



INSTITUTIONEN FÖR
SPRÅK OCH LITTERATURER

SPRÅKBARRIÄRER I PRAKTIKEN

En studie av arabisk och svensk vokabulär inom sjukvård och flyktingmottagande

Lorna Bartram

Uppsats/Examensarbete:	15 hp Språk och interkulturell kommunikation, SIK230, huvudområde arabiska
Program och/eller kurs:	arabiska
Nivå:	Avancerad nivå
Termin/år:	Vt//2016
Handledare:	Helle Lykke Nielsen
Examinator:	Tetz Rooke
Rapport nr:	

Abstract

Uppsats/Examensarbete: 15 hp
Språk och interkulturell kommunikation, SIK230, huvudområde arabiska
Program och/eller kurs: arabiska
Nivå: Avancerad nivå
Termin/år: Vt/2016
Handledare: Helle Lykke Nielsen
Examinator: Tetz Rooke
Rapport nr:
Keywords: AAC, language barriers, core vocabulary, fringe vocabulary, Arabic, refugees, health care

Aim: The aim of this thesis is twofold – to explore in what situations Arabic- and Swedish-speaking people experience language barriers and to make a survey of what vocabulary is most relevant in these situations. The following research questions were posed: 1) In what situations do the respondents experience communication difficulties due to language barriers and what pragmatic goals are included in these? 2) What words and phrases are most frequent in these situations? 3) To what extent does the most frequent vocabulary overlap with existing lists of core vocabulary?

Theory: The theoretical framework for this thesis departs from the field of Augmentative and Alternative Communication (AAC). Previous research has shown that AAC devices can also be used to give people a multilingual ability. The key concepts used are *core vocabulary*, *fringe vocabulary*, and the distinction between *transactional* and *interactional* pragmatic goals.

Method: The data collection consisted of qualitative surveys at two multilingual facilities: Angered Hospital and an accommodation for unaccompanied minors. A total of 39 respondents at the hospital took part in the survey; these included both administrative and medical staff. At the accommodation for unaccompanied minors three respondents, with Arabic as their mother tongue, took part in the survey. The collected vocabulary was compared with two lists from the KELLY-project and Tawasol Symbols.

Results: Three types of situations were identified at Angered Hospital: *Booking and Administration*, *Examination and Surgery* and *Transit*. The results indicate that besides medical terminology and instructions related to transactional goals there was also a need for interactional, or socially oriented, communication. The comparison with the two lists showed the greatest overlap with the KELLY-list, 41 of 100 words, compared to 19 words with the Tawasol-list. Furthermore, none of the fringe vocabulary from the hospital was found in the other two lists. The respondents at the accommodation for unaccompanied minors highlighted language barriers associated with communication about health care. In contrast to the data from Angered Hospital they also described language barriers in situations dealing with everyday communication. The situations described and the suggested vocabulary consisted mainly of transactional goals, but further studies are needed to address the issue of language barriers related to unaccompanied minors.

Förord

Denna uppsats hade inte blivit av utan de personer som hjälpt mig genom att förmedla kontakt till respondenterna. Tack till Björn Skog, Ann-Ekberg Jansson, Jörgen Andréasson och Carina Bergius vid Angereds Närsjukhus, samt personalen vid boendet för ensamkommande barn. Jag vill också rikta ett tack till de respondenter som bidragit till studien genom att ta sig tid att besvara min enkät. Tack även till mina Duolingo-kollegor Mohamed Tlass och Hamza Jamous för korrekturläsning och återkoppling till konstruktionen av den arabiska enkäten. Till sist ett stort tack till min handledare Helle Lykke Nielsen för konstruktiva och uppmuntrande kommentarer under arbetets gång.

Innehållsförteckning

1. Inledning.....	1
1.2 Syfte och frågeställningar.....	2
1.3 Disposition.....	3
2. Bakgrund.....	4
2.1 Arabiska i Sverige.....	4
2.2 Diglossi.....	5
2.3 Tolkbrist.....	6
2.4 Maskinöversättning.....	8
2.5 Nya kommunikationshjälpmedel.....	9
3. Teoretiska utgångspunkter.....	12
3.1 Pragmatik och AKK.....	12
3.2 Kärnvokabulär och situationsanpassad vokabulär.....	13
3.3 Ordlistor.....	14
3.3.1 Tawasol Symbols.....	14
3.3.2 KELLY-listan.....	15
3.4 Flerspråkig AKK.....	16
4. Metod och material.....	20
4.1 Enkätundersökning.....	20
4.2 Enkäterna.....	20
4.3 Urval och material.....	21
4.3.1 Angereds Närsjukhus.....	22
4.3.2 Boende för ensamkommande barn.....	22
4.4 Etiska överväganden.....	23
4.5 Analysmetod.....	24
5. Resultat.....	27
5.1 Språkbarriärer – situationer, vokabulär och pragmatiska mål.....	27
5.1.1 Angereds Närsjukhus.....	27
5.1.1.1 Bokning och administration.....	27
5.1.1.2 Undersökning och operation.....	29
5.1.1.3 Genomresa.....	32
5.1.1.4 Allmän vokabulär.....	33
5.1.2 Boende för ensamkommande barn.....	34
5.2 Jämförelse med andra listor.....	35
6. Avslutande diskussion.....	38
Bibliografi.....	41

Bilaga 1: Kontakt med främmande språk ANS.....	46
Bilaga 2: Enkät till personal på ANS.....	47
Bilaga 3: Enkät till arabisktalande ungdomar.....	49
Bilaga 4: Frekvensordlista ANS – topp 100.....	50
Bilaga 5: Fraser ANS.....	55

1. Inledning

Under 2015 sökte drygt 160 000 människor asyl i Sverige. Antalet asylsökande kulminerade under hösten och på Göteborgs Centralstation stod den frivilliga gruppen *Welcome Refugees to Gothenburg* och tog emot flyktingar. Jag följde gruppens arbete via Facebook och noterade en kontinuerlig brist på tolkar, framför allt i arabiska. I samband med detta lanserade DART, ett kommunikations- och dataresurscenter vid Sahlgrenska universitetssjukhuset i Göteborg, bildstöd med syftet att användas i kommunikation med människor på flykt.¹ Bildstöden, som kombinerar ord med bilder, fanns på tre språk – svenska, engelska och arabiska – och delades bland annat ut på centralstationen och asylboenden. Detta fick mig att tänka i banorna på att bygga en app för smarttelefoner för att skapa ett ännu mer dynamiskt och användbart kommunikationsverktyg över språkgränserna. Under workshopen *Hack for Refugees* skapade jag därför tillsammans med andra volontärer en prototyp, *PicTalk*, för att överbrygga språkbarriärer i situationer då två personer inte delar något gemensamt språk. Ett viktigt steg i utvecklingen av en sådan app är att identifiera de potentiella användarnas behov av ordförråd och fraser. Detta är ämnet för denna uppsats: *I vilka situationer är vilka ord användbara?*

Bakgrunden till varför tekniska stöd för att överbrygga språkbarriärer kan bli relevanta är att det råder en dokumenterad brist på tolkar i Sverige, främst inom de stora flyktingspråken arabiska, dari, somaliska och tigriska (Jebril 2015; Pirttialo 2015; TT 2015). I de fall där tolk inte finns att tillgå får nyanlända ofta förlita sig på hjälp av vänner och släktingar, vilket innebär att det inte går att garantera tolkningens kvalitet och kan leda till problem med sekretess. Då språkbarriärer begränsar individernas självständighet och handlingsförmåga finns ett växande behov av att undersöka innovativa kommunikationsstrategier för att underlätta i situationer när tolkar inte är tillgängliga (Johnson m.fl. 2006). I Sverige är arabiska för närvarande det största språket bland nyanlända och det tredje största modersmålet efter svenska och finska ("Inkomna ansökningar om asyl, 2015" 2016; Parkvall 2015).

Tidigare forskning har föreslagit att så kallad alternativ och kompletterande kommunikation (AKK) skulle kunna användas för att överbrygga språkbarriärer mellan människor som inte delar något gemensamt språk (Newell 1990; Alm m.fl. 2002; Johnson 2004; H. L. Somers och Lovel 2006). AKK är ett samlingsnamn som omfattar alla former av icke-verbal kommunikation och inkluderar såväl ansiktsuttryck och gester som användning av bilder, symboler, ljud eller skrift. För personer med kommunikationssvårigheter kan AKK-hjälpmiddel användas för att komplettera eller ersätta tal. Alm

¹ Bildstöden för flyktingar har gjorts inom ramen för det treåriga forskningsprojektet KomHIT (Kommunikationsstödande hjälpmedel och IT i barnsjukvård och specialisttandvård), men eftersom idén uppstod som en spontan reaktion på den stora flyktingströmmen i början av hösten 2015 så finns det ännu ingen empirisk undersökning om hur flyktingkartorna fungerar. För översättningen av bildstöden till arabiska, persiska och somaliska har DART anlitat externa personer. Kartorna publicerades på webbsidan <http://kom-hit.se/flykting/>.

m.fl. (2002) och Johnson m.fl. (2006) har utvecklat två flerspråkiga AKK-system för kommunikation över språkgränserna. Huer (1997) har däremot observerat att majoriteten av befintliga AKK-hjälpmiddel är utvecklade för europeiska språk och symbolerna föreställer stereotypa vita, västerländska människor. Detta har varit utgångspunkten för forskningsprojektet *Tawasol Symbols* som syftar till att utveckla vokabulär och symboler för arabisktalande användare av AKK-hjälpmiddel i Qatar och närliggande områden (Draffan m.fl. 2015).

Det verkar alltså som att AKK-hjälpmiddel kan användas även utanför dess ursprungliga användningsområde, men eftersom fältet är relativt nytt vill jag med denna uppsats bidra till att vidare utforska denna möjlighet. Som en del av detta arbete undersöker denna uppsats en metod för val av ordförråd genom en empirisk studie av kommunikationen i två flerspråkiga verksamheter – Angereds Närsjukhus i Göteborg och ett boende för ensamkommande barn.

Uppsatsen studerar vad man inom AKK-forskningen kallar för kärnvokabulär (*core vocabulary*) och situationsanpassad vokabulär (*fringe vocabulary*).² Med kärnvokabulär menas de vanligaste orden i ett språk som i allmänhet baseras på frekvens (Baker, Hill, och Devylder 2000). En standarddefinition är att omkring 80 procent av ett språk utgörs av ett hundratal ord (Vanderheiden och Kelso 1987). Situationsanpassad vokabulär är däremot betydelseladdade ord som är unika för den kontext som de används i (Banajee, Dicarlo, och Buras Stricklin 2003). En begränsning med kärnvokabulär är att den inte är tillräcklig vid specialiserad kommunikation, exempelvis i kontakt med läkare, myndigheter eller i yrkeslivet, och således behöver kompletteras med situationsanpassad vokabulär. Ett annat problem som lyfts fram av Todman och Alm (2003) är att många befintliga hjälpmiddel ofta koncentrerar sig på transaktionella och meddelandeorienterade mål och att tillverkare av AKK-hjälpmiddel förbiser användarnas interaktionella och socialt inriktade mål. Jag vill därför identifiera vilka språkliga funktioner som efterfrågas i verksamheter där språkbarriärer är en del av vardagen och se vilka ord och fraser som är relevanta i de specifika situationer som flyktingar kan ställas inför när de kommer till Sverige.

1.2 Syfte och frågeställningar

Syftet med denna uppsats är att undersöka i vilka situationer som arabisktalande och svensktalande personer upplever språkbarriärer samt att kartlägga vilka ord och fraser som är relevanta och skapa en tvåspråkig ordlista. Vidare syftar studien till att jämföra denna lista med befintliga ordlistor med kärnvokabulär på arabiska och svenska. Ordlistan genereras genom två enkätundersökningar i

² På svenska är begreppet *kärnvokabulär* en vedertagen översättning av engelskans *core vocabulary*, däremot verkar det inte råda konsensus om översättningen av *fringe vocabulary*, som syftar på ett specialiserat och kontextbundet ordförråd. På svenska förekommer exempelvis ”utökad vokabulär” och ”randvokabulär” i dessa sammanhang, men jag kommer genomgående i uppsatsen att använda termen *situationsanpassad vokabulär* eftersom jag anser att det ger en tydligare beskrivning av ordens pragmatiska funktioner.

verksamheter som dagligen interagerar med människor som har arabiska som modersmål samt har begränsade eller obefintliga svenskkunskaper. Följande frågeställningar har legat till grund för utformningen av analysen:

- I vilka situationer upplever respondenterna kommunikationssvårigheter på grund av språkbarriärer och vilka pragmatiska mål ingår i dessa?
- Vilka ord och fraser är vanligast förekommande i dessa situationer?
- I vilken grad överlappar den mest frekventa vokabulären med befintliga listor med kärnvokabulär?

1.3 Disposition

I detta första kapitel har jag gett en introduktion till uppsatsens problemställning och presenterat syfte och frågeställningar. I kapitel 2 placeras uppsatsen in i ett större språkvetenskapligt och samhälleligt perspektiv – jag ger en bakgrund till den språkliga situationen för arabisktalande i Sverige, går in på bristen på tolkar och på möjligheten att överbrygga språkbarriärer med hjälp av nya teknologier och andra kommunikationshjälpmedel. Kapitel 3 innehåller en översikt av tidigare forskning och uppsatsens teoretiska utgångspunkter, samt de två ordlistor som jag återkommer till i jämförelsen av resultaten i denna studie. I kapitel 4 redogör jag för de metoder som använts för undersökningens datainsamling och analys samt etiska överväganden. Kapitlet innehåller även en presentation av respondenterna och de två verksamheter som medverkar i studien. I kapitel 5 presenteras resultat och analys av enkätundersökningarna. Avslutningsvis, i kapitel 6, följer en diskussion av uppsatsens resultat och jag ger också några förslag till framtida forskning.

2. Bakgrund

För att förstå det arabiska språkets ställning i Sverige och språkets specifika historiska och sociala kontext kommer jag i detta kapitel att diskutera arabiska i Sverige som ett språk som talas av väldigt många, men som samtidigt inte är ett enhetligt språk utan varierar mellan både sociolekter och varieteter. Inledningsvis kommer jag att gå in på framväxandet av arabiska i Sverige, därefter presenterar jag Charles Fergusons diglossibegrepp och de olika varieteter som präglar arabiskan samt diskuterar tolkbristen i relation till språkpolitik. Till sist tar jag upp möjligheter och begränsningar med maskinöversättning och andra kommunikationshjälpmedel. Jag kommer dels att referera till forskningslitteratur, men eftersom det arabiska språkets ställning har förändrats mycket under de senaste årens flyktkatastrof kommer det även att vara nödvändigt att hänvisa till nyhets- och debattartiklar, samt webbsidor från myndigheter.

2.1 Arabiska i Sverige

De senaste åren har det skett en markant ökning av antalet arabiska modersmålstalare i Sverige, vilket gör att arabiska numera är det största språket bland nyanlända och åtminstone det tredje största modersmålet i Sverige. De huvudsakliga anledningarna till detta är Irakkriget 2003-2011 och på senare år inbördeskriget i Syrien som pågått sedan januari 2011. Av de drygt 160 000 som sökte asyl i Sverige år 2015 kom den största gruppen från Syrien (31,5 %) och på tredje plats var asylsökande från Irak (12,8 %) ("Inkomna ansökningar om asyl, 2015" 2016).

Det saknas en officiell språkstatistik i Sverige, men lingvisten Mikael Parkvall försöker i boken *Sveriges språk i siffror* (Parkvall 2015) skapa en samlad bild över de språk som talas i landet. Parkvall har utgått från siffror från Migrationsverket, Skolverket och enkätundersökningar som gjorts på andra håll, men han reserverar sig för förändringar eftersom statistiken är från 2012. Då var fortfarande finskan det näst största modersmålet efter svenskan i Sverige – enligt Parkvalls uppskattning fanns det 200 000 finska modersmålstalare i jämförelse med 150 000 med arabiska som modersmål (ibid.; 232, 243). I en intervju menar däremot Parkvall att arabiskan nu håller på att gå om finskan som andra största språk, vilket är en konsekvens av hög medelålder hos den finstalande befolkningen och det stora antalet nyanlända som talar arabiska (Ibrahim och Ljungberg 2016).

Även om arabiskan har många modersmålstalare i Sverige har språket inte officiell status som minoritetsspråk. Vid sidan om svenska som är huvudspråk har Sverige fem nationella minoritetsspråk: finska, meänkieli, samiska (alla varieteter), romani chib (alla varieteter) och jiddisch ("Europeisk stadga om landsdels- eller minoritetsspråk" 2016). De tre minoritetsspråken finska, meänkieli och samiska har dessutom en särställning och kan inom vissa områden användas både muntligt och

skriftligt hos förvaltningsmyndigheter och i domstolar men talare har också rätt till förskoleverksamhet och äldreomsorg på det egna språket (Andersson Junkka 2016). Vid sidan om dessa fem språk har även svenskt teckenspråk samma rättigheter som minoritetsspråken (Parkvall 2009: 53). Införandet av minoritetsspråken gjordes i samband med Europarådets Minoritetsspråkskonvention från 1998 med syftet att skydda minoritetsspråken och mångfalden. I Minoritetsspråkskonventionen står att språken ”av hävd” ska ha talats i området, vilket man i praktiken har tolkat som från ungefär 1700-talet och framåt (”Europeisk stadga om landsdels- eller minoritetsspråk” 2016). Detta medför således att nyare invandrarspråk som arabiska inte kan få status som minoritetsspråk. Statusen för ett språk i ett land är i stora delar avhängig den språkpolitiska situationen, något som ibland blir ämne för diskussion. I en debattartikel i DN (2014) argumenterar till exempel författaren Lyra Ekström Lidbäck för att en officiell minoritetsspråksstatus skulle skicka viktiga politiska signaler och höja det arabiska språkets ställning.

2.2 Diglossi

Det är problematiskt att i språkpolitiska termer förstå arabiska som ett homogent språk. Istället är det mera relevant att utgå från vad Ferguson (1959) beskriver som diglossi, ett begrepp som är högst aktuellt idag även om det har reviderats av senare språkforskare. Fergusons redogörelse för diglossi syftar på en samexistens av två varieteter av samma språk inom en viss talgemenskap (”speech community”), där den ena varieteterna utgörs av en vardaglig varietet kontra en mer prestigefull varietet, eller ett standardiserat språk. Den ena av dessa varieteter, som Ferguson kallar för en ”överordnad” eller ”hög” varietet, är därmed inte talarnas modersmål utan den kan bara förvärvas exempelvis genom utbildning. I analogi med denna beskrivning är således den varietet som talas inom hemmet en ”låg” eller mindre prestigefull varietet. När det gäller arabiska utgörs den höga varieteterna av klassisk arabiska (*fuṣḥā*), som har sin bakgrund i Koranen och i huvudsak är ett höglitterärt och liturgiskt språk. Den moderna standardarabiskan (MSA) som är officiellt språk i 26 arabisktalande stater är besläktad med den klassiska arabiskan och används som skriftspråk samt i formella sammanhang, bland annat av nyhetsmedier och myndigheter. Den låga varieteterna består av olika regionala och icke-standardiserade varieteter (t.ex. egyptisk varietet).

I sin studie om relationen mellan egyptiska varieteter och klassisk arabiska problematiserar El-Said Badawi (citerad av Wahba 1996: 105) Fergusons dikotomi med två olika varieteter och föreslår istället fem olika nivåer, eller varieteter, som har skilda sociala funktioner. I den ena ändan av detta spektrum finns, enligt Badawi, den klassiska arabiskan (*fuṣḥā al-turāṭī*) som används för att recitera Koranen och i den andra ändan den talade arabiskan som används av illiterata (*‘āmmiyyat al-’ummiyyīn*). Veersteph (2014: 247) påtalar däremot att senare forskare, exempelvis Mejdell, har utvecklat både Fergusons och Badawis teorier och visat att det inte råder någon skarp gräns mellan de

låga och höga varieteterna utan att det snarare är fråga om ett kontinuum, eller hybridiserade former, där den som talar anpassar sig efter olika sociolingvistiska variabler – exempelvis kön, klass, ämne, situation och målgrupp.

En annan aspekt av de olika arabiska varieteterna är de interdialektala, eller regionala, skillnaderna. Veersteegh (ibid.: 189) identifierar fem dialektala områden som kan klassificeras enligt följande: dialekter på den arabiska halvön, mesopotamiska dialekter, syro-libanesiska dialekter, egyptiska dialekter och Maghreb-dialekter.³ Inom dessa områden finns dessutom ytterligare variationer, som i sin tur uppvisar skilda drag på en ännu snävare nivå. Veersteegh (ibid.: 199) tar exempelvis upp ”libanesisk arabiska”, en dialekt inom området syro-libanesiska dialekter, där det görs en ytterligare distinktion mellan de som eliderar ett obetonat /a/ i en öppen vokal, och de som inte gör det. Holes (2004) påpekar att det finns olika strategier som arabisktalande använder sig av för att undvika kommunikationsproblem vid kontakt med andra varieteter, exempelvis att gå över till MSA eller ”hybridiserade” former. Men generellt kan personer inom samma geografiska område, exempelvis Syrien, förstå varandra medan det är betydligt svårare för en marockan och en egyptier.

Denna diglossisituation är viktig för att förstå arabiskan i exil. I Sverige utgörs de största ursprungsområdena för arabisktalande av Irak, Libanon, Syrien och Nordafrika (Parkvall 2015: 232). Det råder således en stor diversitet vad gäller nationell härkomst och de regionala varieteter som är de arabisktalandes modersmål. Eftersom MSA främst är ett skriftspråk som lärs ut i skolan, finns det ett samband mellan arabisktalandes lingvistiska habitus (Bourdieu 1991) och utbildningspolicyn i länderna som de vuxit upp. Enligt statistik sammanställd av *Ethnologue: Languages of the World*, har exempelvis populationen i Marocko en väldigt låg grad av läs- och skrivkunnighet, 43 %, i jämförelse med andra arabisktalande länder som Irak, där den uppgår till 79 %, och 86 % i Syrien (”Morocco” 2016; ”Iraq” 2016; ”Syria” 2016).

2.3 Tolkbrist

Ett konkret exempel på hur skillnader i varieteter kan leda till att tolkningsarbetet försvåras och i vissa fall bryter samman skildrades i ett reportage om ensamkommande pojkar från Marocko som lever på gatan i Sverige (”Uppdrag granskning, avsnitt 2” 2015). I programmet beskrevs deras besvärliga lingvistiska situation eftersom tolkarna sällan talar en marockansk varietet och pojkarna därför har svårt att göra sig förstådda i kontakt med svenska myndigheter och socialtjänsten. Ett liknande fall togs upp av Sveriges Radio i en intervju med en patient från Marocko som berättade att han fått fel diagnos på grund av att sjukhuset beställt en tolk som inte förstod hans arabiska varietet (Ljungberg 2012).

³ Veersteph (2014) använder genomgående begreppet dialekt som en motsvarighet till varietet.

Parkvall (2015: 166) har försökt ta reda på hur många av de med invandrarspråk som modersmål som inte kan tala svenska och därmed har behov av tolk, genom att analysera statistik från tolkförmedlingar och kommunernas SFI-undervisning.⁴ Granskningen visar bland annat att personer med arabiska som modersmål lyckas sämre än genomsnittet i SFI-undervisningen och använder tolk ovanligt ofta vid kontakt med svenska myndigheter (ibid.: 232). Dessa slutsatser måste dock tolkas med försiktighet på grund av det begränsade underlaget och att uppgifterna redan är omkring tio år gamla. Nyanlända barn och ungdomar har enligt skolförfattningarna rätt till undervisning så snart det är möjligt och lämpligt med hänsyn till personliga förhållanden, men i de fall då det kommer många nyanlända till kommunen på kort tid kan det leda till väntetider ("Ta emot nyanlända elever" 2016). Det dröjer därmed betydligt längre för vuxna innan de får börja lära sig svenska eftersom de måste få uppehållstillstånd innan de har rätt till SFI-undervisning. På grund av att så många människor sökte asyl i Sverige under 2015 kan Migrationsverket i nuläget säga hur länge de kommer att få vänta ("Väntetider för asylutredning" 2016).

Personer med bristande kunskaper i svenska eller engelska har rätt till tolk vid kontakt med myndigheter och sjukvård. Rätten till tolkning styrs av flera lagar, exempelvis 5 kap. 6 § i *Rättegångsbalken* (SFS 1942: 740), 1 kap. 1 § i *Socialtjänstlagen* (SFS 2001: 453) och *Patientlagen* (SFS 2014: 821) där det i 3 kap. 6 § stadgas att: "Informationen ska anpassas till mottagarens ålder, mognad, erfarenhet, språkliga bakgrund och andra individuella förutsättningar." Idag finns det 124 auktoriserade tolkar i arabiska, varav 24 har speciell kompetens inom rättstolkning och 15 inom sjukvårdstolkning (Kammarkollegiet 2015). Det finns däremot inget krav att tolkar som anlitas ska vara auktoriserade, och icke-auktorerade tolkar utgör den största gruppen verksamma inom yrkesgruppen (SOU 2005: 37).

Inom vården rekommenderas användning av professionella, gärna auktoriserade, sjukvårdstolkar men i praktiken används ofta anhöriga, vänner eller tvåspråkig personal ("Anhöriga och vänner tolkar istället för utbildade" 2012; Hjelm 2013). Att använda sig av vänner eller anhöriga till patienten kan vara problematiskt på flera plan, dels är de språkliga kvalifikationerna inte kända och det går inte att garantera att allting översätts. Dels kan patienten eller den som tolkar undvika att förmedla viss information i avsikt att vilja skydda någon av parterna. Det är upp till vårdpersonalen att implementera språkpolitiken och anlita tolk, men att riktlinjerna inte följs kan dels bero på långa väntetider och just bristen på kvalificerade sjukvårdstolkar. Låga löner har pekats ut som bakgrund till tolkbristen i allmänhet, och det faktum att färre tolkar söker sig till sjukvården jämfört med rättsväsendet, menar verksamma tolkar att beror på att det ges en högre ersättning för tolkning i

4 De siffror som Parkvall (2015) grundar dessa slutsatser på kommer från Sydvästra Skånes sjukvårdsdistrikt (avseende 2004), landstinget i Östergötland (från 2009), samt uppgifter (avseende 2004) från tolkbeställare sammanställda av Lundström, Quensel och Svenson i SOU 2005:37. Parkvall påpekar även att det statistiska underlaget för dessa slutsatser är bristfälligt

rättssammanhang (Hanell 2014).

Från flera håll har det under de senaste åren påtalats en rad brister i användning av tolkar och tolkarnas kvalifikationer (se exempelvis Wallqvist 2011; Nordebro 2015; Diedrich 2016; TT 2016). För att justera detta problem och få ut fler tolkar på marknaden har regeringen gett i uppdrag åt Myndigheten för yrkeshögskolan att utreda hur utbildningen av kontakttolkar, som idag innebär fyra månaders heltidsstudier fördelat på två terminer, ska kunna förkortas. Förslaget har kritiserats av bland andra Ingrid Almqvist, tidigare föreståndare vid Tolk- och översättarinstitutet (TÖI) vid Stockholms universitet, som menar att utbildningen redan i dagsläget är bristfällig och att tolkarnas kunskaper i svenska håller en låg nivå (Kihlström 2015). Ytterligare ett problem är långa väntetider. Ylva Rosén, chef inom psykiatri för barn och unga vuxna i Region Örebro län, säger i en intervju med radiokanalen P4 Örebro att länet inte kan hålla vårdgarantin, som ger barn och unga rätt att få en tid för samtal hos barn och ungdomspsykiatri inom 30 dagar (Emmerik 2016).

I Sverige är den lagstadgade rätten till tolk i kontakt med myndigheter och sjukvård ett sätt att på en språkpolitisk nivå förhålla sig till språklig mångfald och språkliga mänskliga rättigheter (*linguistic rights*), något som man kan förstå i linje med vad Spolsky (2004: 13-15) kallar för språkpolicy. Men trots att det finns uttryckta policys kring vilka rättigheter som gäller, är det inte säkert att de omsätts i handling, d.v.s. i själva språkpraktiken. Bristen på kvalificerade tolkar och det faktum att anhöriga och vänner ofta används i praktiken är ett klassiskt exempel på svårigheter med att implementera språkpolitiken på en konkret nivå. Konsekvenserna är att de nyanländas språkliga rättigheter, rätten till en jämlik vård och rättssäker myndighetsutövning, vilka finns stadgade på en språkpolitisk nivå, ofta rämnar i praktiken.

För de flesta nyanlända är språkbarriärer är en del av vardagen. Trots den lagstadgade rätten till tolk vid kontakt med läkare eller myndigheter så äger många vardagliga situationer rum utan närvaro av tolk. På boenden för ensamkommande barn finns det vanligtvis någon i personalen samma modersmål som ungdomarna, men det finns inga garantier att så är fallet eller att dessa personer finns där under dygnets alla timmar. Det är också viktigt att lyfta fram att även om invandrare, flyktingar och andra utlandsfödda med svenska som andraspråk, kan ha tillfredsställande språkkunskaper i sin vardag, kan de vara otillräckliga eller begränsade i vissa specifika situationer som kräver ett mer avancerat ordförråd, exempelvis läkarbesök (Sodemann och Svabo 2011).

2.4 Maskinöversättning

I situationer när det inte finns någon tillgänglig tolk uppger många inom vården att de använder sig av nya teknologier och maskinöversättningsprogram, som exempelvis *Google Translate*, i kontakten med patienter. Användandet av maskinöversättning av vanliga medicinska fraser stod i fokus i två studier av Patil och Davies (2014) och Taylor m.fl. (2015), där resultaten i båda undersökningarna visade att

det var en ytterst osäker metod som kan äventyra patientsäkerheten, speciellt i översättningen till icke-västeuropeiska språk. Dessa resultat stöds av Somers (2007b), som har en bakgrund i maskinöversättning och argumenterar för att i de situationer där kommunikationen är relativt förutsägbar kan istället enklare teknologier vara att föredra än mer avancerade system som bygger på maskinöversättning och taligenkänning och kräver mer resurser .

Somers främsta teoretiska poäng är behovet av att fokusera på användarcentrerad snarare än teknikcentrerad design när det gäller strategier för att överbrygga språkbarriärer mellan vårdpersonal och patienter. Vidare påpekar Somers att det inte endast är läkare som möter patienter i sin yrkesroll, utan bland de som har patientkontakt finns ett brett spektrum av professionella – exempelvis receptionister, ambulanspersonal, sjuksköterskor, terapeuter, apotekare och läkare. Somers anser även att många tillverkare av maskinöversättningsprogram utgår från att det är läkaren som är den huvudsakliga användaren och förbiser patientmötets interaktionella natur. I tillverkningen borde man istället, enligt Somers, ta i beaktande att de två olika användarna kan ha vitt skilda färdigheter och förväntningar och representera en mängd olika nivåer av språkkunskaper, läs- och skrivkunnighet och datakunskap.

Jag kommer i min undersökning att ta fasta på Somers synpunkter på den användarcentrerade designen, genom att undersöka deltagarnas specifika språksituationer, eftersom det är dessa som sätter ramarna för vilken typ av interaktion som är relevant.

2.5 Nya kommunikationshjälpmedel

I ljuset av det senaste årets flyktingkatastrof har ett flertal olika kommunikationshjälpmedel lanserats för att underlätta flyktingmottagandet och överbrygga språkbarriärer. Dessa verktyg är visserligen inte baserade på forskning utan har utvecklats som praktiska hjälpmedel, men eftersom det finns paralleller till uppsatsens område har jag valt att belysa några av dem i detta avsnitt.

I september 2015 publicerade resurscentret DART vid Sahlgrenska universitetssjukhuset ett bildstöd med syfte att användas i kommunikation med människor på flykt. Bildstödet är en form av AKK-hjälpmedel som bygger på en kombination av ord och symboler. Bildstöden fanns i det första skedet på engelska, svenska och arabiska men har senare utökats med farsi och somaliska. På webbsidan finns en kort instruktionsfilm som visar två personer som kommunicerar med hjälp av kartan genom att peka på enstaka ord samtidigt som de talar i hela meningar. Det finns också en kort text där det framgår att målet är att användarna ska ”förstå varandra så bra som möjligt [...] inte prata i korrekta meningar” (”KomHIT - Kommunikationsstöd för människor på flykt” 2016). Bildstöden är anpassade för två olika situationer, som bestämdes genom att DART intervjuade några personer på ett flyktingboende om vilka två situationer de ansåg var viktigast att inkludera (Ferm och Bäckström 2016). Det ena bildstödet som heter ”Samtal om vardagen” är tänkt att användas de första veckorna på

ett flyktingboende medan ”Samtal om flyktingresan” är tänkt att användas i det första mötet, exempelvis på perrongen. Varje bildstöd har två uppslag, med 35 ord på vardera sida och innehåller både vanliga ord och ord som är mer specifika för flyktingsituationen. Ett liknande bildstöd med syftet att underlätta kommunikationen med flyktingar har även skapats av företaget Tobii Dynavox, som är specialiserade på AKK (”Refugee Communication Boards” 2016). Bildstödet innehåller 32 ord och symboler, en skala från 1-10 och finns på arabiska och farsi samt ett flertal europeiska språk. Precis som DARTs flyktingkartor kan användaren ladda ner bildstödet från en webbsida och välja mellan att skriva ut det på papper eller använda det digitalt som en PDF.

Två mer högteknologiska kommunikationshjälpmedel är programmen *Do say: X-ray!* och *Translation Cards*, som kombinerar text och inspelat tal. *Do say: X-ray!* är ett webbaserat program som har utvecklats av röntgenläkaren Christian Bösche för att underlätta kommunikationen med patienter från andra länder som har bristande kunskaper i engelska eller svenska (Pagels 2016). Programmet bygger på hela meningar och fraser, som Bösche har tagit fram tillsammans med sjuksköterskor, undersköterskor och sekreterare, och har översatts till och spelats in på drygt 30 språk. Målet är att innehållet ska täcka allt från patientens ankomst till att det är dags att gå.

Det fjärde hjälpmedlet är appen *Translation Cards* som har tagits fram för att kommunicera mellan fältarbetare, volontärer och flyktingar och är ett samarbete mellan UNHCR, Mercy Corps, Google och Translators without Borders (Drew 2016). I förarbetet, som gjordes av UNHCR, framkom bland annat att flyktingarna föredrar att kommunicera ansikte mot ansikte med humanitära organisationer och därför ansågs exempelvis skyltar inte vara ett bra alternativ. UNHCR undersökte även befintliga översättningstjänster på internet, exempelvis *Google Translate*, och testade att översätta fraser mellan persiska och makedoniska. De fann dock att resultaten av översättningarna var inkonsekventa, ibland helt obegripliga, och beslutade sig därför att utveckla *Translation Cards*. Precis som *Do say: X-ray!* baserar sig innehållet på vanliga meningar och frågor som valts av personalen och sedan översatts och spelats in av översättare vid Translators without Borders. Skillnaden är däremot att användare kan modifiera innehållet genom att enkelt skapa egna ”översättningskort”.

Vid framtagningen av innehållet, d.v.s. orden och fraserna, i ovan diskuterade hjälpmedel har åtminstone tre av fyra baserats på diskussioner med personal som representerar således enbart den ena sidan av en konversation. Exempelvis är den huvudsakliga användaren av *Do say: X-ray!* röntgensjuksköterskan eller -läkaren och den som har kontroll över programmet och kommunikationen på sin dator eller surfplatta. De flesta av meningarna är även uppmaningar till patienten, d.v.s. envägskommunikation, förutom några frågor då patienten kan välja mellan ”ja”, ”jag vet inte” och ”nej”. Av intresse för denna uppsats är även att samtliga hjälpmedel inkluderat arabiska som ett av språken – de använder sig genomgående av MSA och omfattar inte några arabiska varieteter. Medan bildstöden av DART och Tobii Dynavox gör det möjligt för användarna att skapa unika meddelanden,

om än med ett väldigt begränsat ordförråd, så kan ett potentiellt problem vara att bildstöden förutsätter läskunnighet hos användarna. Förhoppningen är antagligen att symbolerna i de ovanstående bildstöden ska underlätta för användare som har begränsad läskunskap. Men när det gäller vissa ord och begrepp är de svåra att gestalta med symboler på ett transparent sätt, exempelvis verb som ”välja” och ”kunna” och abstrakta begrepp som ”Migrationsverket”.

3. Teoretiska utgångspunkter

I detta kapitel redogör jag för tidigare forskning och teorier som fungerat som utgångspunkter och som är relevanta för min studie. Detta är nödvändigt för att kunna analysera de språksituationer som är aktuella i de verksamheter som jag sedan riktar min empiriska undersökning till. I det första avsnittet presenteras ett delområde inom pragmatiken i relation till AKK och närmare bestämt teorier om transaktionella- och interaktionella mål. Sedan går jag in på begreppen kärnvokabulär och situationsanpassad vokabulär samt presenterar två ordlistor som kommer att fungera som jämförelsepunkt i analysen. Till sist ges en översikt över forskning kring flerspråkiga AKK-hjälpmedel, ett fält som föreslagits vara ett alternativ till maskinöversättning.

3.1 Pragmatik och AKK

För att vidga förståelsen av de situationer där språkbarriärer äger rum mellan de svensk- och arabisktalande respondenterna i denna studie kommer jag att utgå från några begrepp inom det språkvetenskapliga området pragmatik. Eftersom detta är ett väldigt brett fält ska denna teoretiska diskussion inte ses som en fulltäckande genomgång, utan jag kommer att hålla mig till några specifika begrepp i det forskningsperspektiv där man har intresserat sig för språkets funktion i olika situationer. Enligt detta perspektiv betraktas konversationen som en ömsesidigt skapad händelse där deltagarna utför illokutionära akter (Austin 1975) som att begära, ge ett löfte eller ge råd.

Pragmatikens roll inom AKK-forskning har lyfts fram av bland andra Todman och Alm (1997; 2003; Todman m.fl. 2008). I kapitlet om kommunikationshjälpmedel i *The Routledge Pragmatics Encyclopedia* skriver Todman (2010) att AKK-hjälpmedel inledningsvis fokuserade på vokabulär, morfologi och syntax och förbisåg det faktum att kommunikativa mål sträcker sig bortom informationsutbyte och att välja lämpliga ord eller konstruera grammatiska meningar. För att inkludera pragmatisk hjälp i AKK-system, menar Todman och Alm (2003) att det måste finnas en medvetenhet om pragmatiska funktioner i samtal; hur saker och ting blir gjorda på lämpligt sätt för att få det att fungera. För att definiera de pragmatiska målen inom kommunikation använder de sig av Cheepens (1988) distinktion mellan ”transaktionella” och ”interaktionella” mål, som är besläktade med Hallidays (1978) två begrepp – ”idémissiga” och ”mellanmänniska” mål. Ett motsvarande perspektiv som Todman och Alm använder sig av för att beskriva dessa olika typer av konversationsmål är Brown och Yules (1983) indelning i meddelandeorienterade och lyssnarorienterade mål. Med transaktionella (eller idémissiga och meddelandeorienterade) mål syftar Todman och Alm på konversationer som handlar om utbyte av information för att åstadkomma saker. Sådana mål kan exempelvis röra sig om att be någon hämta ett glas vatten eller att planera en utflykt. En viktig skillnad är att transaktionella

mål generellt sett är mer beroende av att den information som utbyts är korrekt än att den överförs utan dröjsmål, i motsats till interaktionella mål där precisionen i meddelandet oftast är mindre viktig än hur det levereras.

Todman och Alm (2003) gör dessutom ytterligare en indelning mellan kort- och långsiktiga mål. Kortsiktiga, eller omedelbara, mål i en konversation är exempelvis att göra ett gott intryck eller förmedla sin personlighet, medan andra pragmatiska funktioner såsom att hantera oväntade situationer och skapa unika och exakta yttranden är kopplade till mer långsiktiga mål, som självständighet, deltagande i aktiviteter och att upprätthålla nära relationer (Todman 2010: 62). Författarna poängterar att normalt ingår båda typerna av mål i en och samma konversation, på samma sätt som att ett samtal inte behöver kretsa kring antingen transaktionella eller interaktionella mål. Med detta menar de att en konversation som övervägande utgörs av socialt småpratande även kan innehålla ett transaktionellt mål, som att boka en gemensam aktivitet.

En av de frågor som denna uppsats syftar till att besvara är att vilka pragmatiska mål som ligger bakom deltagarnas försök att kommunicera i situationer där språkbarriärer uppstår. I analysen av deltagarnas svar kommer jag att använda mig av begreppen transaktionella och interaktionella mål. Jag kommer vidare att be deltagarna ge ord fraser som de skulle vilja säga i dessa situationer, för att på det sättet identifiera vilka ord och uttryck som är specifika för situationerna.

3.2 Kärnvokabulär och situationsanpassad vokabulär

Med tanke på att ett engelsktalande barn i genomsnitt använder över 3000 olika ord per dag är valet av vokabulär en av de mest centrala aspekterna av AKK-hjälpmiddel (Crystal 1986: 143). De flesta situationer har en specifik vokabulär, exempelvis är de ord som används för att beställa mat på en restaurang inte de samma som för att förklara sjukdomssymtom på en vårdcentral. Samtidigt finns det vissa begränsningar i antalet ord som kan ingå i ett hjälpmedel för att det ska vara användarvänligt och överblickbart och därför bygger många hjälpmedel på principen om kärnvokabulär och situationsanpassad vokabulär.⁵

Kärnvokabulär kan beskrivas som de vanligaste orden i ett språk, som i stort sett är de samma oavsett situation (Baker, Hill, och Devylder 2000). Detta grundar sig på forskning som visat att ett hundratal ord står för omkring 80 procent av det som sägs i ett samtal (Vanderheiden och Kelso 1987). Det finns flera metoder för att skapa listor med kärnvokabulär, men en etablerad metod är att göra frekvensanalys av en korpus, som kan bygga på allt från talspråk till tidningsartiklar beroende på

⁵ I den tidigare forskningen framgår däremot inga rekommendationer om hur stort ordförrådet i AKK-system ska vara för optimal användning, förutom vikten av att anpassa innehållet och storleken efter användarna. I prototypen som testades för kommunikation på en flygplats ingick 1500 fraser och 1000 ord (Alm m.fl. 2002). I arbetet med *Tawasol Symbols* uppgav logopederna att 500 ord var ungefär maximalt antal kärnvokabulär som barnen skulle kunna använda i kombination med situationsanpassad vokabulär (Draffan m.fl. 2015).

vilket syfte listan har. Frekvensordlistor kan även användas inom exempelvis språkteknologi och maskininlärning, och inom språkinlärning används ordlistor som underlag för exempelvis läroböcker, ordböcker och prov (Kilgarriff, Charalabopoulou, m.fl. 2014).

Förespråkare av kärnvokabulär är däremot överens om att den allmänna kärnvokabulären behöver kompletteras med ord som är anpassade efter användarna och den situation de ska användas i, så kallad situationsanpassad vokabulär (Beukelman och Mirenda 1999; Millikin 1997; Fried-Oken och More 1992; Draffan m.fl. 2015). Om kärnvokabulären i stort sett är den samma för alla talare, så är den situationsanpassade vokabulären unik för varje användare, kontext och situation (Beukelman, McGinnis, och Morrow 1991). Situationsanpassad vokabulär kan ses som betydelsebärande ord i en viss miljö, exempelvis platsnamn eller vissa dialektala ord, och måste därför hämtas från andra källor än listor med kärnvokabulär som baseras på frekvens (ibid.).

3.3 Ordlistor

I detta avsnitt redogör jag för två ordlistor – en lista skapad inom projektet Tawasol Symbols och KELLY-listan – som kommer att fungera som utgångspunkt för den jämförande analysen i uppsatsen. Det finns många listor med kärnvokabulär, framför allt på engelska men även på svenska, tillgängliga på nätet, men däremot få listor med kärnvokabulär på arabiska. Valet av listor grundar sig på att de omfattar kärnvokabulär på svenska eller arabiska, utgår från vokabulär som används i muntlig konversation och att det finns en tydlig beskrivning av tillvägagångssättet.

3.3.1 Tawasol Symbols

Tawasol Symbols är unikt i sitt sammanhang eftersom det är det första forskningsprojektet som fokuserat på AKK för arabisktalande och är resultatet av ett tvärvetenskapligt samarbete mellan forskare från Storbritannien och Qatar.⁶ Syftet med projektet var att utveckla en symboluppsättning som är kulturellt, socialt och språkligt anpassad för AKK-användare i Qatar och det arabisktalande Gulf-området eftersom denna grupp tidigare varit beroende av västerländska symboler och listor med engelsk kärnvokabulär (Draffan m.fl. 2015). Då Tawasol Symbols omfattar många olika områden relaterade till AKK, har jag valt att begränsa min diskussion till valet av vokabulär och den språkvetenskapliga aspekten av projektet.

Forskarnas första mål var att samla omkring 100 ord på arabiska som skulle komplettera befintliga ord som hade översatts till arabiska från listor med engelsk kärnvokabulär. Projektet hade genomgående ett deltagandeperspektiv och inledningsvis samlades ordlistor in från AKK-användare i Qatar, deras familjer, omvårdare ("carers"), logopeders och lärare. I samråd med logopederna utvidgades listan till totalt 500 ord genom att forskarna gjorde en jämförelse av fem andra

6 Tawasol är en translitterering av det arabiska ordet för kommunikation, *tawāṣul*.

frekvensordlistor baserade både på arabiskt skrift- och talspråk.⁷ Resultatet av jämförelsen visade bland annat på små överlappningar mellan de listor som tillhandahållits av deltagarna och frekvensordlistorna. Jämförelsen visade också att kärnvokabulären skiljde sig mellan engelska och arabiska. Exempelvis var 38 av 100 ord på listan från de arabiska AKK-användarna substantiv, medan det saknades substantiv på den engelska listan med kärnvokabulär. Enligt författarna till studien skulle detta kunna bero på att substantiv är lättare att illustrera med symboler än exempelvis verb, vilket kan vara en orsak till att de används i många AKK-hjälpmiddel. Men de menar också att detta understryker behovet av att samla in mer omfattande samtal och material för att utvärdera vilka ord som behövs för att framgångsrikt bygga personlig och kontextkänslig vokabulär för tvåspråkig och arabisk AKK. I bearbetningen av ordlistorna ingick en del språkvetenskapliga frågeställningar, exempelvis i vilken form som de arabiska verben skulle anges. På engelska och svenska ordlistor står verben vanligtvis i infinitiv (t.ex. 'att springa'), vilket är en form som saknas på arabiska. Lingvisten Oudie Sabia, som anlätades i projektet, resonerade att den motsvarande formen på arabiska är dåtid och således är den form som ska användas i ordlistan:

As Dr Sabia explains, "Having spent a reasonable time studying the lists, I have reached a clear idea about the type of tense we should be using to translate the Arabic past tense 3rd person singular masculine as the "infinitive" to + verb" in English. Arabic verbs have the form: "he + past tense" (merged) and this has to appear in the dictionary (Draffan 2015).

Hittills har Tawasol Symbols resulterat i en webbplats där användare kan ladda ner de nya symbolerna gratis. Den färdiga listan med kärnvokabulär är både på arabiska och engelska, eftersom en majoritet av befolkningen i Qatar är födda utomlands och många lärare och logopedier talar engelska. Men på grund av att symbolerna och vokabulären är anpassade för att användas i Qatar och närliggande områden har en del av orden en väldigt lokal anknytning till platser och personer, vilket gör det svårt att använda dem i en svensk-arabisk kontext. Arbetet med ordlistan har däremot åskådliggjort några av de språkvetenskapliga aspekter som behöver tas i beaktande i utvecklingen av AKK-hjälpmiddel på arabiska för att överbrygga språkbarriärer.

3.3.2 KELLY-listan

KELLY-listan är en korpusbaserad ordlista som är avsedd för andraspråksinlärning på nio olika språk: arabiska, grekiska, italienska, norska, polska, kinesiska, engelska, ryska och svenska. Det huvudsakliga syftet med ordlistan är att återspegla ett samtida språk och innehålla kärnvokabulär som baseras på "objektiva val" i kombination med pedagogiska (Kilgarriff, Charalabopoulou, m.fl. 2014).

⁷ Listorna med ord för allmän konversation inkluderade Kelly-listan, en lista med 1000 av de vanligaste orden baserat på undertexter från 1011languages.net och kommentarer från Al-Jazeera. Ytterligare två listor, med syftet att främja läs- och skrivkunighet på MSA, inkluderades.

Innan forskarna skapade listan enades de om vilka riktlinjer som skulle gälla för konstruktionen av listan och dessa diskuteras i artikeln ”Corpus-based vocabulary lists for language learners for nine languages” (ibid.). Exempelvis innehåller listan enbart fristående ord och inga fraser, idiom eller ordspråk. Även om det i huvudsak är ordens frekvens som varit styrande, så hade ordens relevans för språkinlärning en överordnad betydelse. Således har forskarna lagt till ord som de ansåg vara väsentliga men saknades i den arabiska korpuser, exempelvis namn på mat och kläder. På samma sätt har andra ord med hög frekvens tagits bort, exempelvis väldigt religiösa begrepp, i de fall som de inte har samma relevans på de andra språken. I den arabiska korpuser strävade forskarna även efter att avlägsna dialektala ord, eftersom de flesta universitetskurser lär ut MSA.

Till en början skapades internetbaserade korpuser på samtliga språk, men i de fall där det fanns befintliga ordlistor togs de också i beaktande. På arabiska utgick de från *A Frequency Dictionary of Arabic: Core Vocabulary for Learners* (Buckwalter och Parkinson 2011) som innehåller 5000 av de vanligaste orden på arabiska. Därefter lemmatiserades varje ord i korpuser, d.v.s. man identifierade grundformen för varje ord. Precis som i listan som skapades för Tawasol Symbols kategoriserades orden enligt frekvens och ordklass. Av intresse för denna uppsats är även hur projektet resonerande gällande mångtydiga ord, d.v.s. polysemi och homonymer. Varje grupp enades om olika strategier för respektive språk – för arabiska valde forskarna att särskilja homonymer genom vokalisering, exempelvis *š* 'r som i vokaliserad form kan betyda både 'känna', 'poesi' och 'hår'. Den ordning som de vokaliserade orden dök upp i listan bestämdes av frekvensen av deras respektive förekomst, genom att titta på i vilket sammanhang som det ovokaliserade ordets förekom.

Slutresultatet av projektet är en databas som omfattar 9000 ord på nio olika språk, men på grund av upphovsrättsskäl finns endast den svenska listan fritt tillgänglig att ladda ner på Språkbankens hemsida (Johansson 2016). Eftersom målet genomgående varit att orden ska vara relevanta och gångbara på samtliga språk, inklusive arabiska och svenska, är listan av intresse för perspektivet i denna uppsats. Däremot medför det stora omfånget att listan i dess ursprungsform skulle bli svårhanterligt i ett AKK-hjälpmiddel, varför det är centralt att undersöka vilka situationer som deltagarna främst upplever språkbarriärer.

3.4 Flerspråkig AKK

Idén till att AKK-hjälpmiddel även skulle kunna ha ett vidare användningsområde introducerades av forskaren Allen Newell (1990). Newell föreslog att personer som befinner sig i situationer där de har svårigheter att kommunicera skulle kunna använda den teknik som ursprungligen utformats för personer med funktionshinder. Alm m.fl. (2002) byggde vidare på denna tankegång och utvecklade en prototyp med syftet att ge personer en flerspråkig förmåga med utgångspunkten att systemet skulle kunna användas av personer både med och utan funktionsnedsättningar. Denna prototyp innehöll 1000

fraser, 1500 ord och ett antal symboler. Innehållet delades vidare in i några specifika scenarier: kommunikation på en flygplats, turistbyrå, ett hotell och ett sjukhus. Prototypen utformades för att användas av två samtalsparter som talar olika språk och översattes till ett flertal språk, inklusive japanska, spanska och engelska. För att förbättra kommunikationshastigheten för användarna utgick forskarna även från forskning om ”conversation modelling”, vilket innebär att systemet föreslår fraser och ord som följer uppbyggnaden av en förväntad konversation – öppning, småprat, diskussion och avrundning.

Prototypen utvärderas genom en jämförelse med en flerspråkig parlör. Forskarna hade två hypoteser: 1) Att använda prototypen skulle göra det möjligt för användarna att kommunicera snabbare än med hjälp av en parlör. 2) Användning av prototypen skulle hjälpa användarna att ha en mer naturlig och framgångsrik konversation än med parlören. Båda hypoteserna testades i en empirisk undersökning som bestod av rollspel och dataanalys. Varje konversation filmades och i varje grupp ingick tre personer med olika modersmål, totalt deltog tolv personer. I undersökningens andra del ombads 20 personer med engelska som modersmål och som inte deltog i rollspelen att besvara en enkät efter att ha läst de transkriberade konversationerna. Den första hypotesen prövades genom att mäta antalet ord som producerades per minut. Jämförelsen visade att deltagarna producerade ett större antal ord vid användning av prototypen än vid parlören. Resultaten visade även att systemet hjälpte användarna att föra en mer naturlig konversation och ha större kontroll över interaktionen.

Eftersom Alm m.fl. har sitt ursprung inom språkteknologi ligger tonvikten i beskrivningen av prototypen på den tekniska delen och artikeln innehåller ingen beskrivning av valet av vokabulär samt hur forskarna kommit fram till den förväntade användningsfrekvensen av ord. Det saknas även en diskussion av de specifika språk som ingick i prototypen och vilka övervägningar som översättarna gjorde. En svaghet i studien är att forskarna utgick från att personer med talsvårigheter på grund av funktionsnedsättningar och personer med begränsade språkkunskaper i ett visst språk använder ett AKK-system på samma sätt. De har inte heller tagit i beaktande användning av kroppsspråk eller deltagarnas övriga språkkunskaper och hur de kan inverka på användningen. Eftersom undersökningen bestod av en mycket experimentell design är det även svårt att dra slutsatser om hur prototypen skulle användas under mera naturliga förhållanden.

En annan forskare som intresserat sig för AKK-hjälpmedels potential att överbrygga språkbarriärer är Marianne Johnson (2004). I artikeln ”What can we learn from drawing parallels between people who use AAC and people whose first language is not English?” diskuterar Johnson hur alternativa kommunikationsformer skulle kunna användas inom vården av flyktingar och invandrare med begränsad engelska. Exempel på kommunikationssvårigheter är att patienterna kan lämna en konsultation utan att ha varit förmögna att beskriva sina symptom eller förstå diagnosen eller behandlingen på rätt sätt. Dessa frustrerande situationer kan leda till felaktig diagnos, ineffektiv

behandling och utebliven remiss till andra specialister, vilket är erfarenheter som också delas av personer med kommunikationsnedsättning vid möten med vården och annan offentlig service.

Johnson menar även att samhället brister i att överbrygga tvärkulturella kommunikationssvårigheter mellan vårdgivare och personer med begränsade engelskkunskaper. Fastän kvalificerade tolkar oftast är det bästa alternativet är dessa tjänster ofta otillgängliga eller används på ett felaktigt sätt. Telefontolkning är populärt i vissa områden, men är mycket dyrt. Vissa kliniker använder sig av bildstöd för att underlätta kommunikationen, men det saknas standardiserade verktyg eller riktlinjer för att arbeta med dem, särskilt när det gäller kulturella och språkliga faktorer. Den vanligaste lösningen är istället att anlita tvåspråkig personal, familj eller vänner som tolkar.

I ett tvåårigt forskningsprojekt utforskade Johnson tillsammans med kollegor vid University of Manchester AKK-hjälpmiddel som en alternativ strategi till traditionell tolkning för att underlätta kommunikationen mellan vårdgivare och patienter med somaliska som modersmål. Projektet bestod av tre fallstudier; i den första studien intervjuades vårdgivare och somaliska astmapatienter för att kartlägga deras kommunikationssvårigheter och därefter undersöktes vilket kommunikationsmedium (papper, surfplatta eller bärbar dator) som de somaliska deltagarna föredrog (Johnson m.fl. 2006).

I den tredje och sista fallstudien utvärderades två kommunikationshjälpmedel i simulerade möten mellan astmapatienter och vårdgivare (H. L. Somers och Lovel 2006). I studien deltog nio vårdgivare med vana att möta somaliska patienter och 26 somalier, varav 21 uppgav sig kunna en väldigt begränsad engelska. I mötet kunde läkaren välja mellan 69 frågor som rörde patientens sjukdomshistoria, astmabehandling, personliga situation, mediciner och attityd. För läkaren visades frågorna på skärmen med engelsk text, medan patienten fick lyssna på frågan som spelades upp på somaliska och därefter kunde välja mellan några alternativa svar på skärmen. Samtliga interaktioner spelades in och efteråt fick deltagarna fylla i ett frågeformulär. Totalt ställdes 646 frågor till patienterna och av dessa var det endast tolv frågor (1,9 %) som inte framkallade något svar. Det visade sig att bakgrunden till detta var att fem av dessa frågor ställdes till en deltagare som talade en annan somalisk dialekt. I resultaten framgick även att samtliga av de somaliska deltagarna uppgav att de fick ut mer av mötet än vad de vanligtvis får när de använder tolk, medan vårdgivarna ställde sig mer skeptiska till att mötet uppfyllt de förväntade målen.

Speciellt av intresse för förståelsen av flerspråkiga AKK-hjälpmiddel och denna uppsats är att det visade sig vara avgörande för graden av framgång att ta i beaktande användarnas varieteter och läskunnighet. För deltagarna som inte var läskunniga var det inspelade somaliska talet viktigt för att de skulle förstå orden och symbolerna, men även majoriteten av deltagarna som var läskunniga uppgav att uppläsningen stärkte deras tillit till att de valt rätt svarsalternativ (Johnson m.fl. 2006). Däremot är en av systemets stora begränsningar att det inte möjliggör någon form av spontan kommunikation mellan vårdgivaren och patienten, eftersom innehållet är anpassat efter en specifik situation med en

färdig uppsättning frågor och svar. Denna begränsning återspeglades också i en låg grad av tillfredsställelse bland läkarna avseende frågor om patienternas oro (42 %) och relationsskapande interaktioner (69 %) (H. L. Somers och Lovel 2006).

Den tidigare forskningen som presenterats ovan utgör de första studier som utforskar användningen av flerspråkiga AKK-hjälpmiddel och ger därmed viktiga teoretiska och metodologiska insikter även om studierna inte involverat arabisktalande deltagare. Däremot tangerar forskningen endast det som är fokus för denna uppsats, nämligen valet av vokabulär. Även om det som sägs mellan vårdgivare och patient ganska långt går att förutsäga, och korrekta översättningar är av största vikt för att garantera patientsäkerheten, skulle man kunna tänka sig att det finns fördelar med att komplettera innehållet med en uppsättning ord, fraser och symboler som gör det möjligt för användarna att skapa unika meddelanden för frågor som uppstår spontant under mötet. En nödvändig fråga som inte heller har undersökts är hur mycket av det som framkommit i forskningen om AKK, som vanligtvis gäller personer med tal- och kommunikationssvårigheter, som också kan sägas gälla för samtal mellan personer som endast saknar ett gemensamt språk. Rimligtvis varierar behovet av stöd i form av tolk eller andra översättningsteknologier beroende på språkkunskaper, men de flerspråkiga AKK-system som diskuterats ovan har utgått från att allt som sägs mellan personerna görs med hjälp av ett digitalt hjälpmedel och inte heller tagit i beaktande användningen av tal- och kroppsspråk.

4. Metod och material

I detta kapitel kommer jag att redogöra för de metodologiska utgångspunkter som ligger till grund för den empiriska undersökningen. Kapitlet inleds med en genomgång av enkätundersökning som metod och sedan följer en diskussion av de val som gjorts utförandet av denna undersökning samt en presentation av deltagare och de verksamheter som deltar i studien. Avslutningsvis går jag in på bearbetning och analys av enkätsvaren.

4.1 Enkätundersökning

Två kvalitativa enkätundersökningar har använts för att samla in empiriskt material till uppsatsen. Enkäter, tillsammans med intervjuer, utgör inom språkvetenskap en viktig metod för att undersöka språkbruk i dess sociala miljö (Schilling 2014). Men metoden är även besläktad med de listor och frågeformulär som logopederna ofta använder sig av för att be brukare och personer i deras omgivning att samla in material för personligt anpassade AKK-hjälpmiddel (Zangari 2014).

Schilling (2014) påpekar dock att det är viktigt att vara medveten om enkätundersökningens begränsningar – till dessa hör bland annat att självrapportering om språkanvändning inte alltid överensstämmer med hur människor använder språket i vardagen. Vidare menar Schilling att i bästa tänkbara fall skulle utfrågningar om språkanvändning inte utgöra den enda källan till en studie, men en undersökning måste alltid ha i beaktande vad som är rimligt att utföra inom tidsramarna. En annan begränsning som är viktig att nämna i sammanhanget är att respondenterna oftast är bättre på att uttrycka sig muntligt än skriftligt, och skriftliga frågeformulär kan därför hindra respondenter, med begränsad läs- och skrivförmåga, från att ge noggranna och fullständiga svar (Chasteauneuf 2010).

Till enkätundersökningens fördelar hör däremot möjligheten att samla in material från ett större antal deltagare än andra kvalitativa metoder, som exempelvis intervjuer och fallstudier. Eftersom syftet med denna uppsats dels är att skapa en lista med vokabulär som bygger på frekvens ger fler respondenter ett mer exakt underlag för analysen. Frågeformulär ger även respondenterna möjlighet att själva bestämma över den tid som de vill svara på frågorna och ger stabilare frågor eftersom varje respondent kommer att svara på exakt samma fråga vilket är svårare i en intervjusituation (ibid.).

4.2 Enkäterna

Eftersom tidigare forskning (Draffan m.fl. 2015) har betonat vikten av att ha ett deltagandeperspektiv i valet av vokabulär valdes en enkät med i huvudsak öppna frågor som riktade sig till potentiella användare av ett flerspråkigt AKK-hjälpmiddel (enkäterna i sin helhet finns bifogade i bilaga 1 och 2). För att skapa ett balanserat material vänder sig enkäten både till svensktalande och arabisktalande respondenter inom de två verksamheter som beskrivs i nedanstående avsnitt, ”Urval och material”.

Således är den ena enkäten på svenska och den andra skriven på standardarabiska (MSA). Tanken med att göra en enkätundersökning istället för att basera vokabulären på intervjuer med ett fåtal personer var att materialet från ett större antal deltagare skulle kunna komplettera varandra, med tanke på att deltagarnas självrapportering knappast kan utgöra underlag för en heltäckande vokabulär.

Eftersom syftet med denna undersökning dels är att skapa en lista med ord som är användbar för en bredare målgrupp valde jag att utforma en standardiserad enkät med mer generella frågor som kunde användas i de båda verksamheter som är föremålet för denna uppsats, men även replikeras i framtida undersökningar. Frågorna i den svenska och den arabiska enkäten är ändå inte helt identiska utan har i viss mån anpassats efter respektive grupp. Exempelvis ställs frågan ”Hur länge har du varit i Sverige?” i den arabiska enkäten men inte i den svenska. De frågeformulär som används av logopederna är vanligtvis väldigt specialiserade med avsikten att ta fram vokabulär för enskilda personer. Enkäten i denna uppsats är mer utforskande, eftersom jag inte på förhand visste om det exempelvis var familj, platser, mat eller någon annan kategori som var viktig för deltagarna.

Den första delen av enkäten består av frågor som rör deltagarnas bakgrund. Dessa frågor fungerade som ett sätt att kunna beskriva deltagarna och för att göra jämförelser om det finns några relevanta skillnader. De andra frågorna syftar till att dels identifiera i vilka situationer som deltagarna upplever kommunikationssvårigheter på grund av språkbarriärer och dels framkalla lexikalt innehåll (vokabulär) som är användbart i dessa situationer. Eftersom frågorna i denna del fokuserar på att ge kvalitativt material användes öppna frågor där deltagarna med egna ord kunde beskriva vilka ord och fraser de anser är användbara. För att uppmuntra deltagarna att ge flera exempel lämnades gott om utrymme att skriva ner svaren. I slutet av båda enkäterna finns också två öppna frågor där deltagarna kan ge förslag på andra ord och fraser som behövs samt skriva ner övriga tankar om studien.

Innan enkäterna delades ut gjordes en pilotundersökning av den svenska enkäten för att se att frågorna var begripliga. Enkäten skickades elektroniskt till nio personer som tidigare tagit kontakt och visat intresse för att använda ett digitalt kommunikationshjälpmedel i sitt arbete. Av dessa svarade tre personer (33 %) på enkäten. Den arabiska enkäten skickades till två modersmålstalare för att kontrollera att innehållet var klart och tydligt varefter några mindre ändringar gjordes innan den delades ut.

4.3 Urval och material

I uppsatsen ingår materialinsamlingar från två verksamheter: Angereds Närsjukhus och ett boende för ensamkommande barn. Vid urvalet av deltagarna tillämpades ett målinriktat urval, som enligt Bryman (2011: 434) är en vanlig metod vid kvalitativa studier. Ett målinriktat urval är ett så kallat snöbollsurval och innebär att valet av personer eller organisationer styrs av forskningsfrågorna. Målet var att få kontakt med individer och organisationer som arbetar med nyanlända personer med arabiska

som modersmål. Via e-post kontaktade jag ett tiotal ställen som uppfyllde dessa krav och förklarade syftet med studien. Två organisationer visade intresse för att delta och dessa presenteras nedan.

4.3.1 Angereds Närsjukhus

Den första verksamheten som utgör underlag för enkätundersökningen är Angereds Närsjukhus (ANS) i Göteborg. ANS är ett nytt sjukhus som öppnade 2015 för invånare i Angered och östra Göteborg. Sjukhuset har ett politiskt uppdrag att driva forsknings- och utvecklingsarbete inom jämlik hälsa, och bland annat har ett behov av forskning om möjligheter för flerspråkig muntlig och skriftlig kommunikation i sjukhusreceptionen fastställts (Angereds Närsjukhus, u.å.).

Inledningsvis presenterade jag studien på ett möte med kommunikationschefen, forskningschefen och verksamhetsutvecklaren, därefter skickades en officiell ansökan om samarbete till ANS. För att rekrytera deltagare informerade verksamhetschefen om studien till cheferna på sjukhusets fyra enheter. Ett mejl med en länk till enkäten i *Google form* skickades den 23 maj till cheferna som därefter distribuerade enkäten till sina medarbetare. Under svarstiden skickades även två påminnelser via mejl för att öka svarsfrekvensen. Vid tidpunkten för denna uppsats hade ANS 305 anställda. Sammanlagt deltog 39 personer (12,8 %) i enkätstudien som pågick mellan den 23 maj och 17 juni. Av de 39 respondenterna var en övervägande majoritet kvinnor – 31 (82 %) kvinnor respektive sju män (18 %). Totalt har respondenterna uppgett 21 olika yrkesroller, varav de största grupperna är: sjuksköterskor, läkare, barnsjuksköterska, medicinsk sekreterare och operationssjuksköterska. Flera yrkesroller hade däremot bara en respondent och jag har därför valt att inte presentera dem i detalj. Vidare har 26 respondenter (69 %) uppgett att de har svenska som modersmål. På frågan om övriga språkkunskaper har de flesta angett engelska (81,6 %), därefter kommer tyska, franska och spanska. Endast två av respondenterna har uppgett arabiska bland sina språkkunskaper. De allra vanligaste främmande språk som respondenterna kommer i kontakt med patienterna är arabiska, engelska, somaliska, BKS och persiska (för en fullständig lista se bilaga 1).⁸

4.3.2 Boende för ensamkommande barn

Den andra verksamheten som deltar i undersökningen är ett boende för ensamkommande barn under 18 år. I boendet bor både ungdomar som har fått permanent uppehållstillstånd och ungdomar som sökt asyl och väntar på ett beslut. En del av ungdomarna har bara bott i Sverige några dagar när de kommer till boendet och vissa har inga andra språkkunskaper än deras modersmål eller talar mycket lite

⁸ BKS är ett samlingsnamn för de fyra språken serbiska, kroatiska, bosniska och montenegrinska. Enligt Parkvall (2015: 154) är BKS det största invandrarspråket i Sverige efter finska och arabiska. Efter de jugoslaviska krigerna på 1990-talet betraktas BKS generellt inte som ett språk, vilket beror främst på politiska skäl, men det är den benämning som Parkvall håller fast vid och den som de flesta av respondenterna anger i sina enkätsvar.

engelska. På boendet fanns elva anställda personer som arbetar dagtid, varav två talar arabiska. Till personalens uppgifter hör att förbereda ungdomarna för det svenska samhället, att genom samtal stötta dem i det vardagliga livet och hjälpa dem att bli självständiga.

Enkäterna som vände sig till ungdomarna skickades den 28 april 2016 till en administratör som delade ut enkäten till grupplederen på boendet tillsammans med ett instruktionsbrev där det gavs en utförligare beskrivning av syftet med studien ifall respondenterna skulle vilja ställa frågor. I brevet stod även att den arabiska enkäten var skriven på standardarabiska (MSA), men att deltagarna var välkomna att skriva på sina arabiska dialekter.⁹ Till enkäten bifogades också ett introduktionsbrev där syftet med undersökningen förklarades kortfattat och deltagarna informerades om att deras medverkan var frivillig och anonym. Nackdelen med att som forskare inte vara närvarande under utdelningen av enkäten och kunna verifiera att den fylldes i korrekt och svara på frågor vägdes delvis upp av en person ur personalen som talade flytande arabiska var närvarande och hjälpte ungdomarna att fylla i enkäterna. Vid ifyllandet av enkäterna försökte denna person också påminna ungdomarna om deras språksituation den första tiden som de bodde i Sverige, eftersom samtliga respondenter bott i Sverige ett år eller längre. Enkätsvaren som fylldes i av de arabisktalande respondenterna samlades in vid ett möte den 23 juni 2016 med personen som ansvarat för att distribuera enkäten.

Vid tidpunkten för enkäten fanns totalt 17 ungdomar på boendet, varav tre med arabiska som modersmål. Av dessa tre arabisktalande ungdomar, två män och en kvinna, deltog samtliga i studien och de benämns som respondenter. Den genomsnittliga åldern på respondenterna var 16,33 och två kom från Syrien och en från Palestina. Medeltalet för tiden de varit bosatta i Sverige var ett år och åtta månader (denna siffra drogs upp av att en av respondenterna tillbringat tre år i Sverige). Två av respondenterna angav att de talade svenska mycket bra, medan den tredje uppgav att hen endast talade lite svenska. Två av respondenterna uppgav både arabiska och svenska som de språk de talar i vardagen, medan den ena som tillbringat längst tid i Sverige rapporterade enbart svenska som vardagsspråk.

4.4 Etiska överväganden

Eftersom båda enkätundersökningarna genomfördes i samarbete med två institutionella verksamheter krävdes tillstånd för att genomföra studierna. Till Angered's Närsjukhus skickades en formell ansökan om samarbete som godkändes av forskningschefen. Avseende boendet för ensamkommande barn var jag i direktkontakt med en administratör och gruppledare som gav sitt godkännande till att verksamheten skulle delta i studien och därefter ansvarade för att distribuera enkäten.

Utöver de formella godkännanden som ibland krävs för att genomföra en studie har forskaren

⁹ Begreppet *dialekt* valdes framför det mer språkvetenskapligt korrekta *varietet* eftersom det inte är ett lika utbredd begrepp.

även ansvar för att respondenterna förstår vad de har blivit ombudda att göra, och vilka följder detta kommer att leda till (Eckert 2014: 16). I utformningen av introduktionsbrevet strävade jag därför efter att ge en tydlig och koncis presentation av syftet med studien och hur respondenternas svar skulle användas. Jag bifogade också mina kontaktuppgifter om någon av respondenterna skulle vilja ha ytterligare information om undersökningen. I samtliga enkäter framkom det att deltagandet var frivilligt och anonymt. Enkäten ber inte heller respondenterna om personliga uppgifter, såsom namn, och eftersom de distribuerats via en tredje part är deltagarna anonyma för forskaren. Men med tanke på att enkäterna till personalen på ANS distribuerades i mejl av deras chefer är det däremot möjligt att respondenterna kan ha upplevt deltagandet i studien som obligatoriskt (ibid.). Det framhölls å andra sidan i mejlet till cheferna och personalen att deltagandet är frivilligt. I redovisningen av resultaten har jag valt bort att i detalj ange vilken yrkesroll som respondenterna har i de fall som det rör sig om ett unikt yrke i materialet. Jag kommer således att ange vanliga yrkesroller, såsom läkare och sjuksköterska, men undviker specialiserade titlar och yrkesbenämningar som skulle kunna identifiera respondenterna. Beträffande studien vid ett boende för ensamkommande barn har jag valt att inte nämna på vilken ort detta boende är beläget och utelämnat vissa personliga detaljer ur svaren som återges i resultatdelen, för att inte fåtalet respondenter ska kunna identifieras.

4.5 Analyismetod

Analysen började med flera genomläsningar av enkätsvaren för att bli förtrogen med materialet. De öppna svaren sorterades sedan tematiskt enligt uppsatsens första frågeställning: I vilka situationer upplever respondenterna kommunikationssvårigheter på grund av språkbarriärer och vad har dessa för pragmatiska funktioner?

För att besvara uppsatsens andra frågeställning – vilka ord och fraser som är mest frekventa i dessa situationer – sammanställde jag två listor, en frekvensordlista som baserar sig både på både ord och fraser som respondenterna vid ANS föreslagit i enkätsvaren, och en lista med enbart fraser. Eftersom väldigt få fraser är identiska har jag slagit samman de fraser som har samma pragmatiska innebörd, till exempel ”vi får boka om besöket tyvärr” och ”vi måste boka en ny tid”. Denna lista presenteras i resultatdelen, med exempel på varje fras tillsammans med en översättning till arabiska. Vid översättningen eftersträvades en idiomatisk, istället för ordagrann, översättning. Eftersom underlaget från boendet för ensamkommande barn är väldigt begränsat har jag valt att endast inkludera enkätsvaren från ANS i sammanställningen av listorna. Jag kommer istället att analysera svaren i kvalitativ diskussion. I de fall som respondenterna har svarat på arabiska citerar jag det tillsammans med en egen översättning till svenska.

I sammanställningen av frekvensordlistan har jag inspirerats av tillvägagångssättet i Kelly-projektet (Kilgarriff, Charalabopoulou, m.fl. 2014). Inledningsvis laddades orden och fraserna från

enkätsvaren upp i korpusverktyget Sketch Engine (Kilgarrieff, Baisa, m.fl. 2014), ett verktyg som bland annat tillåter användaren att skapa ordlistor kategoriserade enligt frekvens, lemma och ordklass samt stödjer både svenska och arabiska. I de fall där deltagarna istället för konkreta ord eller fraser skrivit kategorier (t.ex. ”hälsningsfraser”, ”medicinska termer”, ”smärtskala”), istället för konkreta exempel så exkluderades de. Den slutgiltiga korpusen från ANS innehöll sammanlagt 904 ord. Därefter gjorde jag en manuell genomgång av listan, vilket inkluderade följande steg:

- Korrigering av stavfel (t.ex. användning för användning) och misstag i lemmatiseringen (t.ex. någo för någon, tage för ta).
- Klassificeringen av lemma och ordklass dubbelkollades med webbverktyget Korp (<https://spraakbanken.gu.se/korp/>).
- I vissa fall har jag frångått ordets lemma, t.ex. uttorkad (lemma: torka ut). Principen var att inkludera enstaka ord, men vissa fraser som ”till exempel”, ”för att”, identifierades och lades till i listan. Även dubbelord som inte har något lemma (t.ex. LMA-kort, identitetskort för asylsökande) lades till i listan. Vissa ord (pronomen) som delar samma lemma (sig/sin, oss/vår/, er/ni) lät jag stå separat, på samma sätt som Kelly-listan.

Vid översättningen av listorna till arabiska har jag enbart inkluderat de ord och fraser som förekommer mer än en gång i materialet. Avseende frekvensordlistan har jag kontrollerat att översättningen överensstämmer med ordklassen, och jag har även strävat efter att översätta till enstaka ord och bara ge en översättning, förutom i de fall där flerordsöversättningar eller flera översättningar verkade som den bästa strategin. Avseende homografer, d.v.s. ord som stavas likadant men uttalas olika och har skilda betydelser, följde jag samma strategi som den arabiska gruppen i Kelly-projektet och separerade dem genom vokalisering. Exempelvis ordet *'araḍ* (symtom) skulle i den ovokaliserade formen *'rḍ* även kunna betyda 'bredd', 'han visade', 'ära' och 'medel'. Jag har genomgående valt att översätta till standardarabiska (MSA), trots att denna varietet kan utgöra en potentiell språkbarriär. Men standardarabiska är ändå den bästa utgångspunkten för att sedan komplettera med andra varieteter. I det fortsatta arbetet med *PicTalk* skulle en tänkbar lösning kunna vara att spela in ljudfiler med representanter från olika dialektala områden som användaren kan lyssna på. Alla svenska verb, som på svenska stod i infinitiv, översattes till arabiskans maskulinum tredje person singularis.

Både frekvensordlistan och fraserna klassificerades enligt någon av de tre språkliga situationer som identifierades i analysens första steg. Kategoriseringen gjordes genom att jag gick tillbaka till enkätsvaren och kontrollerade i vilken kontext som orden eller fraserna ingick. Ytterligare en kategori, allmänt, lades till för de ord och fraser som förekom i fler än en av situationerna.

För att undersöka den tredje frågeställningen gjordes en manuell jämförelse av de 100 mest

frekventa orden i ANS-, Kelly- och Tawasol-listan.¹⁰ Eftersom de två första listorna är på svenska, medan Tawasol-listan är på arabiska och engelska, översatte jag den senare till svenska.

10 Kelly-listan på svenska och Tawasol-listan på arabiska och engelska finns tillgängliga att ladda ner på webbsidorna <https://spraakbanken.gu.se/eng/resource/kelly> (hämtad 2016-08-15) och <http://tawasolsymbols.org/en/resourcedownloads/resource-downloads/> (hämtad 2016-08-15).

5. Resultat

I detta kapitel kommer jag att redovisa resultaten från de två enkätundersökningarna. Kapitlet inleds med en genomgång och analys av de situationer där respondenterna har beskrivit språkbarriärer och i samband med detta presenteras även en frekvensanalys av de situationsspecifika ord och fraser som respondenterna föreslagit. Kapitlet avslutas med en jämförelse av de 100 mest frekventa orden från ANS och två befintliga listor.¹¹

5.1 Språkbarriärer – situationer, vokabulär och pragmatiska mål

5.1.1 Angereds Närsjukhus

I respondenternas svar från ANS har jag identifierat tre huvudsakliga situationer. Även om dessa situationer interagerar med varandra och skulle kunna brytas ner i ännu mindre beståndsdelar, så är de ändå tillräckligt distinkta för att man med fördel kan analysera dem var för sig. Vidare korresponderar frekvensordlistorna med dessa tre situationer.

5.1.1.1 Bokning och administration

Den första situationen som beskrevs av respondenterna handlar om olika administrativa ärenden, framför allt gällande bokning och ombokning av tider. Denna situation utspelar sig dels i samtal på sjukhuset, både före och under besöket, men även i telefonkontakt mellan personal och patienter.

Respondenterna beskrev exempelvis att språkbarriärer uppstår vid ombokning av tid när tolken uteblivit eller inte har bokats. Det kan dels bero på misstag, att tolkbehovet inte framgår vid remiss, men även att patienterna av olika anledningar inte vill ha tolk. Ombokning på grund av att tolk inte har bokats visar sig även när patienter inte har uppfattat i kallelsen att de måste ringa innan besöket för att boka en tolk, något som indikerar att patienten stöter på språkbarriärer redan innan besöket. I följande citat beskriver en barnsjuksköterska svårigheter med att göra överenskommelser om en ny tid:

Vissa har svårt att förstå tider, det blir komplicerat när både tider, veckodagar och månader förekommer i samma mening och när det blir val att göra. Jag brukar skriva upp tre-fyra olika tider om förslag och visa patienten som får välja en tid. Sen skriver jag ut en kallelse som patienten får med sig hem om vi bokar ny tid på plats om exempelvis tolken har uteblivit.

¹¹ Listan med de 100 mest frekventa orden är bifogad i bilaga 4. Fraserna finns sammanställda i bilaga 5.

Flera respondenter beskrev även att patienter dyker upp utan avtalad tid och önskar rådgivning i olika ärenden. I denna situation rör det sig främst om administrativa ärenden med transaktionella mål – att förklara bokningssystemet och att det krävs remiss, hjälpa patienten med att förnya recept, skriva egenremiss eller att läsa kallelsepapper.

Vidare beskrev respondenterna språkbarriärer som uppstår vid telefonkontakt med patienter i samband med att boka, avboka eller påminna om tider. Kommunikationen handlar i dessa fall om transaktionella mål, att ge enklare besked och boka om en tid, men innehåller även interaktionella element som hälsnings- och avslutningsfraser. Följande beskrivning av en medicinsk sekreterare visar exempelvis både element av relationsbyggande (interaktionellt mål) och att lösa ett problem (transaktionellt mål):

Vid telefonkontakt med patienter som vill boka en tid och inte förstår att remiss krävs. Vid telefonkontakt med patienter som jag behöver omboka till en annan dag. [...] Vill säga att jag gärna vill hjälpa dem/att vi kan hjälpas åt för att förstå varandra.

Distanskommunikation, som i det här fallet telefon, kan utgöra en barriär för personer med begränsade språkkunskaper att få tillgång till vissa sjukvårdstjänster, vilket även påpekas i en studie om vård av utlandsfödda som baserar sig på intervjuer med vårdgivare i norra Sverige (Kalengayi m.fl. 2012: 11). En annan försvårande aspekt med telefonsamtal är att det exkluderar vissa icke-verbala signaler, exempelvis kroppsspråk, ansiktsuttryck och ögonkontakt som är viktiga för att reglera ett samtal, speciellt då personerna inte delar ett gemensamt språk.

Tabell 1. Situationsanpassad vokabulär för *Bokning och administration* sorterad enligt frekvens.

Svenskt ord	Arabisk översättning	Ordklass	Frekvens	Kommentar
komma	يأتي	verb	15	
boka	يحجز	verb	11	
vårdcentral	مركز الرعاية الصحي	substantiv	4	
sjuk	مريض	adjektiv	4	
tyvärr	للأسف	adverb	3	
träffa	يستشير	verb	3	I betydelsen 'träffa en läkare'.
remiss	إحالة	substantiv	3	
besök	زيارة	substantiv	3	
ringa	يهاتف	verb	3	

be	يطلب	verb	3	
egenremiss	إحالة الذاتية	substantiv	2	
personnummer	رقم الهوية	substantiv	2	
betala	يدفع	verb	2	
kontakta	يتصل ب	verb	2	
söka	يذهب إلى	verb	2	I betydelsen 'besöka', exempelvis 'söka vårdcentralen'.
söka	يبحث	verb	2	
vända	يتصل ب	verb	2	I betydelsen 'vända sig till', 'söka kontakt med'.
LMA-kort	بطاقة ل م أ	substantiv	2	

Avseende vokabulären (Tabell 1) så är de vanligaste verben ”komma”, ”boka”, ”träffa”, ”ringa”, ”betala”, ”kontakta”, sådana som ingår i transaktionella mål om att till exempel komma överens om tider eller förklara bokningssystemet för patienten. Substantiven ”vårdcentral”, ”remiss”, ”personnummer”, ”LMA-kort” är i sin tur väldigt specifika för det svenska sjukvårdssystemet. Detta står i relation till enkätsvaren där det framkom att respondenterna upplevde att många patienter som dyker upp utan avtalad tid inte känner till hur systemet fungerar och att personalen därför måste informera om detta, vilket är ett typiskt transaktionellt och meddelandeorienterat mål.

5.1.1.2 Undersökning och operation

Den andra situationen, som går att identifiera i materialet, är den som utspelar sig mellan vårdgivaren och patienten under själva besöket, i samband med undersökning och operation. Kommunikationen handlar exempelvis om att förklara diagnoser, ge ordinationer, fylla i formulär och göra tester och är ett tydligt exempel på transaktionella eller meddelandeorienterade mål. Detta återspeglas hos en sjuksköterska som efterfrågade ”riktade instruktioner kring våra specifika undersökningar. Fraser kring provtagning, röntgen” för att underlätta kommunikationen med patienten då besöket drar ut på tiden och tolken måste avvika. Ett annat exempel på transaktionella mål är genomgång av ordinationer, vilket en läkare beskriver i följande citat:

Information om mediciner och hur de skall tas behöver ibland gås igenom även om tolken har uteblivit. Det går oftast bra per teckenspråk men teckenstöd vore bra för att förklara om det skall tas morgon och kväll exempelvis.

Ett gemensamt problem som respondenterna tog upp är missförstånd som uppstår i samband med tolkningen under besöket, exempelvis för att ordet saknas i patientens modersmål. En sjuksköterska uttryckte att: ”Vi har många formulär för att mäta till exempel ångest och depression som är väldigt svåra att översätta. Tolkarna vet inte hur dom ska säga.” En psykolog förklarade på samma spår problem som är relaterade till tolkning av sjukvårdsterminologi:

Svårigheter kan uppstå när det inte finns ord för det jag beskriver på patientens eget språk, så tolken får beskriva på annat sätt, då kan det lätt uppstå missförstånd. Oftast blir det både språkliga och kulturella svårigheter på en gång, det kan vara svårt att skilja åt.

En av respondenterna betonade att bristfälliga språkkunskaper hos tolken både i svenska och/eller målspråket var ett återkommande problem. En annan respondent, en kurator, föreslog feedback-uttryck i samband med tolkning, exempelvis: ”Kände du dig trygg och nöjd med tolken?” Att en tolk är med under besöket är alltså inte någon garanti för att vårdgivare och patient förstår varandra. Det verkar som att detta beror dels på att specialiserade begrepp, som ibland saknas i patientens modersmål, inte är enkla att översätta men även på att tolkarna inte är tillräckligt kvalificerade för sin uppgift. En läkare beskrev exempelvis språkbarriärer ”när inte tolken är tillräckligt intresserad av sin uppgift och det tycks som att allt inte översätts som sägs i rummet”. Kommunikationssvårigheter under besöket kan även bero på att patienten av olika orsaker inte vill ha tolk, som en läkare beskrev i mötet med en patient ”[...] som tycker sig vara tillräckligt bra på svenska för att inte behöva tolk men som egentligen skulle behöva sådan”. Samma respondent föreslår i denna situation feedback-orienterade fraser, som ”Förstår du vad jag menar?” och ”Klarar du dig utan tolk?”.

Sammanfattningsvis kan man konstatera att respondenterna beskrev specialiserad sjukvårdsterminologi under besöket som en språkbarriär både i samtal med och utan tolk. I huvudsak rör det sig om transaktionella mål där det är viktigt att informationen som utbyts är korrekt, men situationen också mer socialt inriktade mål vilket visar sig inte minst i vikten av feedback-uttryck som syftar till att försäkra att patienten har uppfattat instruktioner och ordinationer eller att patienten känner sig trygg och nöjd med tolken.

Tabell 2. Situationsanpassad vokabulär för *Undersökning och operation*.

Svenskt ord	Arabisk översättning	Ordklass	Frekvens	Kommentar
ha ont	يألم	substantiv	5	På arabiska används verbet 'göra ont' (يألم) istället för ett substantiv. Men i betydelsen 'Var gör det ont?' eller 'jag har ont' kan substantivet ألم ('smärta) användas.
smärta	ألم	substantiv	3	
ansträngning	مجهود	substantiv	3	
tempo	سرعة	substantiv	3	
må	يشعر	verb	3	I betydelsen 'Hur mår du?' används inte detta verb utan istället uttrycket 'كيف حالك؟'
medicin	دواء	substantiv	3	
ta	يأخذ	verb	3	
hur länge	منذ متى	adverb	3	
ligga	يستلقي	verb	2	
bibehålla	يحتفظ	verb	2	
sänka	يخفض	verb	2	
språk	لغة	substantiv	2	
språkstörning	اضطراب لغوي	substantiv	2	
klä	يلبس	verb	2	
äta	يأكل	verb	2	
symtom	عَرَض	substantiv	2	
beskriva	يصف	verb	2	
andas	يتنفس	verb	2	
feber	حُمى	substantiv	2	

De mest frekventa situationsspecifika orden för *Undersökning och operation* är ”ont” och ”smärta”. Dessa ord, liksom de vanligaste fraserna (”Kan du beskriva dina symtom?” och ”Har du några frågor?”) skulle kunna beskrivas som ganska generella för vårdmöten och undersökningar. Orden har genomgående transaktionella mål. Förutom orden i denna lista fanns ytterligare ett stort antal ord som endast förekom en gång i materialet och som jag därför har valt att exkludera (t.ex. ”bedövningssalva”, ”operationslakan”), men det visar på att kommunikationen i denna situation ofta är väldigt specialiserad.

Utöver de ord och fraser som jag tagit upp har dessutom flera av respondenterna efterfrågat viss terminologi utan att ge konkreta exempel. Dessa är samtliga relaterade till situationen Undersökning och operation, exempelvis: ”Instruktioner inför olika undersökningar.”, ”Fraser kring provtagning, röntgen.”, ”Ordnationer om när och hur ofta mediciner ska tas.”, och ”De rent medicinska fraserna.” Det finns i respondenternas svar även förslag på översättning av två skattningsskalor (VAS-smärtskala och Borgs CR-10-skala) som används vid undersökning av patienter. Det som är gemensamt för dessa är att de är standardiserade procedurer med transaktionella mål, kopplade till en specifik sjukvårdsterminologi som kan vara svår för andraspråkstalare eller tolkar.

5.1.1.3 Genomresa

Den tredje situationen har jag valt att kalla *Genomresa* och den syftar på spontan kommunikation som uppstår inför ett besök – i väntrum, korridor, entré eller i väntan på tolk – men som inte direkt har med sjukvård att göra. I denna typ av situation har respondenterna beskrivit kommunikation som inkluderar både interaktionella, lyssnarorienterade och transaktionella mål – dels att hälsa på patienterna och få dem att känna sig välkomna, men också att hjälpa dem med något konkret. Exempelvis en specialistsjuksköterska uttryckte att hen upplever språkbarriärer ”Då jag vill prata med patienter spontant i allmänt väntrum, korridoren, entrén.” Samma respondent föreslog fraserna: ” – Välkommen. – Jag ska försöka hjälpa dig. – Kan du visa mig dina kallelsepapper? – Vet du vart du ska ta vägen? – Kan jag hjälpa dig med något?”. Flera respondenter beskrev även språkbarriärer i väntan på tolk, då personalen vill kommunicera enklare sociala meddelanden, som hälsningar och småprat. Personal som hjälper patienter med vägbeskrivningar, genom att hänvisa patienten till receptionen eller till någon annan instans utanför sjukhuset är istället en form av transaktionell och meddelandeorienterad kommunikation.

Denna form av spontan kommunikation är inte direkt förknippad med sjuk- och hälsovård men har likväl en viktig funktion. Mitt material är egentligen inte tillräckligt stort för att få fram en enhetlig bild av den språkliga situationen. Det skulle behövas observationer och intervjuer med personal och patienter för att kartlägga den ytterligare. Men detta tyder ändå på att det vid sidan av

sjukvårdsterminologi och instruktioner som är förknippade med undersökningar och operationer även finns behov av mer socialt inriktad kommunikation.

Tabell 3. Situationsanpassad vokabulär för *Genomresa*.

Svenskt ord	Arabisk översättning	Ordklass	Frekvens
hjälpa	يساعد	verb	5
hjälp	مساعدة	substantiv	4

De mest frekventa situationsspecifika orden och fraserna för det som jag kallar *Genomresa* är ”hjälp”, ”hjälpa” och ”Vill ni ha hjälp?”. Respondenternas mål i denna situation kan beskrivas som både transaktionellt och interaktionellt inriktade. Till skillnad från vissa standardiserade procedurer under Undersökning och operation, exempelvis blodprovstagning, är denna situation betydligt mer spontan och därmed svårare att förutspå.

5.1.1.4 Allmän vokabulär

De situationsspecifika orden som förekommer i fler än en av de tre situationer som jag diskuterat ovan har jag valt att placera i kategorin *Allmän vokabulär*. De mest frekventa orden i denna kategori är yrkestitlar. Ordet ”tolk” har av naturliga skäl en hög frekvens, då samtal med patienter med begränsad engelska och/eller svenska ofta sker tillsammans med en tolk. Detta ord påträffas i respondenternas svar både i samband med transaktionella mål i bokningssituationen, exempelvis för att boka om en tid när tolken uteblivit samt under själva besöket, när vårdgivaren vill försäkra sig om att patienten klarar sig utan tolk eller känner sig trygg med tolken. De två andra yrkesrollerna, ”läkare” och ”sjuksköterska”, förekommer både inom *Bokning och administration* och *Genomresa*, när personalen exempelvis vill förklara att de inte är läkare och att patienten måste vända sig till receptionen.

Tabell 4. Situationsanpassad vokabulär som förekommer i fler än en av de tre språksituationerna.

Svenskt ord	Arabisk översättning	Ordklass	Frekvens
tolk	مترجم شفوي	substantiv	8
läkare	طبيب	substantiv	6
sjuksköterska	ممرض	substantiv	3
vänta	ينتظر	verb	3
röntgen	اشعة سينية	substantiv	2
blodprov	تحليل الدم	substantiv	2
välkommen	مرحبا	adjektiv	2

5.1.2 Boende för ensamkommande barn

I likhet med svaren från ANS tog samtliga respondenter upp språkbarriärer i samband med sjuk- och hälsovårdskommunikation. Den ena sjukvårdsrelaterade situationen är väldigt konkret och handlar om bokning, respondenterna föreslår orden och fraserna: ”Har jag en tid på sjukhuset?” (*’hal ladayya maw ‘id fi al-mustašfā?’*), ”Jag vill boka en tid”, ”BUP” och ”vårdcentralen”. Däremot är samtal om känslor, som en av respondenterna tar upp, exempel på en mer komplex språklig situation i och med att den är både socialt och meddelandeorienterad. En av respondenterna nämner även den kommunikativa situationen under själva besöket på en vårdcentral eller ett sjukhus och ger exempel på fraser som är tydligt meddelandeorienterade: ”öppna munnen”, ”stäng munnen”, ”Var gör det ont?”, ”Jag har ont i magen” och ”Jag har halsbränna” (*’iftaḥī famik, ‘aḡliqī famik, ‘ayna l-‘alam?, ladayya alam fi baṭnī, ‘indī ḥurqat al-marī’*). En viktig distinktion är att dessa situationer börjar redan på boendet när respondenterna vill boka en tid eller prata om olika psykiska och fysiska hälsotillstånd, exempelvis: ”ängest”, ”glad”, ”ledsen”, ”huvudvärk”, ”tandvärk”, ”ont i kroppen”.

I kontrast till materialet från ANS lyfte respondenterna också fram språkbarriärer i situationer som handlar om vardaglig kommunikation både inom och utanför boendet. I följande citat återberättar en respondent om den första tiden i Sverige: ”På boendet stötte jag på vissa svårigheter, när jag behövde något att äta eller dricka visste jag inte dess betydelse på svenska. [...] när jag ville säga ’jag vill ha mjölk’ [...]” (*’fi makāni l-sakani wājahtu ba ‘ḍa l-ṣu ‘ūbāt, ‘indamā ‘akūnu bi-ḥājatin li-ba ‘ḍi l-‘akli ‘aw al-šarāb lam ‘akun ‘a ‘arifu ma ‘nāḥā bi-l-luḡati l-suwīdiyya [...] ‘indamā ‘urīdu ‘an ‘as ‘ala ‘urīdu l-laban’*). En annan respondent beskrev att ”språket oftast är ett hinder” (*’al-luḡa takūnu ‘ā ‘iqan fi ‘aktari l-‘aḥyān’*) och räknade bland upp följande platser: ”när jag är utanför hemmet, i

butiken, på sjukhuset, i skolan” (“*indamā ‘akūnu ḥārīḡa l-bayt, fī al-sūq fī al-mustašfā, fī al-madrasa*”). Vissa situationer har med fritidssysselsättningar att göra, exempelvis fotbollsträning, be lov om att sova över hos kompis eller att få åka till Ullared. Ett viktigt mål på boendet är att ungdomarna ska bli självständiga och vid 18-års ålder kunna klara sig själva i det svenska samhället. Detta återspeglar sig i det deras svar genom att de efterfrågade namn på hushållsartiklar, ”konto”, ”Skatteverket”, ”dagersättning” och fraser som ”Hur mycket har jag på kontot?” En annan situation som två respondenter tar upp är relaterad till deras bakgrund, nämligen att prata om vägen till Sverige samt migrationsärenden: ”asyl”, ”uppehållstillstånd”, ”permanent”, ”juridiska ord relaterade till Migrationsverket” (“*kalimāt qānūniyyat lahā ‘alāqat bi-dā’irati l-ḥiḡra*”).

Till skillnad från respondenterna vid ANS är det ingen som tar upp tolkens roll i kommunikationen eller som en potentiell språkbarriär. I huvudsak fokuserar situationerna och förslagen på ord och fraser på transaktionella mål, men det skulle behövas ett bredare material för att se ett tydligare mönster av de situationer där ensamkommande barn och ungdomar upplever språkbarriärer.

5.2 Jämförelse med andra listor

När man jämför topp 100 i den lista som sammanställts genom att samla ord och fraser från ANS med de två listor som diskuterades i det tidigare kapitlet ”Teori och tidigare forskning”, Kelly och Tawasol, var det störst överlappning, 41 av 100 ord, med Kelly-listan. Det är betydligt mindre överensstämmelse, 19 ord, med Tawasol-listan, med ord som samlats in av AKK-användare i Qatar. Jämför man i stället topp 20 i respektive lista är överlappningen hela 60 % med Kelly och endast 10 % med Tawasol, vilket illustreras i Tabell 5.

Jag kommer att gå in på exempel som belyser skillnaderna mellan de olika listorna. Det svenska verbet ”ha”, med en hög frekvens både i ANS-listan och Kelly-listan, finns av naturliga skäl inte i Tawasol-listan. Däremot är uttrycket ”jag har” inkluderat, ett sammansatt ord som på arabiska bildas av prepositionen *‘inda* (på, vid, med) i kombination med ett possessivt pronomen, *ī* (jag), som suffix. Ytterligare ett ord som är bland de mesta frekventa orden i de båda svenska listorna är ordet ”en”, som anger obestämd artikel. Arabiskan har också bestämda och obestämda nomen, men obestämd artikel uttrycks genom avsaknad av den bestämda artikeln *al*, exempelvis *kitāb* (en bok) och *al-kitāb* (boken). En annan distinktion är att det faktum att arabiskan saknar kopula i nominalfraser, men endast i presens, vilket visar sig i att verbet ’vara’ saknas på Tawasol-listan. Däremot, i dåtid och nekande presens används verben *kāna* (var) och *laysa* (är inte) som båda finns representerade på listan.

En vidare analys visar att substantiv utgör 28 % av ANS-listan och 44 % av Tawasol, medan den ordklassen saknas helt bland de hundra mest frekventa orden i Kelly-listan. Detta skulle kunna vare ett samband med att flera av orden i ANS och Tawasol är sådana som generellt inte förekommer i

listor med kärnvokabulär utan kan beskrivas som situationsanpassad vokabulär. I Tawasol-listan har exempelvis 'boll', 'stol', 'cykel' och 'leka/spela' hög frekvens. I ANS-listan ingår många sjukvårdsrelaterade ord som saknas i Kelly och Tawasol, exempelvis: 'tolk', 'barn', 'läkare' och 'vårdcentral'.

Denna jämförelse med de mest frekventa orden i de tre listorna visar exempel på några av de utmaningar som det innebär att skapa flerspråkiga ordlistor som är gångbara på båda språken. Frågan är om detta kan säga något om skillnader mellan kärnvokabulär i arabiska och svenska och vilka grammatiska beståndsdelar som är viktiga. Men det skulle behövas mer omfattande material och inspelningar av samtal för att utvärdera skillnader i vilken typ av ord som krävs för att framgångsrikt bygga en flerspråkig AKK-lista på arabiska och svenska. Det faktum att många av orden i ANS-listan är tydligt kontextspecifik och saknas i de två andra listorna visar trots allt på vikten av att anpassa vokabulären för den verksamhet och situation som den ska användas i.

Tabell 5. En jämförelse mellan ANS-, Kelly- och Tawasol-listan (översatt från arabiska) av de 20 mest frekventa orden i respektive lista.

ANS	Kelly	Tawasol
du	och	att
ha	vara	jag/mig
en	i	gå
vara	ha	boll
kunna	dess	bil
att	det	banan
tid	en	på/till
komma	som	sak/något
vi	på	till
det	å	stol
jag	av	klocka/timme
inte	för	vilja
få (i betydelsen 'måste')	att	i
boka	kunna	sitta
hur	skola	var
och	jag	äta
på	inte	cykel

få	med	blomma/ros
skola	till	leka/spela
för	liten	kopp

6. Avslutande diskussion

Arabiskans allt mer framträdande roll i Sverige bekräftas av att det utgör det vanligaste främmande språk som respondenterna vid ANS säger sig komma i kontakt med i sin yrkesroll. En brist i min studie är däremot att jag inte ställde några frågor om de arabiska varieteterna, men en sådan fråga skulle i så fall krävt att respondenterna är förtrogna med sådana frågeställningar och själv kan avgöra vilken dialekt en person talar. En annan intressant aspekt avseende språken som talas av patienterna på ANS är att BKS är på andra plats efter arabiska, och före engelska och somaliska. Majoriteten av dessa personer kom till Sverige i samband med de jugoslaviska krigerna på 1990-talet och har alltså varit bosatta här drygt tjugo år. Detta skulle kunna tyda på att arabiska kommer att vara aktuellt under en lång tid framöver, även om det är svårt att förutsäga språkinläring i ett sådant långt tidsperspektiv.

Sammanlagt deltog 39 respondenter i enkätundersökningen vid ANS, dessa var anställda på sjukhuset och representerade ett stort antal yrkesroller, alltifrån receptionist och medicinsk sekreterare till barnsjuksköterska och kurator. Detta stämmer överens med Somers (2007a) iakttagelse om att patienter med begränsade språkkunskaper interagerar med många fler yrken inom vården än bara läkare, vilket varit fokus för tidigare kommunikationshjälpmedel som bygger på maskinöversättning. Vidare uppgav en övervägande majoritet av respondenterna (87 %) att de upplever språkbarriärer i kommunikation med patienter. Många av språkbarriärerna kan på något sätt härledas till bristen på tolkar, som beskrevs i bakgrundskapitlet. De anställda på ANS identifierade även att patienterna talade flera olika språk, medan det endast var två ur personalen som angett språkkunskaper i arabiska, vilket respondenterna rapporterade var det vanligaste främmande språket bland patienter. De vanligaste språkkunskaperna hos personalen var istället engelska, tyska och franska.

I studien deltog även tre ungdomar med arabiska som modersmål vid ett boende för ensamkommande barn. Respondenterna hade tillbringat mellan ett och tre år i Sverige och två av tre uppgav sig kunna mycket bra eller utmärkt svenska, medan den tredje upplevde språkbarriärer i stort sett på alla platser utanför boendet. Dessa respondenter kom från Palestina och Syrien, två länder som enligt Versteeghs (2014) indelning tillhör samma dialektala område. Respondenterna tog upp språkbarriärer i situationer som rörde hälsa och sjukvård, dels med transaktionella mål (exempelvis boka en tid eller beskriva symtom) men även mer interaktionella mål, som att prata om känslor. I kontrast till svaren från ANS lyfte de även fram språkbarriärer i vardagliga situationer med både transaktionella och interaktionella mål, både inom och utanför boendet. Till skillnad från besök på vårdcentralen eller Migrationsverket är dessa situationer sådana där tolk inte är närvarande. Sådana slutsatser är dock omöjliga att dra eftersom materialet inte är tillräckligt stort för att skapa frekvenslistor med ord och fraser, eller för att få en samlad bild av situationerna. Här behövs alltså ett

mer omfattande material.

En annan brist i undersökningen är utformningen av enkäten. Det visade sig att frågorna inte var helt tydligt ställda, eftersom en del respondenter både vid ANS och boendet för ensamkommande barn svarade genom att ge exempel på kategorier (t.ex. ”hälsningsfraser”, ”medicinska ord”) istället för att ge exempel på konkreta ord eller fraser. Vid en eventuell utvidgad studie skulle man alltså behöva förtydliga hur frågan ställs och ge exempel.

Den tredje frågeställningen om hur vokabulären överensstämde med befintliga listor besvarades genom en jämförelse mellan svaren från ANS och de hundra mest frekventa orden i Kelly- och Tawasol-listorna. Även om syftet med uppsatsen inte var att identifiera kärnvokabulär var det ändå en ganska stor överlappning (41/100) med Kelly-listan. Däremot återfanns inte något av de situationsspecifika orden i någon av de andra listorna. Detta indikerar att specialiserade ordlistor är viktiga när man sedan ska utforma språkliga hjälpmedel för specifika verksamheter och situationer. Jämförelsen visade även på skillnader i de olika grammatiska element som är viktiga i svenska och arabiska, vilket är något som är relevant att tänka på och bör undersökas vidare i utformningen av ett flerspråkigt AKK-hjälpmedel som *PicTalk*.

För svår sjukvårdsterminologi som tolkarna översätter på olika sätt skulle sjukvården kunna inspireras av Migrationsverkets projekt *Tolka mig rätt – att öka kvaliteten i mötet med den sökande* (2014), som delfinansierades av Flyktingfonden. Projektet syftade till att skapa en ordlista med juridiska ord och begrepp som används inom Migrationsverket och översätta den till de mest frekventa flyktingspråken för att öka rättssäkerheten i samband tolkning. Det samma skulle kunna göras med översättning av skalor och formulär som respondenterna vid ANS efterfrågade, exempelvis smärtskala och Borgs andfåddhetsskala CR10. Eftersom även telefonsamtal är ett återkommande svar bland respondenterna skulle det kunna finnas skäl att överväga andra kommunikationsstrategier då patientens språkkunskaper är kända, exempelvis översättningar av standardiserade meddelanden om att vårdgivaren är sjuk och ombokningar som skickas via e-post eller SMS.

Det är väl dokumenterat att språkbarriärer utgör ett hinder för utlandsfödda att få en bra och jämlik vård (Nkulu Kalengayi, Hurtig, Ahlm & Ahlberg 2012, Kale & Kumar 2010). Men på grund av uppsatsens metodologiska begränsningar ska den tvåspråkiga ordlistan som skapats inte ses som slutgiltig utan som en pågående process. Även om materialet från boendet för ensamkommande barn var för litet för att genomföra en kvantitativ analys av vokabulär, så framkommer i enkätstudien vid ANS ett mönster som kan vara fruktbart för vidare utveckling av kommunikationsstrategier och hjälpmedel inom verksamheten. En framtida undersökning borde däremot undersöka patientgruppen närmare. Eftersom barn under 18 slussas in i svenskundervisningen snabbare än vuxna, som måste vänta på permanent uppehållstillstånd innan de får inleda studier i SFI, borde framtida forskning även uppmärksamma denna målgrupp.

När det gäller utvecklingen av *PicTalk* och liknande hjälpmedel så har Somers (2007b), Todman och Alm (2003) i sin forskning betonat att ett interaktionellt perspektiv är viktigt i utvecklingen av maskinöversättningsprogram eller AKK-hjälpmedel. Vidare har forskningen kring interaktion mellan vårdgivare och somaliska astmapatienter visat att vårdgivarna ville ha möjlighet att diskutera eventuell oro med patienterna eller andra frågor som kan dyka upp under besöket (Somers och Lovel 2006). Detta kan jämföras med att vid ANS föreslog respondenterna till exempel frasen ”Har du några frågor?” i situationen Undersökning och operation. Det framkom även att respondenterna upplevde språkbarriärer i situationer som befinner sig utanför de standardiserade procedurerna inom vården, till exempel att hjälpa patienter som inte har bokat tid eller behöver vägbeskrivningar. För att skapa ett verktyg som stödjer genomförandet av interaktionella mål inom samtalet är det nödvändigt att få in patienternas perspektiv, deras mål och förutsättningar.

En av dessa förutsättningar som är viktiga att undersöka vidare gäller de varieteter som patienterna talar. Eftersom dessa skiljer sig avsevärt inom det arabiska språket på grund av diglossisituationen, i kombination med varierande nivåer av läskunnighet, kan varieteter vara avgörande för att skapa ett inkluderande kommunikationsverktyg. I relation till detta kan man även tänka i termer av vilka varieteter som kan vara relevanta att prioritera. Även om de syriska och irakiska varieteterna är vanligast i Sverige, så kan den stora tolkbristen och tolksvårigheterna för marockanska varieteter göra att det är speciellt motiverat att fokusera på kommunikationsstöd för denna målgrupp.

Slutligen är det värt att påpeka att ett hjälpmedel som *PicTalk* naturligtvis inte ska ses som en ersättning till tolk, utan som ett komplement för de situationer då tolk av olika anledningar inte är närvarande. Flera av respondenterna vid ANS rapporterade språkbarriärer som är relaterade till tolkning eller bristen på tolkar. Respondenterna beskrev även kommunikationssvårigheter med patienter med bristande svenska som inte vill ha tolk, och i en sådan situation kan ett tekniskt kommunikationsstöd vara särskilt värdefullt. Men för att ta reda på detta skulle man behöva utföra ytterligare en studie där man testade en prototyp av verktyget i samarbete med personal och med samtycke från patienter. Först då skulle man kunna veta om språkbarriärerna i praktiken kunde – om inte överbryggas, så åtminstone lindras – något som skulle vara till fördel för både vårdgivare och patienter.

Bibliografi

- Alm, Norman, Mamoru Iwabuchi, Peter N. Andreasen, och Kenryu Nakamura. 2002. "A multi-lingual augmentative communication system". I *Universal Access Theoretical Perspectives, Practice, and Experience*, 398–408. Springer. http://link.springer.com/chapter/10.1007/3-540-36572-9_31.
- Andersson Junkka, Malin. 2016. "Lagen om nationella minoriteter". februari 3. <http://www.minoritet.se/lagen-om-nationella-minoriteter>.
- Angereds Närsjukhus. u.å. "Läsplattor i reception [internt material]". Angereds Närsjukhus.
- "Anhöriga och vänner tolkar istället för utbildade". 2012. *Sveriges Radio*. juni 21. <http://sverigesradio.se/sida/artikel.aspx?programid=110&artikel=5160811>.
- Austin, John Langshaw. 1975. *How to do things with words*. Redigerad av J. O. Urmson och Marina Sbisá. Second Edition. Cambridge: Oxford university press.
- Baker, Bruce, Katya Hill, och Richard Devylder. 2000. "Core vocabulary is the same across environments". I *California State University at Northridge Conference*. <https://minspeak.com/students/documents/2000CSUN.pdf>.
- Banajee, Meher, Cynthia Dicarolo, och Sarintha Buras Stricklin. 2003. "Core Vocabulary Determination for Toddlers". *Augmentative and Alternative Communication* 19 (2): 67–73. doi:10.1080/0743461031000112034.
- Beukelman, David, Jackie McGinnis, och Deanna Morrow. 1991. "Vocabulary Selection in Augmentative and Alternative Communication". *Augmentative and Alternative Communication* 7 (3): 171–85. doi:10.1080/07434619112331275883.
- Bourdieu, Pierre, och John B. Thompson. 1991. *Language and symbolic power*. Cambridge: Harvard University Press.
- Brown, Gillian, och George Yule. 1983. *Teaching the spoken language*. Vol. 2. Cambridge University Press.
- Bryman, Alan. 2011. *Samhällsvetenskapliga metoder*. Översatt av Björn Nilsson. Andra upplagan. Malmö: Liber.
- Buckwalter, Tim, och Dilworth Parkinson. 2014. *A frequency dictionary of Arabic: Core vocabulary for learners*. Routledge.
- Chasteauneuf, Colin. 2010. "Questionnaires". I *Encyclopedia of Case Study Research*, av Albert Mills, Gabrielle Durepos, och Elden Wiebe. 2455 Teller Road, Thousand Oaks California 91320 United States: SAGE Publications, Inc. <http://sk.sagepub.com/reference/casestudy/n282.xml>.
- Cheepen, Christine. 1988. *The predictability of informal conversation*. Pinter London.
- Crystal, David. 1986. "ISAAC in Chains: The Future of Communication Systems". *Augmentative and Alternative Communication* 2 (4): 140–45. doi:10.1080/07434618612331273950.
- Diedrich, Andreas. 2016. "Stora brister i valideringen av nyanländas kunskaper". *Dagens Nyheter*. maj 9. <http://www.dn.se/debatt/stora-brister-i-valideringen-av-nyanlandas-kunskaper/>.
- Draffan, E. A. 2015. "Working on the linguistic aspects of the Arabic Symbol Dictionary | Arab Symbol Dictionary for AAC". september 1. <http://access.ecs.soton.ac.uk/blog/symboldictionary/working-on-the-linguistic-aspects-of-the-arabic-symbol-dictionary/>.

- Draffan, E. A., Mike Wald, Nawar Halabi, Ouadie Sabia, Wajdi Zaghouni, Amatullah Kadous, Amal Idris, Nadine Zeinoun, och David Banes. 2015. "Generating acceptable Arabic Core Vocabularies and Symbols for AAC users". I *Proceedings of SLPAT 2015: 6th Workshop on Speech and Language Processing for Assistive Technologies*, 91–96. Association for Computational Linguistics. <http://eprints.soton.ac.uk/384316/>.
- Drew, Katie. 2016. "Making sure refugees aren't lost in translation - with one simple app". *UNHCR Innovation*. april 19. <http://innovation.unhcr.org/making-sure-refugees-arent-lost-translation-one-simple-app/>.
- Eckert, Penelope. 2014. "Ethics in linguistic research". I *Research Methods in Linguistics*, redigerad av Robert J. Podesva och Devyani Sharma. Cambridge: Cambridge University Press.
- Ekström Lindbäck, Lyra. 2014. "Gör arabiskan till nationellt minoritetsspråk". *Dagens Nyheter*. oktober 7. <http://www.dn.se/kultur-noje/kulturbedatt/lyra-ekstrom-lindback-gor-arabiskan-till-nationellt-minoritetssprak/>.
- Emmerik, Beatrice. 2016. "Tolkbrist gör att flyktingbarn tvingas vänta på vård - P4 Örebro". *Sveriges Radio*. mars 6. <http://sverigesradio.se/sida/artikel.aspx?programid=159&artikel=6383199>.
- "Europeisk stadga om landsdels- eller minoritetsspråk". 2016. *Mänskliga rättigheter: Regeringens webbplats om mänskliga rättigheter*. Åtkomstdatum juli 28. <http://www.manskligarattigheter.se/sv/vem-gor-vad/europaradet/europeisk-stadga-om-landsdels-eller-minoritetssprak>.
- Ferguson, Charles A. 1996. *Sociolinguistic Perspectives: Papers on Language in Society, 1959-1994*. Redigerad av Thom Huebner. Oxford Studies in Sociolinguistics. New York: Oxford University Press. <http://www.jstor.org/stable/30028608>.
- Ferm, Ulrika, och Susanne Bäckström. 2016. "KomHIT Flykting". Seminarium, Göteborg, april 26.
- Fried-Oken, Melanie, och Lillian More. 1992. "An Initial Vocabulary for Nonspeaking Preschool Children Based on Developmental and Environmental Language Sources". *Augmentative and Alternative Communication* 8 (1): 41–56. doi:10.1080/07434619212331276033.
- Halliday, Michael Alexander Kirkwood. 1978. *Language as social semiotic*. London Arnold.
- Hanell, Tove. 2014. "Låg ersättning ger lågt intresse för sjukvårdstolkning". *svt.se*. juni 29. <http://www.svt.se/nyheter/inrikes/lag-ersattning-ger-lagt-intresse-for-sjukvardstolkning>.
- Hjelm, Katarina. 2013. "Kommunikation med eller utan tolk". *Vårdhandboken*. februari 19. Kommunikation med eller utan tolk.
- Holes, Clive. 2004. *Modern Arabic: Structures, functions, and varieties*. Georgetown University Press.
- Huer, Mary Blake. 1997. "Culturally inclusive assessments for children using augmentative and alternative communication (AAC)". *Communication Disorders Quarterly* 19 (1): 23–34.
- Ibrahim, Lorin, och Anders Ljungberg. 2016. "Arabiska kan gå om finska som näst största språk - Nyheter (Ekot) | Sveriges Radio". *Sveriges Radio*. april 5. <http://sverigesradio.se/sida/artikel.aspx?programid=83&artikel=6404347>.
- "Inkomna ansökningar om asyl, 2015". 2016. *Migrationsverket*. Januari 1. <http://www.migrationsverket.se/download/18.7c00d8e6143101d166d1aab/1451894593595/Inkomna+ans%C3%B6kningar+om+asyl+2015+-+Applications+for+asylum+received+2015.pdf>.
- "Iraq". 2016. *Ethnologue: Languages of the World*. Dallas, Texas: SIL International. <http://www.ethnologue.com/country/IQ>.

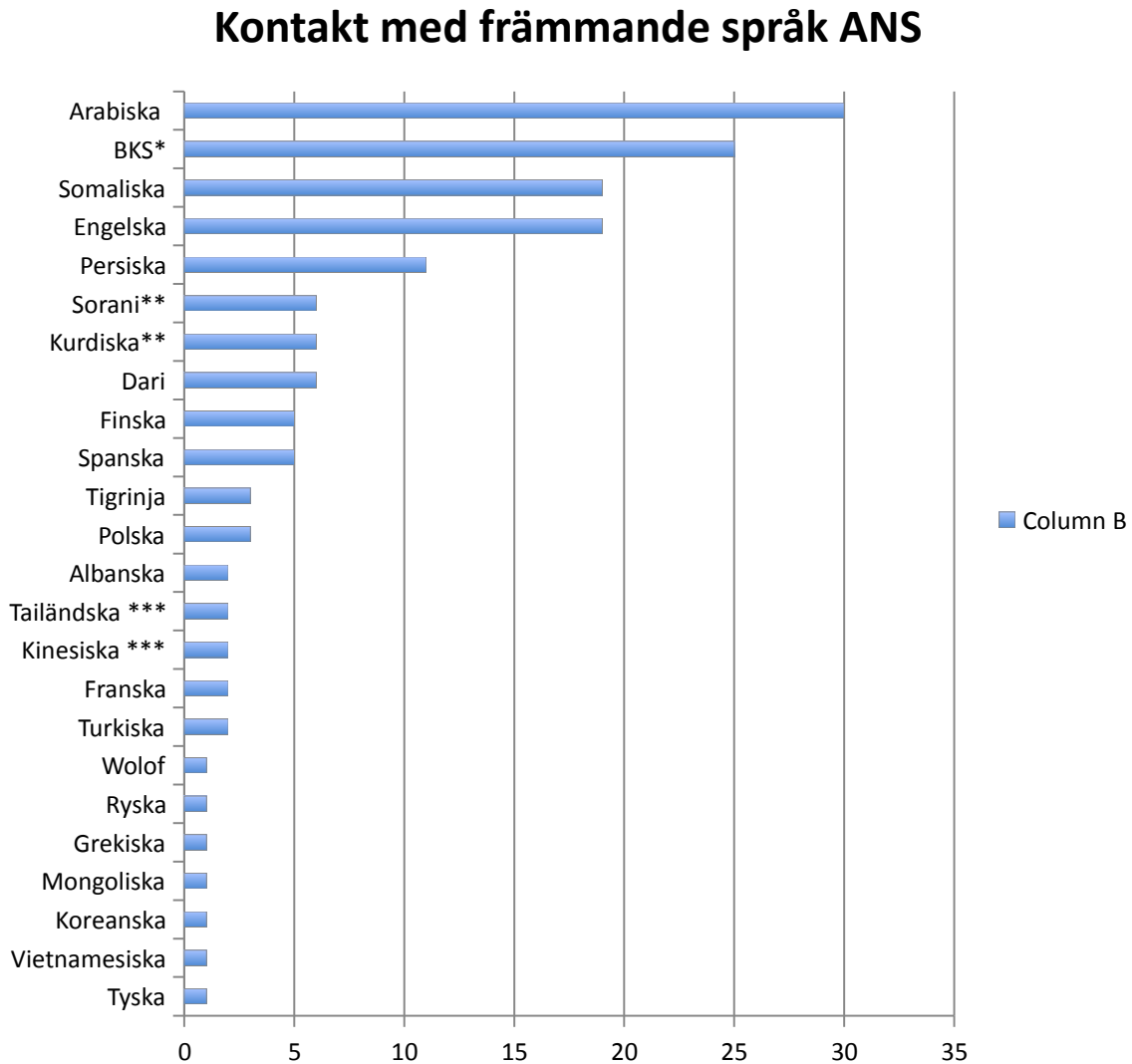
- Jebril, Nadia. 2015. "Tolkbrist kan bli allvarligt samhällsproblem - P4 Malmöhus | Sveriges Radio". *Sveriges Radio*. oktober 5. <http://sverigesradio.se/sida/artikel.aspx?programid=96&artikel=6275788>.
- Johansson, Sofie. Brev till Lorna Bartram. 2016. "Kelly-listan", april 8.
- Johnson, Marianne. 2004. "What can we learn from drawing parallels between people who use AAC and people whose first language is not English?" *Communication Matters* 18 (2): 15–17.
- Johnson, Marianne, Gareth Evans, Zeinab Mohamed, och Ann-Louise Caress. 2006. "The development and evaluation of alternative communication strategies to facilitate interactions with Somali refugees in primary care: a preliminary study". *Journal of Innovation in Health Informatics* 14 (3): 183–89.
- Kalengayi, Faustine Kyungu Nkulu, Anna-Karin Hurtig, Clas Ahlm, och Beth Maina Ahlberg. 2012. "“It is a challenge to do it the right way”: an interpretive description of caregivers’ experiences in caring for migrant patients in Northern Sweden". *BMC health services research* 12 (1): 433.
- Kammarkollegiet (2015). "Sök auktoriserad tolk". *Kammarkollegiet*. Åtkomstdatum januari 5. <http://www.kammarkollegiet.se/interpreter/sv/search#?page=0>.
- Kihlström, Staffan. 2015. "Förkortad utbildning för tolkar kritiserar". *Dagens Nyheter*, december 7. <http://www.dn.se/nyheter/sverige/forkortad-utbildning-for-tolkar-kritiserar/>.
- Kilgarriff, Adam, Vít Baisa, Jan Bušta, Miloš Jakubiček, Vojtěch Kovář, Jan Michelfeit, Pavel Rychlý, och Vít Suchomel. 2014. "The Sketch Engine: Ten Years on". *Lexicography* 1 (1): 7–36. doi:10.1007/s40607-014-0009-9.
- Kilgarriff, Adam, Frieda Charalabopoulou, Maria Gavrilidou, Janne Bondi Johannessen, Saussan Khalil, Sofie Johansson Kokkinakis, Robert Lew, Serge Sharoff, Ravikiran Vadlapudi, och Elena Volodina. 2014. "Corpus-Based Vocabulary Lists for Language Learners for Nine Languages". *Language Resources and Evaluation* 48 (1): 121–63. doi:10.1007/s10579-013-9251-2.
- "KomHIT - Kommunikationsstöd för människor på flykt". 2016. *KomHIT - Kommunikationsstöd för människor på flykt*. Åtkomstdatum maj 18. <http://kom-hit.se/flykting/>.
- Ljungberg, Anders. 2012. "Brist på tolkar i vården leder till fel diagnoser". Sveriges Radio. <http://sverigesradio.se/sida/artikel.aspx?programid=83&artikel=5157434>.
- Millikin, C. C. 1997. "Symbol systems and vocabulary selection strategies". *Handbook of augmentative and alternative communication*, 97–148.
- "Morocco". 2016. *Ethnologue – Languages of the World*. Nineteenth edition. Dallas, Texas: SIL International. <http://www.ethnologue.com/country/MA>.
- Newell, A. F. 1990. "Speech technology: Cross fertilization between research for the disabled and the non-disabled". I *Proceedings of the First ISAAC Research Symposium in Augmentative and Alternative Communication*, redigerad av J. Brodin och E. Bjorck-Akesson, 131–34. ERIC.
- Nordebö, Peter. 2015. "Bristar i användning av tolkar". *Publikt*. januari 23. <http://www.publikt.se/artikel/brister-i-anvandningen-av-tolkar-17400>.
- Pagels, Susanna. 2016. "Röntgenfraser på 30 olika språk". *Vårdfokus*. maj 10. <https://www.vardfokus.se/webbnyheter/2016/maj/rontgen/>.
- Parkvall, Mikael. 2015. *Sveriges språk i siffror. Vilka språk talas och av hur många?* Språkrådets skrifter 20. Språkrådet.

- Patil, S., och P. Davies. 2014. "Use of Google Translate in Medical Communication: Evaluation of Accuracy". *BMJ* 349 (dec15 2): g7392–g7392. doi:10.1136/bmj.g7392.
- Pirttisalo, Jani. 2015. "Akut tolkbrist kan bli livsfarlig för patienter | SvD". *Svenska Dagbladet*. november 6. <http://www.svd.se/akut-tolkbrist-kan-bli-livsfarlig-for-patienter>.
- "Refugee Communication Boards". 2016. *Tobii Dynavox*. Åtkomstdatum maj 17. <http://www.tobiidynavox.com/refugee-communication-boards/>.
- Schilling, Natalie. 2014. "Surveys and Interviews". I *Research Methods in Linguistics*, redigerad av Podesva, Robert J. och Sharma, Devyani. Cambridge: Cambridge University Press.
- SFS. 2016. "Patientlag (2014:821)". Stockholm: Justitiedepartementet. Åtkomstdatum juli 2. http://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/patientlag-2014821_sfs-2014-821.
- SFS (1942:740). 2016. "Rättegångsbalk (1942:740)". Stockholm: Justitiedepartementet. Åtkomstdatum augusti 16. http://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/rattegangsbalk-1942740_sfs-1942-740.
- SFS (2001:453). 2016. "Socialtjänstlag (2001:453)". Åtkomstdatum maj 30. http://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/socialtjanstlag-2001453_sfs-2001-453.
- Sodemann, Morten, och Arnddis Svabo. 2011. "Sygdomstolkning". september 15. <http://sproguseet.dk/tolkning/sygdomstolkning/>.
- Somers, Harold. 2007a. "Medical spoken language translation: What do the users really need?" I *International Conference on Translating and the Computer*. <http://www.mt-archive.info/05/Aslib-2007-Somers.pdf>.
- . 2007b. "Theoretical and methodological issues regarding the use of Language Technologies for patients with limited English proficiency". *Proceedings of TMI*, 206–13.
- Somers, Harold L., och Hermione J. Lovel. 2006. *Can AAC technology facilitate communication for patients with limited English?* <http://personalpages.manchester.ac.uk/staff/harold.somers/ESRCfinal.pdf>.
- SOU 2005:37. *Tolkutbildning – nya former för nya krav*. Stockholm: Statens offentliga utredningar.
- Spolsky, Bernard. 2004. *Language Policy*. Cambridge: Cambridge University Press.
- "Syria". 2016. *Ethnologue: Languages of the World*. Nineteenth edition. Dallas, Texas: SIL International. <http://www.ethnologue.com/country/SY>.
- "Syria". 2016. *Ethnologue: Languages of the World*. Nineteenth edition. Dallas, Texas: SIL International. <http://www.ethnologue.com/country/SY>.
- "Ta emot nyanlända elever". 2016. *Skolverket*. mars 18. <http://www.skolverket.se/skolutveckling/larande/nyanlandas-larande/ta-emot-nyanlandaelever-1.237657>.
- Todman, John, och Alm Norman. 2003. "Modelling Conversational Pragmatics in Communication Aids". *Journal of Pragmatics* 35: 523–38. doi:10.1016/S0378-2166(02)00130-3.
- Todman, John. 2010. "Communication Aids, Pragmatics of". Redigerad av Louise Cummings. *The Routledge pragmatics encyclopedia*. Abingdon: Routledge.
- Todman, John, och Norman Alm. 1997. "Pragmatics and AAC approaches to conversational goals". I *Ann Copestake, Stefan Langer, and Sira Palazuelos-Cagigas, editors, Natural Language Processing for Communication Aids, Proceedings of a Workshop Sponsored by the*

- Association for Computational Linguistics*, 1–8.
http://www.aclweb.org/old_anthology/W/W97/W97-0501.pdf.
- . 2003. "Modelling conversational pragmatics in communication aids". *Journal of Pragmatics* 35 (4): 523–38. doi:10.1016/S0378-2166(02)00130-3.
- Todman, John, Norman Alm, Jeff Higginbotham, och Portia File. 2008. "Whole Utterance Approaches in AAC". *Augmentative and Alternative Communication* 24 (3): 235–54. doi:10.1080/08990220802388271.
- "Tolka mig rätt - att öka kvaliteten i mötet med den sökande". 2014. Migrationsverket. december 22. <http://www.migrationsverket.se/Andra-aktorer/EU-fonder/Avslutade-fonder/Flyktingfonden/Genomforda-projekt/Tolka-mig-ratt.html>.
- TT. 2015. "Extra miljoner ska lösa tolkbrist | SvD". *Svenska Dagbladet*. december 29. <http://www.svd.se/sprakforetagen-tolkbristen-ar-akut>.
- . 2016. "Risk för stora brister när tolk används vid rättegång". *Svt Nyheter Småland*. maj 20. <http://www.svt.se/nyheter/lokalt/smaland/mindre-rattvisa-domar-vid-tolkning-1>.
- "Uppdrag granskning, avsnitt 2". 2015. *Uppdrag granskning*. Stockholm: Sveriges Television. <http://www.svt.se/ug/se-program/uppdrag-granskning-avsnitt-2-1>.
- Vanderheiden, Gregg, och David Kelso. 1987. "Comparative Analysis of Fixed-Vocabulary Communication Acceleration Techniques". *Augmentative and Alternative Communication* 3 (4): 196–206. doi:10.1080/07434618712331274519.
- Veerstegh, Kees. 2014. *The Arabic Language*. Second Edition. Edinburgh: Edinburgh University Press.
- "Väntetider för asylutredning". 2016. Text. *Migrationsverket*. Åtkomstdatum maj 17. <http://www.migrationsverket.se/Privatpersoner/Skydd-och-asyl-i-Sverige/Nyheter/2016-03-01-Vantetider-for-asylutredning.html>.
- Wahba, Kassem M. 1996. "Lingustic Variation in Alexandrian Arabic: The Feature of Emphasis". I *Understanding Arabic: essays in contemporary Arabic linguistics in honor of El-Said Badawi*, redigerad av Alaa Elgibali. Cairo: The American University in Cairo Press.
- Wallqvist, Annette. 2011. "Forskare: Stora brister i landets tolkservice". *Dagens Juridik*. november 17. <http://www.dagensjuridik.se/2011/11/forskare-stora-brister-i-landets-tolkservice>.
- Zangari, Carol. 2014. "PrAACtical Resources: Vocabulary Selection Questionnaire". *PrAACtical AAC*. juli 2. <http://praacticalaac.org/practical/practical-resources-vocabulary-selection-questionnaire/>.

Bilaga 1: Kontakt med främmande språk ANS

Tabell 6. Lista över främmande språk som respondenterna vid ANS angett att oftast kommer i kontakt med i kommunikation med patienter.



* BKS är ett samlingsnamn för bosniska, kroatiska, serbiska och montenegrinska. ** Vissa av deltagarna har angett ”kurdiska språk”, ”kurdiska dialekter”, medan andra specifikt skrivit sorani, som är en av tre kurdiska varieteter. Jag har ändå valt att inte slå samman dessa utan låta kurdiska och sorani stå var för sig. *** Både kinesiska och tailändska, eller thai, består i själva verket av ett flertal varieteter, i vissa fall med väldigt stora variationer. Det framkommer dock inte någon närmare information om vilken varietet som åsyftas i enkätsvaret.

Bilaga 2: Enkät till personal på ANS

Studie om ord som kan överbrygga språkbarriärer i mötet med patienter

Hej!

Mitt namn är Lorna Bartram och jag studerar arabiska och interkulturell kommunikation vid Göteborgs universitet. Jag gör en studie om vanliga ord och fraser som kommer att användas till ett digitalt bildstöd (<http://pictalk.se/>).

Din medverkan i studien är frivillig och helt anonym. Enkäten innehåller 11 frågor och tar inte mer än 15-20 minuter att fylla i. Din medverkan är mycket uppskattad och resultaten kommer att användas för att förbättra kommunikationen för människor som ännu inte lärt sig svenska.

Du får gärna kontakta mig om du har några frågor om studien.

Mina kontaktuppgifter är: 070 404 3911, lorna.bartram@gmail.com

Tacksam för din medverkan!

Lorna Bartram
masterstudent, Göteborgs universitet

FRÅGOR

1. Jag är:

Man

Kvinna

2. Vilken är din yrkesroll?

3. Vilka språk kommer du oftast i kontakt med i ditt arbete? Ange gärna flera.

4. Vilket är ditt modersmål? Ange flera om du är tvåspråkig.

5. Vilka andra språk talar du? Ange även nivå – nybörjare, medel eller flytande.

6. I vilka situationer upplever du bristande kommunikation med patienter på grund av språkbarriärer?
(t.ex. i väntan på tolk, patienter som inte bokat tid)

7. Tänk på ord och fraser som passar i dessa situationer och skriv sedan ner dem.

8. Vilka ord och fraser har patienterna ofta svårt att förstå när ni kommunicerar?

9. Finns det särskilda meningar du skulle behöva säga i dessa situationer?

10. Andra ord eller fraser som behövs? (t.ex. en smärtskala)

11. Har du några övriga tankar?

Bilaga 3: Enkät till arabisktalande ungdomar

استبيان عن اللغة والتواصل في السويد

مرحباً،

إسمي لورنا بارترام وأنا أدرس اللغة العربية في جامعة غوثنبرغ. أقوم بعمل دراسة (استبيان) عن الكلمات والعبارات الشائعة في التواصل باللغتين العربية، والسويدية. الغرض من الاستبيان هو جمع قائمة الكلمات والعبارات التي ستستخدم في تطبيق لتسهيل عندما يتمكن الأفراد من التواصل الفعال، بسبب عدم تحدث لغات (<http://pictalk.se>) التواصل، يمكن الاستفادة من التطبيق مشتركة

المشاركة هي بالطبع اختيارية ومحمية الهوية وإن مشاركاتكم لذات فائدة عظيمة. تتضمن الدراسة ١٣ سؤال فقط، وتستغرق أكثر من ٢٠-١٥ دقيقة.

إن رغبتكم بمعرفة المزيد عن هذه الدراسة، فمعلومات الاتصال الخاصة بي هي: lorna.bartram@gmail.com

شكراً على مشاركتك و وقتك!

لورنا بارترام

طالبة ماجستير، جامعة غوثنبرغ

الأسئلة

١. ما هو جنسك؟
[] أنثى
[] ذكر
٢. كم عمرك؟
٣. ما هي لغتك الأم؟
٤. من أي بلد أنت؟
٥. ما هي اللغات التي تتكلم بها؟ الرجاء ذكر المستوى – منخفضة، متوسطة أو بطلاقة.
٦. منذ متى وأنت تعيش في السويد؟
٧. بأي لغات تتواصل عادةً في حياتك اليوم؟
٨. بأي ظروف تقوم بمواجهة سوء التواصل بسبب حواجز اللغة؟
٩. ما هي الكلمات والعبارات المهمة في هذه الظروف؟ الرجاء ذكر عدة أمثلة.
١٠. ما هي الكلمات التي تستصعبها عند التواصل مع أحد من الموظفين الذين يتكلم العربية؟
١١. هل هناك جمل معينة ترغب في أن تقولها في هذا الحالات؟
١٢. هل أنت بحاجة كلمات أو عبارات أخرى؟
١٣. هل لديك أي أفكار أخرى؟

Bilaga 4: Frekvensordlista ANS – topp 100

Tabell 7. De 100 mest frekventa orden baserade på enkätundersökningen vid ANS.

Svenskt ord	Arabisk översättning	Ordklass	Frekvens	Kommentar
du	أنت	pronomen	74	
ha	لدى	verb	26	På arabiska är motsvarigheten till svenskans 'att ha' prepositionerna لدى/عند, de delar alltså inte samma ordklass.
en		-determinerare	23	Motsvaras på arabiska av avsaknad av den bestämda partikeln al-.
vara		-verb	23	En motsvarighet till verbet 'vara' saknas i presens i arabiskan.
kunna	يستطيع	verb	21	
att	أن	konjunktion	18	
tid	وقت	substantiv	18	
komma	يأتي	verb	15	
vi	نحن	pronomen	15	
det	ذلك/تلك	pronomen	14	Precis som böjningen av pronomenen 'den' och 'det' bestäms av substantivets genus är den arabiska motsvarigheten ذلك för maskulinum och تلك för femininum.
jag	أنا	pronomen	13	
inte	لا/ليس	adverb	13	
få	يجب على	verb	11	I betydelsen 'måste', 'vara tvungen att'. På arabiska motsvaras det även av prepositionen على med ett pronomen som suffix, t.ex. علينا 'vi måste', alternativt pronomen + بحاجة إلى.

boka	يحجز	verb	11	
hur	كيف	adverb	10	
och	و	konjunktion	10	
på	على	preposition	10	
få	يتلقى	verb	9	I betydelse 'motta'.
skola	سوف	verb	9	
för	ل	preposition	8	
tolk	مترجم	substantiv	8	
ni	انتم	pronomen	7	
barn	طفل	substantiv	6	
som	الذي/التي	pronomen, relativt	6	På arabiskan olika ord beroende genus.
i	في	preposition	6	
utan	لكن	konjunktion	4	I betydelsen 'men'.
med	مع	preposition	6	
läkare	طبيب	substantiv	6	
ingen	لا أحد	pronomen	5	
den	ذلك/تلك	determinerare	5	Se kommentaren för 'det'.
vad	ما/ماذا	pronomen	5	
vilja	يريد	verb	5	
när	متى	adverb	5	
här	هنا	adverb	5	
bli	يصبح	verb	5	
idag	اليوم	substantiv	5	
ha ont	يألم	adjektiv	5	På arabiska används ett verb i stället för adjektiv.
hjälpa	يساعد	verb	5	
ditt	ك	pronomen	4	Motsvaras i arabiskan av ett

				suffix.
ny	جديد	adjektiv	4	
till	إلى	preposition	4	
hjälp	مساعدة	substantiv	4	
vårdcentral	مركز الرعاية الصحية	substantiv	4	
din	لك	pronomen	4	Motsvaras av ett suffix.
dag	يوم	substantiv	4	
någon	أحد	pronomen	4	
annan	آخر	pronomen	4	
sjuk	مريض	adjektiv	4	
behöva	يحتاج	verb	4	
smärta	ألم	substantiv	3	
ansträngning	مجهود	substantiv	3	
tempo	سرعة	substantiv	3	
där	هناك	adverb	3	
hur länge	منذ متى	adverb	3	
må	يشعر	verb	3	I betydelsen 'Hur mår du?' används inte detta verb utan istället följande uttryck: كيف حالك؟
träffa	يستشير	verb	3	I betydelsen 'träffa en läkare'.
medicin	دواء	substantiv	3	
vänta	ينتظر	verb	3	
finna	يجد	verb	3	
sjuusköterska	ممرض	substantiv	3	
be	يطلب	verb	3	
tyvärr	للأسف	adverb	3	
remiss	إحالة	substantiv	3	

besök	زيارة	substantiv	3	
nu	الآن	adverb	3	
något	شيء	substantiv	3	
väg	طريق	substantiv	3	
ta	يأخذ	verb	3	
dina	ك	pronomen	3	Motsvaras av ett suffix.
mig	أنا	pronomen	3	
ringa	يهاتف	verb	3	
bibehålla	يحتفظ	verb	2	
sänka	يخفض	verb	2	
språk	لغة	substantiv	2	
språkstörning	اضطراب لغوي	substantiv	2	
röntgen	أشعة سينية	substantiv	2	
klä	يلبس	verb	2	
blodprov	تحليل الدم	substantiv	2	
lämna	يعطي	verb	2	I betydelsen 'ge', 'övertäcka'.
vem	من	pronomen, interrogativ	2	
eller	أو	konjunktion	2	
ge	يعطي	verb	2	
er	كما- /كن- /كم	pronomen	2	Motsvaras i arabiskan av ett suffix som varierar beroende på genus och antal.
vända	يتصل ب	verb	2	I betydelsen 'vända sig till', 'söka kontakt med'.
symtom	عَرَض	substantiv	2	
beskriva	يصف	verb	2	
vilken	ي	pronomen,	2	

		interrogativ		
söka	يبحث	verb	2	
sluta	يتوقف عن	verb	2	
andas	يتنفس	verb	2	
vid	عند	preposition	2	
äta	يأكل	verb	2	
feber	حمى	substantiv	2	
prata	يتحدث	verb	2	
egenremiss	إحالة الذاتية	substantiv	2	
LMA-kort	بطاقة ل م أ	substantiv	2	
om	عن	preposition	2	
söka	يذهب إلى	verb	2	I betydelsen 'besöka', exempelvis 'söka vårdcentralen'.
utan	بدون	preposition	2	
personnummer	رقم الهوية	substantiv	2	

Bilaga 5: Fraser ANS

Tabell 8. Lista med fraser sorterade enligt frekvens och språklig situation. Kategorin Allmän innebär att fraserna förekommer i flera olika situationer.

Situation	Exempel	Arabisk översättning	Frekvens
Bokning och administration	Läkaren/psykologen har blivit sjuk, vi måste boka en ny tid.”	الطبيب/ الطبيب النفس مريض, نحن بحاجة إلى حجز موعد جديد	11
Genomresa	”Vill ni ha hjälp?”	هل أنت بحاجة إلى مساعدة؟	7
Allmän	”Hur mår du?”	كيف حالك؟	3
Bokning och administration	”Vem söker du?”	من تبحث؟	3
Bokning och administration	”Vad har du för personnummer?”	ما هو رقم هويتك؟	2
Undersökning och operation	”Har du några frågor?”	هل لديك أي أسئلة؟	2
Bokning och administration	”Vilken tid vill du komma?”	متى تريد القدوم؟	2
Undersökning och operation	”Kan du beskriva dina symtom?”	هل يمكنك وصف أعراضك؟	2
Bokning och administration	”Du kommer att få en kallelse hemskickad via posten”	ستتلقى دعوة إلى عنوانك عن طريق البريد	2
Allmän	”du är välkommen”	مرحباً بك	2