

# Kommunikation i livet på äldre dagar. Om användningen av samtalsanalys i forskning om äldreomsorgens vardag

Anna Olaison & Elisabet Cedersund

Nästan allt vi människor gör i olika sammanhang innehåller kommunikation i form av prat, samtal och interaktion med andra personer. I dagens samhälle ingår i många situationer även användningen av texter. Kommunikation mellan människor är alltså en viktig aktivitet i vardagen, något som gäller även för äldre personer. Inom äldreforskningen finns trots detta endast ett begränsat antal studier där fokus riktas mot kommunikation i äldres vardagsliv (Hamilton 2003, Paoletti 1998, 2004). Även när det gäller forskning som genomförts inom äldreomsorgen har få studier hittills uppmärksammat hur möten mellan äldre personer och omsorgens personal går till. Den forskning som bedrivits inom äldreomsorgen har snarare haft fokus på verksamhetens organisation, kostnader, olika professioner som arbetar inom äldreomsorgen eller personalens behov av kompetens. Kunskapen om äldres vardagliga kommunikation är ännu bristfällig. Denna avsaknad av studier är särskilt beklaglig med tanke på att det många gånger är just äldres möjligheter till samtal som skapar förutsättningar för ett bra liv på äldre dagar.

För många äldre personer är olika typer av möten med personal i vård och omsorg en oundgänglig del i vardagen. Antingen gäller detta för den person som själv är mottagare av insatser, eller för den som är närstående till någon som har sådana insatser. Svensk forskning om äldreomsorgen utvecklade redan under 1980-talet forskningsansatser som innefattat studier av mötet mellan äldre och deras omsorgsgivare (t.ex. Eliasson 1986). En av de forskargrupper som startade sitt arbete under denna tid utvecklade under ledning av Rosmari Eliasson-Lappalainen ett forskningsprogram med rubriken

Omsorgens vardag och villkor (Eliasson 1986; 1995). I detta program lades fokus på mötet mellan omsorgspersonalen och de äldre människorna. Viktiga frågor ställdes som gällde hur mötet är länkat till organisatoriska, strukturella, historiska och andra kontextuella dimensioner av betydelse. Den forskning vi argumenterar för i föreliggande kapitel går i samma banor. Men vi vill uppmärksamma hur studier av möten i äldreomsorgens vardag kan göra ytterligare framsteg genom att nyttja de teorier och metoder om vardaglig kommunikation som utvecklats inom samhällsvetenskapen under de senaste årtiondena. Speciellt är tanken att använda forskning som ger länkar mellan mikro- och makronivåerna, som använder sig av data som visar hur interaktion i vardagen är sammankopplad med strukturella aspekter i studerade verksamheter och visar hur interaktionsmönster både producerar och reproducerar social ordning (jfr Cicourel 1981). Vi tänker här särskilt på den forskning som finns om institutionella samtal där medborgares möte med professionella står i centrum (Linell 1990, Sarangi & Roberts 1999). Genom att fördjupa studierna och problematisera vad som händer i och genom de kommunikativa praktiker som dominerar dessa möten, vill vi tillföra kunskap om villkoren för livet på äldre dagar.

Kapitlet inleds med en beskrivning av det forskningsprogram med rubriken *Kommunikation i äldre människors livsmiljö*, som bedrivits vid Tema Äldre och åldrande/NISAL sedan starten år 2000. Därefter ges ett exempel från vår forskning om behovsbedömning i äldreomsorgen där samtalsanalys är den metodologiska ansats som används. Vi visar här hur denna typ av forskning kan användas som verktyg för att studera situationer där samtalsdeltagare – de äldre själva, deras närstående och handläggarna – har delvis olika åsikter om de äldre personernas hjälpbehov. Kapitlet avslutas med några tankar om vad samtalsanalytisk forskning kan bidra med för typ av kunskap och vad sådana studier i sin tur kan få för konsekvenser för utformningen av äldreomsorgen.

## ***Kommunikation i äldre människors livsmiljö***

Forskningsprogrammet om kommunikation i äldres livsmiljö tar sin utgångspunkt i mötet mellan människor i miljöer där äldre personer deltar. Programmet täcker två områden: ett första område där studierna handlar om samtal med äldre inom dagverksamhet för personer med demenssymtom (Cedersund 2005; 2006; Cedersund & Nilholm 2000); ett andra område som handlar om äldre medborgare i mötet med personal inom kommunal äldreomsorg, speciellt vad som händer vid kontakten mellan äldre personer och kommunens biståndshandläggare (Olaison & Cedersund 2006; 2008).

Inom det första området genomförs analyser av äldre människors samtal med vårdpersonal och hur personalen kan underlätta – men även försvåra – för äldre personer med en demenssjukdom att behålla förmågan att delta i samtal. De genomförda studierna visar på personalens olika sätt att bemöta den äldre under samtalens gång. Här har begreppet *stil* (Adelswärd 1992) använts, som utgör en sammanfattande beteckning för ett antal karakteristiska drag vilka ofta uppträder i personalens sätt att samtala med de äldre. Ett par grundläggande och vanligt förekommande stilar har kartlagts – *formulärstilen* och den *stödjande* stilen. Men även mer ovanliga stilar har kunnat identifieras: exempelvis *programledarstilen* och den *skämtsamma* stilen. En andra aspekt som används vid analysen rör betydelsen av äldre människors *berättelser*. Att kunna berätta utgör en mycket central och grundläggande mänsklig förmåga, som kommer till användning när det gäller att förmedla erfarenheter människor emellan. Via berättandet blir de detaljer som berörs insatta i ett sammanhang. Något annars osammanhängande ges en logik, ett händelseförlopp skildras, tolkas och ges någon form av mening eller poäng. Detta kan anses gälla för människor i olika åldrar, men för äldre personer får berättandet dessutom en viktig betydelse när det gäller att behålla och bearbeta minnet av vad som hänt tidigare i livet. I denna del av forskningsprogrammet studeras olika aspekter av berättande och hur dessa hör samman med personalens användning av olika samtalsstilar. Vissa stilar ger stöd för den äldres berättelser, medan andra stilar snarare hindrar den äldres berättande. Resultaten pekar på att personalens lyssnande och stöd kan bidra till den äldres förmåga att delta i samtal. Studier av dessa situationer i

de äldres vardag ger kunskap om hur personalen i äldreomsorgen utvecklat sätt att möta äldre människor som drabbats av demens. Personalens sätt att möta de äldre omsorgstagarna blir härigenom problematiserat och genomblyst. Villkoren i det svåra och viktiga arbetet inom demensomsorgen blir uppmärksammat och de anställda som arbetar där kan få verktyg för att utveckla sitt arbete vidare.

I det andra området inom forskningsprogrammet studeras samtal mellan kommunens handläggare och äldre personer som ansöker om hemtjänst. Analysen bygger på inspelade samtal vid handläggarnas besök hos de äldre. Studien har fokus på hur de äldres behov av insatser i hemmet beskrivs och hur beslut fattas. Teorier om hur klientidentiteter formas genom kommunikation och förhandling av fakta som underlag för beslut har använts som grund (Potter 1996; Juhila et al. 2003; Hall et al. 2006). I studien har undersökts vad denna typ av samtal vid behovsbedömning i äldreomsorg kan innebära på olika plan; Hur går det till när en ansökan bedöms? Hur uppfattar äldre personer möjligheten att ta emot vård och omsorg i hemmet?

Vi visar först de övergripande dragen i de resultat som framkommit och illustrerar fynden med ett exempel från det insamlade materialet. I detta exempel (se excerpt 1 nedan) får vi möta Greta, 91 år. Men först ges en summering av resultaten från våra analyser på en mer övergripande nivå.

### ***Olika åsikter om äldres hjälpbehov. En studie om positionering i samtal vid behovsbedömning***

I en publikation med rubriken *Home care as a family matter? Discursive positioning, storylines and decision-making in assessment talk* (Olaison & Cedersund 2008), redovisas analyser av bedömningssamtal med fokus på hur äldre personer, deras anhöriga och kommunens behovsbedömare samtalat kring behov.<sup>35</sup> Syfte med denna delstudie var att undersöka vilka berättelselinjer och positioner (jfr Harré & van Langenhove 1999) som förekom i bedöm-

---

<sup>35</sup> Publikationen ingår i Olaisons doktorsavhandling som lades fram vid Linköpings universitet januari 2009.

ningssamtal när äldre personer och deras anhöriga definierade behov av hjälp. Studien utgår från en teoretisk tradition där tal och text studeras som sociala praktiker och som har fokus på hur språket används för att ”göra saker” (Potter 1998; Wetherell et al. 2003; Edwards & Potter 2001). Analyserna grundas i ett perspektiv där positionering ses som något relationellt dvs. något som anger på vilket sätt kategorier konstrueras via hur deltagare positionerar sig antingen fördelaktigt eller ofördelaktigt och där deltagare i specifika situerade möten väljer att inta vissa positioner framför andra (Wetherell 1998; Antaki & Widdicombe 1998). De berättelser en person producerar och sättet på vilket personen väljer att positionera sig i dessa berättelser är som regel riktat till dem som lyssnar (Wortham 2000). I enlighet med detta fokuserades analysen av de inspelade samtalen vid behovsbedömning på hur äldre och deras anhöriga i samtal använt sig av berättelselinjer. Det som stått i fokus har rört hur dessa berättelselinjer och de positioneringar som förekommer följer varandra, stöds, motsägs eller undermineras under samtalets gång.

Resultaten från studien (Olaison & Cedersund 2008) visade att äldre och deras anhöriga drev tre olika typer av berättelselinjer som handlade om frågor av social och psykologisk karaktär.<sup>36</sup> I dessa linjer positionerade sig de äldre och anhöriga då det förekom konflikterande intressen när det gällde behov av hemtjänst och beslutsfattande om insatser.<sup>37</sup> Dessa linjer benämndes *hemtjänst som intrång*, *komplement*, eller *rättighet*.

---

<sup>36</sup> Det fanns även andra berättelselinjer i materialet som behandlade frågor av mer materiell typ och som mer hade en faktarelaterad karaktär. Fokus för studien var dock riktat mot berättelselinjer av socialpsykologisk karaktär då det var dessa linjer som dominerade samtalen och som innehöll deltagarnas syn på och inställning till att motta hjälp. Dessa linjer innehöll en tydlig diskursiv positionering och det förekom ofta olika åsikter angående beslutsfattande om äldres hjälpbehov.

<sup>37</sup> En person kunde använda sig av flera av dessa linjer och de kunde även skifta för olika deltagare under samtalets gång. Dessa linjer var även utspridda över hela samtalen och förekom många gånger parallellt.

*Hemtjänst som intrång* beskrevs utifrån de äldres synvinkel som att se hemtjänsten som ett steg in i en ny livsfas med fysisk degradering som till sist skulle leda till döden. De äldre betraktade inträdet av hemtjänst som negativt när det gällde integritet och självbestämmande och argumenterade ofta utifrån en förlorad fysisk och psykisk integritet. Detta tog sig då uttryck i att de ansåg att hemtjänst ej var nödvändigt och de önskade att anhöriga skulle fortsätta med den hjälp de tidigare utfört. Anhöriga som använde sig av denna berättelselinje såg att hemtjänsten skulle innebära ett intrång i vardagslivet och den relation man hade till den äldre personen som make/maka eller son/dotter och omsorgsgivare skapat i form av rutiner. Anhöriga som använde sig av denna berättelselinje beskrev även hemtjänsten som ett intrång och att vara i behov av stöd i rollen som omsorgsgivare uttrycktes av en del anhöriga som ett personligt misslyckande.

*Hemtjänst som komplement* var en berättelselinje där hemtjänst sågs som ett stöd i vardagen var en vanligt förekommande berättelselinje som användes flitigt av samtliga deltagare i de analyserade samtalen. Hemtjänsten betraktades här som komplement för att kunna leva normalt och bli kvar i det egna hemmet så länge som möjligt. De äldre personerna inom denna linje förknippade, till skillnad från de som såg hemtjänsten som ett intrång, hemtjänstens inträde som en del av det naturliga åldrandet och inte som något som behövde innebära begränsningar i vardagen. Anhöriga inom denna berättelselinje argumenterade utifrån att de såg hemtjänsten som en avlastning i det ansvar de hade gentemot sin äldre make/maka eller mor/far. Dessa anhöriga var dock ofta noga med att poängtera att de främst såg hemtjänsten som ett stöd och att de kunde ägna sin energi åt andra aspekter i sin relation till den äldre personen än att främst vara en omsorgsgivare/vårdare.

Den tredje berättelselinjen som de äldre och anhöriga drev handlade om att se *hemtjänsten som rättighet*. De äldre personerna argumenterade i denna berättelselinje ofta utifrån att de varit laglydiga medborgare som betalat skatt och därmed hade rätt till hjälp i hemmet utifrån sina individuella behov. Anhöriga resonerade ofta utifrån samhällsstrukturerade aspekter, dvs. att man i det svenska systemet har överlåtut vård och omsorg på samhället, samt vilka

för- och nackdelar man såg med detta. De anhöriga som använde sig av dessa argument var vanligen barn som levde på annan ort än sina föräldrar och därmed ansåg sig ha svårt att delta i omsorgen om sina äldre föräldrar på en vardaglig basis. Ofta var dessa anhöriga måna om att deras föräldrar skulle få tillgång till så mycket hjälp som möjligt och hävdade ofta avståndet till anhöriga, den äldres ålder, och eller avsaknad av ett naturligt socialt nätverk av vänner och familj som ett starkt skäl till att deras föräldrar var berättigade till hjälp i hemmet. För att illustrera hur de äldre och anhöriga i dessa samtal argumenterade utifrån olika berättelselinjer och positioner har vi här valt ut ett exempel som belyser de svårigheter som finns i dessa bedömningssamtal när anhöriga och äldre driver olika berättelselinjer.<sup>38</sup>

I exemplet markeras de olika berättelselinjerna med **fetstil** och *kursiv* (i den löpande texten nedan är dock alla citat skrivna med kursiv stil). För att underlätta för läsaren har vi även valt att markera med pilar i kanten när positionsbyten sker.

### ***Exemplet Greta: En kamp mellan intrång och komplement***

I exemplet nedan drivs olika berättelselinjer parallellt angående oenigheter när det gäller behov av hjälp och omfattningen av insatser. Här möter vi Greta, en 91-årig kvinna som sedan maken dog för tio år sedan levt ensam i sin lägenhet och klarat av vardagen med hjälp med mindre praktiska insatser från sina barn. Greta har nyligen varit sjuk i influensa och hon har efter denna fortfarande svårigheter att klara sig själv. Hennes son Karl som är i 70-årsåldern och bor i närheten har varit hos Greta flera gånger om dagen för att se till henne och hjälpa till med praktiska göromål samt ge hjälp av mer personlig karaktär såsom toalettbesök. Greta är svag och orkeslös och hon har ramlat i lägenheten några gånger och inte lyckats att ta sig upp själv. Gretas barn har nu tagit initiativ till att kontakta handläggaren då de anser att situationen är ohållbar. Greta är dock bestämd på att hon klarar

---

<sup>38</sup> I excerpten har transkriptionsnotationer använts som är vanliga för denna typ av samtalsforskning (se appendix).

sig själv bara hon får stöd av sina barn. Karl är delvis av en annan uppfattning då han anser att Greta behöver mer hjälp än vad hon berättar för handläggaren. Karl uttrycker även sin oro över att han inte har möjlighet att alltid finnas till hands även om han bor i närheten och gärna hjälper sin mor så mycket han hinner. När vi kommer in i samtalet diskuteras tidpunkter för att få hjälp på kvällen. Ämnet har initierats av Karl som uttrycker sin oro över att Greta inte klarar sänggåendet själv.

### Excerpt 1

Fetstil = intrång *Kursiv = Komplement* ← Positionsbyte

179	Karl	<i>det är väl mer då hon behöver det</i>	
180	Handl.	<i>det är så alltså du klarar inte att klä av dig själv och gå och lägga dig</i>	
181	Greta	<b>JO klä av mig det klarar jag</b>	←
182	Karl	<i>jo men det det är väl bra</i>	
183	Greta	<b>Va</b>	
184	Karl	<i>det är väl bra att ha någon här då</i>	
185	Greta	<i>Ja</i>	
186	Karl	<i>här när du ska gå och lägga dig på kvällen</i>	
187	Greta	<i>och klä på mig på morgonen det är lite besvärligt</i>	
188	Handl.	<i>ja men det har vi ju sagt att då kommer personalen då får de ju komma och hjälpa dig</i>	
189	Greta	<i>ja ja</i>	
190	Handl.	<i>men frågan är vad du behöver för hjälp på kvällen</i>	
191	Greta	<b>nej nej det tycker jag inte jag tycker att jag klarar mig</b>	←
192	Karl	<i>Ja ja jag vet inte</i>	

Karl driver här en linje där han ser hemtjänsten som ett komplement till det stöd som han och de övriga syskonen ger modern. Karl är positiv till att ta emot hjälp och uttrycker i stället att det är ett för stort ansvar att ta hand



om Greta som enligt honom behöver tillsyn flera gånger om dagen. När ämnet om hjälp på kvällen kommer upp positionerar han Greta som att vara i behov av hjälp och stöd på kvällen då han i tur 179 uttrycker *det är väl mer då hon behöver det*. Handläggaren är delvis enig med Karls beskrivning av situationen och stödjer berättelselinjen om att hemtjänst kan ses som ett stöd i vardagen för Greta. Handläggaren driver denna linje aktivt och använder ofta påståenden som i tur 180: *det är så alltså du klarar inte*. Att använda påståenden på detta sätt kan vara ett sätt handläggaren använder för att den bild som skapats i samtalet av Greta som hemtjänstmottagare inte ska rubbas. Greta motsäger sig dock den tillskrivna position som hon tilldelas av Karl och handläggaren genom uttalandet i tur 181: *jo klä mig det klarar jag* där hon betonar sin linje. Hon nekar här till att de föreslagna insatserna behövs och får därmed hemtjänsten att framstå mer som ett intrång. Greta byter dock position i tur 185 då Karl i turen före gör henne uppmärksam på att det kan vara en trygghet att bara ha någon närvarande. När ämnet trygghet kommer upp faller Greta in i de övrigas berättelselinje om att hemtjänsten kan fungera som ett komplement såtillvida att det kan ses som en trygghetsfaktor att personal finns att tillgå även om man inte behöver några direkta insatser. Detta leder till att Greta i tur 187 medger att hon har vissa svårigheter *och klä på mig på morgonen det är lite besvärligt*. Handläggaren går då in och summerar vad som tidigare beslutats dvs. att personalen ska komma på morgonen. Därefter gör hon ett nytt försök med att positionera Greta som i behov av kvällshjälp med uttalandet i tur 190 men *frågan är vad du behöver för hjälp på kvällen*. Här byter Greta återigen position och går tillbaka till berättelselinjen om att hemtjänsten ses som ett intrång och att hon inte vill ha någon kvällshjälp genom uttalandet *Nej nej det tycker jag inte jag tycker att jag klarar mig*. Samtalssekvensen i exemplet ovan avslutas med att Karl i tur 192 ifrågasätter sin mors påstående genom uttalandet *ja ja jag vet inte*. Det kan vara ett sätt för Karl att markera sin position och visa att han står fast vid sin ståndpunkt om att modern är i behov av hjälp flera gånger per dag. Att betona negativa aspekter, dvs. att Greta inte klarar sig själv som Karl gör i sin linje, kan enligt Harré & Slocum (2002) spela en avgörande roll i berättelselinjer där olika åsikter förekommer. Detta reducerar möjligheterna att positionera sig för motparten (Greta) och gör det trovärdigt att (hand-

läggaren) kommer att tolka det till fördel för den som driver linjen (Karl). I exemplet blir detta tydligt genom att det är Karls linje som får gehör av handläggaren och hon understödjer hans linje om att se hemtjänsten som ett komplement där Gretas linje om intrång endast får begränsat utrymme.

Samtalet mellan Greta, Karl och handläggaren löper sedan på i samma stil och Greta medger efter hand att hon känner sig nedsatt och kan med viss övertalning från sonen tänka sig hemtjänst på morgonen tillfälligt tills hon är på benen igen. Kvällshjälpen säger hon bestämt nej till då hon, som hon uttrycker det, *det räcker om de ränner här på dagarna på kvällen vill man ha lite lugn och ro*. Hon driver in i det sista sin berättelselinje om att hemtjänsten ses som ett intrång och att det är bättre att klara sig med hjälp från anhöriga.

Exemplet med Greta och Karl visar vilka svårigheter det kan finnas att dra tydliga gränser mellan formellt och informellt ansvar i familjer där anhöriga tar hand om sina äldre. Karl uttryckte tidigare i samtalet sin oro över att det inte ska fungera med hemtjänst samtidigt som han önskar fortsätta hjälpa modern i vardagen. Detta kan vara ett uttryck av ambivalens då han önskar avlastning i sitt omvårdnadsansvar samtidigt som han har svårt att släppa på sin oro för mamman. Då Greta var den som var den sökande gick beslutet ändå till stora delar i linje med hennes önskemål, dvs. att pröva på morgonhjälp tills hon känner sig bättre och att de övriga insatserna sköts av hennes anhöriga.

Exemplet belyser även den komplexitet som handläggningssamtalet innehåller vid olika åsikter om behov. Konflikterade intressen i samtal är beroende av berättelselinjer som är diametralt motsatta där deltagare hänvisas till de positioner som är möjliga inom de berättelselinjer som drivs (Harré & Slocum 2002). Resultaten stämmer väl överens med detta då olika dimensioner av behov och gränsdragningar mellan formell och informell omsorg kan ses som exempel på sådana situationer där konflikter mellan äldre och anhöriga ska lösas och där det får konsekvenser att deltagarna hade ett begränsat urval av positioner inom ramen för den berättelselinje som de valt att driva.

### ***Avslutning: Betydelsen av ett mikroanalytiskt perspektiv vid studier av möten i äldreomsorgen***

Vi har i detta kapitel visat på hur dynamiska denna typ av data kan vara då de tillför ny kunskap om hur äldres vardagsliv ser ut men också hur meningsskapande kring äldres behov går till. Att använda en samtalsanalytisk ansats som beskrivits ovan möjliggör studier av de varierande diskurser som ramar in de erfarenheter som exempelvis äldre personer har i relation till den samhälleliga vård- och omsorgsapparaten. En ingående analys ur ett mikroanalytiskt perspektiv ser inte bara äldre och anhörigas situation i bedömningsprocessen utan gör det även möjligt att se den komplexa arbetsuppgiften som handläggare har. Det kan vara en grannlaga uppgift att bedöma behov då individuella behov ska tolkas utifrån vissa gemensamma riktlinjer och prövas utifrån lagen (jfr Dunér & Nordström 2003; Norman & Schön 2005; Janlöv 2006) samtidigt som även individuella bedömningar har begränsningar som styrs av resurser och som kan te sig orättvisa utifrån den enskilde äldres livssituation (Olaison & Cedersund 2006; Andersson 2007).

Genom att identifiera berättelselinjer i samtal, som exemplet i denna text visat, blir det möjligt att identifiera hur kategorisering sker utifrån de positioner som deltagare försöker etablera i samtal (Harré & van Langenhove 1999; Harré & Moghaddam 2003). Detta kan sedan relateras till behov och hemtjänstens organisering och struktur. Det innehåll som finns i berättelselinjerna och hur positioner formas inom dessa visar också på hur positionering ingår som en del i en pågående reflexiv process i interaktion (Jones 2006; Harré & van Langenhove 1999) där samtliga deltagare bidrar till att forma en bild av den äldres behov.

En samtalsanalytisk forskningsansats tydliggör även vilken syn deltagarna har när det gäller hemtjänst men speglar också, i ett större perspektiv, de diskurser som är rådande inom äldreomsorgen och samhället i stort där äldres del i dessa praktiker idag är ett obeforskat område. Denna typ av forskningsansats menar vi är viktig då den kan bidra med nya perspektiv till den befintliga äldreomsorgsforskningen. Samtalsanalytisk forskning har

även stor potential när det gäller möjligheter till praktisk tillämpning, exempelvis metodutveckling då resultat kan utvecklas till verktyg som är tillämpbara inom äldreomsorgens område.

### **Referenser**

Adelswärd, V. (1992) Kommunikativa stildrag – om tystnad och turtagande, skrattande och frågande. I S. Strömqvist (red.). *Tal och samtal*. Lund: Studentlitteratur.

Andersson, K. (2007) Myndighetsutövning i äldreomsorgen att skapa likhet i äldres behov? I S. Johansson (red.). *Social omsorg i socialt arbete*. Malmö: Gleerups.

Antaki, C. och Widdicombe, S. (1998) *Identities in Talk*. London: Sage.

Cedersund, E. (2005) Conversations between people with Alzheimer's disease and their caregivers: On human agency, identity formation, and the risk of losing identity. Paper presenterat vid *9th International Pragmatics Conference*, IPrA, Riva del Garda, Italy, 10–15 July, 2005.

Cedersund, E. (2006) Berättande och medberättande i äldreomsorgen ur ett socialpedagogiskt perspektiv. I E. Cedersund & L. Eriksson. *Socialpedagogiken i samhället. Rapport från en nordisk forskningskonferens vid Linköpings universitet, Campus Norrköping, 11–12 november 2004*. SPIS Rapport nr 2. Norrköping: Institutionen för vård och välfärd.

Cedersund, E. & Nilholm, C. (2000) *Samtal i äldreomsorgen Samspel mellan omsorgspersonal och äldre med Alzheimers sjukdom*. Lund: Studentlitteratur.

Cicourel, A. (1981) Notes on the Integration of Micro- and Macro-Levels of Analysis. I K. Knorr-Cetina & A. Cicourel (red.). *Advances in Social Theory and Methodology*. Boston: Routledge and Kegan Paul.

Dunér, A & Nordström, M. (2003) *Dilemman i biståndsbedömarnas yrkesutövning*. FoU i Väst. Rapport 1:2003. Göteborg: Inform Tryck.

Edwards, D. & Potter, J. (2001) "Discursive psychology". I A. W. McHoul & M. Rapley (red.). *How to analyse talk in institutional settings: A casebook of methods*. London: Continuum International.

Eliasson, R. (1986) *Ramprogram för FoU-området Äldre. FoU-rapport nr 7B*. Stockholm: Fou-byrån, Stockholms socialförvaltning.

Eliasson, R. (1995) *Forskningsetik och perspektival*. Lund: Studentlitteratur.

Hamilton, H. E. (2003) Discourse and Aging. I D., Schiffrin, D., Tannen & H., E. Hamilton. (red.). *The Handbook of Discourse Analysis*. Malden/Oxford: Blackwell.

Hall, C., Slembrouck, S. & Sarangi, S. (2006) *Language practices in Social work*. London: Routledge.

Harré, R. & Moghaddam, F. (2003) Introduction: The Self and Others in Traditional Psychology and in Positioning theory. I R. Harré & F. Moghaddam. (red.). *The Self and Others. Positioning Individuals and Groups in Personal, Political and Cultural Contexts*, 1–11. Westport: Praeger Publishers.

Harré, R. & Slocum, N. (2002). Disputes as complex social events: On the uses of positioning theory. *Common Knowledge*, 9(1), s. 100–18.

Harré, R & van Langenhove, L. (1999). The dynamics of social episodes. I R. Harré & L. Langenhove. (red.). *Positioning theory*, s. 1–13. Oxford: Blackwell.

Janlöv A-C. (2006) *Participation in Needs Assessments of Older People prior to Public Home Help*. Akad. Avh. Lunds Universitet. Institutionen för hälsa och omvårdnad: Lund.

Jones, R. (2006). Older people talking as they are not older people: Positioning theory as an example. *Journal of Aging Studies*, (1), s. 79–91.

Juhila, K., Pösö, T., Hall C., and Parton, N. (2003) Introduction beyond a universal client. I C. Hall, K. Juhila, N. Parton, och T. Pösö, (reds). *Con-*

*structing clienthood in social work and human services. Interaction, identities and practices*, London, Jessica Kingsley.

Linell, P. (1990). De institutionaliserade samtalets elementära former: om möten mellan professionella och lekmän. *Forskning om utbildning*, (17), s. 18–35.

Norman E. & Schön P. (2005) Biståndläggare ett (O) möjligt uppdrag En översikt över aktuell forskning om biståndshandläggarnas yrkesroll och organisering. Rapport Nr 2005:4 Stiftelsen Stockholms läns Äldrecentrum

Olaison, A. & Cedersund E. (2006) Assessment for Home Care: Negotiating Solutions for Individual Needs. *Journal of Aging studies*, (4)1, s. 367–388.

Olaison, A. & Cedersund, E. (2008) Home care as a family matter? Discursive positioning, storylines and decision-making in assessment talk. *Communication & Medicine*. (in press)

Paoletti, I. (1998) *Being an older woman*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Publishers.

Paoletti, I. (2004). The social construction of older woman's identities and institutional intervention. I B. M. Öberg, A. L. Närvänen, E. Näsman & E. Olsson. (red.). *Changing worlds and the ageing subject. Dimensions in the study of ageing and later life*, s. 133–160. Aldershot: Ashgate.

Potter, J. (1996) *Representing Reality. Discourse Rhetoric and Social Construction*. London: Sage.

Potter, J (1998) Discourse analysis as a way of analysing naturally occurring talk. I D. Silverman (red.). *Qualitative Research, Theory Method and Practice*. London: Sage.

Sarangi, S. & Roberts, C. (red). (1999) *Talk at work and institutional order. Discourse in medical mediation and management settings*. Berlin: Mouton de Gruyter.

Wetherell, M. (1998) Positioning and interpretive repertoires: Conversation and post structuralism in dialogue. *Discourse and Society*, 9 (3), s. 387–412.

Wetherell, M., Taylor, S. & Yates, S. (2003) (red.). *Discourse Theory and Practice. A Reader*. London: Sage.

Wortham, S. (2000). Interactional positioning and narrative self-construction. *Narrative Inquiry*, (10), s.157–184.

### **Appendix: Utskriftsregler**

VERSALER markerar ord som uttalas med högre volym eller att något sägs med eftertryck

*Kursiv* markerar tal som uttalas i snabbare takt än omgivande tal.

(.) markerar pauser

(xxx) markerar ohörbart yttrande

\*\* (stjärnor) yttrandedel som uttalas med skratt i rösten

((material inom dubbla parenteser)) markerar kommentarer om hur något sagts eller vad som händer i den omgivande kontexten