

Hantering av kommunikativa problem i flerspråkiga möten i äldreomsorgen

Av GUNILLA JANSSON

Abstract

Jansson, Gunilla, gunilla.jansson@su.se, Professor, Department of Swedish Language and Multilingualism, Stockholm University: "Managing communicative problems in multilingual care encounters". *Språk och stil* NF 35, 2025, pp. 161–193.

This article deals with communicative problems in multilingual care encounters in residential care homes for the elderly in Sweden, workplaces characterized by linguistic diversity. In these settings, proficiency in Swedish, which is the official working language, varies among care staff and residents. Limited shared resources in a verbal language might become an issue when one considers that elderly care practices are guided by the principles of person-centered care stipulated in the Social Service Act, which establishes that care is to be performed in collaboration with the care recipient based on mutual understanding so as to meet the care-recipient's needs. The aim of this article is thus to explore how care staff and residents solve communicative problems in relation to this institutional normative context. Drawing on multimodal conversation analysis, the article analyses four cases of multilingual care encounters, when the residents request for assistance with an object. The analysis shows how the participants collaborate towards the same goal: to solve communication problems in order to make the object identifiable for the care staff. When the achievement of mutual understanding is hampered by conflicting perspectives, meeting the resident's needs becomes difficult. These results cast light on how person-centered care is accomplished in multilingual care encounters, highlighting the complexity of practices in these encounters.

Keywords: care encounters; multilingualism; person-centered care; communicative problems; multimodal conversation analysis; mutual understanding

1 Inledning

Den här artikeln handlar om hur kommunikativa problem hanteras i flerspråkiga omsorgsmöten på arbetsplatser på särskilda boenden för äldre (hädanefter äldreboenden), en arbetsmiljö som präglas av dynamiska kommunikations-situationer mellan deltagare med olika språkliga kompetenser (Plejert & Jansson 2021 s. 199). En viktig aspekt som påverkar kommunikationen i dessa möten är att deltagarna inte fullt ut har ett gemensamt språk. Samtidigt äger mötena rum i en svenskspråkig kontext, där svenska är det föreställda gemensamma språket.

<https://doi.org/10.61965/sos.2025.62937>

Språk och stil: Tidskrift för svensk språkforskning, NF 35, 2025. ISSN: 1101-1165 E-ISSN: 2002-4010

I många yrken präglas kommunikationen och de språkliga praktikerna av olika *ramfaktorer*. Med begreppet *ramfaktor* avses i den här artikeln äldreomsorgens lagar (SFS 2001, se även Staaf & Corter 2024 om socialtjänstlagen) och riktlinjer (Socialstyrelsen 2017), som är vägledande för omsorgsarbetet. I stora drag innebär dessa lagar och riktlinjer att omsorgen ska vara *personcentrerad*, dvs. genomföras i samarbete med omsorgstagaren med respekt för individens rätt till självbestämmande och integritet. Hur en personcentrerad omsorg som ramfaktor omsätts i praktiken i mötet mellan omsorgstagare och omsorgspersonal kan påverkas av olika aspekter. En viktig aspekt i omsorgsmötena som undersöks i den här artikeln är *flerspråkighet*. Begreppen *flerspråkighet* och *flerspråkig* används i den här artikeln i relation till sammanhang där fler än ett språk används på en daglig basis men där det officiella arbetsspråket är svenska. Jag använder således begreppen dels i relation till sammanhang där samtalsspråket är svenska som andraspråk för den ena eller för båda deltagarna, dels i relation till sammanhang där resurser från fler språk än svenska används.

Över tid har det skett ganska stora förändringar inom äldreomsorgen. Precis som andra samhällssektorer har äldreomsorgen utvecklats från att ha varit relativt språkligt homogen till att bli alltmer mångkulturell och flerspråkig (t.ex. Lill 2021). Av dem som arbetar med vård och omsorg på äldreboenden är cirka 30 procent födda i ett annat land än Sverige (SCB 2018). I storstadsregionerna är variationen i personalgruppen ännu större. I vissa delar av landet, särskilt i storstadsregionerna, är variationen stor även vad gäller sammansättning av omsorgstagare. Vissa utrikesfödda omsorgstagare kan ha levt länge i Sverige och åldrats här medan andra har kommit till Sverige nyligen och i hög ålder som anhöriginvandrare, så kallade *sent-i-livet-invandrare*. Särskilt inom den senare gruppen är sannolikheten att personen inte talar svenska stor. Gruppen äldre med migrantbakgrund i äldreomsorgen är mångfacetterad och långt ifrån homogen (Forssell 2021). Personerna det handlar om kommer från olika länder, talar olika språk och har olika religiösa övertygelser, vanor och kulturer, som exempelvis kulturellt betingade tvätt- eller badritualer och rutiner för matlagning (s. 44).

Ett äldreboende är en mångfacetterad social arena. Samtidigt som det är ett hem för dem som bor där är det också en institution och en arbetsplats, där dagarna är strukturerade efter dagliga rutiner såsom skötsel av hygien, måltider och sociala aktiviteter. Att behöva ta emot hjälp med personlig omvårdnad, som man varit van att sköta själv, kan för många upplevas som en svårighet (Heinemann 2009). För omsorgspersonalen, som ofta arbetar under tidspress,

kan det innebära en konflikt mellan omsorgstagarens behov av emotionellt stöd och omsorgspersonalens uppgiftsorienterade perspektiv. Den här frågan är ganska väl belyst i litteraturen när det gäller enspråkiga möten (t.ex. Granger 1993; Heinemann 2009, Jansson & Plejert 2014). Hur personcentrering som ramfaktor omsätts i flerspråkiga omsorgsmöten, när det uppstår spänningar mellan olika perspektiv, vet vi ganska lite om (se dock Plejert m.fl. 2014).

Syftet med den här artikeln är att undersöka hur en personcentrerad omsorg som ramfaktor omsätts i praktiken i kommunikationen mellan omsorgstagare och omsorgsarbetare i flerspråkiga möten. Följande frågeställningar utforskas: Hur påverkas och kompliceras utförandet av en personcentrerad omsorg av att omsorgstagarens och omsorgspersonalens resurser för att förstå varandra är begränsade? Vilka kommunikativa problem uppstår? Hur löser deltagarna dessa problem i relation till verksamhetens mål med en personcentrerad omsorg? Vilka resurser används? Innan jag går in på studiet av konkreta exempel från flerspråkiga omsorgsmöten redogör jag för äldreomsorgens lagar och riktlinjer för en personcentrerad omsorg. Därefter ger jag en översikt över den kunskapsutveckling som skett under senare år inom svensk och internationell forskning om äldreboendet som flerspråkig arbetsplats.

2 Äldreomsorgens lagar och riktlinjer för en personcentrerad omsorg

Exakt vad begreppet *personcentrerad omsorg* betyder är en tämligen svår fråga att utreda. Några vägledande aspekter lyfts fram i äldreomsorgens lagar (SFS 2001, se även Staaf & Corter 2024 om socialtjänstlagen) och riktlinjer (Socialstyrelsen 2017). Viss vägledning ges även av hur en personcentrerad omsorg har tolkats i tidigare forskning.

En grundläggande aspekt som framhålls i både Socialstyrelsens (2017 s. 9) riktlinjer och i socialtjänstlagen (SFS 2001 s. 453, se även Staaf & Corter 2024) är att det är omsorgstagaren som *person* som ska vara i centrum och inte förlusten av fysiska och kognitiva resurser. Stödinsatser ska således utgå från omsorgstagarens kvarvarande förmågor, dvs. utföras på ett sådant sätt att individens handlingskraft tas till vara. I tidigare forskning inom vård och omsorg har denna aspekt tolkats i termer av *delaktighet* och *agentskap*, dvs. att omsorgstagaren görs delaktig som samarbetspartner och aktör i det som ska avhandlas och utföras (Hydén 2016, Lehtimaja & Kurhila 2022, Majlesi m.fl. 2022, se även Bülow

m.fl. 2012 om delaktighetens praktik). Majlesi m.fl. (2022 s. 1187) argumenterar för att ett delaktighetsperspektiv är nödvändigt för att omsorgstagaren inte ska reduceras till ett vårdobjekt i omsorgsarbetet. Särskilt föreligger en sådan risk, framhåller författarna, när omsorgstagarens kvarvarande förmågor att handla är minimala. Majlesi m.fl. (2022) samt Hydén m.fl. (2022) visar hur omsorgsarbetaren genom förkroppsligade handlingar möjliggör för omsorgstagaren att använda sina kvarvarande fysiska resurser vid dagliga stödinsatser, såsom vid förflyttning från rullstol till säng och vid assisterat ätande. Delaktighet och agenskap tolkas hos författarna som något förkroppsligt som växer fram i interaktion mellan omsorgstagare och omsorgsarbetare.

Ett personcentrerat perspektiv innebär vidare att omsorgen ska vara inriktad på omsorgstagarens olika *behov* och *önskemål*. I socialtjänstlagen (SFS 2001 s. 453, se även Staaf & Corter 2024) och i Socialstyrelsens (2017 s. 9) riktlinjer betonas att stödinsatser ska utgå från omsorgstagarens egna önskemål om hur han/hon vill ha sin personliga omvårdnad utformad. Studier av enspråkiga möten i äldreomsorgen (t.ex. Grainger m.fl. 1990, Grainger 1993, Backhaus 2017) har pekat på att det finns ett samband mellan implementeringen av en personcentrerad omsorg och vårdpersonalens olika sätt att svara på omsorgstagarens behov och önskemål, som han/hon ger uttryck för i besvärberättelser (om »troubles-talk», se t.ex. Jefferson 1988). Att bekräfta omsorgstagarens upplevelse av olika slags besvär, såsom obehag, missnöje och oro, liksom att tillmötesgå dennes behov av att få hjälp med besvären framhålls av författarna som betydelsefullt för ett personcentrerat förhållningssätt. I Grainger (1993) ges ett illustrativt exempel på hur spänningar mellan olika perspektiv kan uppstå. Grainger visar hur en situation som upplevs som obehaglig av omsorgstagaren, i det här fallet att ta ett bad, genom personalens responser omvandlas till något som borde upplevas som njutbart. Med ett personcentrerat förhållningssätt skulle personalen i stället stödja och bekräfta omsorgstagarens upplevelse och vänta med badet till ett annat tillfälle.

Särskilt intressant att notera utifrån artikelns fokus på flerspråkiga omsorgsmöten är följande rekommendation om »kulturell hänsyn»: »Ett personcentrerat förhållningssätt innebär också att vården och omsorgen särskilt beaktar behov som är relaterade till att personer har annan kulturell eller språklig bakgrund» (Socialstyrelsen 2017 s. 22). I skrivningen specificeras att kulturell hänsyn bl.a. handlar om att personen ska få möjlighet att få tillgång till personal som talar samma språk som omsorgstagaren, en rekommendation som grundar sig i forskning om finsk- och svenskspråkiga äldreboenden genomförd på 1990-talet av Ekman och hennes medarbetare (t.ex. Ekman m.fl. 1993). Av

praktiska skäl är det i dagens mångkulturella Sverige svårt att åstadkomma ett kulturellt anpassat boende, särskilt med avseende på språklig anpassning. En omsorgstagare på ett äldreboende kan därför komma att vistas i en miljö där hans/hennes språk talas sällan eller aldrig, vilket är fallet för en av omsorgstagarna som förekommer i den här artikeln.

3 Forskning om flerspråkiga möten i äldreomsorgen

En fråga i såväl tidig som senare forskning om flerspråkiga möten i äldreomsorgen är de eventuella fördelarna med att omsorgspersonal och omsorgstagare delar språk (t.ex. Ekman m.fl. 1993, Söderman & Rosendahl 2016). Resultaten från denna forskning slår fast att en modersmålsbaserad omsorg främjar de flerspråkiga personernas välmående och deras möjligheter att etablera goda relationer med omgivningen, faktorer som är av vikt för utöandet av en personcentrerad omsorg. Ytterligare en dimension som lyfts fram är relationen mellan språkanvändning och identitet, eftersom det språk man kommunicerar med säger något om vem man är (Lindholm 2017). Samtidigt finns det forskning som har pekat på en mer komplex bild. Antelius och Plejert (2016) menar att det finns faktorer som forskningen om modersmålsbaserad omsorg inte tagit hänsyn till. Det gäller exempelvis graden av *ackulturation*, alltså hur olika kulturer integreras med tiden. Heterogeniteten vad gäller normer, värderingar och traditioner inom en viss grupp äldre från samma språkområde är stor, framhåller Antelius och Plejert (s. 22). Strandroos och Antelius (2017) hävdar att ett gemensamt språk visserligen är fördelaktigt, men inte någon garanti för att goda relationer mellan omsorgstagare och personal skapas. Författarna framhåller snarare betydelsen av resurser utöver det talade språket. Det kan handla om pekgester och andra kroppsliga resurser, men även aspekter i arbetsmiljön, såsom tid och interpersonell kontinuitet i omsorgsarbetet, betonas som viktiga för kommunikationen.

Några studier har undersökt omsorgsmöten i sammanhang där det inte finns tillgång till personal som talar omsorgstagarens språk. Jansson (t.ex. Jansson 2014, 2023, Jansson m.fl. 2017) har visat hur personalen i sådana sammanhang skapar samförstånd och tillit, t.ex. genom att använda vissa ord och/eller sjunga på omsorgstagarens modersmål. Plejert m.fl. (2014) beskriver å andra sidan hur konflikter mellan ett personcentrerat och ett uppgiftsorienterat förhållningssätt eskalerar till följd av språkliga barriärer.

De flesta studier av flerspråkiga omsorgsmöten har huvudsakligen intresserat sig för deltagarnas användning av verbala resurser. Ett fåtal studier har undersökt betydelsen av icke-verbala resurser i omsorgsmöten, en fråga som vi alltså behöver veta mer om. Small (t.ex. Small m.fl. 2015, 2017), som undersökt flerspråkiga omsorgsmöten på äldreboenden i Kanada, visar hur kroppsliga handlingar såsom pekningar, blick och beröring underlättar den gemensamma förståelsen och möjliggör att omsorgsinsatser kan genomföras i samarbete med omsorgstagaren. Det rör sig om förkroppsligade, stödjande handlingar vid måltider och vid förflyttning (t.ex. att resa sig från en stol), dvs. handlingar som frigör den boendes egna resurser, en faktor som har betydelse för omsorgstagarens upplevelse av livskvalitet, framhåller författarna (s. 295–296). Yazdanpanah och Plejert (2017) samt Yazdanpanah (2023) har undersökt bruket av förkroppsligade ackommodationsstrategier i flerspråkiga omsorgsmöten på svenska äldreboenden. Författarna visar hur resurser såsom prosodi och kroppsrörelse bidrar till att skapa samförstånd och tillit i omsorgsmötet.

4 Teoretiskt ramverk

Den teoretiska basen i den här artikeln vilar på multimodal samtalsanalys, som är en utveckling av den etnometodologiska samtalsanalysens grundantaganden (Garfinkel 1967, Sidnell & Stivers 2013). Den klassiska, etnometodologiska samtalsanalysen, som etablerades i USA på 1960-talet, intresserar sig för de sätt som mänskliga och sociala handlingar utförs på i verkliga situationer. En central princip inom samtalsanalysen är att forskaren bör anlägga ett emiskt deltagarperspektiv. Det innebär att analysen ska bygga på de interaktionella aspekter som görs relevanta av deltagarna själva. Genom att studera deltagarnas manifesta, hörbara och synliga, beteenden samt deras manifesta responser på varandras beteenden blir det möjligt att veta vilka aspekter som är relevanta för deltagarna. Hur responsen på ett bidrag i en interaktion ser ut är ett grundläggande bevis på hur en viss deltagare förstår vad någon annan deltagare sagt eller gjort.

I fokus för samtalsanalysen står mänskligt samspel. En övergripande fråga är hur människor skapar och upprätthåller social ordning i interaktion. Med social ordning avses hur vår sociala värld struktureras i enlighet med deltagarnas förväntningar. Om någon ställer en fråga förväntas också ett svar (Sacks m.fl. 1974). Ett grundläggande antagande inom samtalsanalysen är att hand-

lingar är något som deltagare skapar tillsammans. En social handling, t.ex. en inbjudan eller en begäran, skapas inte enbart av den som initierar handlingen utan även av mottagaren, som visar hur han eller hon förstår den genom responshandlingar, t.ex. genom att acceptera en inbjudan eller genom att tillmötesgå en begäran.

Mänskliga handlingar ses inom samtalsanalysen som något som växer fram i fråga-svar-sekvenser (Sacks m.fl. 1974). Genom olika mekanismer etablerar och upprätthåller deltagarna en gemensam förståelse av både det ämne de förhandlar om och handlingen i sekvensen. Med hjälp av mekanismer såsom *reparationer* (Schegloff m.fl. 1977), *reformuleringar* (Heritage & Watson 1979, Drew 1998) och *kandidatsvar/kandidatförståelse* (Schegloff m.fl. 1977, Pomerantz 1988) kan människor hantera olika kommunikativa problem som kan uppstå i samtal, som exempelvis hörsel-, förståelse- eller formuleringsproblem. Särskilt i språkligt asymmetriska samtal kan dessa mekanismer användas för att både signalera och lösa ett förståelseproblem (t.ex. Kurhila 2006, Kunitz & Majlesi 2022).

Den multimodala samtalsanalysen delar den etnometodologiska samtalsanalysens grundantaganden som beskrivits ovan. Den skiljer sig emellertid från den klassiska, tidigt etablerade samtalsanalysen på en avgörande punkt. Medan den tidiga samtalsanalysen dokumenterade organisationen av samtal enbart utifrån det talade språket, intresserar sig den multimodala samtalsanalysen även för hur kroppen och den materiella omgivningen används i social interaktion (Streeck m.fl. 2011, Broth & Keevallik 2020). Begreppet *multimodal* betyder således »att man i sin kommunikation använder flera olika modaliteter, såsom språket, ansiktet, händerna och övriga kroppen» (Broth & Keevallik 2020 s. 19). I takt med att interaktionsforskare under det sena 1900-talet började intressera sig för användningen av resurser utöver det talade språket kunde förståelsen av hur samtal är sekventiellt organiserade och hur handlingar åstadkoms fördjupas. Forskningen började belägga hur mellanmänniskliga handlingar växer fram inte enbart genom det sagda utan också genom hur deltagare använder sina kroppar och föremål i den materiella omgivningen. En viktig insikt som gjordes var att beteenden inte behöver vara sekventiellt ordnade, dvs. följa varandra som i ett samtal, utan även kan vara simultana. Man kan exempelvis peka medan man talar. Det innebär att sociala handlingar kan utföras genom en samverkan av olika modaliteter. Exempelvis kan en hälsning ses som en interaktionell *multimodal gestalt* (Mondada 2014b), där olika kommunikativa resurser används, exempelvis blickföring, gester och tal.

5 Material och metod

Materialet i artikeln kommer från ett forskningsprojekt med fokus på äldreomsorgen som flerspråkig arbetsplats (se t.ex. Jansson 2023). I projektet används en kombination av etnografi (deltagande observation och intervjuer) och mikroanalys av språk och interaktion, där förståelsen vidgas genom triangulering och analys av olika former av data. Etnografiskt fältarbete har genomförts på fem äldreboenden i Sverige från december 2014 till juni 2015. Materialet för studien i den här artikeln består av etnografiska observationer av omsorgsarbetet på två vård- och omsorgsavdelningar på två olika äldreboenden (som här kallas Eken och Rönnen) samt ljud- och videoinspelningar av omsorgsmöten som involverar fyra omsorgsarbetare (som här kallas Rita, Cyril, Lisa och Sara) och två omsorgstagare (som här kallas Vera och Rana) med olika språkliga bakgrunder (se tablå 1 för en översikt över insamlade data).

Tablå 1. Materialöversikt: omsorgstagare, omsorgsarbetare och insamlade data.

Äldreboende	Omsorgstagare	Omsorgsarbetare	Insamlade data
Eken	Vera, rysktalande	Rita	Observation tre månader Video 10 timmar, ljud 1,5 tim Fältanteckningar 25 A4-ark
Rönnen	Rana, arabisktalande	Cyril, Lisa, Sara	Observation fem månader Video 15 timmar, ljud 30 min Fältanteckningar 35 A4-ark

Fältarbetet på de två olika äldreboendena genomfördes av författaren till den här artikeln och omfattar tre respektive fem månader. Jag vistades tre till fyra heldagar i veckan på varje äldreboende. Videoinspelningarna och fältanteckningarna omfattar endast personalens kommunikation med Vera och Rana i samband med schemalagda omsorgsinsatser och situationer då omsorgstagaren hade kallat på hjälp med något, och täcker alltså inte all den tid jag vistades på äldreboendena. Inspelningarna med Rana gjordes i huvudsak i dagrummet, där hon för det mesta uppehöll sig under dagtid, och vid några tillfällen på hennes rum. Med Vera gjordes inspelningarna i huvudsak på hennes rum, eftersom det var där hon vistades, förutom under måltiderna. Jag dokumenterade även omsorgspersonalens erfarenheter och upplevelser av deras kommunikation med Vera och Rana, vilka de delgav i samtal med mig (varav en del dokumenterades med ljudupptagning och andra med anteckningar).

Vera är rysktalande och Rana är arabisktalande. Båda har kommit till Sverige i hög ålder som anhöriginvandrare. Rana, som inte alls talar svenska, använder sitt modersmål i kommunikationen med personalen. Vera talar lite svenska, men har stora svårigheter att uttrycka sig på detta språk, vilket blir tydligt i kommunikationen med personalen. Rita och Cyril talar svenska som sitt andra- eller tredjespråk. De har varierad kompetens i svenska, men har inga svårigheter att uttrycka sig på svenska i omsorgsarbetet. Lisa och Sara talar svenska som sitt förstaspråk. Ingen av omsorgsarbetarna talar omsorgstagarens språk.

De två vård- och omsorgsavdelningarna där Rana och Vera bor är till för äldre personer med fysiskt behov av vård och omsorg, såsom skötsel av personlig hygien och assistans vid måltider. Det officiella arbetsspråket är svenska.

För den här artikeln har jag valt ut fyra representativa exempel på situationer i det dagliga omsorgsarbetet då omsorgstagaren uttrycker behov av hjälp. Exempelen är utvalda så att de ska kunna belysa olika typer av situationer med olika svårighetsgrad, beträffande hur svårt eller lätt det är att tillfredsställa omsorgstagarens behov och lösa situationen i relation till verksamhetens mål med en personcentrerad omsorg. I samtliga exempel finns begränsningar beträffande de involverade personernas delade språkliga resurser, vilket innebär en utmaning för den gemensamma förståelsen. Omsorgsarbetarna i den här artikeln har valts ut som deltagare för att få en variation med avseende på språkbakgrund. De två omsorgstagarna har valts ut på grund av att det finns språklig kompetens i deras språk i projektet (en medarbetare i projektet och en timanställd översättare).

Forskningsdata i den här artikeln bygger på videoinspelningar av naturligt förekommande interaktion. Detta för att svara mot den multimodala samtalsanalysens grundantagande att social ordning bekräftas och upprätthålls i interaktion i verkliga situationer varje gång en handling utförs. Alla omsorgsmöten som analyseras i den här artikeln skulle ägt rum även om de inte blivit inspelade av mig som forskare. För att kunna visa hur sociala handlingar växer fram i realtid i sekvenser gör jag en tur-för-tur-analys. Genom att beskriva den manifesta respons som ett bidrag får kan jag svara mot samtalsanalysens emiska ansats.

Den multimodala samtalsanalysens grundantagande att sociala handlingar kan vara förkroppsligade, dvs. utföras genom en samverkan mellan olika modaliteter, medför att transkriptionen av tal måste byggas ut så att den även omfattar kroppsliga resurser. Jag har därför lagt stor vikt vid transkriptionen av deltagarnas icke-verbala beteende (för en transkriptionsnyckel, se bilaga).

Det ska exempelvis vara möjligt att se hur en blick eller en kroppsposition hålls stabil under en längre talsekvens. Det är även viktigt att kunna se vad övriga deltagare gör under tiden som en viss deltagare har talturen, eftersom övriga deltagares icke-verbala beteenden kan påverka hur talaren talar. Transkriberingen av tal följer Jeffersons (2004) principer. Transkriberingen av icke-verbalt beteende följer konventioner utvecklade av Mondada (2014a). Transkribering och översättning av tal på arabiska har utförts av en översättare i projektet.

Etiska överväganden har iakttagits såväl före som under fältarbetet. Innan jag började fältarbetet och inspelningarna inhämtade jag deltagarnas informerade samtycke skriftligt. Den rysktalande omsorgstagaren Vera fick information om forskningen både skriftligt och muntligt. Den arabisktalande omsorgstagaren Rana, som inte kunde läsa och skriva, lämnade sitt samtycke muntligt efter att ha fått informationen muntligt på sitt språk. Inspelningarna föregicks av några veckors deltagande observation, då jag bekantade mig med personal och omsorgstagare och fick möjlighet att iaktta återkommande situationer i omsorgsarbetet. En viktig aspekt har varit att ta hänsyn till deltagarnas sårbarhet och utsatthet, vilket kanske särskilt gäller omsorgstagarna, men även omsorgsarbetarna med tanke på den ojämlika relationen till mig som forskare. Under fältarbetet har jag därför varit lyhörd för deltagarnas signaler. Om det funnits tecken på att en deltagare inte känt sig bekväm med inspelningssituationen, har jag avbrutit inspelningen. Detta har hänt vid något enstaka tillfälle, t.ex. med Rana i samband med omsorgsinsatser på hennes rum.

Forskningen har godkänts av Regionala Etikprövningsnämnden (Dnr 2013/2211 31). Av anonymitetsskäl har alla namn på äldreboenden och personer ändrats till pseudonymer.

6 Analys

I det som följer presenterar jag fyra exempel på flerspråkiga omsorgsmöten. Jag visar vilka kommunikativa problem som uppstår i det flerspråkiga mötet, hur deltagarna löser dessa problem och vilka resurser som används. Ett flertal studier, däribland den klassiska studien av Schegloff m.fl. (1977), har visat hur deltagare upprätthåller gemensam förståelse genom att lösa olika typer av *troubles*, dvs. problem, t.ex. problem med förståelse. I samtliga exempel som analyseras nedan uttrycker omsorgstagaren behov av hjälp med att hämta

ett objekt som är en personlig ägodel. Det är tydligt för omsorgstagaren men inte för omsorgsarbetaren vilket objekt som efterfrågas. Utifrån hur deltagarna arbetar (eller inte arbetar) med att lösa problem med förståelse, så att även omsorgsarbetaren ska kunna identifiera objektet, diskuterar jag hur olika aspekter av en personcentrerad omsorg görs i det flerspråkiga mötet.

I avsnitt 7.1 analyseras tre exempel där deltagarna uppvisar samma orientering mot samma mål, dvs. att nå samförstånd om vilket objekt som efterfrågas, så att omsorgstagarens hjälpbehov kan tillfredsställas. Dessa tre exempel är strukturerade efter de resurser som används för att lösa de kommunikativa problem som uppstår i mötet. I avsnitt 7.1.1 behandlas två omsorgsmöten då *multimodalt samspel*, dvs. tal i kombination med pekningar och handgester, används som resurs i problemlösningen. Dessa två exempel skiljer sig åt beträffande hur den fysiska miljön fungerar för deltagarnas gemensamma orientering mot det efterfrågade objektet, som finns utanför deltagarnas synfält. I avsnitt 7.1.2 analyseras ett exempel där *hantering av objekt i närmiljön*, inom deltagarnas synfält, utgör en resurs för att nå samförstånd om vilket av objekten som efterfrågas. Efter en genomgång av videoinspelningar av personalens interaktion med de två omsorgstagarna Vera och Rana har dessa resurser visat sig vara mycket vanligt förekommande.

I avsnitt 7.2 analyseras ett exempel där deltagarna uppvisar olika orientering mot olika mål. I detta exempel uppstår en konflikt mellan institutionens rutiner och ett personcentrerat förhållningssätt, som ser till omsorgstagarens behov.

I transkriptionerna återges icke-verbala handlingar med kursiv stil. Olika symboler används för olika deltagares gester och blickriktning. I t.ex. exempel 1 används symbolen □ för Veras gester och symbolen + för Ritas gester. Siffrorna inom parentes anger de rader där en blickriktning eller kroppslig handling börjar och slutar. I t.ex. exempel 1a börjar Ritas blickriktning på rad 6 och slutar på rad 10 (se Mondada 2014a om dessa konventioner). Tal på arabiska i exempel 2, 3 och 4 återges med fet stil. En idiomatisk översättning till svenska återges på raden under det arabiska talet.

6.1 Samma orientering mot samma mål

Nedan analyseras tre exempel där deltagarna uppvisar gemensam orientering mot samma mål, dvs. att omsorgsarbetaren ska kunna identifiera det objekt som omsorgstagaren vill ha.

6.1.1 Multimodalt samspel

I det här avsnittet analyseras två exempel som illustrerar hur samspel mellan icke-verbala och verbalspråkliga resurser används av deltagarna som resurs för att hantera kommunikativa problem. Hur deltagare löser kommunikativa problem med hjälp av flera modaliteter, såsom tal och kroppsliga resurser, är tämligen väl beforskat (se Broth & Keevallik 2020). Särskilt i samtal där deltagarna inte har ett gemensamt språk fullt ut utgör bruket av icke-verbala resurser en viktig grund för gemensam förståelse, exempelvis i ordsökningssekvenser (t.ex. Goodwin & Goodwin 1986, Hayashi 2003) och i ordförklaringssekvenser (t.ex. Lazaraton 2004, Kunitz & Majlesi 2022, Majlesi 2022).

Exempel 1 kommer från personalens interaktion med Vera på äldreboendet Eken. Exempel 2 är hämtat från personalens interaktion med Rana på äldreboendet Rönnen. I båda exemplen uttrycker omsorgstagaren behov av hjälp med att hämta ett objekt som är en personlig ägodel: en honungsburk (exempel 1) och en tvättkorg (exempel 2). Exempelen skiljer sig åt med avseende på hur den omgivande miljön fungerar för gemensam orientering mot objektet, som i båda exemplen finns på en plats där det inte är synligt. Eftersom deltagarna inte fullt ut delar språkliga resurser, måste de till stor del förlita sig på icke-verbala resurser som ledtrådar för att omsorgsarbetaren ska kunna identifiera objektet.

I exempel 1 (uppdelat i 1a–d), som involverar Vera och Rita, ber Vera att Rita hämtar en burk med honung som Vera ska ha med sig i sin ryggsäck på en dagsutflykt till en kyrka. Vera sitter på sin säng och burken står på en hylla i ett skåp under kylskåpet i en kokvrå vid väggen snett emot Veras säng. Jag visar hur deltagarna genom multimodalt samspel som resurs orienterar sig i rummet mot målet dvs. honungsburken. I huvudsak används pekgesten i det multimodala samspelet. Pekgesten har inom interaktionsforskningen studerats som en väsentlig icke-verbal resurs för att referera till och begära objekt (t.ex. Goodwin 1994, 2000, Mondada 2014b, Rossi 2014).

I exempel 1a nedan använder Vera pekgesten som kommunikativ resurs för att dra uppmärksamhet till området där skåpet med honungsburken finns. Skåpet är inom Ritas och Veras synfält, men honungen står inne i skåpet. Det finns flera skåp inom Veras pekradie: två klädsåp, ett kylskåp, ett skåp ovanför och ett skåp under kylskåpet samt ett skåp ovanför och ett under diskbänk och diskho. Dessutom har Vera två bokhyllor med skåp nertill vid samma vägg till vänster om kokvrån.

Exempel 1a. I skåpet? □ för Veras gester; + för Ritass gester; Δ för Ritass blickriktning

- 1 Vera: snälla
 2 (0.5)
 3 Rita: +m↑:
 +lutar sig fram mot Vera ----> 3.6
 4 Vera: hitta den. (0.5) chonung.
 5 (≈1.1)
 ≈höjer handen och pekar ---->
 6 Vera: f:f:+ +Δi skåpe(t)
 -----≈
 ---->+
 rita: +vrider kroppen ett halvt varv----> 6.10
 Δblicken mot pekriktningen----> 6.10
 7 Rita: +i skåpet?
 8 +börjar gå i pekriktningen---->
 9 Vera: å ja v: med mej (.)ja,
 10 (+4.1+Δ)
 +Rita stannar upp med ryggen mot Vera+
 -----Δ
 ----->+
 11 Rita: +i vilket skåp?+
 +går fram till Vera+
 12 Vera: ja(0.8)≈ja vet inte≈ snälla
 ≈pekar----- ≈
 13 Rita: m:?
 14 Vera: ja ser dålig (.) ja ve

När Vera säger »snälla» (rad 1), visar Rita sin uppmärksamhet genom att luta sig fram mot Vera. På rad 4 formulerar Vera sin begäran: »hitta den. (0.5) chonung». Därefter lägger hon till mer kontext, en platsangivelse, »i skåpe(t)» (rad 6), samtidigt som hon höjer handen och pekar mot väggen mitt emot där det finns flera olika skåp. Rita vrider kroppen ett halvt varv. Hon kan nu se den fysiska omgivningen från samma vinkel som Vera (jfr »professional vision», Goodwin 1994) och följa Veras pekriktning med blicken. Här inleder Rita en reparation med en frågeformad annan-repetition (Schegloff m.fl. 1977), »i skåpet?», och börjar gå i Veras pekriktning (rad 7–8). Den stigande intonationen tyder på att Rita inte blott efterfrågar en bekräftelse utan också visar sitt intresse för en möjlig utveckling av topiken 'skåpet'. I sin respons (rad 9), »å ja v: med mej (.) ja», refererar Vera till målobjektet, dvs. honungsburken, i en oavslutad turkonstruktion (sak-referenten utelämnad), men nämner ingenting om skåpet. Rita går då fram till Vera och ställer en mer avgränsad fråga om vilket skåp som avses, »i vilket skåp?». Vera pekar och hävdar att hon inte vet och att hon ser dåligt (rad 12, 14).

I den fortsatta interaktionen, som visas i exempel 1b nedan, ställer Rita frågor med fokus på målobjektet, dvs. vad hon ska hämta i skåpet. Att hon gör det tyder på att Rita möjligen inte har uppfattat ordet »chonung» (uttalat med ryskt sj-ljud) i Veras ursprungliga begäran på rad 4. När Vera visar problem med att producera ett begripligt svar på Ritas frågor, använder Rita *reformuleringar*, ibland i samspel med kroppsliga resurser. Dessa reformuleringar utgör en omtolkning av Veras icke-verbala handlingar (pekningar). Jag använder termen *reformulering* om en tur som reformulerar/återger en modifierad version av en tidigare tur. Det element som reformuleras kan vara en fras, ett ord eller en icke-verbal handling. Reformuleringar/formuleringar har studerats i samtalsforskningen som en viktig meningsskapande strategi, ofta med funktionen att förenkla, klargöra eller framhäva tidigare tal (t.ex. Heritage & Watson 1979, Drew 1998). I flerspråkiga samtal utgör de en väsentlig mekanism för att lösa problem med förståelse (t.ex. Kurhila 2006). Senare tids forskning (t.ex. Kunitz & Majlesi 2022) har visat att reformuleringar kan vara förkroppsligade, vilket reformuleringarna i exempel 1b nedan illustrerar.

Exempel 1b. Vad ska jag hitta i skåpet? □ för Veras gester; + för Ritas gester; Δ för Ritas blickriktning

- 15 Rita: va ska de finnas dä?r
 16 (0.6)
 17 Vera: va?
 18 Rita: +va ska ja leta+ efter i skåpet
 +tar ett steg närmare Vera+
 19 (0.5)
 20 Vera: hitta dom (.) hitta
 21 (0.5)
 22 Vera: nja vet inte snälla
 +tar sig för bröstet----->
 23 Rita: m (.)va ska ja hitta i skåpet
 vera: -----□
 24 (0.6)
 25 Vera: a (.)det
 26 (Δ3.6)
 +Vera pekar---> 26.29
 rita: Δblicken i pekriktningen--->
 27 Vera: inteΔ Δkylskåp
 rita: -----Δ Δblicken mot Vera---> 27.36
 28 Rita: nä:e
 29 Vera: under (0.2) där (.) titta

-
- 30 Rita: ja, (.) va ska ja leta efter va ska ja
 31 +hämta+
 +kupar höger hand+
 32 (0.5)
 33 Vera: ja med mej (.) idag (.) ja (0.5) idag (0.4) ah (1.0) honung.
 34 Rita: honzung.
 35 Vera: a:a
 36 Rita: j:a
 ---△

När Vera på rad 17 visar problem med förståelse eller hörande av Ritas frågeordsinledda fråga »va ska de finnas dä?r» (rad 15), tar Rita ett steg närmare Vera och reformulerar sin fråga (rad 18). I den nya frågan, »va ska ja leta efter i skåpet», lägger hon till lite mer kontext: hon byter ut den pronominella referensen »där» mot en mer konkret, »i skåpet». Deponensverbet »finnas» byter hon ut mot ett verb som betecknar handling, »leta efter». Vera upprepar sin begäran men nu med pronominell referens, »hitta dom (.) hitta» (rad 20). Därefter tar hon sig för bröstet och hävdar att hon inte vet (rad 22), varpå Rita svarar med en reformulering (rad 23). I den reformulerade frågan byter hon ut verbet »leta efter» mot »hitta» som är ett upptag av samma ord i Veras respons på rad 20. Vera skiftar nu fokus till skåpfrågan med pekningar mot kokvrån och lägesreferenser (rad 25–29). Rita följer Veras pekningar med blicken och ger bekräftelse med en minimal respons, varefter hon reformulerar på rad 30–31 med en flerledad frågeordstur (Lindholm 2003), »va ska ja leta efter va ska ja hämta». Denna frågeordstur åtföljs av en ikonisk handgest, och utgör således en multimodal gestaltning (Mondada 2014b), dvs. en kombination av verbal-språkliga och kroppsliga resurser. När Rita producerar ordet »hämta» lutar hon sig fram mot Vera och kupar handen. På rad 33 producerar Vera slutligen en exakt sak-referens efter ett omtag och tvekpauiser. Rita bekräftar förståelse med en annan-repetition med fallande slutintonation, »honzung» (rad 34).

I exempel 1c, som visas nedan, får även skåp-frågan en lösning. På rad 37 går Rita fram till ett skåp i kokvrån och öppnar en skåpdörr.

Exempel 1c. I skåpet där. □ för Veras gester; + för Ritas gester

37 Rita: +går fram till ett skåp och öppnar en skåpdörr+
 38 Vera: nej inte här
 39 Rita: nej
 40 Vera: (jo) (1.1) den
 41 (+14.0)+
 +Rita tar fram en burk ur skåpet öppnar och stänger
 locket och ställer tillbaka burken+
 42 Vera: nej inte där (0.3) d- (.)□i skåp- i skåpet där□
 □pekar-----□
 43 Rita: här?
 44 (0.5)
 45 Vera: e
 46 Rita: där hittar ja
 47 +(3.0)
 +Rita går fram till Vera med burken--->
 48 Rita: +e're den?+
 -----+
 49 +(2.1)----
 +Rita håller fram burken till Vera--->>

När Rita tar fram fel burk i fel skåp (rad 41), omdirigerar Vera hennes letande med en förkroppsligad instruktion (en pekgest och en platsreferens, rad 42). På rad 46 hittar Rita slutligen honungsburken. Efter att Vera bekräftat att det är rätt burk håller hon fram den till Vera (rad 49).

I exempel 1d är Veras och Ritas visuella uppmärksamhet riktad mot honungsburken som de hanterar tillsammans för att kontrollera att locket, enligt Veras önskemål, är stängt.

Exempel 1d. Den e jättestängd. □ för Veras gester; + för Ritas gester

50 Vera: □jo:..
 □känner på locket--->
 51 Vera: det-
 52 Rita: m↑
 53 (1.2)
 54 Rita: ska ja öppna den?□
 vera: -----□
 55 Vera: □nej inte öppn----□
 □knackar på locket□
 56 Rita: inte öppna.
 57 Vera: () □s s ----- (1.0) e e□
 □vrider på locket-----□
 58 Rita: den e stängd.
 59 Vera: stängd
 60 Rita: +m↑(.)+ +den e jättestängd+
 +känner på locket+ +klappar på locket+
 61 Vera: +tack tack+
 rita: +håller fram burken+

På rad 50 känner Vera på locket på burken som Rita håller fram till henne. Veras hantering av locket föranleder Rita att fråga om hon ska öppna burken, vilket Vera avböjer, samtidigt som hon knackar på locket, »nej inte öppn-» (rad 55). Rita visar sin anpassning till Veras önskemål med en modifierad upprepning av Veras tur, »inte öppna» (rad 56). Detta följs av en sekvens då Vera och Rita genom förkroppsligade handlingar gemensamt försäkrar sig om att locket är stängt. På rad 60 svarar Rita på Veras hantering av locket genom att känna på det. Hon visar sedan sin empatiska inställning till Veras önskemål genom en uppgraderad bedömning av locket som »jättestängd», samtidigt som hon framhäver locket som stängt med en kroppslig handling (klappar på locket). Vera tackar medan Rita håller fram den stängda burken (rad 61).

Analysen av exempel 1 visar hur Vera och Rita är orienterade mot samma mål: att Rita ska kunna identifiera objektet, dvs. honungsburken, så att Veras hjälpbehov ska kunna tillfredsställas. Vidare framgår det hur Vera och Rita gemensamt löser de kommunikativa problem som uppstår i mötet. Här får reformuleringar och icke-verbala resurser såsom pekgesten en viktig roll. I sina responser gör Rita Vera delaktig som en samarbetspartner i problemlösningen. Eftersom skåpet med honungen finns inom Veras pekradie, kan Rita se samma saker i omgivningen som Vera genom att följa Veras pekningar med blick och kroppsrörelser. Veras pekgesten har alltså en viktig funktion för att orientera Rita mot skåpet där honungsburken finns. Sammanfattningsvis visar exemplet hur orienteringen mot det efterfrågade objektet underlättas av att objektet finns i den omgivande fysiska närmiljön. Därmed underlättas också utförandet av en personcentrerad omsorg. Veras hjälpbehov kan tillfredsställas på ett sätt som utgår från Vera som person och samarbetspartner och hennes förmåga att handla.

Exempel 2 involverar Rana och Sara. Genom hela exemplet talar Sara svenska och Rana svarar på arabiska, ett språk som Sara inte delar med Rana. I exemplet frågar Rana efter sin tvätt och ber Sara om hjälp med att hämta den i tvättstugan. Rana är ofta orolig för sin tvätt och frågar efter den när den är i tvättstugan. Sara har vid inspelningstillfället arbetat på avdelningen endast någon vecka. Exemplet illustrerar hur avsaknaden av ledtrådar i den fysiska omgivningen försvårar för deltagarna att nå ömsesidig förståelse om objektet ifråga. Detta gör exemplet till en illustrativ kontrast till det föregående exemplet om honungsburken, där den omgivande miljön fungerade för gemensam orientering mot målet.

I exempel 2 nedan sitter Rana i sin rullstol i korridoren där tvättstugan finns. Hon lyfter frågan om sin tvätt, som ligger i en tvättkorg i tvättstugan, när Sara kommer gående.

Exempel 2. Va säger du Rana? + för Saras gester; □ för Ranas gester; # för Saras blickriktning; & för Ranas blickriktning. Tal på arabiska med fet stil.

- 1 Rana: **el aasil djoa baada (.)aasili fi ja**
min tvätt är fortfarande inne (.) min tvätt i den
- 2 Sara: va säger du Rana?
- 3 +(0.7)
+böjer sig ner- mot Rana---> 3.22
- 4 Rana: **«aasil fi ja hajex**
det finns tvätt i den
«pekar----->»
(0.8)
- 5 Sara: va vill du ha för nånting
- 7 Rana: «(o**shofi djoa**o)»
(otitta inneo)
«pekar--->»
«+(1.1)»+
«Rana skrattar»
+Sara ler+
- 8 Sara: h h va du vill ha för nånting
- 10 &#(1.9)#&
&#Sara och Rana har ögonkontakt#&
- 11 Rana: (o o)
- 12 Sara: h h h
- 13 Rana: (o o)
- 14 Sara: +kan du visa me händerna då+
+viftar med händerna+
(1.0)
- 15 Rana: **«hitt aasil fi ja»**
den man lägger tvätt i
«gör en gest av att lägga i någonting»
(1.7)
- 17 Sara: m:
(1.1)
- 20 Sara: h h h ja vet inte
(1.0)
- 21 Rana: **«djoa ftahi el bad»**
den är inne öppna dörren
«pekar----->»
sara: ----->+
+reser sig upp+
- 23 Sara: #ja kanske ska fråga nån som (0.4) kan de
#tittar sig omkring----->»

Av interaktionen i utdraget ovan framgår att Rana vill ha sin tvättkorg som finns i tvättstugan. På rad 1 påtalar hon att hennes tvätt fortfarande är inne,

»**djoa**», vilket troligen refererar till tvättstugan, och att det finns tvätt i den (troligen tvättkorgen). Adverbet 'fortfarande', »**baada**» tyder på ett missnöje med att tvätten varit länge i tvättstugan. Hon ber Rana att titta inne (rad 7), dvs. i tvättstugan, och att öppna dörren (rad 22). Att referenten, objektet som Rana efterfrågar, är tvättkorgen framgår av Ranas multimodala respons på rad 7. När Sara frågar »va vill du ha för nånting» (rad 6) svarar Rana **shofi djoa** (rad 7), 'titta inne' och pekar mot bortre änden av korridoren där tvättstugan ligger. Sara skrattar och frågar igen vad Rana vill ha (rad 9), vilket följs av Ranas svar som ej är möjligt att uppfatta. Sara ber då Rana att visa med händerna (rad 14). Saras taltur är uppbyggd som en frågeformad uppmaning som åtföljs av en illustrativ gest (hon viftar med händerna). Rana svarar »den man lägger tvätt i», samtidigt som hon gör en gest av att lägga i någonting med en rörelse med handen ner mot golvet (rad 16). Efter en paus på 1.7 sekunder svarar Sara med en minimal respons (rad 18), varpå hon skrattar och säger att hon inte vet (rad 20), vilket tyder på problem med förståelse. Rana pekar igen mot korridoren och påtalar att tvätten är inne (rad 22). Till sist reser sig Sara upp och tittar sig omkring efter en kollega, »ja kanske ska fråga nån som (0.4) kan de» (rad 24).

Det framgår av analysen hur Sara och Rana gemensamt arbetar mot samma mål, nämligen att lösa ett kommunikativt problem, så att Sara ska kunna identifiera objektet och så att Ranas hjälpbehov ska kunna tillfredsställas. Till stor del sker detta med hjälp av kroppsliga resurser. Det framgår också av Saras responser på Ranas initiativ att hon tolkar Ranas kroppsliga handlingar som en begäran om hjälp, och att hon orienterar sig mot att tillmötesgå hennes hjälpbehov. När Rana pekar mot korridoren (rad 4, 7) frågar hon vad Rana vill ha för någonting (rad 6, 9). När hon möter Rana i korridoren böjer hon sig ner mot Rana (rad 3), en kroppsposition som möjliggör närkontakt med Rana och fokus på hennes behov. Genom att be Rana att visa med händerna (rad 14) möjliggör hon för Rana att använda sin förmåga att handla och bemöter henne därmed som en samarbetspartner i problemlösningen.

Det som skiljer det analyserade exemplet från det föregående exemplet, (exempel 1) är att ledtrådarna i den fysiska miljön är för vaga, för att de ska kunna fungera som stöd för deltagarna. Tvättstugan där tvättkorgen finns ligger runt hörnet längst ner i korridoren och är inte inom synhåll för deltagarna. I exempel 1 finns målet, skåpet med honungsburken, inom Veras pekradie, vilket gör att Rita kan orientera sig fram mot målet med hjälp av Veras pekningar. Så är inte fallet i föreliggande exempel, där målet, dvs. tvättkorgen, finns utanför Ranas pekradie. Ranas pekningar leder därför inte entydigt fram

till tvättstugan och tvättkorgen. Goodwin (2000), som studerat interaktionen med en man med afasi, framhåller att pekningar som saknar stöd i den fysiska närmiljön som ledtrådar kräver kunskap om den som pekar. Goodwin visar att personal och anhöriga som känner mannen har lättare att se mannens pekningar som väsentliga resurser som refererar till artefakter förknippade med mannens vardagssysslor. Sara, som är ny på avdelningen, har inte hunnit bygga upp professionell kunskap, det Goodwin (1994) kallar »professional vision», gällande Ranas vardagsvärld, t.ex. att Rana vill ha kontroll över skötseln av sin tvätt. I denna mening är Sara en novis, eftersom hon ännu inte lärt sig att se den fysiska omgivningen från samma perspektiv som Rana (att tvättstugan finns runt hörnet). Det finns således flera omständigheter i det här exemplet, som komplicerar praktiserandet av en personcentrerad omsorg.

6.1.2 Hantering av objekt i närmiljön

Exempel 3 involverar Rana och Lisa. Exemplet visar hur hanteringen av flera alternativa objekt i närmiljön utgör en resurs för deltagarna att nå samförstånd beträffande vilket objekt som efterfrågas. I exemplet kommunicerar deltagarna med samordnade kroppsliga handlingar och med minimalt antal verbala resurser.

Exemplet kommer från en omsorgssession på kvällen i Ranas lägenhet. I exemplet talar Rana arabiska och Lisa svarar på svenska. Lisa har precis hjälpt Rana att lägga sig i sängen och bäddar nu om henne med täcket (rad 1–4). Det visar sig att Rana vill ha en extra filt över täcket. På ett bord bredvid sängen ligger en hög med filtar och frågan för Lisa är vilken filt som Rana vill ha. Lisa och Rana samordnar nu sin visuella uppmärksamhet mot filtarna. Lisa börjar med pekgesten riktade mot högen med filtar och övergår sedan till att visa fram en filt i taget.

Exempel 3. Vill du ha filt? + för Lisas gester; # för Lisas blickriktning; □ för Ranas gester. Tal på arabiska med fet stil.

- 1 Lisa: e're bra så?
2 +(1.8)
+Lisa lägger på täcket --->
3 Rana: **oahed gera**
en annan
4 (3.3)+
----->+
5 Lisa: +#filt?
+pekar på ett bord med filter --->
#blicken mot Rana ----->
6 (3.0)+# (0.5)
----->+
-----#
7 Rana: **la (.) el azraq**
nej (.) den blå
8 (0.3)
9 Lisa: +vill du ha filt?
+pekar på ett bord med filter --->
#blicken mot Rana ----->
10 (0.4)+#
----->+
-----#
11 Rana: **el azraq** (0.2) **azgar**
den blå (0.2) mindre
12 (1.2)
13 Rana: **AZGAR**
mindre
14 Lisa: +om ja förstod va du sa din lilla sötnos+
+böjer sig ner och klappar Rana på kinden+
15 +(5.7)+
+Lisa förflyttar sig bort till bordet med filter+
16 Lisa: filt?
17 Rana: **ei**
ja
18 Lisa: +den eller?
+håller fram en röd filt ---> 18.23
19 (0.3)
20 Lisa: den?
21 Rana: **la**
nej
22 Lisa: den.
23 Rana: **la**+
nej
+pekar mot filtarna --->
lisa: --->+
(0.3)
24 Rana: **azgar**□
mindre
----->□
25 Lisa: +den?
+håller fram en blå filt ---->

- 26 Rana: **eiwa+**
precis
----->+
- 27 Lisa: ja↑
28 +(9.2)+
+Lisa lägger filten över täcket+
- 29 Lisa: så då

På rad 2 bäddar Lisa om Rana med täcket och söker bekräftelse på om Rana är nöjd så, »e're bra så?» (rad 1). Sedan följer en sekvens då Lisa kontrollerar sin förståelse av Ranas talturer på arabiska. När Rana på rad 3 säger **oahed gera** ('annan') svarar Lisa på rad 5 med en kandidatförståelse (Schegloff m.fl. 1977, Pomerantz 1988) med frågeintonation, »filt?» samtidigt som hon pekar mot högen med filter. I flerspråkiga samtal har en kandidatförståelse ofta funktionen att kontrollera förståelse (t.ex. Kurhila 2006). I föreliggande exempel kontrollerar Lisa om hon tolkat Ranas taltur på arabiska korrekt. En kandidatförståelse utgör första delen i ett närhetspar, eftersom den projicerar en bekräftelse eller ett avvisande i en nästa tur (Sacks m.fl. 1974, Pomerantz 1988). Lisa håller kvar pekgesten tills Rana producerar en svarstur (rad 7), **la (.) el azraq** ('nej den blå'), vilket visar att hon vill ha den blå filten. Även denna taltur på arabiska följs upp av Lisa med en kandidatförståelse. Lisa frågar igen om Rana vill ha en filt, »vill du ha filt?», medan hon återtar pekgesten mot högen med filter (rad 9). På rad 11 upprepar Rana sitt önskemål om färg och lägger till information om storlek, »**azgar**» ('mindre'). Ranas bidrag följs av en paus på 1.2 sekunder (rad 12). Då en relevant nästa tur (Sacks m.fl. 1974) från Lisa uteblir upprepar Rana informationen om storlek i sin föregående tur, nu med högre volym än i omgivande tal (rad 13), »**AZGAR**» ('mindre'). Lisa svarar med kroppsnärhet (böjer sig ner och klappar Rana på kinden) samtidigt som hon med förändrad prosodi (sjungande intonation och förhöjt tonläge) och en ömhetsbetygande tilltalsterm, »din lilla sötnos» s.k. äldreriktat tal (t.ex. Samuelsson 2013), uttrycker sin önskan att förstå vad Rana säger (rad 14). Därefter förflyttar hon sig bort till bordet med filter och gör ett nytt försök med filtfrågan, nu med tillgång till filtarna inom räckhåll (rad 15). När Rana på rad 17 svarar jakande på Lisas kandidatförståelse, »filt» (rad 16), med den arabiska svarspartikeln **ei** ('ja') uppvisar Lisa receptiv flerspråkighet (Ten Thije m.fl. 2012), dvs. en begränsad passiv kompetens av Ranas modersmål. I sin respons på Ranas jakande svar på arabiska visar Lisa att hon förstår Ranas bidrag som en bekräftelse på att hon vill ha en filt. Eftersom det ligger flera filter på bordet svarar hon med en kandidatförståelse (rad 18) »den eller?», samtidigt som hon håller fram en röd filt som ett möjligt förslag på en filt som Rana vill ha. På

rad 20 upprepar hon kandidatförståelsen »den?». Hon håller fram filten tills hon fått ett nekande svar från Rana, **la** (rad 21). Här fungerar den icke-verbala handlingen, det att Lisa lägger tillbaka filten i högen på bordet (rad 23), som en relevant nästa tur och som ett bevis på att hon förstår Ranas svar som att hon avvisat Lisas förslag på filt. På rad 24 upprepar Rana på arabiska sitt önskemål om storlek på filten, **azgar**, 'mindre' (filten). Lisa håller då fram en annan blå filt, och kontrollerar att det är den hon vill ha med en kandidatförståelse, »den?» (rad 25). Förslaget accepteras av Rana med den arabiska svarspartikeln **eiwa**, 'precis' (rad 26). Lisa svarar med ett instämmande »ja↑» (rad 27) och visar att hon förstått att det är den blå filten som Rana vill ha genom att lägga den över täcket, varpå hon förklarar filtfrågan som avslutad, »så då» (rad 28–29).

Även i detta exempel uppvisar deltagarna gemensam orientering mot samma mål, att Lisa ska kunna identifiera den filt som Rana vill ha. I det här exemplet har deltagarna tillgång till det efterfrågade objektet, vilket utgör en resurs för problemlösningen. Det är först när Lisa förflyttar sig till bordet bredvid sängen, där hon har filtarna inom räckhåll, som deltagarna kan upprätta gemensam förståelse i filtfrågan. Lisa kan nu tillmötesgå Ranas önskemål att få den blå mindre filten över täcket, inte så mycket tack vare de fåtal ord som Rana säger på arabiska, utan snarare genom de slutledningar hon gör utifrån pekgesten och det att hon håller fram en filt i taget, som Rana kan acceptera eller avvisa. Att på detta sätt tillmötesgå någons önskemål med minimalt antal verbala resurser, eller inga verbalspråkliga resurser alls, är vanligt då önskemålet avser ett objekt i närmiljön (t.ex. Mondada 2014b, Rossi 2014), vilket är fallet i det här exemplet. Vi ser även hur Lisa uppvisar en viss passiv kompetens i Ranas modersmål. Det framgår av Lisas responser på Ranas talturer på raderna 17, 21 och 26, som utgörs av de arabiska svarspartiklarna **ei** ('ja'), **la** ('nej') och **eiwa** ('javisst/precis'). Såväl Lisas receptiva flerspråkighet som deltagarnas förankring i den konkreta fysiska omgivningen underlättar Lisas möjlighet att dra slutsatser om vilken filt Rana vill ha och underlättar därigenom hennes möjlighet att tillfredsställa Ranas hjälpbehov. Det att högen med filter finns i närmiljön inom deltagarnas synfält ger dem möjlighet att upprätta gemensam visuell uppmärksamhet mot de filter som Lisa håller fram som förslag. Vi ser alltså hur manipuleringen av ett objekt i närmiljön underlättar görandet av en personcentrerad omsorg.

6.2 Olika orientering mot olika mål

I exempel 4 försvåras utförandet av en personcentrerad omsorg av deltagarnas olika orientering mot olika mål. Exemplet, som involverar Rana och Cyril, illustrerar hur omsorgsarbetsarens orientering mot ett institutionellt mål tar sig uttryck och hur det krockar med omsorgstagarens önskemål och hjälpbehov. I exemplet frågar Rana efter sin tvätt. Tvätten är en institutionell uppgift som sköts av personalen, men Rana vill gärna ha kännedom om hur den sköts. Avvikelser från de tvättrutiner som Rana är van vid ger upphov till att hon visar tecken på oro och irritation. Denna dag har en nyanställd omsorgsarbetsare, Sara (samma omsorgsarbetsare som i exempel 2), ej uppfyllt Ranas önskemål om hur hennes tvätt ska skötas. I vanliga fall tar nattpersonalen hand om Ranas tvätt och lämnar tillbaka den samma natt. Den här dagen har Sara tagit tvättkorgen från Ranas rum på morgonen, under Ranas protester, och gått iväg med den till tvättstugan, där den har blivit liggande hela dagen.

I exempel 4 nedan kommer Cyril ut från köket till matsalen, där han möts av Ranas fråga om tvätten. Det är strax före middagen och Cyril som ansvarar för dukningen, vill veta om Rana vill äta i matsalen, information som han behöver för att utföra sin institutionella uppgift, att duka borden i matsalen. Bakgrunden till hans fråga är att Rana ofta brukar äta sin egen mat på sitt rum.

Exempel 4. Var är tvätten? + för Cyrils gester; # för Cyrils blickriktning; & för Ranas blickriktning. Tal på arabiska med fet stil.

```

1   Rana:   aasil wen
           var är tvätten
2           +(0.8)+
           +Cyril kommer ut från köket till matsalen+
3   Cyril:  badik akil?
           vill du ha mat
           #&Cyril och Rana har ögonkontakt#&
4           &(1.8)&
           &Rana vänder bort blicken&
5   Cyril:  la eller hna
           nej eller här
6           #&(1.8)
           #&Cyril och Rana har ögonkontakt--->
7   Rana:   aasili
           min tvätt
           ----->#&
8   Lisa:   #hon pratar om rasil#
           tvätt
           cyril:   #blicken mot köket#
9   Cyril:  +ja men rasil e tvätten (.)+      +hur- hon pratar om rasil+
           tvätt                                tvätt

```

- 10 Cyril: +vänder sig mot köksdisken+ +vänder sig till Rana+
+men snälla (.) vi pratar om sen **rasil**+
tvätt
+går fram till Rana----->+
11 +vill du ha mat+ (.) **badik akil**?
vill du ha mat
+handen mot munnen+
12 #&(1.0)
#&Cyril och Rana har ögonkontakt---> 12.15
13 Cyril: **badik akil**?
vill du ha mat?
14 (1.8)
15 Rana: **bedi arif wen +hato aasil**
jag vill veta var de lagt tvätten
----->#&
cyril: +vänder sig bort---> 15.17
16 Cyril: å:hh. h.å: (.) de-
17 (2.7)+
----->+
18 Cyril: +**badik akil**?
vill du ha mat?
+vänder sig till Rana--->
#&Cyril och Rana har ögonkontakt--->
19 (0.5)
20 Rana: **bedi akil bedi akil**
jag vill ha mat jag vill ha mat

På rad 1 frågar Rana, som befinner sig i matsalen, var hennes tvätt är. Cyril som befinner sig bakom serveringsdisken i köksregionen, då Rana ställer sin fråga, kommer ut till matsalen och frågar Rana om hon vill ha mat med en ja/nej-fråga på Ranas modersmål (rad 3). Ja/nej-frågor sätter en agenda för det ämne som ska avhandlas och gör ett jakande eller nekande svar relevant som nästa tur (Boyd & Heritage 2006). På så sätt begränsar ja/nej-frågor mottagarens förväntade svar, såväl vad gäller ämne som svarsformat. Cyrils fråga följs av en paus på 1.8 sekunder, då Rana vänder bort blicken. Då Ranas svar uteblir erbjuder Cyril ett kandidatsvar (Pomerantz 1988) på rad 5, »**la** eller **hna**?» ('nej eller här?'). Detta kandidatsvar inskränker Ranas handlingsagenda till två alternativa svar, antingen »**la**» ('nej'), dvs. inte äta i matsalen, eller »**hna**» ('här'), dvs. äta här (i matsalen). Rana visar i sin respons på rad 7, »**aasili**» ('min tvätt'), att hon har en annan handlingsagenda, nämligen att efterfråga information om sin tvätt. Här följer en sekvens då Cyril och kollegan Lisa, som står bakom köksdisken, manövrerar situationen från sitt kollegiala perspektiv. Lisa uppmärksammar Cyril på att Rana frågar efter sin tvätt (rad 8), »hon pratar om **rasil**» (»**rasil**» ska förstås som en approximation av arabiskan »**aasil**»). Cyril vänder sig då mot Lisa och instämmer att så är fallet (rad 9). Han går sedan fram till Rana och föreslår att tvättfrågan skjuts upp till

ett senare tillfälle (rad 10). Detta svar adresserar ämnet i Ranas fråga, men ansluter sig inte till frågans handlingsagenda, dvs. svaret ger inte den önskade informationen. Cyril upprepar därefter frågan om maten, först på svenska (rad 11), »vill du ha mat?» och sedan på arabiska (rad 11 och 13), **badik akil** ('vill du ha mat?'). Frågan på svenska ackompanjeras av en ikonisk handgest (handen mot munnen). Genom handgesten och genom att ställa samma ja/nej-fråga på svenska och på Ranas modersmål sätter Cyril tydligt fokus på matfrågan. Ranas respons (rad 15) följer efter en paus på 1.8 sekunder. I sin respons håller Rana fast vid tvättfrågan, då hon förtydligar att hon vill veta var personalen lagt hennes tvätt, **bedi arif wen hato aasil** ('jag vill veta var de lagt tvätten'). Innan Rana har avslutat sin taltur på rad 15, vänder Cyril bort blicken och utbringar ljudliga suckar (rad 16). Goodwin (1981) har studerat hur blickorientering har betydelse för hur en talare visar sin uppmärksamhet och sitt engagemang i ett samtal. Här visar Cyril sitt avståndstagande från att avhandla det ämne som Ranas fråga sätter fokus på, dvs. Ranas tvätt. Efter pausen på rad 17 upprepar Cyril frågan om maten, nu på arabiska (rad 18), varpå Rana slutligen bekräftar att hon vill ha mat (rad 20).

Det framgår tydligt av exempel 4 ovan hur deltagarnas orientering mot olika mål tar sig uttryck, och hur spänningar uppstår mellan ett personcentrerat och ett uppgiftsorienterat perspektiv. Med hjälp av frågeformat, en ja/nej-fråga på rad 3, sätter Cyril en agenda för samtalet som inte är i linje med ämnet i Ranas informationssökande fråga, som gäller hennes tvätt (rad 1). Rana motsätter sig att ansluta sig till Cyrils agenda, genom att i sina responser göra något helt annat, nämligen att sätta fokus på sin tvätt. Ett prefererat mönster i samtal är att en fråga följs av ett svar som är i linje med ämnet i frågan (Sacks m.fl. 1974). Om detta mönster bryts, t.ex. på grund av problem med förståelse, använder talare metoder för att lösa problemen. I föreliggande exempel används inte den typ av strategier vi såg i exempel 1–3 för att gemensamt lösa problem. Konflikten mellan deltagarnas olika orienteringar eskalerar mot slutet av exemplet, då motsättningen mellan olika agendor tar förkroppsligade uttryck genom suckar och blickorientering. Att deltagarnas olika mål krockar är särskilt intressant i en kontext som präglas av att en personcentrerad omsorg ska utföras. I en omsorgsinstitution är tvätt en institutionell uppgift som sköts av personalen, vilket krockar med Ranas önskemål, att ha kontroll över sin tvätt, vilket människor normalt har i sitt eget hem. Samtidigt är det viktigt att dukningen inte försenas så att alla omsorgstagare på avdelningen kan få mat på regelbundna tider. Situationer som denna kan vara utmanande, eftersom det uppstår spänning mellan en personcentrerad omsorg som tar hänsyn till omsorgstagarens

behov och önskemål, och nödvändigheten av att upprätthålla en värdig livsföring, t.ex. att vara så ren, mätt och frisk som möjligt. Det blev en kollega till Cyril, Lisa, som erbjöd en lösning på tvättfrågan, som tillfredsställde Ranas behov av förklaring, nämligen att nattpersonalen skulle komma med tvätten senare under kvällen.

7 Sammanfattning av resultat

I den här artikeln har jag undersökt hur en personcentrerad omsorg som ramfaktor omsätts i praktiken i flerspråkiga omsorgsmöten. I samtliga analyserade exempel efterfrågar omsorgstagaren hjälp med att hämta ett objekt. Nedan besvaras artikelns fyra frågeställningar, som presenterades i inledningen.

7.1 Hur påverkas och kompliceras utförandet av en personcentrerad omsorg av att deltagarna inte delar språk?

På grund av att omsorgstagarens och personalens resurser för att förstå varandra är begränsade försvåras personalens möjlighet att identifiera det objekt som omsorgstagaren önskar få hjälp med (gäller exempel 1, 2 och 3, dock inte exempel 4). Att förstå vilket objekt som efterfrågas är förutsättningen för att kunna tillfredsställa omsorgstagarens hjälpbehov och önskemål. Därmed kompliceras också personalens möjlighet att leva upp till äldreomsorgens lagar och riktlinjer, som betonar att omsorgen ska vara personcentrerad, dvs. inriktad på omsorgstagarens behov och önskemål.

7.2 Vilka kommunikativa problem uppstår?

De kommunikativa problem som uppstår är i de flesta fall relaterade till problem med förståelse. Problemen uppstår dels då personalen visar problem med att förstå omsorgstagarens tal på arabiska, (se t.ex. Lisas respons i exempel 3 rad 14, »om ja förstod va du sa din lilla sötnos«), dels då omsorgstagaren visar svårigheter med att benämna objektet med en sak-referent på svenska och i stället refererar till objektet med ledtrådar som inte hjälper personalen att identifiera objektet. Exempel på sådana ledtrådar är pronomina referenser på svenska, samt icke-verbala handlingar såsom pekningar. I det sista exemplet

är det tydligt för personalen att omsorgstagaren frågar efter sin tvätt. Här är de kommunikativa problemen snarare relaterade till spänningar mellan olika institutionella mål.

7.3 Hur löses problemen i relation till verksamhetens mål med en personcentrerad omsorg?

I de flesta fall är deltagarna orienterade mot samma mål, att gemensamt lösa problem så att samförstånd uppnås om objektet. Det framgår tydligt av de tre första exemplen hur deltagarna samarbetar för att upprätta gemensam förståelse. Samarbetar gör deltagarna även i det exempel där de inte kommer fram till en lösning, trots flera gemensamma försök. Analysen av dessa exempel visar hur omsorgstagaren görs delaktig som samarbetspartner i problemlösningen. Vi ser alltså hur problemlösning som bygger på samarbete utgör en väsentlig del i utförandet av en personcentrerad omsorg. Det sista exemplet, som kännetecknas av olika agendor, framstår ur ett personcentrerat perspektiv som en illustrativ kontrast till de tre första exemplen. Att det är omsorgsarbetsarens uppgiftsorienterade agenda som ”vinner” utgör en komplikation ur ett personcentrerat perspektiv.

7.4 Vilka resurser används?

De resurser som används för problemlösning är till stor del icke-verbala. Ofta används flera modaliteter, dvs. en kombination av talspråkliga och kroppsliga resurser. Framför allt används pekningar men också handgester i samspel med tal. Exempelvis utförs reformuleringar och kandidatförståelser som multimodala gestaltningar, dvs. med både kropp och tal.

Analysen visar att pekningar som problemlösningsstrategi är beroende av den omgivande fysiska miljön och hur den underlättar, eller försvårar, för deltagarna att orientera sig fram till objektet. Om objektet finns i närmiljön kan deltagarna med hjälp av pekningar upprätta gemensam visuell uppmärksamhet mot objektet och även hantera objektet med minimalt antal verbala resurser. Omsorgsarbetaren kan då göra adekvata slutledningar och samförstånd kan nås, inte så mycket utifrån vad som sägs, utan mest utifrån kroppsliga handlingar. Huruvida deltagarna förstår varandras tal förefaller då inte spela någon större roll.

8 Diskussion

Att icke-verbala resurser och i synnerhet pekningar får så stor betydelse som resurs i försöken att lösa kommunikativa problem är kanske inte så konstigt i ett sammanhang där de gemensamma talspråkliga resurserna är begränsade. Tidigare studier (Small m.fl. 2015, 2017) som genomförts i flerspråkiga omsorgsmiljöer har kommit fram till liknande resultat. Det är dock värt att fundera över vad det innebär för en personcentrerad omsorg att kommunikationen i så stor utsträckning sker med hjälp av pekningar. Analyserna visar hur pekningar fungerar som väsentliga resurser, som används av omsorgstagaren för att uppmärksamma personalen på viktiga objekt i den fysiska omgivningen. Det framgår också av analyserna att pekningar inte alltid utgör tydliga ledtrådar. Goodwin (2000 s. 72) framhåller att pekningar förutsätter en omgivning som kan gå bortom de fysiska ledtrådarna i närmiljön och göra inferenser till en historia av kulturellt situerade praktiker. I en omsorgsinstitution, där det inte alltid är möjligt att upprätthålla interpersonell kontinuitet, kan det vara svårt att bygga upp kunskap om omsorgstagarnas personliga ägodelar, var de finns (särskilt viktigt när objektet ifråga inte är synligt) och vilka verksamheter som är förknippade med dem. Det är därför inte givet att det fungerar för personalen att gå bortom ledtrådarna i den fysiska närmiljön.

Sammantaget visar den här artikeln hur en personcentrerad omsorg görs i flerspråkiga omsorgsmöten, samt hur kommunikativa problem hanteras inom denna praktik. Inte minst ökar artikeln vår förståelse av hur komplex denna praktik är.

Litteratur

- Antelius, Eleonor & Plejert, Charlotta, 2016: Ethnoculturally-profiled care. Dementia caregiving targeted towards Middle Eastern immigrants living in Sweden. I: *Anthropology & Aging* 37(1). S. 9–26.
- Boyd, Elizabeth & Heritage, John, 2006: Taking the history: questioning during comprehensive history taking. I: John Heritage & Douglas Maynard (red.): *Communication in medical care: interaction between primary care physicians and patients*. Cambridge: Cambridge University Press. S. 151–180.
- Broth, Mathias & Keesvallik, Leelo (red.), 2020: *Multimodal interaktionsanalys*. Lund: Studentlitteratur.

- Bülow, Pia, Persson Thunqvist, Daniel & Sandén, Inger (red.), 2012: Delaktighetens praktik. Det professionella samtalets villkor och möjligheter. Malmö: Gleerups Utbildning AB.
- Drew, Paul, 1998: An exercise in the comparative analysis of talk-in-interaction in different (institutional) settings: The case of formulations. I: Hanna Lehti-Eklund (red.): Samtalsstudier. Meddelanden från Institutionen för nordiska språk vid Helsingfors universitet B:19. Helsingfors: Universitetsstrycket. S. 29–42.
- Ekman, Sirkka-Liisa, Robins Wahlin, Tarja-Brita, Norberg, Astrid & Winblad, Bengt, 1993: Relationship between bilingual demented immigrants and bilingual/monolingual caregivers. I: International Journal of Aging & Human Development 37(1). S. 37–54.
- Forssell, Emilia, 2021: Den offentliga omsorgen och äldre i migrationssammanhang. I: Sandra Torres & Finnur Magnusson (red.): Äldrevård och omsorg i migrationens tidevarv. Lund: Studentlitteratur. S. 35–64.
- Garfinkel, Harold, 1967: Studies in ethnomethodology. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice Hall.
- Goodwin, Charles, 1981: Conversational organization: Interaction between speakers and hearers. New York: Academic Press.
- Goodwin, Charles, 1994: Professional vision. I: American Anthropologist 96(3). S. 606–633.
- Goodwin, Charles, 2000: Pointing and the collaborative construction of meaning in aphasia. I: Texas Linguistic Forum 43. Proceedings of the seventh annual Symposium About Language and Society, Austin. S. 67–76.
- Goodwin, Charles & Goodwin, Marjorie Harness (1986): Gesture and coparticipation in the activity of searching for a word. I: Semiotica 62(1/2). S. 51–75.
- Grainger, Karen, 1993: “That’s a lovely bath dear”. Reality Construction in the Discourse of elderly care. I: Journal of Aging Studies 7(3). S. 247–262.
- Hayashi, Makoto, 2003: Language and the body as resources for collaborative action: A study of word searches in Japanese conversation. I: Research on Language and Social Interaction 36. S. 109–141.
- Heinemann, Trine, 2009: Managing unavoidable conflicts in caretaking of the elderly: humor as a mitigating resource. I: International Journal of the Sociology of Language 200. S. 103–127.
- Heritage, John & Watson, D. Rodney, 1979: Formulations as conversational objects. I: George Psathas (red.): Everyday language: Studies in ethnomethodology. New York: Irvington. S. 123–162.
- Hydén, Lars-Christer, 2016: Att leva med demenssjukdom. I: Ingrid Hellström & Lars-Christer Hydén (red.): Att leva med demens. Falkenberg: Gleerups. S. 17–39
- Hydén, Lars-Christer, Majlesi, Ali Reza & Ekström, Anna, 2022: Assisted eating in late-stage dementia: Intercorporeal interaction. I: Journal of Aging Studies 61. Open Access. Article 101000.
- Institute of Medicine, 2001: *Crossing the Quality Chasm: A New Health System for the 21st Century*. Washington, DC: National Academies Press.

- Jansson, Gunilla, 2023: Translanguaging practices in elderly care. I: Marie Nelson, Mårten Michanek, Maria Rydell, Susan Sayehli, Klara Skogmyr Maryan & Gunlög Sundberg (red.): *Language in practice in a changing world. Studies in Applied Linguistics* 2023, 30. S. 290–308.
- Jansson, Gunilla & Plejert, Charlotta, 2014: Taking a shower: Managing a potentially imposing activity in dementia care. I: *Journal of Interactional Research in Communication Disorders* 5(1). S. 27–62.
- Jansson, Gunilla, Wadensjö, Cecilia & Plejert, Charlotta, 2017: Managing complaints in multilingual care encounters. I: *Multilingua* 36(3). S. 313–346.
- Jefferson, Gail, 1988: On the sequential organization of troubles-talk in ordinary conversation. I: *Social Problems* 35(4). S. 418–441.
- Jefferson, Gail, 2004: Glossary of transcript symbols with an introduction. I: Gene Lerner (red.): *Conversation analysis. Studies from the first generation*. Amsteram/Philadelphia: John Benjamins. S. 13–31.
- Kunitz, Silvia & Majlesi, Ali Reza, 2022: Multimodal gestalts in reformulating practices in language cafés. I: *Social Interaction. Video-Based Studies of Human Sociality* 5(1). DOI: 10.7146/si.v5i2.130873.
- Kurhila, Salla, 2006: *Second language interaction*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins.
- Lazaraton, Anne, 2004: Gesture and speech in the vocabulary explanations of one ESL teacher: A microanalytic inquiry. I: *Language Learning* 54(1). S. 79–117.
- Lehtimaja, Inkeri & Kurhila, Salla, 2022: Practices of patient participation: Getting a turn during hospital ward rounds. I: *Discourse Studies* 24(1). S. 24–46.
- Lill, Linda, 2021: Arbetskraftbrist och invandrarskap i äldreomsorgsarbetet. I: Sandra Torres & Finnur Magnusson (red.): *Äldrevård och omsorg i migrationens tidevarv*. Lund: Studentlitteratur. S. 65–84.
- Lindholm, Camilla, 2003: Frågor i praktiken. Flerledade frågeturer i läkare-patientsamtal. *Studier i nordisk filologi* 81. Helsingfors: Svenska litteratursällskapet i Finland.
- Lindholm, Camilla, 2017: Ageing as a Swedish-speaking Finn: Positioning and language choice at a nursing home. I: Charlotta Plejert, Camilla Lindholm & Robert W. Shrauf (red.): *Multilingual Interaction and Dementia*. Bristol: Multilingual Matters. S. 23–51.
- Majlesi, Ali Reza, 2022: Gestural matching and contingent teaching: Highlighting learnables in table-talk at language cafés. I: *Social Interaction. Video-Based Studies of Human Sociality* 5(1). DOI: 10.7146/si.v5i2.130871.
- Majlesi, Ali Reza, Ekström, Anna & Hydén, Lars-Christer, 2022: Transferring from wheelchair to bed: (Re)subjectifying and partner-positioning a person with late-stage dementia in the care task. I: *Qualitative Social Work* 21(6). S. 1185–1210.
- Mondada, Lorenza, 2014a: *Conventions for multimodal transcriptions*. Retrieved from https://franz.unibas.ch/fileadmin/franz/user_upload/redaktion/Mondada_conv_multimodality.pdf
- Mondada, Lorenza, 2014b: Requesting immediate action in the surgical operating room: Time, embodied resources and praxeological embeddedness. I: Paul Drew & Elizabeth Couper-Kuhlen (red.): *Requesting in social interaction*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins. S. 269–302.

- Plejert, Charlotta & Jansson, Gunilla, 2021: Tvärkulturella möten i äldreomsorgen: språk, kommunikation och demenssjukdom. I: Sandra Torres & Finnur Magnusson (red.): Äldrevård och omsorg i migrationens tidevarv. Lund: Studentlitteratur. S. 197–218.
- Pomerantz, Anita, 1988: Offering a candidate answer: An information seeking strategy. I: *Communication Monographs* 55(4). S. 360–373.
- Rossi, Giovanni, 2014: When do people not use language to make requests? I: Paul Drew & Elisabeth Couper-Kuhlen (red.): *Requesting in social interaction*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins. S. 303–334.
- Sacks, Harvey, Schegloff, Emanuel A. & Jefferson, Gail, 1974: A simplest systematic for the organization of turn-taking for conversation. I: *Language* 50(4). S. 696–735.
- Schegloff, Emmanuel A., Jefferson, Gail & Sacks, Harvey, 1977: The preference for self-correction in the organization of repair in conversation. I: *Language* 53. S. 361–382.
- Sidnell, Jack & Stivers, Tanya, 2013: *The Handbook of Conversation Analysis*. West Sussex: Wiley-Blackwell.
- SCB, 2018: Förvärvsarbete efter näringsgren, födelseregion, kön och år. Statistikdatabasen. Stockholm: SCB. Hämtad 2025-01-19 från https://www.statistikdatabasen.scb.se/pxweb/sv/ssd/START__AM__AM0207__AM0207J/NattSNI07FoR/table/tableViewLayout1/?loadedQueryId=63594&timeType=item
- Small, Jeff, Chan, Sing Mei, Drance, Elisabeth, Globerman, Judith, Hulko, Wendy, O'Connor, Deborah, Perry, Jo Ann, Stern, Louise & Ho, Lorraine, 2015: Verbal and nonverbal indicators of quality of communication between care staff and residents in ethnoculturally and linguistically diverse long-term care settings. I: *Journal of Cross-Cultural Gerontology* 30. S. 285–304.
- Small, Jeff, Chan, Sing Mei, Drance, Elisabeth, Globerman, Judith, Ho, Lorraine, Hulko, Wendy, O'Connor, Deborah, Perry, Jo Ann & Stern, Louise, 2017: Verbal and non-verbal turn-taking actions of care staff and residents in linguistically diverse long-term care settings. I: Charlotta Plejert, Camilla Lindholm & Robert W. Shrauf (red.): *Multilingual Interaction and Dementia*. Bristol: Multilingual Matters. S. 133–147.
- Socialstyrelsen, 2017: *Nationella riktlinjer för vård och omsorg vid demenssjukdom: Stöd för styrning och ledning*. Stockholm: Socialstyrelsen.
- Socialtjänstlagen, 2024, i Staaf, Annika & Corter, Lina, 2024: *Socialtjänstlagen 2024*. Gothia Kompetens AB.
- Strandroos, Lisa & Antelius, Eleonor, 2017: Interaction and common ground in dementia: Communication across linguistic and cultural diversity in a residential dementia care setting. I: *Health* 21(5). S. 538–554.
- Streeck, Jürgen, Goodwin, Charles & LeBaron, Curtis (red.), 2011: *Embodied interaction: Language and body in the material world*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Söderman, Mirkka & Rosendahl, Sirpa P., 2016: Caring for ethnic older people living with dementia: Experiences of nursing staff. I: *Journal of Cross-Cultural Gerontology* 31(3). S. 311–326.

- Yazdanpanah, Maziar, 2023: Multilingual life in dementia care. Crossing linguistic boundaries and cognitive gap: Navigating mutual understanding. Linköping studies in arts and sciences Nr. 864. Studies in language and culture Nr. 38. Department of Culture and Society. Linköpings universitet. Linköping: Liu-tryck.
- Yazdanpanah, Maziar & Plejert, Charlotta, 2017: Accommodation practices in multilingual encounters in Swedish residential care. I: Charlotta Plejert, Camilla Lindholm & Robert W. Shrauf (red.): Multilingual Interaction and Dementia. Bristol: Multilingual Matters. S. 148–174.

Bilaga: Transkriptionsnyckel

Följande transkriptionskonventioner används för transkription av tal.

- ::: Förlängt ljud: ju längre ljud desto fler kolon.
- Avbruten tur.
- [] Överlappande, samtidigt tal.
- (1.6) Paus i tiondels sekunder.
- (.) Mikropaus, kortare än 2/10 sekund.
- () Svåruppfattat tal som ej återges.
- (javisst) Osäkert uppfattade ord.
- ° ° Låg röststyrka i förhållande till omgivande tal.
- nej Betoning eller emfas.
- NEJ Hög röststyrka i förhållande till omgivande tal.
- . Fallande intonation.
- , Jämn fortsättningsintonation.
- ? Stigande intonation.
- ¿ Stigande intonation, svagare än frågande intonation.
- ↑ Markerat stigande ordbetoning i efterföljande del av yttrandet.
- h h Skratt.
- eiwa** tal på arabiska återges med fet stil
- precis en idiomatisk översättning till svenska återges på raden under det arabiska talet

Följande transkriptionskonventioner används för transkription av icke-verbalt beteende.

- + + varje deltagares handlingar avgränsas med samma symbol
- +-----> handlingen fortsätter på efterföljande rader
- +----->> handlingen fortsätter fram till och efter utdragets slut
- >+ handlingen fortsätter tills samma symbol nåtts;

© 2026 Författaren/författarna

Denna artikel publiceras med öppen tillgång under villkoren i
Creative Commons Erkännande-licensen ([CC BY 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/))