det fungerar på samma sätt i kulturer med svaga institutioner som våra intervjupersoner är vana vid. Immigranternas förtroende för Migrationsverket kan därför ses som högt inte trots, utan tack vare, de tidigare upplevelser av myndigheter de haft.

## 6.2 Mötet med myndigheten

Vårt andra tema fokuserar på interaktionen mellan immigranter och Migrationsverket som organisation. Här kopplar vi ihop de observationer som gjorts med resultaten från våra intervjuer.

Det kontor vi observerade har en öppen planlösning. Direkt när man kommer in tar man en nummerlapp från en digital nummerlappsmaskin. Vi kunde observera att flera verkade ha problem med att få ut en nummerlapp. I vissa fall kom det fram en annan (privat-) person och hjälpte dessa. Längre in i rummet finns det fyra rader med bänkar placerade rygg mot rygg som man kunde sätta sig och vänta vid. På kontorets vänstra sida, längs med bänkarnas kortsidor, fanns en receptionsdisk uppdelad i sex båsar. Det gick inte att komma in bakom dessa från väntrummet. De två första båsarna var bemannade av två kvinnliga tjänstepersoner, därefter var det en tom plats, följt av en disk bemannad av ytterligare en kvinnlig tjänsteperson. Vid denna disk fanns också ett fotobås, likadant som finns hos polisen för passfotografering. Runt hörnet från de fyra första receptionsdiskarna fanns ytterligare två, lite mer dolda, båsar. En av dessa bemannades av en man. Det var vid dessa öppna båsar de flesta verkade sköta sina affärer på myndigheten. För att följa nummerordningen satt två stora skärmar på vardera kortsidan av rummet där numret efter en kort signal svävade upp nedifrån på skärmen.

Kontextmarkörer visar alltså snabbt att man kommer in på en plats där någon sorts service utförs. Man förväntas ta en nummerlapp och vänta på sin tur. Det faktum att flera verkade ha problem med att få ut en nummerlapp kan dock tyda på att man måste vara van vid den typ av kösystem som det innebär. Kommer man från en kultur där man inte brukar köa kan det här skapa problem och missförstånd. Även om man förstår att man ska gå fram till maskinen är det ju inte nödvändigtvis så att man förstår vad man ska göra med den. Det här visar också på relevansen i Rosenbergs (2012) studie, i vilken hon lyfter att tjänstepersoner kan ha förväntningar på att deras klienter ska ha en institutionell förförståelse när de kommer till en myndighet. I det här fallet är det inte tjänstepersonerna utan hela organisationen som genom sin uppbyggnad visar på en sådan förväntning. Att ta för givet att alla förstår systemet kan vara farligt, och frågan är hur bra kösystemet hade fungerat om inte andra besökare ställt upp och hjälpt till. Samtidigt är Migrationsverket en myndighet som verkar i den svenska kontexten, och därmed efter svenska normer.

Att det finns en uppdelning mellan personal och besökare är också uppenbart genom den fysiska uppdelningen av rummet. Det här stämmer väl överens med det byråkratiska tankesättet att alla i en organisation, även de besökande, ska veta sin plats. Det står klart att tjänstepersonerna sitter på sin sida av båset, och besökarna på den andra. Redan här etableras alltså den institutionella maktordning som sedan fortsätter gälla i mötet mellan tjänsteperson-immigrant.

Vid observationens början befann sig totalt cirka 20 besökande i rummet, varav sju var kvinnor. I rummet befann sig tre större barn som större delen av tiden sprang runt och lekte samt två spädbarn som bägge togs om hand om av de kvinnor de var med. Det var oftast männen som skötte kommunikationen med tjänstepersonerna. Även om kvinnorna stod med en man vid tjänstepersonen kunde vi inte höra någon av dem prata direkt med tjänstepersonen.

Här ser vi spår av hur könsroller utageras i en offentlig miljö. Eftersom Sverige har en av de mest feminina kulturerna i världen, kommer de flesta som kommer hit ha en mer maskulint färgad kultur i ryggen (Samovar, Porter, McDaniel, & Roy, 2013). En maskulin kultur inkluderar bland annat en klar fördelning av arbete mellan kön. I det här fallet innebär det att männen fick rollen som språkrör för hela sina familjer i stället för att varje person skulle gå fram och tala för sig själv.

Både under intervjuer och under vår observation har vikten av andra immigranternas hjälp framkommit. Den största delen av observationen bestod av att människor antingen väntade på att få hjälp, eller stod framme vid tjänstepersonerna. Två saker stack däremot ut, vilka vi vill lyfta. Det första var en äldre man med en dokumentmapp full med papper. Till honom kom det då och då fram personer som verkade fråga frågor. Trots att vi inte vet vilket språk som talades tar vi det för rimligt att den äldre mannen hjälpte människor med diverse dokument.

Den andra situationen som stod ut var när en man skulle hjälpa en annan med att fylla i ett formulär. Det verkade dock som att något blev fel ifyllt, varpå hjälparen skulle gå och be om ett nytt formulär. Han gick mot tjänstepersonerna, men kom tillbaka innan han hunnit fram. I stället för att gå fram berättade han för mannen som behövde hjälp hur man bad om ett nytt formulär på engelska och fick honom att gå fram själv. Han hjälpte honom dock fortfarande att fylla i papperet.

Intervjuperson 1 berättade att han i början av sin tid i Sverige hade hjälp av vänner för att hålla kontakt med Migrationsverket över telefon och e-post. Även vår informant berättade att om det någon gång uppstår svårigheter mellan tjänsteperson och immigrant ropar ofta antingen tjänstepersonen eller immigranten ut i rummet efter någon som kan översätta, varpå de får hjälp.

I alla dessa situationer anser vi oss se tecken på en hjälpande kultur med kollektivistiska förtecken. De som har kommit lite längre i processen hjälper de som är nya, och om man känner varandra eller inte verkar inte spela så stor roll. Även om vi inte anser oss ha full insyn i besökarnas personliga nätverk, är det rimligt att anta att inte alla

på kontoret kände varandra sedan innan, utan att de förenades genom att genomgå samma process. Detta kan kopplas till att den gemensamma upplevelsen av myndighetskontakt skapar en in-group i vilken man samarbetar för att nå samma mål. Att interagera med människor från samma eller liknande kultur är ofta en trygghet i interkulturella sammanhang, och att immigranterna bad varandra om hjälp kan vara ett resultat av detta. Samtidigt är kontoret tydligt uppdelat mellan tjänstepersoner-immigranter och det är viktigt att fråga sig om maktrelationen mellan dessa också påverkar till vem en person väljer att ställa en fråga.

### 6.3 Mötet med systemet

Vi vill med det här temat visa hur immigranterna upplevde Migrationsverkets arbetssätt och själva immigrationsprocessen. Ofta refererade intervjupersonerna till "systemet", vilket då innefattade hela immigrationsprocessen, från ankomst till Migrationsverket till etablering i samarbete med Arbetsförmedlingen. Eftersom vårt fokus endast ligger på relationen till Migrationsverket är det de processer som går genom den myndigheten vi hänvisar till när vi pratar om "systemet" eller "systemets spelregler". Vi inleder med vad som händer när mötet med myndigheten, det vill säga intervjuerna, är avklarade och väntan på ett beslut börjar.

En ganska stor skillnad syntes i hur länge det tog innan beslut om uppehållstillstånd fattades. För våra intervjupersoner varierade detta från en till elva månader. Eftersom de sökande inte har rätt till språkundervisning eller att söka jobb var det många som kände frustration över väntan, särskilt de som hade en utdragen process.

En av de intervjupersoner som väntat 11 månader på sitt besked berättar att hon önskar att man från Migrationsverkets sida kan förbättra sin kommunikation till de sökande om när beslutet kan beräknas bli fastställt. De sökande går i ovisshet och vet inte vad de ska göra under tiden som de väntar på besked och flera känner en maktlöshet i att inte veta när det kommer.

This case should be at least to inform the people because the people is sitting in small places and too much people, different nationalities is there [...] And everything is different and all people want to get the permission to know what he will do and not only sitting and nothing to do, anything. To feel boring and nothing to do, it should be to him to give him at least [the] time. – IP 6

I stället för att ständigt maila, ringa eller besöka Migrationsverket för att fråga om när de kan få ett svar på när beslutet kommer ansåg intervjupersonen att Migrationsverket borde kunna ge ett ungefärligt datum om när de sökande kan tänkas få ett beslut. Enligt vår informant får tjänstepersonerna helt enkelt inte informera om detta då det kan inkomma äldre fall som då prioriteras högre och man vill inte inge immigranterna falska förhoppningar. Här sker en krock mellan kulturer med högt osäkerhetsundvikande och de med lågt. För de med högt osäkerhetsundvikande innebär ett icke-besked att man på obestämd tid lever helt i avsaknad av de ramar man eftersträvar. Från den låga osäkerhetsundvikande kulturen ser man snarare på osäkerhet som möjlighet till frihet.

Även om upplevelsen av informationsbrist om när ett beslut skulle komma nämndes i så gott som alla intervjuer, var ett återkommande tema Migrationsverkets transparens och tydliga information i andra frågor.

Här dem är mer medvetna om sina plikter, och att de inte ska gå över gränsen. – IP7

Det som är bra på de är att de är uthålliga. När man är nybörjare och ny i landet och man började ställa frågor och frågor. 'Jag vill, hur kan jag?' 'När ska jag uppehållstillstånd?' 'Vad ska jag göra?' Men allt om information de sätter på nätet och man kan läsa och det finns broschyrer. Men de (immigranter, förf. anm.) som kommer till reception och ställer frågor så Migrationsverket människor är uthålliga, mycket uthålliga. – IP 4

Intervjuperson 4 var imponerad över att, trots att det fanns så mycket information att tillgå på internet och i form av trycksaker blev man inte avvisad av Migrationsverkets tjänstepersoner. I stället svarade de i den mån de kunde på allt. Fastän intervjupersonerna, fullt förståeligt, vill veta när de ska få sitt beslut finns det även en förståelse från deras sida gentemot handläggarna, att dessa kanske inte alltid kan svara på de frågor som ställs. Trots frustration i att inte få de svar som önskas anser vi oss ha sett en förståelse från immigranternas sida att det är systemet som sätter käppar i hjulet snarare än tjänstepersonernas ovilja. Detta bemötande gjorde att intervjupersonerna kände sig sedda av myndigheten. De hade alltså förståelse för den institutionella maktordning som också presenteras av Codó (2011), där tjänstepersoner visserligen utövar myndighetens makt, men inte är delaktiga i att skapa de regelverk som kontrollerar maktutövningens utformning. Vi kan också koppla bemötandet till den feminina kulturen som värnar om interpersonella relationer och medkänsla. Detta bemötande går också igen i myndighet-

ens policy. Vår informant berättade att en policy Migrationsverket har är att inget mail får bli äldre än två dagar. I en mer maskulin kultur är det rimligt att anta att ansvaret som informationsbärare läggs på trycksakerna varpå en tjänsteperson visar på dessa i stället för att ta sig tid att möta personen i dennes behov. Codós studie blir relevant även här, då det var detta som hände i hennes studie på ett spanskt migrationsverk (Ibid.). Tjänstepersonerna på den spanska myndigheten förväntade sig att immigranterna skulle ha fått all information på förhand och att de därför inte skulle behöva svara på vissa frågor. Spanien har också en mer maskulin kultur och en högre maktdistans än Sverige ("Spain" : The Hofstede Centre, u.å.).

Tydligheten från Migrationsverket uppskattas alltså av intervjupersonerna. Trots att mycket kan vara förvirrande när man söker uppehållstillstånd har handläggarna vid Migrationsverket agerat som hjälpagenter. Tydligheten kopplade vissa av intervjupersonerna till att handläggarna kom från Sverige och att det är ett kulturellt betingat beteende att inte lämna något tvivel i den information man ger ut.

Uuh... I think they were pretty clear... This is perhaps the Swedish culture, that they're *very* clear about everything. They don't want to get sued for anything, (skratt). Yes, because they, uhm, they make sure that they cover themselves from all sides and they don't leave anything that can later on be questioned to them. – IP

5

Enligt kulturdimensionen osäkerhetsundvikande tenderar intervjuperson 5s hemland Pakistan inta en mycket mer negativ syn på osäkra situationer än Sverige ("Pakistan" : The Hofstede Centre, u.å.). Intervjupersonens upplevelse av att det svenska Migrationsverket värnar om tydlighet mer än institutioner i ett osäkerhetsundvikande Pakistan motsätter sig alltså dimensionsindelningen som Hofstede lyft fram (Ibid.). Å andra sidan rankar Sverige mycket högre på femininitet, vilket skulle kunna vara en förklaring till att handläggarna är noga med att få ut korrekt information – de vill helt enkelt att processen ska gå rätt till och vara rättvis för alla sökande som kommer. Jonasson och Lauring (2012) pekade i sin studie på att människor i interkulturella möten också tenderar att utnyttja kulturella skillnader för att förklara ett kommunikationshinder som lika gärna kan grunda sig i fördomar. Vi kommer i nästa kapitel ta upp hur tjänstepersoner tenderar att generalisera immigranternas kunskapsnivå, och det skulle även kunna vara en förklaring till varför myndigheten upplevs som extremt tydlig i sin information för någon som intervjuperson 5, som har vana av fungerande institutioner sedan innan.



Att kunna erbjuda något till Sverige och att kunna försörja sig själva framstod som oerhört viktigt för alla våra intervjupersoner. Intervjuperson 5, som kom från en karriär inom en non-governmental organisation (NGO) och har en akademisk utbildning, upplevde det frustrerande att behöva sitta och vänta på att saker skulle hända.

It's the system [...] It has a cookie cutter solution for everyone, which is not right, because everyone is different, and, especially for me, I came from a background where I had a lot to offer to Sweden [...] If they had picked up things in the right way, then I might have been able to pay my taxes from day one, I might have been able to be more productive, rather than just sitting and waiting for me to get the SFI done [...] You know I already had so much experience, I had English language, everyone speaks English [...] So, uhm, I think the system can do better and make use of people who already have something to offer to Sweden. – IP 5

Särskilt de som hade utbildning och karriär bakom sig upplevde en stor frustration i att inte få bidra till samhället. Vi gör analysen att det här är en frustration över det byråkratiska systemets spelregler, då stelheten i det inte gör det anpassningsbart till individuella fall. Intervjuperson 5s berättelse speglar en av byråkratins svagheter, nämligen att den i sin vilja att behandla alla lika gör att vissa får försämrade möjligheter. Intervjuperson 5 upplevde det som att hon, för varje dag hon inte arbetade, kom längre och längre ifrån sitt yrke. Att dessutom inte få arbeta förhindrar den interaktion med den nya kulturen som behövs för att en ny socialisationsprocess ska kunna göras.

Upplevelsen av interaktionen med Migrationsverket var en av maktlöshet från immigranternas sida. Intervjuperson 3 berättade att han var medveten om att ett nekande från Migrationsverkets sida går att överklaga, men uttryckte en hopplöshet i frågan.

Appeal yeah, you gonna go to a lawyer, and the lawyer will say “ahhh this is not right and this is...” But even if the lawyer say that, they go to the court and this people they have a heavy case then you gonna lose the case. Yeah... Because they plan it. - IP 3

I have to trust! Haha. I have trust, I have no other choice. – IP 6

Intervjuperson 3 menar att även om han skulle få ett biträde till hjälp är Migrationsverket en alldeles för stor organisation att utmana. Hur starkt försvar han än skulle kunna bygga upp såg han det som att myndighetsapparaten alltid kunde förbereda sig med tyngre material, och att det då skulle sluta med ytterligare nekanden. Detta tankesätt

speglar en syn på makthierarkier som något naturligt, det vill säga att hans kulturella ram har en hög maktdistans. Då maktrelationen myndighet-medborgare kan ses som asymmetrisk till myndighetens fördel i och med att det bara är immigranten som har något att vinna (ett uppehållstillstånd) i en överklagandeprocess underordnar sig intervjuperson 3 dennes beslut utan att ifrågasätta det. Även intervjuperson 6 återgav att den tillit hon kände för Migrationsverket var grundad på att hon ”måste” lita på Migrationsverket. Det här är ett tydligt tecken på en underordning av makt och en syn på skarpa gränser mellan hierarkiska nivåer.

#### 6.4 Mötet med tjänstepersoner på Migrationsverket

I det här temat lyfter vi fram den direkta interaktionen mellan immigrant och tjänsteperson. Eftersom tjänstepersonerna på Migrationsverket är de som utgör “ansiktet utåt” för myndigheten genom att det är de som möter immigranterna blir det viktigt att förstå hur mötet erfars av immigranterna. Trots att tjänstepersonerna inte har makt att utforma policyer eller liknande är det ändå de som sköter kontakten med immigranterna. Hur tjänstepersonerna upplevs av sina klienter blir då en viktig nyckel i att förstå hur relationen immigrant-Migrationsverket ser ut.

I: Do you feel there is a difference if it is a man or a woman that you meet when you go there?

IP: Ahhh, I don't think there's a difference.

I: They are all the same?

IP: The women would be nice to, she will be nicer. [...] Yes, she will be nicer than the men. That is what I think. – IP 3

Och Migrationsverket frågade mig, vill du att en man intervjuar dig eller en kvinna?

Och jag sa jag vill en kvinna! (skratt) [...] Han sa varför? (skratt) Jag vill inte känna mig att jag är i fängelset. När det är en kvinna som utreder dig du känner dig glad, inte lika som ett fängelse. Och att om en man utreder dig i Syrien det betyder att du är i fängelset och det är jättedumt, men en kvinna intervjuar dig betyder att du är jätteglad! – IP 4

Även om intervjuperson 3 först inte ville kännas vid några skillnader i bemötande beroende på om tjänstepersonen var man eller kvinna, berättade han sedan att kvinnor tenderar att vara trevligare än män. Intervjuperson 4 i sin tur kopplade intervjusituationen till den i ett fängelse, där han uppvisar en syn att kvinnor inte kan ha en intervjuande roll i

fängelsemiljöer. Kopplar vi det här till vilken syn en person har på makt i kombination med vilken syn på könsroller man växt upp med kan man göra förståelsen att intervju-personerna har en syn (medveten eller ej) på mannens roll i institutionella kontexter som dominerande eller auktoritär. Kvinnan förväntas vara snällare eller mer omhändertagande, och på så sätt förväntar sig personerna att intervjusituationen ska bli avdramatiserad. Sett till interkulturella möten kan det här innebära en krock, om man möter en kvinna i auktoritär ställning som inte uppför sig enligt de normer man har själv. En sådan situation skulle då kräva mer förhandling i kommunikation för att förstå den egna rollen och kontexten. Till skillnad från Rosenbergs (2012) studie är det i det här fallet alltså inte tjänstepersonen som har förväntningar på institutionell förförståelse från immigrantens sida, utan immigranten som har förväntningar på tjänstepersonens roll i systemet.

Den generella synen på tjänstepersonerna på Migrationsverket som framkom under intervjuerna var att de var högutbildade personer som strävade efter att hjälpa sina klienter i så hög utsträckning som möjligt. De två intervjupersoner som kom från Somalia trodde att tjänstepersonerna på Migrationsverket bestod mestadels av män. Intervju-person 6 (från Syrien) trodde däremot att det var flest kvinnor som arbetade som tjänstepersoner på myndigheten. Det skiljde sig alltså åt hur man såg på den kollektiva tjänstemannabasen. Samtliga menade att handläggarna nog hade en akademisk utbildning. Synen på att handläggarna har en akademisk utbildning kan spegla en viss hierarkisk syn på Migrationsverket. En möjlig tolkning av detta är att immigranterna som redan accepterar den asymmetriska maktordningen i mötet med en myndighet ytterligare underordnar sig denna genom att tillskriva tjänstepersonerna en hög utbildning.

I mötet mellan intervjupersonerna och tjänstepersoner på Migrationsverket beskriver alla ett bra bemötande från tjänstepersonerna. Information har uppfattats som tydlig, handläggarna har ställt upp med att fylla i blanketter när immigranten inte förstått vilken information som önskats, och de har bemött sina klienter med att le och skämta.

They are all amazing people. Very friendly, very open, you can question them again and again [...] - IP 5

De är bra och de har ett leende och det är väldigt bra. [...] Det blir bättre efter man varit så lång väg och se en leende man. Man mår bra av det! – IP 4

Migration board everything is ok and helping people. They are not pushing anyone,

[if] they can do something for you and they will do it and dealing with people well. –

IP 6

Ett av våra huvudresultat var att intervjupersonerna gjorde en skillnad mellan sina positiva och negativa upplevelser av Migrationsverket, där de positiva delarna attribuerades till mötet med tjänstepersonerna, och de negativa till systemet. Intervjupersonerna tycks här koppla tjänstepersonernas bemötande till personliga drag. Ett leende är förvisso något tjänstepersonen väljer att visa, men att de svarar på frågor och ger hjälp handlar snarare om att det är en service Migrationsverket som organisation (eller system) ska tillhandahålla än deras personlighet. Denna uppdelning kan komma från att personerna i det interpersonella mötet kan förhandla situationen, och därmed ha fler kontextmarkörer (ansiktsuttryck och uttryck av emotioner bland annat) med sig till varför ett möte slutar som det gör. Om det negativa i stället var själva väntan på beslut fanns det ingen att förhandla situationen med, och detta förvandlas då till ett abstrakt och avlägset ”system”.

Nice people, wrong structure, and also perhaps wrong policys. Or... Gaps in policy which can be very easily... They can be very easily made right [...] It's not the people over there, because they are very helpful. – IP5.

Här ser vi ytterligare en indikation på tidigare nämnd uppdelning. Kommunikationsprocessen i det interpersonella mötet har resulterat i en koppling mellan immigrant och tjänsteperson, vilket gör att de senare blir inbjudna i immigrantens in-group, medan systemet hålls utanför.

Från vår informantintervju vet vi att, trots att personalen inte får någon specifik utbildning inom interkulturell kommunikation, har Migrationsverket skrivna policyer gällande hur tjänstepersonerna ska bemöta sina klienter. Dessa inkluderar bland annat att man inte får ta för lång tid på sig när man hjälper en person, att man inte ska hjälpa till att fylla i formulär och att man ska hänvisa till hemsidan eller broschyrer vid vanliga frågor. Här kommer dock gräsrotsbyråkratens roll in. Trots att policyn för bemötande står skriven måste tjänstepersonen förhandla sitt beteende, och vilka känslor hen ska visa, i varje möte. Det är det här kommunikation som transaktion innebär, sändaren av ett budskap måste hela tiden anpassa sig till vem det är som ska tolka det. Intervjuperson 2 berättade att hon fått hjälp av handläggarna på Migrationsverket att fylla i blanketter när de endast funnits på svenska (Migrationsverket tillhandahåller endast dokument på svenska eller engelska). Informanten berättar också att det är vanligt förekommande.

På samma sätt händer det att hon själv klickar upp hemsidan och visar informationen för klienterna. Här är det alltså de byråkratiska strukturerna som skapar en klyfta mellan hur man ser på en grupp och hur man bemöter en individ. Hjälpsamheten, som i vissa fall sträcker sig till att tjänstepersoner hjälper till att fylla i blanketter (och alltså går emot Migrationsverkets egna policyer) tyder på en förståelse från tjänstepersonernas sida för de kommunikationshinder som kan föreligga bland immigranterna. Trots att byråkratin satt upp tydliga gränser finns det alltså scenarion där tjänstepersoner och immigranter förhandlar fram ett informellt kontrakt där båda deltagarna är medvetna om reglerna och att de bryts. Tjänstepersonen blir på så sätt en slags medspelare på immigranternas sida gentemot systemet.

Ett annat exempel på när Migrationsverkets tjänstepersoner brutit mot myndighetens officiella arbetsgång var när intervjuperson 4 kom till Sverige. Eftersom han hade fingeravtryck i SIS skulle i normala fall endast snabbintervju genomförts på plats, och sedan ingen mer intervju förrän myndigheterna fått ett positivt besked att landet han vistats i plockat bort honom ur databasen. I intervjuperson 4s fall skedde dock ett missförstånd där Migrationsverket trodde att han, liksom sin lillebror, var minderårig och kallade honom till den andra intervjun i Malmö i alla fall. När felet upptäcktes sa tjänstepersonen på plats att intervjuperson 4 ändå skulle få ha sin intervju eftersom han kommit hela vägen från Växjö. Detta då intervjun skulle sparas i systemet oavsett, så om intervjuperson 4 blev bortplockad från databasen kunde Migrationsverket använda intervjun som underlag till beslut, och skulle han vara tvungen att åka tillbaka till det första Dublinförordningslandet var det enbart tjänstepersonens tid som spillts, inte intervjupersonens. Även om det var Migrationsverket som gjort fel från början, hade de kunnat meddela att ett fel begåtts och att intervjuperson 4 helt enkelt fick åka hem igen, men tjänstepersonen valde alltså en annan väg. Tjänstepersonen bröt mot rådande föreskrifter för hur en intervju ska genomföras. Reglerna säger att intervjun ska hållas när fingeravtrycken blivit borttagna, men hennes individuella empati gjorde att en klyfta skapades mellan skrivna policyer och hur hon agerade i den specifika situationen med hänsyn till intervjuperson 4.

Tjänstepersonernas bemötande kan också ses som service-orienterat, då de har ansträngt sig för att bemöta immigranternas olika behov.

Yeah. Because the first time the interview, uhh, they asked me if we wanted the same case officer for both me and my husband? "Or do you want different?" I told her it is ok, no problem. But I told her I prefer that it is the same because we are

one family. She told me "ok" and in the first time the translator was a man. And she also asked me if "you want a man or a woman for translator?" I told her no problem for me. – IP 6

Att immigranterna blir tillfrågade om de skulle föredra ett särskilt kön på sin tolk eller om en familj ska ha gemensam beslutsfattare kan också vara en inkluderande faktor i processen som visar på förståelse för olika bakgrunder eller syn på könsroller. Trots att tjänstepersonerna inte kan förväntas veta hur alla kulturer fungerar, visar det faktum att de frågar om klienternas preferenser att de är öppna för att man kan ha olika värderingar. I en kultur där könsroller blir strikt uppdelade kan det vara så att män och kvinnor inte interagerar i sammanhang där en kvinna blir ensam med en man. Trots att det inte ser ut så i den svenska kontexten visar sig tjänstepersonerna öppna för en sådan världsbild. Därav kan vi se tecken på en interkulturell kommunikationskompetens. Detta skriver vi mer om under nästa rubrik.

## 6.5 Kommunikationskompetens

När intervjuperson 3 hamnade i konflikt med sin tolk för att han upplevde att tolken inte skulle översätta korrekt på grund av deras skilda dialekter, berättar han att tjänstepersonen bemötte situationen på ett lugnande sätt:

[...] the guy from Malmö, he was nice. He was playing with me too, (skratt) He was nice, but I didn't change the translator. He (tjänstepersonen) just told me to calm down and talk to him [...] "If there is something wrong, I'm recording it, you know and we will show it to another one people. So just calm down and just and whatever question he ask you, you are just answering it." So we continued like that until the interview end. Yeah yeah yeah. So that's it. - IP 3

I den här situationen förhandlades inte bara den faktiska situationen, utan även tjänstepersonens och immigrantens förhållande till varandra. Huruvida immigranten kunde lita på tjänstepersonen måste förhandlas, för vilket tjänstepersonen indirekt argumenterade genom att berätta att det fanns möjlighet att ifrågasätta tolkens översättning. På det viset visade tjänstepersonen upp myndighetens transparens. Samtidigt visade han effektivt för intervjupersonen att han, som var villig att ställa sig på klientens sida och ifrågasätta tolken, var en tjänsteperson att lita på. Genom att visa förståelse för immigrantens behov och anpassa sig efter det uppvisade tjänstepersonen en kommunikationskompetens. Här ser vi element av gräsrotsbyråkrati, i form av att tjänstepersonen lade ifrån sig den

byråkratiska rollen och visade empati för immigranten. Scenariot motsätter sig också Jacquemets (2011) studie, där han hävdar att tjänstepersoner förlitar sig på regler och organisationens system, genom att tjänstepersonen hellre stöttade immigranten än tolken, som i viss mån kan ses som ett slags kollega i asylprocessen.

[...] Jag kunde säga "jag kan prata engelska, arabiska och lite svenska". Så när hon som gjorde utredningen med mig frågade tolken, "vad kan du för språk?" och han ska tolka till mig, så sa jag, "jag vet den här frågan. Jag kan prata engelska, arabiska och svenska!". Och hon sa "wow, jätteduktig, du kan redan svenska!" (skratt) Men jag kan bara fem ord! – IP 4

Från intervjuperson 4s perspektiv är tjänstepersonen i situationen trevlig och skämtsam, men på ett djupare plan visar interaktionen att situationen har tillräckligt låg maktpositionering för att intervjuperson 4 ska våga visa de språkkunskaper han har fått, och att personerna i rummet kan skämta med varandra. Intervjuperson 4 är medveten om att han bara kan några få ord svenska och kan förstå att berömmet från tjänstepersonen är av den att man ibland kan ge till barn för att uppmuntra dem att fortsätta träna på någonting. Samtidigt skapar det en lättsam stämning i rummet och intervjun blir avdramatiserad. Ytterligare exempel på den här typen av relationsskapande interaktion fick vi från intervjuperson 2 där tjänstepersonen inlett hennes intervju med att peka på snön utanför fönstret och fråga om det var första gången hon upplevde något sådant, vilket hon upplevde fick henne att slappna av. En viktig del av att vara interkulturellt kommunikationskompetent är, som tidigare sagts, att vara medveten om att fel kommer hända och missförstånd uppstå, och att arbeta aktivt för att motverka detta. På det här området verkar intervjupersonerna också vara eniga om att personalen på Migrationsverket gör allt de kan för att vara så tydliga som möjligt och minimera risken för missförstånd.

En slutsats i studien på en spansk migrationsmyndighet var att tjänstepersonerna i hög grad generaliserade gruppen av immigranter (Codó, 2011). Vi har hittills visat att tjänstepersonerna på det svenska Migrationsverk tycks ha en mer relationsskapande approach, och därmed högre interkulturell kommunikationskompetens. Ett fall avvek dock, i vilket vi tycker oss se en tendens till generalisering från tjänstepersonens sida. I intervjuperson 5s fall insisterade tjänstepersonen på att en tolk skulle vara med på intervjun. Intervjupersonen, som kommer från Pakistan har engelska som modersmål och bara har läst urdu som skolämne, hade svårt att förstå varför hon skulle behöva en tolk.

Sometimes I feel like they have translators for no reason, [...] I told them that I can speak English, but sometimes Swedes say that "Oh, our English is not that good so maybe we need a translator so you can speak in your native language and they can translate it in, uhm, Swedish for us", but I think that there's no need for that at times [...]– IP 5

Trots att hon tydligt berättade vilket språk hon var mest bekväm med var hon alltså tvungen att ha en tolk i ett annat språk än hennes förstaspråk. I citatet syns en förklaring att det kan underlätta för tjänstepersonen, men då engelska är så pass utbrett i Sverige, och utbildningsnivån hos Migrationsverkets tjänstepersoner tenderar att vara hög, finns det här skäl att i stället ifrågasätta om tjänstepersonen tagit det enskilda fallet i beaktning, eller grundat sitt beslut på en generalisering. Eftersom intervjuperson 5 är den enda av våra respondenter som har den kunskapsnivån på engelska är det svårt att veta om det här är ett mönster eller enskilt fall. En slutsats av denna tendens kan vara att, istället för att tjänstepersoner har för höga förväntningar på klienters förkunskap om institutioner, som Rosenberg (2012) hävdar, så generaliserar Migrationsverkets tjänstepersoner sina immigranternas kunskaper "nedåt". Det här betyder att förväntningarna på immigranternas erfarenhet av myndigheter är låga eller icke-existerande, och skulle också förklara tydligheten i Migrationsverkets arbete.

## 6.6 Sammanfattning

I det här kapitlet har vi presenterat resultatet av våra intervjuer och observation, samt analyserat detta. Det har framkommit att de immigranter vi pratat med uppskattat handläggarna de har mött under sin immigrationsprocess men att visst missnöje med själva systemet föreligger. Handläggarna har visat sig villiga att utöva gräsrotsbyråkrati, det vill säga att de gått utanför de ramar Migrationsverket som organisation har för sitt arbete. På det här sättet upprättas ett informellt kontrakt mellan immigranter och tjänstepersoner, där de blir till en in-group som håller systemet utanför i en egen out-group.

Handläggarna uppvisar en interkulturell kommunikationskompetens, men visar också potentiellt tendenser att ha en generaliserande syn på sina klienter, något som kan verka till nackdel för de som kommer från förhållanden av högre utbildning eller "karriärsjobb".

Vidare visar vårt resultat att immigranter visar en hög tillit till Migrationsverket. Trots att de kom från förhållanden där institutioner är mycket korrupta, och därmed inte pålitliga, tycks inte detta ha påverkat deras förtroende för Migrationsverket negativt.



Snarare verkar myndighetens byråkratiska förhållningssätt bidra till att *öka* förtroendet, då immigranterna kände att de hade möjlighet att få insyn i vad som skedde. Som kontrast till den höga tilliten står dock den maktlöshet många upplevde när de var inne “i systemet”. Trots att man litar på myndigheten är det lite man kan göra för att påverka ett beslut, och vissa visar även en mycket liten tilltro till att framgångsrikt överklaga ett nekande från Migrationsverket.

Vårt sista huvudresultat handlar om immigranternas sätt att aktivt upprätta nätverk under asylprocessen. Vårt material visar en stark kollektivistisk trend där immigranter enas i en in-group och hjälper varandra genom processen. Den som lärt sig svenska eller engelska hjälper en vän att författa ett e-mail eller ringa till Migrationsverket. På så sätt skapar immigranternas nätverkande en in-group som hjälper en nyanländ att socialiseras in i det nya samhället.

I nästa kapitel diskuterar vi vad dessa slutsatser kan ha för följder och hur man kan forska vidare på området.

## 7 Slutdiskussion

Eftersom myndigheter indirekt arbetar på medborgarnas uppdrag blir relationen medborgare-myndighet viktig att studera. Hur förhåller sig de två till varandra, och förstår medborgarna myndighetens syfte? I en orörlig värld hade det räckt för organisationer att vara kommunikationskompetenta i mötet med sina uppdragsgivare, men när befolkningen blir alltmer mångkulturell krävs istället en interkulturell kommunikationskompetens. Det här är även förenligt med tidigare forskning. I Migrationsverkets fall har vi sett att immigranter inkomna till landet på asylskäl uppfattar myndigheten som interkulturellt kommunikationskompetent. Syftet med studien var att utforska relationen medborgare-myndighet ur ett medborgarperspektiv. Vi har här kunnat påvisa att relationen är en asymmetrisk maktrelation, där en organisation med gräsrotsbyråkrati är lättare för medborgarna att knyta an till än en renodlad byråkrati. Byråkratier, å andra sidan, skapar genom sina fasta strukturer och tydlighet ett förtroende bland medborgarna.

Den här studien har visat att byråkrati har en positiv roll när det kommer till att skapa förtroende för en myndighet, särskilt i ett interkulturellt sammanhang då det skapas tydliga ramar klienten kan förhålla sig till i interaktionen med organisationen. Eftersom budskap lättast förstås när mottagaren känner till vilka regler som gäller i avkodningen ger fasta regler en trygghet även när sakfrågan gäller något så otryggt som ifall man får uppehållstillstånd i ett nytt land.

De positiva sidorna till trots är det svårt att komma ifrån uppfattningen av byråkratier som stela verksamheter. Här kommer gräsrotsbyråkratin in. Om byråkrati är positivt för att bygga förtroende, är gräsrotsbyråkrati positivt för att bygga relationer. Tjänstepersoner med klientbemötande i arbetsbeskrivningen blir ansiktet utåt för organisationen, och om de har en hög grad individuell kommunikationskompetens förbättrar detta medborgarens relation till organisationen som helhet. Det som uppfattas som positivt i det interpersonella mötet är alltså när de byråkratiska reglerna bryts. Men borde vi då frångå byråkratin? Här måste vi diskutera om det är rimligt att frångå systemet. Byråkrati handlar om att behandla alla lika, just för att ge alla en chans. Motsatsen till det skulle vara att fatta beslut enbart på grund av emotioner. Ett sådant system finns redan, och vi kallar det korrupcion. Byråkrati är kanhända inte anpassat för en individualiserad kultur, men det är att föredra framför de system vi har att välja på.

Ur ett maktperspektiv stämmer Foucaults beskrivning av makt som hegemonisk, det vill säga att den blir accepterad och reproducerad, in även på vår studie. Relationen myndighet-medborgare är ett asymmetriskt maktförhållande, och vi ser tecken på att

immigranternas acceptans för maktordningen inte bara reproducerar detta, utan även skapar fördjupade känslor av maktlöshet inför det så kallade "systemet". Även om maktrelationer finns överallt omkring oss är det viktigt att vara kritisk till dessa, och myndigheter måste ta ansvar och möjliggöra ifrågasättanden av deras makt.

I både Codós (2011) och Rosenbergs (2012) studier syntes tjänstepersonerna på migrationsmyndigheterna generalisera hela immigrantgrupper till några fåtal egenskaper. På svenska Migrationsverket var detta ingen bild som speglades av immigranterna, men vi såg ändå ett tecken på att tendenser kan luta åt det hållet. Generaliseringen gällde då att tjänstepersonen tog för givet att immigranten skulle behöva en tolk, trots att immigranten sa att hon inte behövde det. Det finns alltså vissa gemensamma drag mellan tjänstepersoner i Sverige, Spanien, Tyskland och Argentina. Faran med generaliseringar blir att man distanserar sig från medborgarna (det skapas en in-group av tjänstepersoner och en out-group av immigranter), vilket ytterligare polariserar den redan asymmetriska maktrelationen och riskerar att fördjupa immigranternas redan upplevda maktlöshet. För myndigheter kan en medvetenhet om att klienters förtroende inte alltid betyder att de känner tilltro till sina möjligheter att ifrågasätta processer ge en viktig ledtråd till hur deras maktposition påverkar relationen till klienterna.

I den tidigare forskningen, och då i synnerhet studien från en spansk migrationsmyndighet, syntes en avgränsning mellan tjänstepersoner och immigranter. De senare blev i det fallet rent av dumförklarade av tjänstepersonerna. Resultatet av vår studie står i kontrast till detta, då tjänstepersonerna är villiga att utöva gräsrotsbyråkrati och tänja på gränserna för att vara tillmötesgående. Det här kan kopplas till de hofstedska kulturdimensionerna, där Sverige rankar mycket högre på den feminina skalan än Spanien, som är mycket maskulint ("Spain" : The Hofstede Centre, u.å.). I en feminin kultur med svag maktpositionering tenderar man att vara mer relationsorienterad, vilket kan förklara det till synes mer förekommande service-tänket i vår studie.

För att genomföra denna studie har vi redovisat och analyserat immigranternas beskrivningar av Migrationsverket med perspektiv på organisationen, tjänstepersonerna och asylprocessen. Vi har dock inte tagit upp hur man ser på tolkar. Det här är inte för att vi anser tolkar oviktiga i frågan, i verkligheten är det snarare så att om vi förstår kommunikation som process där den smidigaste transaktionen sker om kommunikatorerna förstår varandras kodschema blir tolkens roll mycket viktig både för att skapa förståelse i en interkulturell interaktion, men också för att få deltagarna i kommunikationen att känna sig trygga. Att vi inte inkluderat dem beror snarare på att vi sent i processen

insåg att det är tolkarna som upplevs problematiska, vilket följer den gedigna forskning som redan är gjord på relationen immigrant-tolk, och att ämnet helt enkelt skulle kunna vara så stort att det skulle fylla en egen uppsats. Här väljer vi alltså att lämna utrymme för vidare forskning som kan ge ytterligare perspektiv på förhållandet medborgare-myndighet.

Trots att det finns några studier som undersökt interkulturell kommunikation på migrationsmyndigheter bidrar vårt medborgarperspektiv på relationen medborgare och myndighet till forskningen med ett tidigare oanvänt perspektiv. Våra resultat skiljer sig också från de studier som studerar interkulturell kommunikation i myndighetsmiljö i Tyskland och Argentina. Det här har vi kopplat till de olika kulturella ramverk som finns i de olika länderna. För vidare forskning visar den här skillnaden på vikten av att studera interkulturell kommunikation inte bara ur olika perspektiv, utan också i olika geografiska kontexter. Vår studie har här bidragit till den kommunikationsvetenskapliga forskningen med empiriskt material för den svenska kontexten.

I vidare forskningsperspektiv kan vi se att det finns många nya intressanta perspektiv att forska vidare på. Till exempel, hur man generaliserar klienter med olika bakgrunder och erfarenheter på andra myndigheter. Som vi sett fanns det en tendens till generalisering av immigranter i vår undersökning, därav kan det vara intressant att undersöka om det kan vara så att tjänstepersoner generaliserar ”nedåt”, det vill säga, de generaliserar hela gruppen av immigranter med egenskaper som lågutbildade och utan ekonomiska resurser? Respondenterna i den här studien kommer alla från länder med väldigt annorlunda institutionell kultur jämfört med Sverige. Det kan även vara av intresse att undersöka om relationen med Migrationsverket ser annorlunda ut för immigranter från länder som mer liknar Sverige.

## Referenser

- "Asylsökande i Sverige": *Migrationsinfo*. (den 25 05 2016). Hämtat från Migrationsinfo.se -  
Forskning och statistik om integration och migration i Sverige:  
<http://www.migrationsinfo.se/migration/sverige/asylsokande-i-sverige/>
- Alvesson, M. (2011). *Interpreting interviews*. London: SAGE.
- Arasaratnam, L. A. (den 21 09 2015). Research in Intercultural Communication: Reviewing the Past Decade. *Journal of International and Intercultural Communication*, 8(4), ss. 290-310.
- Barker, G. G. (02 2016). Cross-cultural perspectives on intercultural communication competence. *Journal of Intercultural Communication Research*, 45(1), ss. 13-30.
- Codó, E. (11 2011). Regimenting discourse, controlling bodies: Disinformation, evaluation and moral categorization in a state bureaucratic agency. *Discourse & Society*, 22(6), ss. 723-742.
- Danielsson, E. (2002). *Är delaktighet möjlig i en byråkrati? : en fallstudie inom Försvarsmakten av det arbete som föregick försvarsbeslut -96*. Umeå: Umeå universitet.
- Edling, C., & Liljeros, F. (2010). *Ett delat samhälle: makt, intersektionalitet och social skiktning*. Malmö: Liber.
- Ekström, M., & Larsson, L. (2010). *Metoder i kommunikationsvetenskap* (2:a upplagan uppl.). Lund: Studentlitteratur.
- European Commission, Migration and Home affairs. (den 16 12 2015). "*Schengen Information System*": *European Commission*. Hämtat från European Commission, Migration and Home affairs hemsida: [http://ec.europa.eu/dgs/home-affairs/what-we-do/policies/borders-and-visas/schengen-information-system/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/dgs/home-affairs/what-we-do/policies/borders-and-visas/schengen-information-system/index_en.htm) den 25 05 2016
- Europeiska Unionen (den 18 11 2011) "Dublinförordningen II". Hämtat från EUR-lex : Access to European law: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/SV/TXT/?uri=URISERV%3A133153> den 28 05 2016
- Flyktingmottagningen. (u.å). "*Etableringsplan*": *Flyktingmottagningen*. Hämtat från Flyktingmottagningen: <http://flyktingmottagningen.se/etableringsplan/> den 23 05 2016
- Gibb, R., & Good, A. (den 30 05 2014). Interpretation, translation and intercultural communication in refugee status determination procedures in the UK and France. *Language and Intercultural Communication*, 14(3), ss. 385-399.
- Gripsrud, J., & Andersson, S. (2002). *Mediekultur, Mediesamhälle*. Göteborg: Daidalos.
- Hermerén, G. (2011). *God forskningssed*. Stockholm: Vetenskapsrådet.

- Houston, H. R. (2002). Health care and the silent language of Vietnamese immigrants. *Business Communication Quarterly*, 65(1), ss. 37-47.
- International organization for migration. (den 25 05 2016). "*IOM Snapshot*": *International organization for migration*. Hämtat från International organization for migration: <http://www.iom.int/about-iom>
- Jacquemet, M. (2011). Crosstalk 2.0: Asylum and communicative breakdowns. *Text & Talk*, 31(4), ss. 475-497.
- Jensen, M. (2015). *Interpersonell kommunikation*. Lund: Studentlitteratur.
- Jensen, P., & Ulleberg, I. (2013). *Mellan orden: kommunikation i praktiken*. (C. Lindahl, & P. Engelsöy, Övers.) Lund: Studentlitteratur.
- Jonasson, C., & Luring, J. (2012). Cultural differences in use: The power to essentialize communication styles. *Journal of Communication Management*, 16(4), ss. 405-419.
- Lipsky, M. (2010). *Street-level bureaucracy: dilemmas of the individual in public services* (30th anniversary expanded ed. uppl.). New York: Russell Sage Foundation.
- Liu, S., Volčič, Z., & Gallois, C. (2015). *Introducing intercultural communication: Global cultures and contexts*. Los Angeles, California: SAGE.
- Medieakademin. (den 07 04 2016). *Förtroendebaremetern 2016*. Hämtat från Medieakademin: [http://medieakademien.se/wp-content/uploads/2014/02/Fo%CC%88rtroendebaremetern\\_2016.pdf](http://medieakademien.se/wp-content/uploads/2014/02/Fo%CC%88rtroendebaremetern_2016.pdf) den 23 05 2016
- Migrationsverket. (den 28 10 2014). "*Rätten till likvärdig behandling*": *Migrationsverket*. Hämtat från Migrationsverket: <http://www.migrationsverket.se/Om-Migrationsverket/Vart-uppdrag/Ratten-till-likvardig-behandling.html> den 23 05 2016
- Migrationsverket. (den 06 07 2015). "*Hitta till oss*": *Migrationsverket*. Hämtat från Migrationsverkets hemsida: <http://www.migrationsverket.se/Kontakta-oss/Hitta-till-oss.html> den 25 05 2016
- Migrationsverket. (den 24 11 2015). "*Information om Dublinförordningen*": *Migrationsverket*. Hämtat från Migrationsverket: <http://www.migrationsverket.se/Om-Migrationsverket/Fakta-om-migration/Fakta-om-uppehallstillstand/Dublinforordningen.html> den 19 05 2016
- Migrationsverket. (den 25 01 2016). "*Asylregler*": *Migrationsverket*. Hämtat från Migrationsverket: <http://www.migrationsverket.se/Privatpersoner/Skydd-och-asyl-i-Sverige/Att-ansoka-om-asyl/Asylregler.html> den 19 04 2016
- Migrationsverket. (den 09 02 2016). "*Vem kan bli uttagen som kvotflykting?*": *Migrationsverket*. Hämtat från Migrationsverket:

- <http://www.migrationsverket.se/Privatpersoner/Skydd-och-asyl-i-Sverige/Flyktingkvoten/Vem-kan-bli-uttagen-som-kvotflykting.html>. den 19 04 2016
- Migrationsverket. (den 12 04 2016). "*Vårt uppdrag*": Migrationsverket. Hämtat från Migrationsverket: <http://www.migrationsverket.se/Om-Migrationsverket/Vart-uppdrag.html> den 19 04 2016
- Migrationsverket. (u.å). "*Att söka asyl i Sverige*": Migrationsverket. Hämtat från Migrationsverket: [http://www.migrationsverket.se/download/18.5e83388f141c129ba63137f3/1381926445460/asylprocessen\\_filmtext\\_sv.pdf](http://www.migrationsverket.se/download/18.5e83388f141c129ba63137f3/1381926445460/asylprocessen_filmtext_sv.pdf) den 23 05 2016
- Olsson, T. (2008). *Medievardagen: en introduktion till kvalitativa studier*. Malmö: Gleerup.
- Rosenberg, K. (den 17 07 2012). Problems of understanding between immigrants and officials at public authorities in Argentina and Germany. *Journal of Multilingual and Multicultural Development*, 33(7), ss. 679-697.
- Samovar, L. A., Porter, R. E., McDaniel, E. R., & Roy, C. S. (2013). *Communication between cultures* (8:e internationella upplagan uppl.). Wadsworth: Cengage Learning.
- Strauss, & Corbin. (2011). i A. Bryman, *Samhällsvetenskapliga metoder* (2:a [rev.] upplagan uppl., s. 690). Malmö: Liber.
- The Hofstede Centre. (u.å.). "*National Culture*": The Hofstede Centre. Hämtat från The Hofstede Centre: <https://geert-hofstede.com/national-culture.html> den 22 05 2016
- The Hofstede Centre. (u.å.). "*Pakistan*" : The Hofstede Centre. Hämtat från The Hofstede Centre: <https://geert-hofstede.com/pakistan.html> den 21 05 2016
- The Hofstede Centre. (u.å.). "*Spain*" : The Hofstede Centre. Hämtat från The Hofstede Centre: <https://geert-hofstede.com/spain.html> den 21 05 2016
- Transparency International. (2016). "*Corruption Perceptions Index 2015*": *Transparency International*. ej angiven ort: Transparency International.
- Transparency International. (u.å). "*Corruption Perception Index 2015*": *Transparency International*. Hämtat från Transparency International: <https://www.transparency.org/cpi2015> den 23 05 2016
- Transparency International. (u.å). *Corruption Perception Index 2015*. Hämtat från Transparency International: <https://www.transparency.org/cpi2015> den 23 05 2016
- Trost, J. (2010). *Kvalitativa intervjuer* (4:e upplagan uppl.). Lund: Studentlitteratur.
- Tubbs, S. L. (2010). *Human communication: principles and contexts* (12:e upplagan uppl.). New York, NY: McGraw-Hill.

- Utlänningslagen (2005:716) Hämtat från [http://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/utlanningslag-2005716\\_sfs-2005-716](http://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/utlanningslag-2005716_sfs-2005-716) den 27 05 2016
- Utrikespolitiska Institutet. (den 08 01 2016). "*Politiskt system*": *Landguiden*. Hämtat från Landguiden: <http://www.landguiden.se/Lander/Afrika/Somalia/Politiskt-System> den 14 05 2016
- Vargas-Uurpi, M. (den 26 08 2013). Coping with nonverbal communication in public service interpreting with Chinese immigrants. *Journal of Intercultural Communication Research*, 42(4), ss. 340-360.
- Vetenskapsrådet. (2002). *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. Vetenskapsrådet.
- Wettergren, Å. (2013). *Emotionssociologi*. Malmö: Gleerups.
- Windahl, S., Signitzer, B., & Olsen, J. T. (2009). *Using communication theory: an introduction to planned communication* (2:a upplagan uppl.). London, Thousand Oaks, Calif.: SAGE.



# Bilagor

## Bilaga 1 Förteckning över intervjupersoner

Intervjuperson 1	43-årig man från Irak, kom år 2007 ensam. Fick sitt uppehållstillstånd i Damaskus, Syrien. Ansökte och fick sedan anhörigtillstånd för sin familj 2009. Har tre barn. Deltar nu i Arbetsförmedlingens praktikprogram.
Intervjuperson 2	28-årig kvinna från Somalia. Kom till Sverige 2013, fick uppehållstillstånd efter en månad. Reste ensam, har ingen familj i Sverige. Deltar nu i Arbetsförmedlingens praktikprogram.
Intervjuperson 3	25-årig man från Somalia. Kom till Sverige 2010. Fick uppehållstillstånd efter en månad. Kom ensam till Sverige, men har släktingar här. Deltar nu i Arbetsförmedlingens praktikprogram.
Intervjuperson 4	23-årig man, ursprungligen från Syrien. Kom till Sverige sensommaren 2015. Universitetsutbildad. Har haft uppehållstillstånd i cirka en månad. Har bröder i Sverige.
Intervjuperson 5	36-årig kvinna från Pakistan. Kom till Sverige som kvotflykting 2014 med sin man och tre barn. Hade sedan tidigare föräldrar och bror i Sverige, också de kvotflyktingar. Studerar nu vid universitet.
Intervjuperson 6	40-årig kvinna från Syrien. Kom till Sverige 2015 med man och två barn. Fick uppehållstillstånd i maj 2016.
Intervjuperson 7	42-årig kvinna från Iran. Kom till Sverige 1991, med två döttrar och senare kom även hennes man till Sverige. Fick uppehållstillstånd efter 3 år i Sverige.
Informantintervju	26-årig kvinna från Sverige. Anställd som tjänsteperson på Migrationsverket i 1 år och 11 månader.

## Bilaga 2 Intervjuguide för respondenter

### **Tema 1: Respondentens bakgrund**

- Var kommer IP ifrån?
- Hur gammal är IP?
- Hur länge har IP befunnit sig i Sverige?
- Vad har IP för bakgrund/utbildning?
- Hur känner du inför att ha kontakt med en myndighet? Är det några särskilda tankar/känslor som dyker upp?

### **Tema 2: IPs kulturella bakgrund (för att lokalisera IP bland Hofstedes dimensioner)**

- Vem tror du det är som arbetar på Migrationsverket?
- Hur klär sig IP inför ett möte på MV? (kopplat till maktdistans/syn på hierarkier)
- Osäkerhetsundvikande

*Tänk på att observera icke-verbala koder, avstånd till intervjuaren, etcetera.*

### **Tema 3: Relation/Mötet med Migrationsverket**

- När hade IP kontakt med Migrationsverket?
- Hur kom IP i kontakt med Migrationsverket?
- Vad gällde kontakten?
- Användes tolk?
- Vem hade IP kontakt för (enbart sig själv eller familj?)
  - a. Om för familj, vem var det som pratade med tjänstepersonen?
- Hur gick mötet till? Beskriv gärna så utförligt som möjligt.
- Hur agerade tjänstepersonen?
  - a. Gester, tonfall, uttryck? (Icke-verbal kommunikation)
- Hur upplevde IP generellt mötet med Migrationsverket?
- Vad hände efter mötet?
- Vilka andra myndigheter har IP varit i kontakt med?
  - a. Vad skiljer dessa åt?
- Vad tycker du kan förbättras i mötet med Migrationsverket?
- Kan du ge exempel på om det skett något missförstånd i ditt/-na möte/-n med Migrationsverket?
- Hur upplever/beskriver IP migrationsverkets miljö (rummet)? (kontexten)
- Hur ser IP på andra myndigheter?
- Hur visste IP vad som förväntades av hen? (ta kölapp, etcetera - för koppling till kontextläsning)

## Bilaga 3 Intervjuguide för informant

### **Tema 1: Migrationsverkets arbete:**

- Hur länge har IP arbetat på Migrationsverket?
- Hur går arbetet på Migrationsverket till? Vad är skillnaden mellan Mottagningsenheten och Tillståndsenheten?
- Vilka är de största utmaningarna IP upplever i mötet med immigranter?
- Hur arbetar ni på Migrationsverket med interkulturell kommunikation? Utbildning?
- Vad finns det för information om hur ansökningsprocessen går till?
- Hur ser du på Migrationsverkets roll i samhället?

### **Tema 2: Möte med Migrationsverkets klienter:**

- Vad är ett oproblematiskt möte för dig?
- Hur agerar den "perfekte" besökaren?
- På vilka sätt kan olika kulturella bakgrunder visa sig när du möter människor i ditt jobb? Hur bemöter du detta?
- Hur förbereder sig IP inför en intervju med Migrationsverkets klienter?