



LUNDS
UNIVERSITET

När barnets röst kräver mer än ord

En kvalitativ studie om socialarbeters erfarenheter av kommunikativ tillgänglighet
i möten med barn som har kommunikationssvårigheter

Fikriye Mulla & Erona Arifaj
Kandidatuppsats
SOPB 63 VT 2026
Handledare: Lagunathan Govender

Abstract

Authors: Erona Arifaj & Fikriye Mulla

Title: *“When the child’s voice demands more than words” A qualitative study of social workers experiences of communicative accessibility in meetings with children with communication difficulties* [Translated title].

Supervisor: Lagunathan Govender

Assessor: Lars Harrysson

This study examined how social workers in Swedish social services described their work with communicative accessibility for children with communication difficulties or children who do not use verbal communication. The study also examined the professional and organizational conditions that affected this work and the consequences that limited communicative accessibility could have for children's right to express their views. The study had a qualitative design, and the empirical material consisted of six semi-structured interviews with social workers from different areas of social services. The material was analyzed using thematic analysis, with Roger Hart's Ladder of Participation and Michael Lipsky's theory of street-level bureaucracy as theoretical frameworks. The findings indicated that communicative accessibility was often dependent on individual social workers' knowledge, initiative, and ability to develop practical solutions when established organizational routines and communication support were lacking. The findings also showed that limited access to communication tools, insufficient time, and organizational barriers could restrict children's opportunities for participation. In addition, the participants described how children with communication difficulties could become dependent on adults' interpretations, which could limit the child's right to express their own perspective. The study concluded that communicative accessibility was shaped by both professional and organizational conditions and should therefore not be understood solely as the responsibility of individual social workers.

Keywords: Communicative accessibility, child participation, social services, communication difficulties.

Nyckelord: Kommunikativ tillgänglighet, barns delaktighet, socialtjänsten, kommunikationssvårigheter.

Förord

Vi vill rikta ett stort tack till vår handledare Lagunathan Govender för värdefull handledning, konstruktiv feedback och stöd genom hela arbetsprocessen.

Vi vill även rikta ett särskilt tack till Teres Hjärpe och Carina Tigervall för ert stöd, er förståelse och ert engagemang.

Vi vill även tacka de personer som deltagit i studien och bidragit med sina erfarenheter och perspektiv. Er medverkan har varit avgörande för att denna studie kunnat genomföras.

Slutligen vill vi tacka våra familjer och vänner för deras tålamod, uppmuntran och ovärderliga stöd under tiden arbetet skrivits. Vi vill även tacka oss själva för att vi fortsatte arbetet och fullföljde uppsatsen trots de motgångar och utmaningar som uppstod längs vägen.

Helsingborg, maj 2026

Erona Arifaj & Fikriye Mulla

Innehållsförteckning

Abstract.....	2
Innehållsförteckning.....	4
1 Inledning och problemformulering.....	6
1.1 Syfte.....	8
1.2 Frågeställningar.....	8
2 Forskningsläge.....	9
2.1 Litteratursökning.....	9
2.2 Barns delaktighet och kommunikativa svårigheter.....	10
2.3 Kommunikativ tillgänglighet i mötet med socialtjänsten.....	13
2.4 Socialarbetares kompetens och förhållningssätt i mötet med barn med kommunikationssvårigheter.....	15
2.5 Organisatoriska villkor för kommunikativ tillgänglighet.....	18
3 Teoretiskt ramverk.....	21
3.1 Gräsrotsbyråkrati.....	21
3.1.2 Handlingsutrymme.....	21
3.1.3 Coping strategier.....	22
4 Metod och metodologiska överväganden.....	25
4.1 Metodologiska överväganden.....	25
4.2 Urval och avgränsningar.....	26
4.3 Tillvägagångssätt.....	28
4.4 Bearbetning och analys.....	30
4.5 Tillförlitlighet.....	31
4.6 Forskningsetiska överväganden.....	33
4.7 Arbetsfördelning.....	35
5. Resultat och analys.....	36
5.1 Kommunikativ tillgänglighet som individuellt ansvar i praktiken.....	37
5.2 Kompetensbrist och rädsla som hinder för barns delaktighet.....	40
5.3 Barnets röst genom vuxnas tolkningar.....	44
6 Slutdiskussion.....	52
Referenslista.....	56
Bilagor.....	63
Bilaga 1 - Informationsbrev.....	63
Bilaga 2 - Intervjuguide.....	65

1 Inledning och problemformulering

Barn har enligt barnkonventionen (SFS 2018:1197 artikel 12 och artikel 13) och socialtjänstlagen (SFS 2025:400 3 kap. 1-3§§) rätt att få information, komma till tals och vara delaktiga i frågor som rör dem. Denna rättighet är universell och gäller alla barn oavsett ålder, mognad eller funktionsförmåga. För barn som har kommunikativa svårigheter eller saknar verbalt språk krävs särskilda anpassningar för att rätten till delaktighet ska kunna förverkligas i praktiken.

Trots den tydliga rättsliga grunden för barnens rätt att komma till tals och uttrycka sin åsikt, visar rapporter från Socialstyrelsen att delaktigheten för barn med funktionsvariationer inte alltid tillgodoses i praktiken (Socialstyrelsen 2019, s. 6-7). Delaktigheten begränsas av bland annat bristande kunskap om kommunikationssvårigheter, avsaknad av kommunikationsstöd och tidsbrist i handläggningen (ibid). Rabiee, Sloper och Beresford visar att bristande delaktighet i många fall hänger samman med bristande kommunikativ tillgänglighet (2005, s. 385). Internationell forskning lyfter också fram att barn med funktionsvariationer löper större risk att exkluderas från delaktighet (Franklin & Sloper 2009, s. 3). Barn som inte använder verbalt språk riskerar därmed att uteslutas från delaktighet, trots att Rabiee, Sloper & Beresford (2004, s. 392-393) visar att barn kan uttrycka sina åsikter när kommunikationen anpassas genom alternativa och visuella metoder. I en svensk kontext pekar Heimer, Näsman och Palme (2017, s. 321-322) på att barns delaktighet inom socialtjänsten kan vara villkorad vilket riskerar att barns röster osynliggörs.

För att barn ska kunna bli delaktiga krävs det att yrkesverksamma inom socialtjänsten har kompetens att förstå, tolka och anpassa kommunikationen efter barnets förutsättningar (Socialstyrelsen 2019, s. 49). Det innebär att socialarbetare behöver kunskap om barns olika sätt att uttrycka sig, tillgång till kommunikativa hjälpmedel, samt organisatoriska förutsättningar i form av tid och rimlig arbetsbelastning för att kunna planera utifrån barnets individuella behov (Socialstyrelsen 2019, s. 28-29; Socialstyrelsen 2026, s. 34). Utan en medveten planering för hur barnets röst ska ges utrymme och inflytande finns det en risk att mötet stannar vid en ensidig

informationsöverlämning (Vis & Thomas 2009, s. 164-165). Forskning visar dessutom att socialarbeters föreställningar om barns förmåga, yrkesmässiga osäkerhet och rädsla för att använda nya kommunikationsverktyg kan begränsa barnets inflytande (Grim & Persdotter 2021, s. 57; van Bijleveld, Bunders-Aelen och Dedding 2020, s. 290). Om socialtjänsten saknar de verktyg, arbetssätt och organisatoriska förutsättningar som krävs riskerar delaktigheten för barn med funktionsvariationer och kommunikativa svårigheter att bli symbolisk och inte reell (Socialstyrelsen 2026, s. 13-14). Bristande delaktighet kan i förlängningen få konsekvenser för barnets möjlighet att få sina behov synliggjorda, vilket kan påverka hur stöd och insatser utformas (Socialstyrelsen 2026, s. 10).

Det finns kunskap om hur socialtjänsten bör genomföra barnsamtal och främja delaktighet för barn som har kommunikativa svårigheter eller saknar verbalt språk. Samtidigt pekar rapporter på att det saknas generell kunskap om hur yrkesverksamma inom socialtjänsten i praktiken planerar och genomför samtal med barn som har kommunikationssvårigheter eller behov av kommunikativt stöd (Socialstyrelsen 2026b, s. 23). I denna studie avses barn som har begränsat verbalt språk, saknar verbalt språk eller använder andra kommunikationssätt än verbalt språk såsom kroppsspråk, mimik, ljud, gester, bilder, tecken eller andra former av kommunikationsstöd. Studien handlar därmed inte om alla barn med funktionsvariationer utan om barn vars möjlighet att komma till tals påverkas av att kommunikationen inte är tillgänglig eller anpassad efter barnets kommunikationssätt. Vår studie är därmed relevant eftersom brister i kommunikativ tillgänglighet kan få konsekvenser för barns rättssäkerhet och deras möjligheter att bli bemötta utifrån sina egna förutsättningar. När myndigheter inte anpassar kommunikationen efter barnets behov riskerar barn med kommunikativa svårigheter att exkluderas från rätten att komma till tals på likvärdiga villkor.

Mot bakgrund av detta vill vi utforska hur socialarbetare arbetar med kommunikativ tillgänglighet i praktiken inom socialtjänsten. Fokus riktas mot vilka arbetssätt, metoder och rutiner som används för att möjliggöra barns delaktighet, samt vilka möjligheter och hinder yrkesverksamma beskriver i detta arbete.

1.1 Syfte

Syftet med studien är att förstå hur socialarbetare arbetar med kommunikativ tillgänglighet för att möjliggöra delaktighet för barn med kommunikationssvårigheter eller barn som saknar verbalt språk. Vidare syftar studien till att synliggöra och analysera hur professionella och organisatoriska förutsättningar får betydelse för detta arbete samt belysa vilka konsekvenser bristande kommunikativ tillgänglighet kan få för barnets rätt att komma till tals.

1.2 Frågeställningar

- Hur arbetar socialarbetare med att skapa kommunikativ tillgänglighet i samtal med barn som har kommunikationssvårigheter eller saknar verbalt språk?
- Vilka professionella och organisatoriska förutsättningar får betydelse för socialarbetares arbete med kommunikativ tillgänglighet och hur påverkar dessa barns möjligheter till delaktighet?
- Vilka hinder uppstår i arbetet med kommunikativ tillgänglighet och hur kan dessa förstås i relation till barnets rätt att komma till tals?

2 Forskningsläge

I detta kapitel presenteras tidigare forskning som är relevant för studiens syfte. Kapitlet inleds med en redogörelse för hur litteratursökningen har genomförts samt vilka urvalskriterier som har använts. Därefter presenteras forskning utifrån fyra tematiska områden.

2.1 Litteratursökning

För att hitta relevant tidigare forskning till studien genomfördes litteratursökningar i Lunds universitets bibliotekstjänst FINN gjorts samt i databaserna Scopus och Google Scholar. Sökningar har även genomförts i nationella och internationella vetenskapliga tidskrifter med inriktning mot socialt arbete, barn och funktionsvariationer. Utöver litteratur- och databassökningarna granskades även referenslistor i relevanta vetenskapliga artiklar i syfte att hitta ytterligare forskning inom området. Litteratursökningar har genomförts både på svenska och engelska. De svenska sökorden som användes var: Kommunikativ tillgänglighet, socialtjänsten, icke-verbala barn, alternativ och kompletterande kommunikation, barnsamtal, kommunikationssvårigheter, socialt arbete, funktionsvariationer, kommunikationsverktyg och barns delaktighet. De engelska sökorden som användes var: Social work, communication difficulties, children's participation, social services, non-verbal children, organizational barriers, communicative accessibility, augmentative and alternative communication och social workers.

Sökningen begränsades till vetenskapliga artiklar samt att dessa artiklar skulle vara "peer reviewed". Till en början avgränsades även sökningen till artiklar som enbart var 10 år gamla. Litteratursökningen visade att det finns begränsat med svensk forskning som specifikt behandlar hur socialtjänsten planerar för och arbetar med kommunikativ tillgänglighet och delaktighet för barn med kommunikativa svårigheter. Mot denna bakgrund inkluderades äldre artiklar samt internationella studier för att ge en bredare förståelse av forskningsområdet. Dessa studier bedöms vara relevanta eftersom de belyser liknande utmaningar om barns delaktighet,

kommunikativ tillgänglighet och professionellt arbete i möten med barn som är icke-verbala eller har kommunikationssvårigheter.

2.2 Barns delaktighet och kommunikativa svårigheter

För att barnets rättigheter enligt barnkonventionen och socialtjänsten ska tillgodoses krävs en förståelse för kommunikation som något bredare än enbart verbalt språk. Falch-Eriksen et al. (2021, s. 486) betonar i sin textanalys av barnskyddssystem att barn inte behöver kunna tala verbalt för att utöva sin rätt att uttrycka sig. Studien har valts ut för att den bidrar med rättighetsperspektiv som visar att delaktighet inte är villkorad av kommunikationssätt. Barn kan kommunicera på olika sätt, exempelvis genom att peka på bilder, rita eller använda andra uttrycksformer.

Genom en textanalys av artikel 12 i barnkonventionen kombinerad med sekundäranalyser av empiriskt material om barns erfarenheter i Nordirland, synliggör Lundy (2007, s. 935) att barnets rätt att uttrycka sin åsikt inte är beroende av barnets mognad, utan av barnets förmåga att bilda en åsikt och uttrycka den på något sätt. Lundy (2007, s. 932-933) utvecklade utifrån detta en modell som beskriver barns delaktighet genom fyra dimensioner: utrymme, röst, mottagare och inflytande. Modellen inkluderas i detta forskningsläge för att ge uppsatsen ett analytiskt verktyg. Den betonar vikten av att skapa ett utrymme där barnet ges möjlighet att uttrycka sig och får stöd att kommunicera utifrån sina egna förutsättningar (Lundy 2007, s. 933-934). Lundy (2007, s. 936-937) betonar även att delaktighet är en rättighet, men att barn aldrig ska tvingas att uttrycka sin åsikt. Den vuxna mottagaren, i denna studie socialarbetaren, har ett ansvar att lyssna och ta hänsyn till det barnet uttrycker (ibid). Barnets perspektiv ska inte enbart dokumenteras, utan också tillmätas betydelse och kunna leda till inflytande över beslut om lämpligt stöd och lämpliga insatser (Lundy 2007, s. 937-938). På så sätt kan barnets delaktighet och förutsättningar för inflytande i kontakt med socialtjänsten stärkas. För barn med kommunikativa svårigheter innebär detta att socialtjänsten har ett ansvar att skapa förutsättningar för barnet att göra sin röst hörd genom anpassade alternativa kommunikationsformer.

Ett återkommande problem i forskningen är att det saknas en enhetlig definition av begreppen icke-verbal eller minimalt verbal. Koegel et al. (2020, s. 2957, 2966) visar detta i sin systematiska litteraturöversikt av internationella studier om barn med autism, genomförd i USA. Studien valdes ut eftersom den synliggör hur barn inom dessa kategorier utgör en heterogen grupp. Vissa barn saknar verbalt språk medan andra kan använda ett begränsat antal ord. När barn definieras utifrån sina begränsningar istället för sina förmågor finns det en risk att de exkluderas från delaktighet (Rabiee, Sloper & Beresford 2005, s. 385). Flera studier visar samtidigt att barn ofta har en vilja att kommunicera och vara delaktiga om de ges rätt stöd och anpassade förutsättningar i mötet med myndigheter (Rabiee, Sloper & Beresford 2005, s. 387). Koegel et al. (2020, s. 2967-2968) framhåller att föräldrar och lärare kan ha värdefull kunskap om barnets kommunikationssätt vilket kan vara betydelsefullt i professionellas arbete med att förstå barnets kommunikation.

Anpassade kommunikationsformer kan stärka barnets möjlighet att förstå och uttrycka sina åsikter. Mitchell och Sloper (2011, s. 522-523) visar detta genom en kvalitativ intervjustudie i Storbritannien där de undersökte hur unga med funktionsvariationer kommunicerar icke-verbalt genom användning av tecken, gester, ansiktsuttryck eller bildbaserade verktyg. Studien är vald för att den konkretiserar hur alternativ och kompletterande kommunikation ökar samt stärker barnens förståelse och självförtroende i att uttrycka sina åsikter (Mitchell & Sloper 2011, s. 525).

I en svensk kvalitativ intervjustudie undersökte Björquist et al. (2025) barns och vårdnadshavares erfarenheter av delaktighet i bedömningsprocessen inom LSS. Talking Mats användes som kommunikativt stöd i intervjuerna med barnen. Resultaten visar att barnen i deras studie uttrycker en vilja att vara delaktiga och har förmåga att uttrycka sina åsikter, men att de behöver anpassat stöd för att kunna kommunicera (Björquist et al. 2025, s. 491 och 494). Forskarna visar att bildstöd underlättar både förståelse och svar, även hos verbala barn, särskilt vid svåra samtal. Studien har inkluderats eftersom den tillför vårt syfte genom att visa hur kommunikativ tillgänglighet påverkar barnets faktiska möjlighet till delaktighet i en svensk

myndighet och eftersom den ger kunskap om barns egna erfarenheter av kommunikativt stöd i en svensk myndighets kontext.

Trots att kommunikativa verktyg kan underlätta barns delaktighet, används de inte alltid i socialtjänstens arbete. Björquist et al. (2024, s. 627) belyser att socialarbetare inom socialtjänsten brister i sin praktiska användning av kommunikationsverktyg. Studien har valts eftersom den kartlägger hinder i den svenska gräsrotsbyråkratin. Den visar att om ett barn har viss verbal förmåga tenderar socialarbetaren ibland att bedöma detta som tillräckligt för kommunikationen (Björquist et al., 2024, s. 632). Detta problem är inte unikt för Sverige. Bedoin och Scelles (2015, s. 475) visar i en kvalitativ intervjustudie genomförd i Frankrike att barn med kommunikationssvårigheter ofta exkluderas när de inte kan kommunicera genom verbalt språk. Denna internationella studie har valts för att belysa hur verbala normer kan skapa universella kommunikationsbarriärer. Författarna betonar att socialarbetare behöver anpassa språket och sina metoder genom att använda verktyg bortom det verbala språket. Det är också avgörande att ha kunskap om barnets specifika förutsättningar och kommunikationssätt (Bedoin & Scelles 2015, s. 475-476). Vidare visar studien att det finns en risk för att barn svarar så som de tror att vuxna vill att de ska svara, istället för att uttrycka sina egna åsikter (Bedoin & Scelles 2015, s. 483). Bedoin och Scelles (2015, s. 481) betonar därför vikten av att en tredje person som känner barnet och dess specifika kommunikation kan fungera som ett avgörande stöd i samtalet.

Sammantaget visar studierna att barn i grunden har förmågan att kommunicera sina behov, men att deras delaktighet kan begränsas av samhällets strukturer och organisatoriska förutsättningar och inte av barnets egen förmåga (Badham 2004, s. 145, 150). Badham (2004, s. 150) menar i sin brittiska studie genom dokumentanalys och observationer av delaktighet, att strukturella hinder för delaktighet kan förstås som diskriminering.

Socialarbeters föreställningar om barn med funktionsvariationer riskerar också att påverka barnens delaktighet negativt. När socialarbetare underskattar barnets förmåga att uttrycka sig begränsas barnets faktiska inflytande i praktiken (Grim & Persdotter 2021, s. 57, 62). En

intervjustudie genomförd av Diskrimineringsombudsmannen med socialsekreterare visar att barn med funktionsvariationer riskerar att få sämre möjligheter till delaktighet inom den svenska socialtjänsten och att barnperspektivet inte alltid uppfylls i enlighet med barnkonventionen (Grim & Persdotter 2021, s. 62).

Studierna pekar på betydelsen av att uppmärksamma att barn kan behöva olika förutsättningar för att kunna komma till tals. Gaber (2019, s. 199) belyser att processer för delaktighet och inflytande behöver granskas kritiskt för att säkerställa att även de grupper som avviker från majoritetens sätt att kommunicera inkluderas. Franklin och Sloper (2006, s. 725) betonar att barn med funktionsvariationer ofta felaktigt antas vara oförmögna att ha inflytande i frågor som rör dem. Vidare visar Franklin och Sloper (2006, s. 733) att socialarbetare sällan ges möjlighet att praktisera sina färdigheter tillräckligt regelbundet för att utveckla den kompetens som krävs för att möta barn med kommunikationssvårigheter.

2.3 Kommunikativ tillgänglighet i mötet med socialtjänsten

Barns rätt att delta i frågor som rör dem har en stark förankring i svensk lagstiftning genom både barnkonventionen (SFS 2018:1197, artikel 12) och socialtjänstlagen (SFS 2001:453, 3 kap. 2§). Trots detta finns det i praktiken en problematik kring vad delaktighet innebär och hur den genomförs. Enligt van Bijleveld, Bunders-Aelen och Dedding (2020, s. 286) är barns delaktighet avgörande för att skapa och bevilja insatser som är anpassade efter barnens faktiska behov. Falch-Eriksen et al. (2021, s. 493) visar att barns delaktighet i beslutsprocesser inom socialtjänsten kan bidra till att utredningar blir mer inkluderande och insatser bättre speglar barnets specifika behov. Forskarna visar detta genom en internationell textanalys av 16 studier från 8 olika länder om barns delaktighet inom barnskyddssystem.

Delaktighet kan förstås på olika sätt. I vissa fall handlar delaktighet om att barn får information, medan det i andra fall innebär att barnets åsikter faktiskt påverkar beslut. Denna otydlighet gör att delaktigheten riskerar att bli symbolisk och formell. Barnet kan inkluderas i mötet, men det är vuxna som avgör ramarna för samtalet och betydelsen av det barnet uttrycker (Markström et al.

2025, s. 155, 163). Denna oklarhet förstärks av att lagstiftning och riktlinjer inte alltid ger tillräcklig vägledning kring hur delaktighet konkret ska genomföras. När professionella själva får tolka innebörden av delaktighet kan barns möjligheter att vara delaktiga därmed variera.

Barns åsikter kan dokumenteras och barn kan formellt ges möjlighet att delta i processen utan att deras åsikter vägs in eller får inflytande. Hultman et al. (2019, s. 41) beskriver detta som en "svår fångad delaktighet" (elusive participation). Barn deltar i processer som i stor utsträckning styrs av vuxna, där agendan redan är satt och där barnet i praktiken får anpassa sig till former som någon annan har bestämt (Hultman et al. 2019, s. 45). När delaktighet genomförs inom sådana ramar finns det en risk att det främst handlar om att uppfylla lagkrav på barns medverkan. Mötet med barnet kan bli något som genomförs för rutinens skull, utan att barnet nödvändigtvis förstår situationen eller ges möjlighet att påverka den (Badham, 2004, s. 149).

Bedoin och Scelles (2015, s. 475) beskriver att delaktighet inte kan förstås enbart som närvaro i ett möte eller som att barnet får en fråga ställd till sig. För att delaktighet ska få ett reellt innehåll behöver kommunikationen utformas på ett sätt som gör det möjligt för barnet att förstå situationen och uttrycka sig. Det räcker alltså inte att barnet formellt får möjlighet att säga något om kommunikationen inte är anpassad efter barnets kommunikativa förutsättningar (Bedoin & Scelles 2015, s. 475-476).

Rabiee, Sloper & Beresford (2005, s. 385) visar att bristande delaktighet ofta är synonymt med bristande kommunikativ tillgänglighet. Kommunikationen handlar inte enbart om barnets individuella förmåga, utan om samspelet mellan barnet och den omgivande kontexten (Markström et al. 2025, s. 163). Svårigheter uppstår därmed inte enbart för att barnet har utmaningar med att uttrycka sig, utan också för att vuxna inte alltid har kunskap eller metoder för att förstå barnets sätt att kommunicera (Engwall & Hultman 2020, s. 188; Franklin & Sloper 2009, s. 11). Detta perspektiv är viktigt eftersom det flyttar fokus från barnet som bärare av problemet till de kommunikativa och organisatoriska villkor som omger barnet.

Om alternativ och kompletterande kommunikation eller visuellt kommunikationsstöd saknas trots att barnet behöver det, finns en risk att barnet visserligen är närvarande i mötet men ändå

inte får verkliga möjligheter att uttrycka sina behov på ett sätt som omgivningen kan ta tillvara (Mitchell & Sloper 2011, s. 522-523; Björquist et al., 2025, s. 494). Även i situationer där barnet inte har direkt inflytande över beslut, visar Jørgensen, Seim och Njøs (2024, s. 553) att en meningsfull känsla av delaktighet kan skapas, förutsatt att kommunikationen är tillgänglig och barnet ges förståelse för beslutsprocessen.

Sammantaget visar de presenterade studierna att barns delaktighet i praktiken inte enbart handlar om att barnet får vara närvarande. Delaktighet förutsätter att barnet ges begripliga och anpassade kommunikationsvägar, att vuxna lyssnar och att barnets uttryck ges betydelse. Detta är centralt för vår studie eftersom kommunikativ tillgänglighet utgör en förutsättning för att barn med kommunikationssvårigheter ska kunna vara delaktiga i möten med socialtjänsten.

2.4 Socialarbetares kompetens och förhållningssätt i mötet med barn med kommunikationssvårigheter

van Bijleveld, Bunders-Aelen och Dedding (2020) visar att professionellas osäkerhet inför nya metoder kan utgöra ett hinder för barns delaktighet i praktiken. Rädsla för att göra fel eller framstå som oprofessionell kan leda till att yrkesverksamma undviker att använda nya verktyg och metoder (Van Bijleveld, Bunders-Aelen och Dedding 2020, s. 290-291). Detta bekräftas av Björquist et al. (2024) studie där de genomförde fokusgruppsintervjuer och individuella intervjuer med socialarbetare i Sverige. Björquist et al. (2024, s. 632) visar att socialarbetares rädsla och osäkerhet kring den egna kompetensen i relation till kommunikationsmetoder kan begränsa barns delaktighet inom socialtjänsten. Socialarbetare kan exempelvis vara rädda för att göra misstag eller att framstå som barnsliga när de använder alternativ och kompletterande kommunikation, vilket leder till att verktygen väljs bort (Björquist et al. 2024, s. 633).

Cavet och Sloper (2004, s. 282) betonar att hinder för delaktighet inte ligger i barnets funktionsvariationer utan i omgivande miljö och system. Internationell forskning bekräftar behovet av anpassade verktyg för kommunikation. Alexander och Dille (2018) genomförde en kvantitativ enkätstudie i USA för att undersöka yrkesverksammas erfarenheter av visuella

kommunikationsverktyg som kommer i kontakt med barn med autism. Resultatet i studien visade bland annat behov av kompetensutveckling vilket också efterfrågas av de yrkesverksamma själva som besvarat enkäterna (Alexander och Dille 2018, s. 9). Denna studie har valts ut eftersom den visar att enbart verktyg inte räcker om inte organisationen erbjuder utbildning. Kunskap handlar i detta sammanhang inte bara om att känna till vilka metoder som finns utan även om att praktiskt kunna använda dessa verktyg och metoder utifrån barnets behov och förutsättningar (Alexander & Dille 2018, s. 4).

Utöver kunskap kan även attityder och föreställningar hos yrkesverksamma utgöra hinder för barns delaktighet och inflytande. Falch-Eriksen et al. (2021, s. 493-494) förklarar att socialarbeters föreställningar om barn som alltför sårbara och oförmögna att förstå sin egen situation kan leda till att barn exkluderas från delaktighet. Enligt van Bijleveld, Bunders-Aelen och Dedding (2020, s. 291-292) begränsar socialarbetare barnets möjlighet att uttrycka sin åsikt med hänvisning till barnets bristande förståelse eller barnets känslomässiga sårbarhet. Det innebär att barn som uppfattas som förnuftiga tas på större allvar än barn som bedöms som sårbara och irrationella vilket riskerar att de exkluderas.

Grim och Persdotter (2021, s. 57) beskriver dessutom hur skepticism mot diagnoser kan leda till att barns svårigheter trivialiseras, vilket i sin tur kan minska motivationen för kompetensutveckling kring bemötande och stöd för barn med funktionsvariationer. Om ett barn har svårt att uttrycka sig tolkas detta felaktigt som att barnet saknar vilja eller förmåga att föra sin egen talan. Grim och Persdotter (2021, s. 57) beskriver det som att socialarbetare “fastnar vid hindren” på grund av bristande kunskap om kommunikation.

Individuella förutsättningar har stor betydelse för hur barns delaktighet möjliggörs. Iversen (2014, s. 279, 285) visar i en svensk kvalitativ intervjustudie att socialarbetare har lättare att ta till sig åsikter från barn som kommunicerar tydligt och samarbetar. Jørgensen, Seim och Njøs (2024, s. 554-555) menar att socialarbetaren aktivt bör hjälpa barnet att kommunicera genom att använda kommunikation bortom det verbala. För barn som inte kommunicerar enligt normen krävs det ett förhållningssätt som respekterar barnets integritet och självbestämmande och inte att

barnet kategoriseras utifrån sin funktionsvariation eller sin samarbetsförmåga (Iversen 2014, s. 279, 285).

I praktiken skiljer sig socialarbetares kunskaper om anpassade samtal åt. Vissa anpassar samtalstiden och använder verktyg som bildstöd för att hjälpa barnet att uttrycka sig, medan andra saknar denna kompetens och efterfrågar kompetensutveckling (Grim & Persdotter 2021, s. 56). Inom socialtjänsten riskerar barns delaktighet till följd av detta att bli godtycklig, eftersom den vilar på den enskilde socialarbetarens förmåga. Engwall och Hultman (2020, s. 194) menar att barnets möjligheter helt avgörs av socialarbetarens färdigheter, kunskaper och föreställningar om barnets kompetenser.

De intervjuade socialarbetarna beskriver att de upplever att de saknar självförtroende, erfarenhet och kompetens för att kommunicera med barn som har funktionsvariationer och som använder andra uttryck än det verbala (Engwall & Hultman 2020, s. 188; Franklin & Sloper 2009, s. 11). Hultman et al. (2019, s. 41) beskriver barns möjligheter till delaktighet inom socialtjänsten som "svårfångad delaktighet" där bedömningar ofta görs utifrån barnets ålder istället för barnets faktiska mognad (Hultman et al. 2019, s. 24, 45). Även Larsson och Hultman (2019, s. 86, 91) visar att socialarbetares handlingsutrymme påverkar barnets rätt till delaktighet eftersom delaktigheten är beroende av socialarbetarens individuella föreställningar och professionella omdöme.

Det råder en bred osäkerhet bland yrkesverksamma gällande barns förmåga att uttrycka sina åsikter, särskilt när det gäller barn med funktionsvariationer och kommunikationssvårigheter (Nowak, Broberg & Starke 2020, s. 15). Vidare betonar Hultman et al. (2019, s. 46-47) betydelsen av reflektionstid och handledning för att socialarbetare ska kunna kritiskt granska sina egna värderingar, föreställningar och fördomar om barn med funktionsvariationer. För att uppnå kommunikativ tillgänglighet behöver den professionella aktivt planera och avsätta tid före samtalet för att lära sig barnets unika sätt att uttrycka sig och kommunicera på (Rabiee, Sloper & Beresford 2005, s. 386, 392).

Barnen själva betonar vikten av att socialtjänsten ger dem möjlighet att uttrycka sig. Att inte bli hörd likställer barnen med att socialarbetare inte utför sitt uppdrag (Björquist et al., 2025, s. 491). Jensen, Studsrød och Ellingsen (2020, s. 89-90) samt Cavet och Sloper (2004, s. 285) pekar på att det krävs att socialarbetare har rätt kompetens och kunskap för att barnets rätt till delaktighet ska kunna efterlevas genom anpassning av informationen efter barnets ålder, mognad och individuella förutsättningar.

Sammantaget visar de presenterade studierna på att socialarbeters kompetens, förhållningssätt och föreställningar har betydelse för om barn med kommunikationssvårigheter ges reella möjligheter till delaktighet. Bristande kunskap riskerar att göra barns delaktighet beroende av enskilda socialarbeters erfarenheter och initiativ.

2.5 Organisatoriska villkor för kommunikativ tillgänglighet

Trots att lagstiftning betonar att barn med funktionsvariationer ska vara delaktiga visar Cavet och Sloper (2004, s. 279, 282) att det finns ett glapp mellan teori och praktik. Barn med funktionsvariationer involveras i mindre utsträckning än barn utan funktionsvariationer. Markström et al. (2025, s. 163) belyser att barns delaktighet försvåras av att organisationens kultur är skapad av vuxna för vuxna. Inom socialtjänsten förväntas barn i praktiken visa mognad och kompetens för att få inflytande. Grim och Persdotter (2021, s. 62) konstaterar att det finns utmaningar för både socialarbetare och organisationen när det gäller att anpassa kommunikationen efter barnets behov. Bristen på anpassning innebär därmed en risk för exkludering och diskriminering, och att barn med funktionsvariationer missgynnas.

Falch-Eriksen et al. (2021, s. 493-494) visar att barn i deras studie beskriver negativa erfarenheter av att bli förbisedda och tystade i mötet med socialtjänsten. När socialarbeters förhållningssätt präglas av en stark skyddskultur, finns det en risk att vuxnas välvilja begränsar barnets inflytande (ibid). Myndighetsutövningen inom socialtjänsten kan därmed utgöra ett hinder för barns möjlighet till delaktighet (McCafferty & Garcia 2024, s. 1104). Arbetet präglas

av ett komplext och motstridigt uppdrag mellan krav på delaktighet och uppdraget att skydda barnet. Det kan leda till att skydd prioriteras framför barnets röst (McCafferty & Garcia 2024, s. 1105).

Nationell forskning bekräftar att barns delaktighet ofta är otillräcklig (Heimer & Pettersson 2023, s. 316). I Sverige kompliceras detta av att socialtjänsten bygger på frivillighet, vilket leder till att vårdnadshavarnas samtycke och perspektiv tillåts vara styrande (Heimer & Pettersson 2023, s. 319-320).

Socialarbetare i olika länder upplever liknande organisatoriska hinder i sin arbetsmiljö. Hög arbetsbelastning, dokumentationskrav och tidsbrist skapar en arbetsmiljö som inte är barnvänlig och som påverkar relationen mellan barn och socialarbetare negativt (Jensen, Studsrød & Ellingsen 2020, s. 88-89). McCafferty och Garcia (2024, s. 1104) framhåller på liknande sätt att byråkratiska system kan begränsa barns delaktighet.

Franklin och Sloper (2006, s. 733-734) identifierar tidsbrist som ett av de organisatoriska hindren. Att lyssna på barn med funktionsvariationer tar mer tid, vilket krockar med verksamhetens krav på effektivitet. Hög arbetsbelastning leder dessutom till att förberedelser inför barnsamtal bortprioriteras eller att planeringen inte görs i den utsträckning som krävs (Björquist, Persson & Molin 2024, s. 631; Franklin & Sloper 2006, s. 733-734). Kommunikativ tillgänglighet kräver planering, anpassning och kunskap om barnets sätt att kommunicera.

Situationen försvåras ytterligare av bristande organisatoriska resurser och kompetens.

Nowak, Broberg och Starke (2020, s. 16) visar att begränsad delaktighet beror på att socialarbetare saknar rätt verktyg och kunskap om olika kommunikationssätt. Forskarna visar detta genom en kvantitativ studie i tre svenska kommuner där de har telefonintervjuat föräldrar och skickat ut enkäter till yrkesverksamma socialarbetare. Franklin och Sloper (2009, s. 10) belyser att hög personalomsättning kan utgöra ett strukturellt hinder eftersom kunskap om specifika kommunikationsverktyg går förlorad när personal slutar. Mitchell och Sloper (2011, s.

526) menar att samtal med barn som har kommunikationssvårigheter bör ges större utrymme redan under socionomutbildningen eftersom organisationen sällan tillhandahåller den tid eller resurser som krävs för att arbeta med barn som har funktionsvariationer.

Studierna pekar på betydelsen av organisatorisk struktur, ledning och stöd för att minska hinder för barns delaktighet. McCaffery och Garcia (2024, s. 1104) betonar att socialtjänstens ledning behöver uppmuntra och stödja användningen av kommunikationsstöd. Utan ledningens aktiva stöd och tydliga riktlinjer riskerar barnets perspektiv reduceras till något teoretiskt (Björquist et al., 2024, s. 634).

Sammanfattningsvis visar tidigare forskning att kommunikativ tillgänglighet inte kan göras beroende av den enskilde socialarbetarens vilja och kunskap. För att barn med kommunikativa svårigheter ska ges reella möjligheter till delaktighet krävs organisatoriska förutsättningar i form av tid, resurser, kompetensutveckling och stöd från ledningen. Forskningsläget visar att barns delaktighet även avgörs av hur vuxna och organisationer skapar kommunikativt tillgängliga villkor.

3 Teoretiskt ramverk

I detta kapitel presenteras studiens teoretiska referensram. Studien utgår från Michael Lipskys teori om gräsrotsbyråkrati samt Roger Harts delaktighetstege. Dessa teorier används som kompletterande perspektiv för att analysera hur organisatoriska förutsättningar påverkar socialarbetares handlingsutrymme och hur användningen av detta handlingsutrymme kan få betydelse för barns möjligheter till delaktighet och kommunikativ tillgänglighet.

3.1 Gräsrotsbyråkrati

För att teoretiskt kunna förstå de förutsättningar som påverkar socialarbetares arbete används Michael Lipskys (2010) teori om gräsrotsbyråkrater som en av studiens teoretiska utgångspunkter. Teorin belyser hur yrkesverksamma inom offentliga verksamheter hanterar sitt ansvar i mötet med individer, samtidigt som de behöver förhålla sig till organisatoriska ramar, lagstiftning och tillgängliga resurser. Lipsky menar att dessa förutsättningar påverkar hur arbetet utförs i praktiken och hur professionella hanterar de krav som ställs på dem (Lipsky, 2010, s. xi-xii). De centrala begreppen i denna studie är *handlingsutrymme* och *copingstrategier*.

Michael Lipsky (2010, s. 3) beskriver gräsrotsbyråkrater som offentligt anställda yrkesverksamma som i sitt arbete har direkt kontakt med medborgare och samtidigt har ett betydande handlingsutrymme när det gäller hur arbetsuppgifter utförs. Yrkesverksamma som arbetar under dessa förutsättningar benämns gräsrotsbyråkrater. Exempel på sådana yrkesgrupper är socialarbetare som arbetar nära människor och fattar beslut som kan påverka individers vardag och tillgång till offentliga tjänster (ibid).

3.1.2 Handlingsutrymme

Handlingsutrymme innebär enligt Lipsky (2010, s. 14) att gräsrotsbyråkrater har ett betydande utrymme att fatta egna professionella beslut i sitt arbete. De avgör inte enbart hur regler och riktlinjer ska tillämpas, utan även hur insatser och stöd ska utformas utifrån den enskilda

individens situation (Ibid). Samtidigt är handlingsutrymmet inte obegränsat. Gräsrotsbyråkrater behöver förhålla sig till lagar, regler och organisatoriska riktlinjer, vilket sätter ramar för de beslut som fattas. Trots dessa begränsningar finns ett utrymme för professionella bedömningar eftersom arbetet ofta är komplext och inte kan regleras i detalj (Lipsky, 2010, s. 14). Enligt Lipsky är handlingsutrymmet nödvändigt eftersom gräsrotsbyråkrater möter situationer som är alltför komplexa för att kunna hanteras med standardiserade bedömningsmetoder. Arbetet kräver därför individuella bedömningar för människors olika behov och omständigheter. Samtidigt behöver yrkesutövare balansera likabehandling och rättssäkerhet med flexibilitet och hänsyn till den enskilda individens behov (Lipsky, 2010, s. 15).

3.1.3 Copingstrategier

Gräsrotsbyråkrater kan ställas inför organisatoriska förutsättningar som leder till att de utvecklar copingstrategier för att hantera sitt arbete. Dessa strategier uppstår när arbetskraven överstiger de resurser eller förutsättningar som finns tillgängliga och innebär att arbetssätt anpassas så att verksamheten ska fungera. Sådana anpassningar kan innebära att arbetet delvis avviker från verksamhetens uppdrag, men utgör samtidigt ett sätt att hantera de begränsningar som präglar arbetet på gräsrotsnivå. Copingstrategier kan även innebära att yrkesutövare gör kompromisser i mötet med enskilda klienter för att hantera de krav som ställs i arbetet (Lipsky, 2010, s. xviii). I praktiken utvecklas dessa strategier ofta av gräsrotsbyråkraterna själva och är inte alltid formellt förankrade eller sanktionerade av organisationens ledning. De fungerar därför som informella lösningar som gör det möjligt att hantera arbetsbelastning och organisatoriska begränsningar i det dagliga arbetet (Lipsky, 2010, s. 19).

3.2 Delaktighetsstegen

För att teoretiskt kunna analysera nivån av faktiskt inflytande i mötet mellan barn och socialarbetare är Roger Harts (1992) modell "The Ladder of Children's Participation" (delaktighetsstegen) ett centralt ramverk. Modellen används för att skilja mellan faktisk

delaktighet och deltagande som saknar reellt inflytande. De centrala begreppen från delaktighetsstegen som används i studien är *delaktighet* och *skendeltagande*.

Hart definierar begreppet delaktighet som en grundläggande process där individen ges möjlighet att dela beslut som påverkar deras eget liv och den gemenskap de tillhör. Modellen fungerar som ett verktyg för att skilja mellan reell delaktighet och former av deltagande som faktiskt saknar inflytande. Modellen består av åtta steg, där de fem översta stegen beskriver olika grader av reellt inflytande, medan de tre nedersta stegen representerar former av icke-delaktighet. En grundläggande utgångspunkt i Harts arbete är att barns delaktighet är en förutsättning för ett fungerande demokratiskt samhälle och att vuxna har ett ansvar att skapa de möjligheter som krävs för att barn ska kunna vara delaktiga (Hart, 1992, s. 5).

De tre lägsta stegen på modellen, manipulation, dekoration och tokenism (skendeltagande), belyser situationer där barn involveras på ett sätt som saknar genuint innehåll. Manipulation innebär att barn används i ett sammanhang utan att förstå syftet med deltagande eller hur deras medverkan används. Hart (1992, s. 9) beskriver exempelvis situationer där barn deltar i olika sammanhang utan att förstå frågorna eller varför de medverkar. Dekoration innebär att barn deltar synligt, men utan att ha inflytande över sammanhanget eller förstå dess innebörd. Tokenism innebär att barn till synes får en röst, men att de i praktiken har liten möjlighet att påverka innehållet eller uttrycka egna åsikter (Ibid). Högre upp på stegen finns de former av deltagande som Hart kallar för verklig delaktighet. Steg fyra beskrivs som "anvisad men informerad", i detta steg ska barnet förstå varför det är involverat, vem som fattat beslutet om barnets medverkan och på vilket sätt barnet har en betydelsefull roll i genomförandet. Steg fem belyser "konsulterad och informerad" och där fungerar barnen som konsulter. Projektet kan alltså vara utformat och styrt av vuxna, men barnens åsikter tas på allvar och de får tydlig information om hur deras bidrag kommer att användas. För att nå dessa steg krävs det att barnen får god information om varför de deltar och hur deras åsikter kommer att användas. En viktig princip i modellen är valfrihet, där miljöer och program bör utformas så att varje barn ges maximal

möjlighet att välja att delta på den högsta nivån som motsvarar barnets egen förmåga (Hart, 1992, s. 11-12).

De högsta stegen, steg sex till åtta, innebär att beslut fattas gemensamt mellan barn och vuxna eller att barnen själva tar initiativ till processer. Steg sex handlar specifikt om vuxeninitierade beslut som delas med barn, medan steg sju och åtta beskriver projekt som startats av barnen själva. Hart betonar att målet inte nödvändigtvis är att barn alltid ska befinna sig på det högsta steget, utan det viktiga är att de ges förutsättningar att klättra så högt de vill och kan samt att de får möjlighet att delta på ett sätt som är meningsfullt för dem. Genom att fokusera på barnets kapacitet att bidra snarare än på barnets begränsningar, kan vuxna underlätta för barnet att bli en aktiv deltagare (Hart, 1992, s. 5, 14).

Harts modell visar att delaktighet inte sker automatiskt utan kräver medveten planering från de vuxnas sida. Om miljön inte är anpassad för att barnet ska kunna uttrycka sig eller förstå sammanhanget, riskerar barnet att stanna på de lägre stegen av skendeltagande. Hart menar att det är den vuxnes skyldighet att tillhandahålla de verktyg och den information som behövs för att barnet ska kunna utöva sina rättigheter i praktiken. Delaktighet blir därmed ett mått på hur väl de vuxna lyckas inkludera barn i de beslutsprocesser som rör dem (Hart, 1992, s. 2, 5).

4 Metod och metodologiska överväganden

I detta kapitel presenteras studiens metodval och metodologiska överväganden. Inledningsvis redogörs för studiens kvalitativa ansats och de överväganden som ligger till grund för valet av metod. Därefter beskrivs urval, avgränsningar och tillvägagångssättet. Vidare redogörs för hur det insamlade empiriska materialet har bearbetats och analyserats. Kapitlet avslutas med en diskussion om studiens tillförlitlighet, forskningsetiska överväganden och arbetsfördelningen.

I studien används begreppet socialarbetare som en samlande benämning för studiens deltagare. Begreppet omfattar socialsekreterare, LSS-barnhandläggare och familjebehandlare som är verksamma inom socialtjänsten och som i sin yrkesroll möter barn och unga.

4.1 Metodologiska överväganden

För att besvara studiens syfte har en kvalitativ ansats valts. Studien fokuserar på yrkesverksamma socialarbetares erfarenheter och strategier för kommunikativ tillgänglighet i mötet med barn som har kommunikationssvårigheter. Kvalitativ forskning kan förstås som en forskningsstrategi där fokus ligger på att analysera ord, meningar och beskrivningar snarare än att mäta och kvantifiera data (Bryman 2018, s. 61). Eftersom studien syftar till att förstå socialarbetares erfarenheter, tolkningar och professionella förhållningssätt bedöms en kvalitativ ansats vara lämplig.

Bryman (2018, s. 454-455) betonar att kvalitativ forskning handlar om att ta del av deltagarnas perspektiv för att förstå hur de själva uppfattar sin sociala verklighet. I denna studie möjliggör den kvalitativa ansatsen en fördjupad förståelse för hur socialarbetare beskriver arbetet med att skapa kommunikativ tillgänglighet i praktiken. Studien fokuserar därmed inte på att mäta hur ofta vissa arbetssätt används, utan på att förstå hur socialarbetare resonerar kring möjligheter, hinder och strategier i mötet med barn som har kommunikativa utmaningar.

Datainsamlingen har genomförts genom semistrukturerade intervjuer. Denna intervjuform valdes eftersom den ger möjlighet att utgå från en intervjuguide med förutbestämda teman, samtidigt som det finns utrymme att ställa följdfrågor och låta deltagarna utveckla sina resonemang (Bryman 2018, s. 565; Justesen & Mik-Meyer 2011, s. 46-47). Semistrukturerade intervjuer bedöms därför vara lämpliga eftersom studien behandlar erfarenheter, professionella bedömningar och praktiska arbetssätt.

Studien utgår från ett induktivt synsätt, vilket innebär att analysen har tagit sin utgångspunkt i det empiriska materialet snarare än i på förhand formulerade hypoteser (Bryman, 2018, s. 61). Det empiriska materialet har därmed varit vägledande för vilka teman och mönster som identifierats i analysen. Samtidigt har tidigare forskning och teoretiska perspektiv haft betydelse för tolkningsprocessen. Teorin har inte använts för att styra materialet i förväg, utan för att förstå och fördjupa tolkningen av de teman som framkommit i intervjumaterialet.

4.2 Urval och avgränsningar

För att samla in material som kunde besvara studiens syfte och frågeställningar har ett målstyrt urval tillämpats. Målstyrt urval innebär att deltagare väljs strategiskt utifrån deras relevans för studiens frågeställningar (Bryman 2018, s. 496). Eftersom studien fokuserar på socialarbetares erfarenheter av kommunikativ tillgänglighet, var det avgörande att rekrytera deltagare som i sin yrkesroll hade praktisk erfarenhet av att möta barn med kommunikationssvårigheter eller kommunikativa utmaningar inom socialtjänstens verksamhetsområden (Eriksson-Zetterquist & Ahrne 2022, s. 61).

Urvalet avgränsades till yrkesverksamma inom socialtjänsten som möter barn och unga i sitt arbete. Vår studie omfattar inte barns egna erfarenheter eller vårdnadshavares perspektiv. Denna avgränsning gjordes eftersom studiens syfte är att förstå hur socialarbetare själva beskriver sina erfarenheter, strategier och organisatoriska förutsättningar i arbetet med kommunikativ tillgänglighet.

Rekryteringsprocessen visade sig vara utmanande. Inledningsvis skickades förfrågningar via e-post till femton olika socialtjänster i Skåne. Svaren som erhöles bestod främst av automatsvar eller svar från verksamhetschefer om att förfrågan hade vidarebefordrats till medarbetare, utan att detta resulterade i deltagare. Därefter publicerades inlägg i Facebookgruppen *Socionom*, en privat grupp för socionomer och socionomstudenter med cirka 25 500 medlemmar. Inläggen publicerades med en veckas mellanrum och innehöll information om studiens syfte, urvalskriterier, intervjuens upplägg samt kontaktuppgifter. Genom dessa inlägg rekryterades tre deltagare.

Personliga och professionella nätverk användes också för att få rekommendationer om socialarbetare som kunde vara relevanta för studien. Detta resulterade i att ytterligare två personer valde att delta. För att rekrytera fler deltagare skickades förfrågningar återigen till tio ytterligare socialtjänster men utan resultat. Rekryteringen utvidgades därför till nätverket LinkedIn, vilket ledde till att ytterligare en deltagare rekryterades.

På grund av svårigheter i att rekrytera deltagare till studien, präglas urvalet delvis av tillgänglighet. Bryman (2018, s. 496) beskriver bekvämlighetsurval som ett urval där deltagare inkluderas utifrån att de finns tillgängliga vid det aktuella tillfället. I denna studie innebär det att de sex deltagare som anmälde sitt intresse och uppfyllde urvalskriterierna inkluderades i studien. Urvalet kan därmed inte betraktas som statistiskt representativt eftersom det inte har skett slumpmässigt. Studiens syfte har dock inte varit att uppnå statistisk generaliserbarhet, utan fokus har varit att skapa en fördjupad förståelse för deltagarnas erfarenheter av kommunikativ tillgänglighet inom socialtjänstens arbete med barn.

I studien ingår sex yrkesverksamma socialarbetare. Fem av deltagarna är utbildade socionomer medan den sista deltagarens utbildningsbakgrund inte anges närmare i studien. En deltagare arbetar som familjebehandlare inom insats- och serviceverksamhet, fyra deltagare arbetar som socialsekreterare inom myndighetsutövning och en deltagare arbetar som LSS-barnhandläggare

inom myndighetsutövning. Deltagarna är verksamma i kommuner med varierande storlek och geografisk placering, vilket bidrar till att materialet speglar erfarenheter från olika delar av socialtjänstens organisation.

För att skydda deltagarnas identitet har samtliga avidentifierats och anonymiserats och tilldelats fiktiva namn: Adam, Aino, Sara, Selma, Astrid och Ella. Även deltagarnas specifika arbetsplatser, kommuner och enheter har avidentifierats. Verksamhetsområden benämns övergripande som myndighetsutövning eller insats- och serviceverksamhet, för att minska risken för att enskilda deltagare eller arbetsplatser ska kunna identifieras.

4.3 Tillvägagångssätt

Datainsamlingen har genomförts genom semistrukturerade intervjuer med sex yrkesverksamma socialarbetare. Innan intervjuerna genomfördes utformades ett informationsbrev (se bilaga 1) i enlighet med de krav som ställs vid Samhällsvetenskapliga fakulteten vid Lunds universitet. Informationsbrevet baserades på fakultetens stöddokument och innehöll information om studiens bakgrund, syfte, genomförande, frivillighet, konfidentialitet, hantering av personuppgifter samt kontaktuppgifter till oss studenter och till ansvarig handledare. Informationsbrevet skickades till deltagarna efter att de visat intresse för att medverka i studien och efter att brevet godkänts av handledaren.

En samtyckesblankett utformades också med utgångspunkt i Samhällsvetenskapliga fakultetens dokument *Samtycke till deltagande i examensarbete vid Samhällsvetenskapliga fakulteten* samt *Riktlinjer för hantering av personuppgifter i examensarbete vid Samhällsvetenskapliga fakulteten* (Lunds universitet 2023). Samtyckesblanketten skickades till deltagarna tillsammans med informationsbrevet. Deltagarna uppmanades att ta del av informationen inför intervjun. I början av varje intervju inhämtades muntligt samtycke, vilket dokumenterades genom ljudinspelning. På detta sätt har vi säkerställt att deltagarna fått information om studiens syfte, sin rätt att avbryta deltagande och hur materialet skulle hanteras.

Inför intervjuerna utformades en semistrukturerad intervjuguide (se bilaga 2) med teman och huvudfrågor. Intervjuguiden strukturerades i fyra övergripande teman: planeringsfasen, genomförande och verktyg, kompetens och stöd, samt hinder och diskriminering. Dessa teman valdes för att utforska hur socialarbetare förbereder samtal med barn, hur de arbetar praktiskt med kommunikativ tillgänglighet, vilka organisatoriska och professionella förutsättningar de upplever samt vilka hinder och risker de identifierar i arbetet.

Fördelen med en semistrukturerad intervjuguide var att deltagarna fick möjlighet att utveckla sina svar och lyfta fram erfarenheter som de själva uppfattade som betydelsefulla. Intervjuguiden fungerade som ett stöd istället för ett strikt frågeformulär. Under intervjuerna kunde vi ställa följdfrågor för att fördjupa och/eller förtydliga deltagarnas resonemang.

För att underlätta deltagandet erbjöds deltagarna olika alternativ för genomförandet av intervjuerna. De kunde välja att genomföra intervjun digitalt via LU Zoom, fysiskt på Campus Helsingborg eller på en annan plats inom rimligt köravstånd från Helsingborg. Fördelen med digitala intervjuer var att det gav oss möjlighet att inkludera deltagare från olika geografiska områden. Majoriteten av intervjuerna genomfördes digitalt via LU zoom. En intervju genomfördes via telefon enligt deltagarnas önskemål och en intervju genomfördes fysiskt på Campus Helsingborg. Intervjuerna varade mellan 40 och 70 minuter.

Samtliga intervjuer spelades in med hjälp av diktafon. Efter varje intervju överfördes ljudinspelningen till ett skyddat USB-minne. För att minska risken för obehörig åtkomst sattes datorn i offline-läge under överföringen, vilket innebär att ljudfilerna fördes över utan att sparas eller mellanlagras på datorn. Efter överföringen raderades filen från diktafonen. Intervjuerna transkriberades därefter och personuppgifterna avidentifierades under transkriberingen. Transkriberingen genomfördes som en enklare renskriven transkribering för att fokusera på innehållet istället för att fokusera på pauser, upprepningar eller språkliga detaljer (Hallin & Helin 2018, s. 72).

4.4 Bearbetning och analys

Vår studie har analyserats med en kvalitativ och tematisk analys. Analysen har inte följt en linjär process, utan bearbetningen av det empiriska materialet har skett stegvis genom att materialet har lästs, sorterats, reducerats och tolkats i flera steg. I kvalitativa studier påbörjas analysen redan under intervjuerna och transkriberingen eftersom forskaren lägger märke till uttryck, mönster och möjliga tolkningar. Hallin (2018, s. 74) och Bryman (2018, s. 700) beskriver att analysarbetet kan påbörjas redan vid transkriberingen, eftersom forskaren lyssnar noggrant, skriver ner vad som sagts under intervjun, vilket leder till att forskaren samtidigt reflekterar över materialet. Under analysen har vi rört oss mellan empiri, kodning, teman och tolkning.

Bearbetningen inleddes med att vi bekantade oss med materialet som helhet. Transkriberingen lästes igenom flera gånger för att skapa överblick och få en helhetsbild av empirin. Rennstam och Wästerfors (2015, s. 176) beskriver detta som att forskaren behöver “umgås” med sitt material, vilket leder till att forskaren lär känna sitt material och hittar detaljer och mönster. Eldén (2020, s. 128) betonar vikten av att inledningsvis vara öppen och inte omedelbart sortera det empiriska materialet utifrån förutbestämda teman. Genom att närma sig materialet med öppenhet kan forskaren upptäcka oväntade dimensioner och samtidigt visa respekt för det empiriska materialet. Därefter sorterade vi materialet genom kodning. Kodningen användes för att skapa ordning i materialet och för att markera ut ord, meningar och fraser som var relevanta i relation till studiens syfte och frågeställningar. Bryman (2018, s. 699) beskriver kodning som en central del av de flesta kvalitativa analyser, där forskaren kan följa principer som vilken kategori informationen tillhör, vad den representerar och vilket tema den kan kopplas till. I vår studie genomfördes kodningen manuellt genom att återkommande ord, uttryck, fraser och resonemang markerades och sorterades.

Efter kodningen grupperades liknande koder till teman. Hallin (2018, s. 75) beskriver tematisk analys som en process där forskaren hittar koder i materialet som sedan utvecklas till teman. Bryman (2018, s. 705) betonar att ett tema inte bör enbart bygga på upprepningar, utan också

vara relevant för studiens frågeställningar. De teman som identifierades i denna studie valdes utifrån hur ofta de förekom i materialet och utifrån deras betydelse till studiens syfte.

I analysen ingick även reducering av materialet (Hallin 2018, s. 129; Rennstam & Wästerfors 2015, s. 103). Rennstam och Wästerfors (2015, s. 103-104) beskriver reducering som en nödvändig del av kvalitativ analys eftersom kvalitativt material är omfattande och innehåller mer empiri än vad som går att redovisa i en studie. Forskaren behöver därmed välja ut och bestämma vilka delar av materialet som ska analyseras. I vår studie reducerades delar av materialet som inte varit relevanta för studiens syfte och frågeställningar.

Sammanfattningsvis har bearbetningen och analysen genomförts genom att materialet först transkriberades och avidentifierades. Därefter lästes empirin igenom flera gånger, kodades, sorterades i teman och reducerades. Slutligen analyserades resultatet i relation till studiens syfte, frågeställningar, teoretiska ramverk och tidigare forskning. Analysen har därmed handlat om hur vi har tolkat och förstått materialet utifrån studiens fokus på kommunikativ tillgänglighet och barns delaktighet.

4.5 Tillförlitlighet

För att bedöma kvaliteten i en kvalitativ studie används begreppet tillförlitlighet istället för begreppen validitet och reliabilitet som används i kvantitativa studier (Bryman 2018, s. 75).

Tillförlitligheten omfattar fyra delkriterier för bedömningen och de benämns nedan (Bryman, 2018, s.75, 467; Lindgren 2021 s. 83).

Enligt Bryman (2018, s. 467, 75) handlar trovärdighet om hur tillförlitlig och hur rimlig forskarens tolkning av den sociala verkligheten framstår. I vår studie har trovärdigheten stärkts genom valet av semistrukturerade intervjuer. Metoden gav utrymme för deltagarna att utveckla sina svar och beskriva sina erfarenheter med egna ord. Samtidigt gav intervjuguiden oss stöd för

att säkerställa att studiens teman berördes i samtliga intervjuer. Följdfrågor användes för att fördjupa och förtydliga deltagarnas resonemang.

Vidare har studiens trovärdighet stärkts genom att samtliga intervjuer spelades in och transkriberades. Detta gjorde det möjligt att återvända till materialet under bearbetningen och analysen, och kontrollera att våra tolkningar låg nära det deltagarna uttryckte. För att ytterligare stärka trovärdigheten har vi varit tydliga med hur materialet har bearbetats, kodats, tematiserats och analyserats. Bryman (2018, s. 794-795) betonar att forskaren bör kunna redogöra för och försvara de metodval som gjorts under bearbetning och analys.

Överförbarhet handlar om i vilken utsträckning studiens resultat kan vara relevanta och användbara i andra sammanhang (Bryman 2018, s. 468). Syftet med vår studie har inte varit att uppnå statistisk generaliserbarhet, utan att skapa en fördjupad förståelse för socialarbeters erfarenheter av kommunikativ tillgänglighet. För att stärka överförbarheten har studiens ramar, urval och genomförande beskrivits.

Pålitlighet handlar om hur väl en studies process kan följas och granskas (Bryman, 2018, s. 468). Vi har försökt uppnå pålitlighet genom att redogöra för studiens olika delar, från urval och rekrytering till datainsamlingen, bearbetningen och analysen. Vi har beskrivit hur deltagarna rekryterades, hur intervjuerna genomfördes och hur materialet bearbetades. Vidare har vi även bifogat studiens intervjuguide som bilaga, vilket gör det möjligt för andra att kontrollera vilka teman och frågor som användes vid datainsamlingen. Studiens pålitlighet har också stärkts genom kontinuerlig handledning under studiens gång.

Möjlighet att styrka och konfirmera handlar om att forskaren ska agera i god tro och att studiens slutsatser grundar sig i empirin än i forskarens personliga värderingar (Bryman 2018, s. 470). Fullständig objektivitet är svår att uppnå inom samhällsvetenskaplig forskning, men forskaren behöver vara medveten om sin förförståelse och ha ett neutralt och transparent förhållningssätt.

I denna studie har vi därför reflekterat över vår egen förförståelse och hur den skulle kunna påverka analysen.

Sohlberg och Sohlberg (2019, s. 87) beskriver förförståelse som en ofrånkomlig del av människans tolkning av världen. För att hantera detta har vi under analysprocessen återvänt till transkriberingarna för att säkerställa att inga missuppfattningar påverkar tolkningen. För att hantera detta har vi under analysarbetet tillämpat en metod som liknar den hermeneutiska kunskapsprocessen. Det innebär ett pendlande mellan delarna i transkriberingarna och helheten i det insamlade materialet. Genom att vara medvetna om våra egna personliga värderingar och perspektiv har vi arbetat målmedvetet efter att låta deltagarnas erfarenheter av kommunikativ tillgänglighet vara i fokus istället för att låta våra förutfattade meningar styra resultatet och analysen.

En begränsning för studien är att den bygger på socialarbetares perspektiv om sitt arbete vilket leder till att resultatet speglar deras upplevelser och erfarenheter.

Barn med kommunikativa svårigheter och vårdnadshavarna har inte intervjuats.

4.6 Forskningsetiska överväganden

Enligt lagen (2003:460) om etikprövning som avser människor omfattas studentarbeten på grundnivå av studentundantaget. Det innebär att detta examensarbete inte behöver etikprövas av Etikprövningsmyndigheten eftersom vår studie inte definieras som forskning i lagens mening (Eldén 2020, s. 37-38). Trots detta har vi genomfört studien med hänsyn till forskningsetiska principer och strävat efter god forskningssed. För att säkerställa att vår studie har genomförts på ett etiskt försvarbart sätt har vi utgått från Vetenskapsrådets forskningsetiska principer.

Informationskravet innebär att deltagarna ska få fullständig kännedom om studiens syfte och villkor (Vetenskapsrådet 2024, s. 62). Detta har tillgodosetts genom att samtliga deltagare fick ett skriftligt informationsbrev innan intervjun. I informationsbrevet informerades deltagarna om att

deras medverkan var frivillig och att de när som helst kunde avbryta sitt deltagande utan att behöva ange orsak (Eldén, 2020, s. 30; Vetenskapsrådet 2024, s. 63). Deltagarna informerades också om hur materialet skulle förvaras och när det skulle raderas.

Samtyckeskravet betonar deltagarnas rätt att själva få bestämma över sin medverkan (Eldén 2020, s. 30; Vetenskapsrådet 2024, s. 63). I vår studie beaktades samtyckeskravet genom att deltagarna fick ta del av samtyckesblankett före intervjun. I början av varje intervju inhämtades deltagarnas muntliga samtycke, vilket dokumenterades genom ljudinspelning. Samtyckesblanketten innehöll information om studiens syfte, deltagandet i intervjun, ljudinspelningar samt behandling av de personuppgifter som var nödvändiga för studiens genomförande. Deltagarna informerades även om sin rätt att avbryta sin medverkan.

Konfidentialitetskravet innebär att uppgifter om deltagarna ska behandlas med största möjliga försiktighet och konfidentialitet och förvaras på ett sätt som innebär att obehöriga inte kan ta del av dem (Eldén 2020, s. 30-31; Bryman 2018, s. 171). Personuppgifter ska hanteras på ett sådant sätt att enskilda individer inte kan identifieras (Eldén, 2021, s. 30). Vi har beaktat konfidentialitetskravet genom att avidentifiera samtliga namn, specifika verksamhetsenheter och geografiska platser direkt i transkriberingen. I studien benämns deltagarna med fiktiva namn: Adam, Aino, Sara, Selma, Astrid och Ella. Verksamhetsområdet anges endast på en övergripande nivå, antingen myndighetsutövning eller insats- och serviceverksamhet. Detta har vi gjort för att minska risken för att enskilda deltagare eller arbetsplatser ska kunna identifieras.

Det insamlade materialet har hanterats och förvarats på ett sätt som skyddar deltagarnas integritet. I enlighet med Samhällsvetenskapliga fakultetens riktlinjer har vi överfört materialet till ett skyddat USB-minne och raderat materialet från diktafonen.

Nyttjandekravet innebär att det insamlade materialet endast får användas för forskningsändamål (Bryman 2018, s. 171; Eldén 2020, s. 31). Vi har informerat deltagarna om att deras uppgifter

endast används inom ramen för detta examensarbete och att allt material kommer att raderas efter att examensarbetet blivit godkänt.

4.7 Arbetsfördelning

Studien är ett resultat av ett gemensamt arbete där vi båda författarna har varit delaktiga i samtliga delar av studien. Vi har haft ett gemensamt ansvar för uppsatsens planering, datainsamling, bearbetning, analys och skrivande. Under arbetets gång har vi haft en kontinuerlig dialog och gemensamt diskuterat metodval, intervjufrågor, analys och hur texten ska utformas.

För att arbeta effektivt har vissa uppgifter vid olika tillfällen delats upp mellan oss. Trots uppdelningen har vi båda tagit del av och bearbetat varandras texter genom att läsa, diskutera och revidera innehållet tillsammans. Därmed har vi ett gemensamt ansvar för studiens innehåll i sin helhet.

5. Resultat och analys

I detta kapitel presenteras och analyseras studiens empiriska material som har samlats in genom kvalitativa intervjuer med yrkesverksamma inom socialtjänsten. Resultatet presenteras integrerat med analysen för att synliggöra hur deltagarnas erfarenheter kan förstås i relation till studiens syfte, frågeställningar, tidigare forskning och teoretiska utgångspunkter.

Analysen utgår från Roger Harts delaktighetsstege samt Michael Lipskys teori om gräsrotsbyråkrati. Harts delaktighetsstege används för att analysera om barns medverkan innebär en faktisk delaktighet eller om den riskerar att bli symbolisk. Modellen synliggör skillnaden mellan att ett barn formellt får närvara eller tillfrågas och att barnet faktiskt ges möjlighet till inflytande. Ett möte med ett barn innebär inte per automatik att barnet blir lyssnat på, förstått eller får stöd att uttrycka sina åsikter. Om samtalet genomförs som en rutin utan att kommunikationen anpassas efter barnets behov finns det en risk att barnets delaktighet får ett symboliskt värde. Med stöd i Harts modell analyseras hur kommunikativ tillgänglighet kan möjliggöra reell delaktighet men också hur bristande tillgänglighet kan leda till skendeltagande.

Michael Lipskys teori om gräsrotsbyråkrati används för att analysera hur organisatoriska villkor påverkar möjligheter att skapa kommunikativ tillgänglighet för barn med kommunikationssvårigheter. Analysen fokuserar särskilt på begreppen handlingsutrymme och copingstrategier. Med stöd av teorin analyseras hur de intervjuade socialarbetarna beskriver att de använder sitt professionella handlingsutrymme för att anpassa kommunikationen utifrån barnets behov samt hur detta handlingsutrymme påverkas av organisatoriska ramar. Vidare används teorin för att analysera hur deltagarna beskriver att de utvecklar egna copingstrategier när verksamheten inte tillhandahåller tillräckliga förutsättningar för kommunikativ tillgänglighet. På så sätt bidrar Lipskys teori till en förståelse för hur organisatoriska villkor formar det praktiska arbetet och vilka konsekvenser detta kan få för barns möjligheter till delaktighet och kommunikativ tillgänglighet.

Resultatet presenteras utifrån fyra teman. Det första temat, kommunikativ tillgänglighet som individuellt ansvar i praktiken, berör hur socialarbetare använder sitt handlingsutrymme och utvecklar egna lösningar när de försöker skapa kommunikativ tillgänglighet när verksamheten saknar etablerade arbetssätt. Det andra temat, kompetensbrist och rädsla som hinder för barns delaktighet, belyser hur osäkerhet och bristande kompetensutveckling påverkar arbetet. Det tredje temat, barnets röst genom vuxnas tolkningar, belyser hur vårdnadshavare och socialarbetares stöd både kan möjliggöra och begränsa barnets delaktighet genom att barnets perspektiv riskerar att ersättas av socialarbetares och vårdnadshavares tolkningar. Det fjärde temat, organisatoriska villkor för kommunikativ tillgänglighet, analyserar hur tidsbrist, resurser, rutiner och ledning påverkar möjligheterna att skapa faktisk delaktighet.

5.1 Kommunikativ tillgänglighet som individuellt ansvar i praktiken

Att möjliggöra delaktighet för barn som har kommunikationssvårigheter eller saknar verbalt språk kräver att mötet anpassas efter barnets sätt att kommunicera. I empirin framträder en tydlig vilja hos deltagarna att försöka skapa sådana anpassningar genom olika kreativa strategier. Samtidigt visar materialet att arbetet ofta saknar tydliga rutiner och lättillgängliga kommunikationsverktyg samt ett gemensamt organisatoriskt ansvar. Konsekvensen blir att den enskilde socialarbetaren förväntas hitta eller skapa lösningar inom ramen för sitt eget handlingsutrymme.

Deltagaren Adam beskriver hur frånvaron av resurser och etablerade rutiner gör att arbetet med kommunikativ tillgänglighet individualiseras:

“Många av de resurser som behöver vara tillgängliga /.../ de finns inte aktivt i våra rutiner eller tillgängligt i vårt system. Utan det ligger mycket på den enskilde”. (Adam)

Citatet visar att kommunikativ tillgänglighet i praktiken riskerar att bli beroende av vilken socialarbetare barnet möter. När kommunikationsstöd inte finns implementerat i verksamhetens rutiner blir tillgängligheten beroende av individuellt engagemang, kunskap och professionellt omdöme. Kommunikativ tillgänglighet riskerar därmed att inte bli en likvärdig förutsättning i mötet med socialtjänsten. Detta kan bli problematiskt eftersom barns rätt att komma till tals är en rättighetsfråga. Barnkonventionens artikel 12 innebär att barn ska ges möjlighet att uttrycka sina åsikter i frågor som rör dem, och dessa åsikter ska tillmätas betydelse utifrån barnets mognad.

Detta kan förstås med hjälp av Lipskys (2010, s. 14-15) begrepp handlingsutrymme. När organisatoriska resurser och rutiner saknas behöver socialarbetaren själv avgöra hur kommunikationen ska anpassas i det enskilda mötet. Handlingsutrymmet skapar en möjlighet att anpassa arbetet efter barnets individuella behov men innebär samtidigt att barnets delaktighet blir beroende av socialarbetarens professionella bedömningar och tillgång till resurser. Resultatet överensstämmer med Larsson och Hultman (2019, s. 86 och 91) som betonar betydelsen av socialarbetarens kunskaper och föreställningar.

Aino beskriver hur avsaknaden av tydliga kommunikationsstöd leder till att socialarbetaren behöver pröva sig fram i mötet:

“Nej, då får man försöka lappa och laga. Men leka och se, kan barnet svara på ja och nej frågor? Kan de skaka på huvudet? Kan de nicka? Och försöka ställa tydliga frågor för att minska risken för missförstånd. För vi kan inte heller garantera att barnet har förstått frågan”. (Aino)

Uttrycket “lappa och laga” visar hur Aino försöker kompensera för bristande organisatoriska förutsättningar. Samtidigt visar citatet att improvisation är förenad med osäkerhet. Ainos beskrivning visar hur hon försöker förenkla frågor, använda kroppsspråk och tolka barnets svar samtidigt som hon inte alltid kan säkerställa att barnet har förstått eller att svaret har tolkats

korrekt. Bristande kommunikativ tillgänglighet handlar därmed både om frånvaro av kommunikationsverktyg och om osäkerhet kring hur barnets uttryck ska förstås.

Ainos handlande kan förstås både som ett uttryck för professionellt handlingsutrymme och som en copingstrategi. Handlingsutrymmet gör det möjligt att anpassa samtalet efter barnets behov medan det improviserade arbetssättet samtidigt utvecklas för att hantera att verksamheter saknar etablerade metoder och resurser. Att "lappa och laga" blir därmed inte enbart ett uttryck för kreativitet, utan också en copingstrategi för att hantera begränsade resurser och organisatoriska villkor samtidigt som barnet ges möjlighet att uttrycka sig (Lipsky, 2010, s. xviii, 19).

Även Selma beskriver hur hon själv använder kreativa och praktiska lösningar för att anpassa kommunikationen efter barnets behov.

"Jag använder mig utav en samtalsmatta. Talking mats heter den. Då är det olika bildstöd. Då har jag tagit ut bilder ifrån nätet. Och då är det en dörmatta som jag har köpt, klippt och fixat". (Selma)

Samtalsmattan visar hur visuellt stöd kan användas för att öka barnets möjligheter att förstå frågor, uttrycka åsikter och delta i samtalet. Samtidigt framkommer det att materialet inte är ett självklart verktyg i verksamheten. Selma har själv behövt söka fram bilder, köpa material och anpassa det efter barnets behov vilket kan förstås som en copingstrategi. Hennes initiativ visar hur handlingsutrymmet kan användas för att skapa tillgänglighet men också hur ansvaret förskjuts från organisationen till den enskilda socialarbetaren. När tillgängligheten bygger på individuella initiativ blir barnets möjlighet till delaktighet sårbar.

Detta resultat bekräftar tidigare forskning som visar att visuellt stöd, tecken eller andra former av alternativ och kompletterande kommunikation kan stärka kommunikationen och ge barnet möjlighet att uttrycka sig och förstå sin omgivning (Mitchell & Sloper 2011, s. 522-523; Björquist et al., 2025, s. 483, 496).

Utifrån Harts delaktighetsstege kan bristande tillgänglighet ses som en risk för symbolisk delaktighet. Om barnet närvarar eller får frågor men saknar möjlighet att kommunicera kan deltagandet gå mot tokenism (Hart 1992, s. 9). Hart beskriver tokenism som en form av deltagande där barn får en röst men deras möjlighet till inflytande är begränsad. Barnet saknar därmed möjlighet till reell delaktighet.

Bedoin och Scelles (2015, 475-476) visar att barn med kommunikationssvårigheter riskerar att exkluderas när professionella saknar metoder för att förstå barnets sätt att kommunicera. Studiens resultat ligger i linje med detta, samtidigt som deltagarnas beskrivningar visar hur de försöker motverka exkludering genom sitt professionella handlingsutrymme och egna copingstrategier. Deras initiativ kan möjliggöra delaktighet för barnet i det enskilda mötet men det löser inte den organisatoriska ojämlikheten mellan barn som möter olika socialarbetare.

Sammanfattningsvis visar temat att deltagarna använder sitt professionella handlingsutrymme för att skapa kommunikativ tillgänglighet men att arbetet ofta bygger på improvisation och individuella lösningar. Avsaknaden av organisatoriska rutiner och tillgängliga kommunikationsverktyg innebär att barns möjligheter till delaktighet riskerar att bli ojämlika. Kommunikativ tillgänglighet riskerar därmed att bli beroende av den enskilde socialarbetarens initiativ istället för att vara organisationens skyldighet.

5.2 Kompetensbrist och rädsla som hinder för barns delaktighet

Det andra temat handlar om hur kompetensbrist och rädsla för att göra fel kan begränsa barns möjligheter till delaktighet och inkludering. Deltagarna uttrycker en tydlig vilja att inkludera barn som har kommunikationssvårigheter. Samtidigt beskriver flera deltagare kunskapsbrist om alternativa kommunikationssätt som ett centralt hinder. Bristande kunskap leder till osäkerhet och rädsla, vilket kan antas påverka barnsamtalen.

Deltagaren Astrid beskriver hur bristande kunskap kan leda till att yrkesverksamma blir osäkra inför mötet med barn som har funktionsvariationer:

“Jag tänker att det är ganska lätt att folk kanske blir rädda för att testa eller försöka prata med barn som har funktionsvariationer för att man inte har kunskap om det”. (Astrid)

Citatet visar hur osäkerhet och bristande kunskap kan leda till att samtalet med barnet undviks. Rädslan för att göra fel riskerar att få konsekvenser för barnets rätt att komma till tals. Detta bekräftas av tidigare forskning som visar att yrkesverksamma kan avstå från kommunikationsverktyg av rädsla för att göra fel eller framstå som oprofessionella (Van Bijleveld, Bunders-Aelen & Dedding, 2020, s. 290-291; Björquist et al., 2024, s. 632-633).

De professionellas kunskap och förhållningssätt är helt avgörande för att delaktighet ska uppstå. Hart (1992, s.5) betonar att vuxna har ett ansvar att skapa de förutsättningar som krävs för att barn ska kunna vara delaktiga i praktiken. Utifrån delaktighetsstegen blir därmed socialarbetares förmåga att skapa kommunikativa förutsättningar viktig för att barnet ska kunna uppnå reell delaktighet.

Deltagaren Selma uttrycker frustration över kompetensbristen och menar att avsaknaden av förståelse för icke-verbal kommunikation leder till exkludering:

“Jag tycker inte att de bemöts som de ska på rätt sätt. Jag tycker att den här målgruppen åsidosätts. Ja, jag känner inte att alla förstår hur man ska bemöta. Allting är ett språk, till och med tystnad”. (Selma)

Citatet synliggör hur det verbala språket fungerar som en överordnad norm i mötet mellan barn och socialtjänsten. Kommunikation sker även genom kroppsspråk, mimik, ljud, gester och ibland tystnad. När socialtjänstens bemötande och arbetssätt utgår från verbalt språk finns en risk att alternativa kommunikationsformer inte uppmärksammas eller ges samma betydelse.

Falch-Eriksen et al., (2021, s. 486) betonar att barn inte behöver kunna uttrycka sig verbalt för att utöva sin rätt att komma till tals, utan att kommunikation kan ske genom flera olika uttrycksformer. Om socialarbetare saknar kunskap om dessa uttryck riskerar barnets kommunikation att misstolkas eller förbises, då barnets röst blir beroende av socialarbetarens förmåga att förstå och anpassa kommunikationen.

En direkt konsekvens av kunskapsbrist kan leda till att barnet exkluderas:

“Det är okunskap! [...] Jag tror att de exkluderas i jättestor utsträckning för att det är jättesvårt. [...] Där har jag ju också varit jättedålig på att överhuvudtaget försöka inkludera, och det handlar ju verkligen om okunskap”. (Ella)

Ellas beskrivning synliggör hur kunskapsbrist kan påverka om den professionella överhuvudtaget försöker skapa förutsättningar för barnets deltagande. I hennes citat handlar exkluderingen om osäkerheten kring hur barnet görs delaktigt. Det handlar inte om ovilja att lyssna på barnet utan om att man inte vet hur man ska göra barn med kommunikationssvårigheter delaktiga. Engwall & Hultman (2020, s. 194) beskriver hur socialarbetares bristande kunskap och föreställningar om barnets förutsättningar kan påverka barns möjlighet till delaktighet och inkludering negativt. När barnets rättigheter och arbetet med kommunikativ tillgänglighet blir beroende av enskilda socialarbetares kunskaper finns det en risk att barn får olika förutsättningar att komma till tals och bli inkluderade beroende på vilken socialarbetare de möter.

Flera deltagare beskriver att de inte har fått tillräckligt med kompetensutveckling. Deltagaren Aino beskriver hur hennes egen kompetens främst har utvecklats genom eget intresse och tidigare erfarenheter:

“Jag har ju inte fått någon regelrätt utbildning i det. Det är ingenting jag upplever att man har satsat på under de år jag har varit socionom. Utan det har varit mer av egenintresse.

Kunskaper har jag fått när jag har jobbat på andra arbetsplatser [...]. Men organisationen erbjuder ju inte så mycket utbildning i det.”. (Aino)

Citatet visar att kompetensen om kommunikativ tillgänglighet inte är organisatoriskt förankrad. Aino beskriver istället hur kunskap utvecklas genom ett eget intresse och erfarenheter från tidigare arbetsplatser. Detta innebär att socialarbetares möjlighet att skapa tillgängliga samtal riskerar att bli beroende av individuella erfarenheter. Utifrån Lipskys teori kan detta förstås som att den enskilda gräsrotsbyråkraten behöver använda sitt handlingsutrymme för att kompensera för brister i organisationens kompetensstöd.

På frågan om vad Aino skulle behöva mer av för att kunna stärka barnets röst och delaktighet ännu mer i sitt arbete svarar hon:

“Men jag tänker mer praktiska utbildningar och workshops. Alltså hur använder man det här hjälpmedlet? Hur ska hjälpmedlet tolkas? Att få lite större trygghet i det i utbildningen, att nej, men så här konkret kan man göra. Och att man får det förankra uppifrån att nu ska vi fokusera på det här. Det får ta den tid det tar just för att kunna göra dem mer delaktiga redan i det första skedet”. (Aino)

Citatet synliggör och konkretiserar vilken typ av kompetensstöd som efterfrågas. Det handlar både om praktisk kunskap om hur hjälpmedel används och om stöd i hur den information som barnet uttrycker genom hjälpmedlet ska tolkas. Aino kopplar även kompetensutvecklingen till organisatorisk förankring och tid. Kompetens är därmed inte enbart ett individuellt ansvar utan behöver möjliggöras och prioriteras av organisationen.

Deltagaren Sara kopplar kompetensutveckling direkt till barnets möjlighet att vara delaktig:

“Det är då kompetensbrist. [...] Mer utbildningar skulle behövas för att försäkra sig om att man har gett barnet möjlighet att vara delaktig”. (Sara)

Sara menar att kompetensutveckling är en förutsättning för att barns rätt till delaktighet ska kunna förverkligas i praktiken. Utifrån Harts delaktighetsstege kan kompetensbrist begränsa barnets möjligheter till reell delaktighet och inflytande. Hart (1992, s. 2, 5) betonar att det är den vuxnes skyldighet att tillhandahålla de verktyg och förutsättningar som krävs för att barnet ska kunna delta i mötet och utöva sina rättigheter i praktiken. Utan rätt kunskap saknar socialarbetaren förutsättningar att skapa kommunikativ tillgänglighet och konsekvensen blir att barnet exkluderas från faktisk delaktighet i mötet.

5.3 Barnets röst genom vuxnas tolkningar

Det tredje temat analyserar hur barnets röst förmedlas och filtreras genom vuxnas tolkningar och perspektiv. Barn med kommunikationssvårigheter blir beroende av att vuxna tolkar och förklarar deras uttryck eller för deras talan. Detta handlar om både vårdnadshavare och socialarbetare som vuxna.

Deltagaren Aino beskriver hur vårdnadshavare ibland tackar nej till ett samtal i syfte att skydda barnet:

“Det är ju svårt ibland också om vi har föräldrar som tackar nej till ett samtal för de vill skydda sitt barn. ‘Mitt barn förstår inte’, ‘mitt barn kan inte svara’. Och då blir det svårt för oss att trycka på”. (Aino)

Citatet visar hur barns möjlighet till delaktighet och inkludering kan begränsas genom vuxnas föreställningar om barnets förmåga. Vårdnadshavarens intention kan vara att skydda barnet, men konsekvensen riskerar att bli att barnet inte får möjlighet att komma till tals. Falch-Eriksen et al. (2021, s. 493-494) visar att vuxna ibland exkluderar barn från delaktighet med hänvisning till att barnet anses vara för sårbart eller saknar förmåga att förstå sin situation.

Deltagaren Sara beskriver att socialarbetare i vissa situationer behöver förlita sig på vårdnadshavarnas beskrivningar:

“Det händer att vi har barn som inte kan uttrycka sig och inte kan använda bildstöd. Då blir det tyvärr att man får gå mycket efter vad föräldrarna eller vårdnadshavarna säger”.
(Sara)

Vårdnadshavarna kan ha viktig kunskap om barnets kommunikationssätt och vara som stöd i mötet. Koegel et al. (2020, s. 2967-2968) visar att föräldrar och lärare kan bidra med kunskap om hur barnet uttrycker sig. Även Bedoin och Scelles (2015, s. 481) visar att en tredje person kan underlätta kommunikationen för barnet. Samtidigt riskerar barnets röst att ersättas av vuxnas tolkningar. Detta är betydelsefullt eftersom socialtjänstens arbete med bedömningar och insatser ska utgå från barnets behov. Citatet synliggör samtidigt det handlingsutrymme som socialarbetare behöver använda i komplexa situationer där barnet inte kan uttrycka sig direkt. När information behöver inhämtas genom vårdnadshavare blir det socialarbetarens professionella bedömning som avgör hur denna information ska värderas och användas i förhållande till barnets bästa. Handlingsutrymmet innebär därmed att socialarbetaren behöver fatta beslut i situationer där det saknas enkla lösningar (Lipsky, 2010, s. 14-15).

Deltagaren Sara beskriver risken med att låta barnets röst ersättas av en vuxen tolkning vilket leder till att barnets egna perspektiv osynliggörs:

“Det finns ju risker när någon annan för ens talan. [...] Då finns det risker med att man förlitar sig på att vårdnadshavaren är den som för barnets talan. Barnet kan ju gå miste om en insats som den egentligen behöver” (Sara)

När barnets perspektiv främst förmedlas genom vuxna riskerar barnets egna erfarenheter och behov att osynliggöras. Även om vårdnadshavarens beskrivningar kan vara värdefulla innebär de inte nödvändigtvis att barnets egen uppfattning kommer fram. Detta ligger även i linje med

Heimer, Näsman och Palme (2017 s. 321-322), som visar att barns delaktighet inom socialtjänsten kan vara villkorad. När barnets perspektiv huvudsakligen förmedlas genom vuxna finns en risk att barnets egen röst osynliggörs i beslutsprocessen. Lundy (2007, s. 937-938) betonar att barns perspektiv inte enbart ska dokumenteras utan även tillmätas betydelse i beslut som rör barnet. För att detta ska vara möjligt behöver barnet ges reella möjligheter att uttrycka sina egna åsikter, snarare än att dessa enbart ska återges av andra.

Utifrån Harts (1992, s. 9-12) delaktighetsstege kan barnets möjligheter till reell delaktighet begränsas om deltagandet huvudsakligen sker genom vårdnadshavarens beskrivningar. Barnets röst riskerar då att få mindre utrymme än den vuxnes tolkning. Om vårdnadshavaren däremot används som kommunikationsstöd samtidigt som barnet själv ges utrymme till att kommunicera kan stödet bidra till en högre grad av delaktighet.

Deltagarna Ella och Aino beskriver hur barns utsatthet kan förstärkas när vuxna saknar förutsättningar att förstå barnets kommunikation. Ella beskriver den utsatthet som uppstår när hon saknar kunskap eller verktyg för att skapa kommunikativ tillgänglighet:

“/.../ då kan jag tänka mig att det är en väldigt utsatt grupp för då kan jag inte med den kunskapen jag har nu i alla fall, höra vad barnet faktiskt vill säga till mig, om hur barnet har det på riktigt”. (Ella)

Ellas resonemang kan förstås som att bristande kommunikativ tillgänglighet riskerar att ge vuxna ett tolkningsföreträde eftersom barnets perspektiv blir beroende av den vuxnes förmåga att uppfatta och tolka barnets uttryck. Aino beskriver vidare hur detta beroende kan påverka barnets möjlighet att komma till tals:

“Att de är beroende av andra som känner dem och som kan tolka dem och förhoppningsvis tolka dem rätt. Vilket gör att de riskerar att utsättas för diskriminering utifrån det. Att de inte har samma möjlighet att komma till tals för de har inte samma

förutsättningar som normtypiska människor har. Vad tycker det här barnet om sitt eget liv? Det kan vara svårt och det är nog ingen som vet svaret på den frågan förutom barnen själva. ”. (Aino)

Tillsammans synliggör citaten att vuxnas stöd både kan vara nödvändigt och begränsande. När barnet behöver någon annan för att tolka eller förmedla sina uttryck finns det en risk att barnets perspektiv filtreras genom den vuxnes förståelse. Barnets möjlighet att komma till tals på egna villkor blir då beroende av omgivningens kunskap och förmåga att skapa tillgängliga kommunikationsvägar. Det innebär att svårigheten inte enbart kan förstås som något knutet till barnets kommunikationssvårigheter utan också till de villkor och förutsättningar som omger kommunikationen och delaktigheten.

Rabiee, Sloper och Beresford (2005, s. 387) visar att barn med kommunikationssvårigheter kan ha en vilja att kommunicera och vara delaktiga men de behöver rätt förutsättningar för att kunna uttrycka sina åsikter. Resultatet överensstämmer med detta genom att synliggöra hur bristande kommunikativ tillgänglighet kan göra barnet beroende av vuxnas tolkningar. När rätt förutsättningar saknas riskerar det att den vuxnes förståelse får större utrymme än barnets egen röst.

Deltagaren Aino beskriver hur svårt det kan vara att avgöra om socialarbetarens tolkning av barnets uttryck stämmer:

“Hur vi än vrider och vänder på det och försöker ha barnets perspektiv så kan vi aldrig ha det. [...] Det är alltid så här: han nickade. Jag tolkar det som ett ja, men det kanske är ett nej, jag vet inte”. (Aino)

Citatet synliggör den osäkerhet som uppstår när socialsekreteraren behöver tolka barnets icke-verbala uttryck. Även när socialarbetaren försöker utgå från barnets perspektiv finns det en

osäkerhet kring om tolkningen faktiskt speglar barnets avsikter. Tidigare forskning betonar att kunskap om barnets individuella kommunikationssätt är avgörande för att minska risken för feltolkningar (Bedoin & Scelles, 2015, s. 475-476). Osäkerheten visar att kommunikativ tillgänglighet inte enbart handlar om att barnet ges möjlighet att delta i samtalet, utan också om att socialarbetaren har förutsättningar att förstå barnets uttryck. Annars finns en risk att mötet blir mer av en informationsinhämtning än ett samtal där barnets perspektiv får genomslag (Thomas & Vis, 2009, s. 164-165). Ainos beskrivningar visar att osäkerheten kring tolkningen kan kvarstå även när den professionella är medveten om problematiken. Detta belyser svårigheten med att säkerställa att barnets egen röst och perspektiv kommer fram när kommunikationen är beroende av vuxnas tolkningar.

Sammanfattningsvis visar deltagarnas beskrivningar att vuxnas stöd kan fylla olika funktioner i mötet med barnet. Vårdnadshavare kan bidra med viktig kunskap om barnets kommunikationssätt och underlätta kommunikationen. Men barnets perspektiv kan samtidigt bli beroende av hur vuxna tolkar och förmedlar barnets uttryck. Deltagarnas erfarenheter synliggör behovet av stöd och risken för att barnets röst får mindre utrymme. Vuxnas stöd kan vara både möjliggörande och begränsande för barnets delaktighet.

5.4 Organisatoriska villkor för kommunikativ tillgänglighet

Det sista temat handlar om hur organisatoriska villkor påverkar socialarbeters möjligheter att skapa kommunikativ tillgänglighet. Deltagarna beskriver att hinder för barns delaktighet handlar om tidsbrist, arbetsbelastning, bristande rutiner och brist på stöd från organisationen. Resultatet visar samtidigt att kommunikativ tillgänglighet inte enbart är ett individuellt ansvar utan även en organisatorisk fråga.

Ett tydligt mönster är att tid, planeringsutrymme och kunskap beskrivs som grundläggande förutsättningar för att kunna skapa tillgängliga möten. Deltagare Ella beskriver hur dessa resurser är begränsade:

“Alltså det jag skulle säga är generellt finns det väldigt lite resurser för planering. Alltså både resurser i tid men också kunskap tror jag, så kort svar nej, det finns inte resurser för det. Men den här typen av klienter faller ju verkligen mellan stolarna i jättestor utsträckning”. (Ella)

Citatet visar att kommunikativ tillgänglighet kräver tid och organisatoriskt utrymme. I Ellas beskrivning framstår tid och planeringsutrymme som centrala förutsättningar för att kunna förbereda och anpassa kommunikationen för barn med kommunikationssvårigheter. Franklin och Sloper (2006, s. 733-734) beskriver att arbete med barn som har funktionsvariationer eller kommunikationssvårigheter ofta kräver mer tid. Detta ställs mot organisationens effektivitetskrav som gör att utrymme för anpassning inte finns. Intervjupersonen menar att det är en risk för att kommunikativ tillgänglighet prioriteras bort när arbetsbelastningen blir för hög och tiden inte räcker till. Deltagarnas beskrivningar kan med stöd i Lipskys teori förstås som att begränsade resurser och hög arbetsbelastning begränsar och påverkar det handlingsutrymme som finns för att anpassa kommunikationen. Även om socialarbetare har ett professionellt ansvar att anpassa kommunikationen behöver dessa bedömningar göras inom de organisatoriska ramar som verksamheten erbjuder. När tiden inte räcker till begränsas möjligheten att anpassa arbetet utifrån barnets individuella behov (Lipsky, 2010, s. 14-15). För att barnet ska kunna förstå, uttrycka sig och vara delaktigt krävs att socialarbetaren har tid att förbereda samtalet och anpassa kommunikationen utifrån barnets behov.

Utifrån Harts delaktighetsstege riskerar barnets deltagande att stanna på de lägre nivåerna av delaktighet när organisatoriska förutsättningar för anpassning saknas. Reell delaktighet kräver att vuxna skapar de förutsättningar som behövs för att barnet ska förstå, uttrycka sina åsikter och komma till tals i frågor som rör barnet (Hart 1992, s. 5).

Resultatet visar att socialarbetarnas möjligheter att skapa kommunikativ tillgänglighet påverkas av hur verksamheten organiseras. Deltagaren Ella jämför hur verksamheten hanterar olika typer av kommunikationsbehov:

“/.../ om vi inte skulle ha tolk på arbetsplatsen så skulle ju folk göra uppror men... Jag tänker inte att det diskuteras just för de här barnen. [...] Det pratas inte om barnet på det sättet som det kanske skulle behövas göras i att de blir diskriminerande”, (Ella)

Ella beskriver att vissa former av tillgänglighet prioriteras högre än andra i hennes verksamhet. Språktolk för verbala språk är en självklar del av tillgängligheten, men kommunikationsstöd för barn prioriteras inte i samma grad. När organisationen inte tillhandahåller alternativ och kompletterande kommunikation finns det en risk att barnen missgynnas.

Deltagaren Aino beskriver att frågan om kommunikativ tillgänglighet behöver hanteras på en högre organisatorisk nivå:

“Nej, men vi pratar inte specifikt om hur vi ska vara tillgängliga utan det ligger som jag upplever det i alla fall på en högre nivå. Det är förvaltningsledningen och politikerna som måste fatta beslut och lägga resurser på det. Det kanske diskuteras i fikarummet ibland när man är frustrerad och liknande. Men det är ingenting jag har hört att man har kommunicerat på högre nivå.”. (Aino)

Citatet visar gränsen för den enskilde socialarbetarens handlingsutrymme och skillnaden mellan informella diskussioner bland medarbetare och formellt organisatoriskt ansvar.

Björquist et al. (2024, s. 633-634) betonar att arbetet med kommunikationsstöd kräver aktivt stöd från ledningen och organisationen för att kunna genomföras i praktiken. Resultatet visar därmed att kommunikativ tillgänglighet är beroende av organisatoriska beslut kring resurser, utbildning och riktlinjer. Även om det är socialarbetaren som möter barnen i praktiken behöver organisationen fortfarande skapa villkor och förutsättningar som gör det möjligt att genomföra tillgängliga samtal. Det handlar bland annat om kompetensutveckling, tillgång till alternativ och kompletterande kommunikation (AKK), tydliga riktlinjer, tid för förberedelser och stöd i hur barnets kommunikationssätt ska förstås.

Detta ligger i linje med Lipskys (2010, s. 3) beskrivning av gräsrotsbyråkrater, där arbetets kvalitet påverkas av de organisatoriska förutsättningar som verksamheten tillhandahåller.

Deltagaren Adam uttrycker att bristande kommunikativ tillgänglighet är ett strukturellt problem som sträcker sig utanför den enskilda organisationen:

“Vi som samhälle, vi brister i väldigt hög utsträckning när det kommer till hur man involverar barn och hur vi ser på barn som har dessa utmaningar”. (Adam)

Adam menar att bristande kommunikativ tillgänglighet inte enbart är ett problem inom den enskilda verksamheten, utan speglar ett bredare samhälleligt ansvar för hur barn med kommunikationssvårigheter inkluderas och ges möjlighet till delaktighet. Detta resulterar i att delaktigheten riskerar att bli symbolisk när verksamheter saknar de organisatoriska förutsättningar, arbetssätt och kommunikationsstöd som krävs för att möta barns olika behov (Socialstyrelsen, 2026, s. 13-14). Brister i kommunikativ tillgänglighet påverkar därmed inte bara barnets möjlighet att komma till tals, utan även förutsättningarna för att barnets behov ska synliggöras och ligga till grund för stöd och insatser (Socialstyrelsen, 2026, s. 10).

Sammanfattningsvis synliggör temat att organisatoriska villkor har stor betydelse för hur kommunikativ tillgänglighet skapas i praktiken. Hög arbetsbelastning, tidsbrist, avsaknad av rutiner och bristande organisatoriskt stöd innebär att barns rätt till delaktighet riskerar att bli beroende av enskilda socialarbetares initiativ och möjligheter att anpassa arbetet utifrån barnets behov. Detta kan förstås utifrån Lipskys teori om gräsrotsbyråkrati, där socialarbetarens handlingsutrymme formas av de organisatoriska ramar som verksamheten erbjuder (Lipsky, 2010, s. 14-15). Vidare synliggör temat hur deltagarnas möjligheter att skapa kommunikativ tillgänglighet formas i samspelet mellan professionellt handlingsutrymme och organisatoriska villkor. När rutiner, tid och stöd saknas beskriver deltagarna att ansvaret i större utsträckning hamnar på den enskilda yrkesutövare

6 Slutdiskussion

I detta kapitel diskuteras studiens resultat utifrån studiens syfte och frågeställningar samt i relation till studiens teoretiska utgångspunkter och tidigare forskning. Syftet med denna studie har varit att förstå hur socialarbetare arbetar med kommunikativ tillgänglighet för att möjliggöra delaktighet för barn med kommunikationssvårigheter eller barn som saknar verbalt språk. Studien har även syftat till att synliggöra och analysera hur professionella och organisatoriska förutsättningar får betydelse för detta arbete samt belysa vilka konsekvenser bristande kommunikativ tillgänglighet kan få för barnets rätt att komma till tals. Genom intervjuer med yrkesverksamma inom socialtjänsten har studien synliggjort både ett starkt engagemang och flera hinder som de beskriver som begränsande för barns möjligheter till reell delaktighet.

Ett centralt mönster i de intervjuade socialarbetarnas berättelser är att arbetet med kommunikativ tillgänglighet ofta blir personberoende. Deltagarnas beskrivningar visar att individuell kunskap, engagemang och handlingsutrymme får stor betydelse när organisatoriska förutsättningar såsom tid, kompetensutveckling, kommunikationsstöd och tydliga rutiner saknas. När sådana förutsättningar är begränsade beskriver deltagarna att möjligheterna att förbereda och anpassa barnsamtal minskar. Barnets möjligheter till delaktighet kan därmed bli beroende av både vilken socialarbetare barnet möter och vilka organisatoriska resurser som finns tillgängliga.

Resultatet pekar på att kommunikativ tillgänglighet inte enbart handlar om att använda specifika verktyg eller hjälpmedel, utan om hur barnet förstås och bemöts i mötet med socialtjänsten. I deltagarnas beskrivningar framträder osäkerhet och bristande kunskap om alternativa kommunikationssätt som hinder i arbetet med barns möjligheter till delaktighet i praktiken. När socialarbetare saknar kunskap om alternativa kommunikationssätt eller känner rädsla för att göra fel, riskerar barnet att inte få möjlighet att uttrycka sina behov på sina egna villkor. Studien synliggör därmed att barns rätt att komma till tals inte enbart påverkas av barnets kommunikativa förmåga, utan även av vuxnas förmåga att förstå, tolka och anpassa kommunikationen efter barnets behov.

Bedoin och Scelles (2015, s. 475-476) visar att barn med kommunikationssvårigheter riskerar att exkluderas när professionella saknar kunskap, metoder eller organisatoriskt stöd för att anpassa kommunikationen. Samtidigt beskriver deltagarna hur de försöker kompensera för dessa begränsningar genom egna lösningar exempelvis genom att skapa bildstöd, förenkla frågor eller använda kroppsspråk. Resultatet ligger i linje med Björquist et al. (2024, s. 632-633) som beskriver hur osäkerhet kring kommunikativa metoder kan begränsa användningen av kommunikationsstöd. Utifrån Lipskys teori kan deltagarnas egna lösningar förstås som ett uttryck för hur socialarbetare använder sitt handlingsutrymme för att hantera organisatoriska begränsningar. Handlingsutrymmet kan därmed möjliggöra kommunikativ tillgänglighet samtidigt som ansvaret för att skapa tillgänglighet riskerar att individualiseras och bli beroende av den enskilda socialarbetaren.

Utifrån Harts delaktighetsstege kan resultatet förstås som att barn med kommunikationssvårigheter eller som saknar verbalt språk riskerar att stanna på de lägre nivåerna av delaktighet (Hart, 1992, s. 5, 9). Barnet kan vara närvarande i mötet men ändå sakna reella möjligheter att förstå, uttrycka sig eller påverka beslut som rör barnet. Delaktigheten riskerar därmed att bli symbolisk. Barnets möjlighet till delaktighet kan förstås i relation till socialarbetarens handlingsutrymme eftersom professionella bedömningar av kommunikationsform och anpassningar kan få betydelse för graden av delaktighet i mötet. Även om barnet inkluderas fysiskt i samtalet innebär det inte automatiskt att barnet ges förutsättningar att delta på lika villkor. För att barnet ska kunna uppnå reell delaktighet krävs anpassad kommunikation och organisatoriska förutsättningar för kommunikativ tillgänglighet.

När barnet dessutom har kommunikationssvårigheter eller saknar verbalt språk, kan beroendet av vuxna förstärkas eftersom barnets möjligheter att komma till tals i vissa situationer blir beroende av vuxnas tolkningar och bedömningar. I vår studie framträder detta genom att barns uttryck ibland filtreras genom vårdnadshavare eller socialarbetares tolkningar, med hänvisning till att

barnet behöver skyddas eller saknar förmåga att förstå situationen. Konsekvensen blir att vuxnas perspektiv riskerar att ges större betydelse än barnets egna uttryck och erfarenheter.

Resultatet ska inte tolkas som att socialarbetare generellt saknar vilja att inkludera barn utan som en analys av de hinder och möjligheter som framträder i de intervjuade socialarbetarnas erfarenheter.

Studiens resultat behöver också förstås i relation till dess metodologiska begränsningar. Studien bygger på sex intervjuer med socialarbetare och urvalet är inte statistiskt representativt för socialtjänsten som helhet. Eftersom barn med kommunikationssvårigheter och vårdnadshavare inte har intervjuats synliggör resultatet socialarbetarnas perspektiv och tolkningar. Studien kan därför inte belysa hur barnen själva upplever sin delaktighet i mötet med socialtjänsten.

En central slutsats i studien är således att bristande kommunikativ tillgänglighet utifrån deltagarnas erfarenheter inte enbart kan förstås som en fråga om den enskilde socialarbetarens kunskap eller vilja utan behöver förstås i relation till de organisatoriska villkor inom vilka arbetet bedrivs. När förutsättningarna för kommunikativ tillgänglighet är begränsade kan barnets möjligheter att förstå information och påverka beslut som rör barnet begränsas. Detta krockar både med barnkonventionens och socialtjänstlagens bestämmelser om barnets rätt att komma till tals och ha inflytande i frågor som rör dem.

Sammantaget visar studien att kommunikativ tillgänglighet formas i samspelet mellan socialarbetarens professionella handlingsutrymme och de organisatoriska förutsättningar som omger arbetet. Detta får betydelse för vilka möjligheter barnet ges till delaktighet och att komma till tals. Eftersom studien utgår från socialarbetares perspektiv behövs fortsatt forskning som undersöker hur barn med kommunikationssvårigheter eller barn som saknar verbalt språk själva upplever kommunikativ tillgänglighet och delaktighet i mötet med socialtjänsten.

Referenslista

Alexander, E. & Dille, L. (2018). Professional perceptions of the effectiveness of visual communication systems and their applications for functional communication interventions for individuals with Autism Spectrum Disorder. *Autism & Developmental Language Impairments*, 3, s. 1-10

DOI: 10.1177/2396941517747468

Badham, B. (2004). Participation - for a Change: Disabled Young People Lead the Way. *Children & Society*, 18(2), s. 143–154.

DOI: 10.1002/CHI.821

Bedoin, D. & Scelles, R. (2015). Qualitative research interviews of children with communication disorders: methodological implications. *European Journal of Special Needs Education*, 30(4), s. 474-489.

DOI: 10.1080/08856257.2015.1035884

Björquist, E., Persson, S., Buchholz, M. & Molin, M. (2025). ‘Because otherwise she’s not doing her job – if she doesn’t listen’: children’s and parents’ views on participation in the assessment process according to the Swedish Disability Act. *European Journal of Social Work*, 28(3), s. 483-498.

DOI: 10.1080/13691457.2024.2407858

Björquist, E., Persson, S. & Molin, M. (2024). ‘There is a fear of not being SUPER knowledgeable’ – social workers striving to enhance children’s participation in the assessment process for disability support. *European Journal of Social Work*, 27(3), s. 625-637.

DOI: 10.1080/13691457.2023.2297147

Bryman, A. (2018). *Samhällsvetenskapliga metoder*. Tredje upplagan. Stockholm: Liber

Cavet, J. & Sloper, P. (2004). Participation of Disabled Children in Individual Decisions About Their Lives and in Public Decisions about Service Development. *Children & Society*, 18(4), s. 278-290.

DOI: 10.1002/CHI.803

Eldén, S. (2020). *Forskningsetik: vägval i samhällsvetenskapliga studier*. Första upplagan. Lund: Studentlitteratur

Engwall, K. & Hultman, L. (2020). 'Meet and Greet': Children with Disabilities' Participatory Rights in the Assessment Process of Respite Care. *Scandinavian Journal of Disability Research*, 22(1), ss. 187-197.

DOI:10.16993/sjdr.693

Eriksson-Zetterquist, U. & Ahrne, G. (2022). Intervjuer. I: Ahrne, G. & Svensson, P. (red.). *Handbok i kvalitativa metoder*. Upplaga 3. Stockholm: Liber, s. 55-78.

Falch-Eriksen A., Toros, K., Sindi, I. & Lehtme, R. (2021). Children expressing their views in child protection casework: Current research and their rights going forward. *Child & Family Social Work*, 26(3), s. 485-497.

DOI:10.1111/cfs.12831

Franklin, A. & Sloper, P. (2006). Participation of Disabled Children and Young People in Decision Making Within Social Services Departments: A Survey of Current and Recent Activities in England. *British Journal of Social Work*, 36(5), s. 723-741.

DOI: 10.1093/bjsw/bch306

Franklin, A. & Sloper, P. (2009). Supporting the Participation of Disabled Children and Young People in Decision-making. *Children & Society*, 23(1), s. 3-15.

DOI: 10.1111/j.1099-0860.2007.00131.x

Gaber, J. (2019) Building “A Ladder of Citizen Participation”: Sherry Arnstein, Citizen Participation, and Model Cities. *Journal of the American Planning Association*, 85(3), s. 188-201.

DOI:10.1080/01944363.2019.1612267

Grim, K. & Persdotter, B. (2021). *Skillnader som kan utgöra risk för diskriminering? En kvalitativ studie om faktorer som påverkar socialsekreterares bedömningar och beslut inom den sociala barn- och ungdomsvården*. Stockholm: Diskrimineringsombudsmannen.

<https://www.do.se/download/18.56175f8817b345aa765116a/1661848022596/rapport-skillnader-som-kan-utgora-risk-for-diskriminering.pdf>

Hallin, A. & Helin, J. (2018). *Intervjuer*. Första upplagan. Lund: Studentlitteratur

Hart, R. A. (1992). *Children's Participation: From Tokenism to Citizenship*. Florence: UNICEF.

Hartelius, L., Johansson, K., Levlin, E., Schalling, E. & Södersten, M. (2024). Logopedi som profession. I: Hartelius, L., Johansson, K., Levlin, M., Schalling, E. & Södersten, M. *Grundbok i logopedi*. Upplaga 1. (Studentlitteratur, 2024). s. 25-42.

Heimer, M., Näsman, E. och Palme, J. (2017). Vulnerable children's rights to participation, protection, and provision: The process of defining the problem in Swedish child and family welfare. *Child & Family Social Work*, s. 316-323.

DOI: 10.1111/cfs.12424

Heimer M. & Pettersson, C. (2023). The unfinished democratisation of family service systems: parental consent and children's viewpoints on receiving support in child and family welfare in Sweden. *European Journal of Social Work*, 26(2), s. 310-322.

DOI: 10.1080/13691457.2022.2117137

Hjerm, M., Lindgren, S. & Nilsson, M. (2021). *Introduktion till samhällsvetenskaplig analys*. Malmö: MTM.

Hoge, M. A., McFaul, M., Cauble, L. L., Craft, K. L., Paris, M., Jr., & Calcote, R. M. (2016). Building the skills of direct care workers: The Alaskan core competencies initiative. *Journal of Rural Mental Health*, 40(1), s. 31–39.
DOI: 10.1037/rmh0000045

Hultman, L., Forinder, U., Öhrvall, A-M., Pergert, P. & Fugl-Meyer, K. (2019). Elusive Participation – Social Workers’ Experience of the Participation of Children with Disabilities in LSS Assessments. *Scandinavian Journal of Disability Research*, 21(1), s. 38–48.
DOI: 10.16993/sjdr.558

Iversen, C. (2014). Predetermined participation: Social workers evaluating children’s agency in domestic violence interventions. *Childhood*, 21(2), s.274–289.
DOI:10.1177/0907568213492804

Jensen Bruheim, I., Studsrød, I. & Ellingsen T., I. (2020) Child protection social workers' constructions of children and childhood: An integrative review. *Child & Family Social Work*, 25 (1), s. 83–96.
DOI: 10.1111/cfs.12720

Jørgensen, T., Seim, S. & Njøs BM. (2024). How children and young people understand and experience individual participation in social services for children and young people: a synthesis of qualitative studies. *European Journal of Social Work*, 27(3), s. 546–559.
DOI:10.1080/13691457.2023.2256490

Justesen, L., & Mik-Meyer, N. (2011). *Kvalitativa metoder: från vetenskapsteori till praktik*. Lund: studentlitteratur

Koegel, L.K., Bryan, K.M., Su, P.L., Vaidya, M. & Camarata, S. (2020). Definitions of Nonverbal and Minimally Verbal in Research for Autism: A Systematic Review of the Literature. *Journal of Autism and Developmental Disorders*, 50(8), s. 2957-2972
DOI: 10.1007/s10803-020-04402-w

Larsson, M. & Hultman, E. (2019). Barns rätt till delaktighet vid beslutsprocesser inom den sociala barnvården. Vad betyder barnkonventionen och den rättsliga utformningen för tillämpningen i praktiken? *Barn*, 37(3-4), s. 85-101.

Lindqvist, R. (2020). *Socialvetenskapliga perspektiv på funktionshinder: Medborgarskap, delaktighet och tillgänglighet för personer med funktionsnedsättning*. Lund: Studentlitteratur

Lipsky, M. (2010). *Street-level bureaucracy. Dilemmas of the Individual in Public Services*. New York: Russell Sage Foundation.

Lunds universitet (2023) *Riktlinjer för behandling av personuppgifter i examensarbete vid Samhällsvetenskapliga fakulteten*. Lund: Samhällsvetenskapliga fakulteten.

Lundy, L. (2007). 'Voice' is not enough: Conceptualising Article 12 of the United Nations Convention on the Rights of the Child. *British Educational Research Journal*, 33(6), s. 927-942.
DOI: 10.1080/01411920701657033

Markström, A., Andersson, C., Björkhagen, Turesson, A. & Plantin, L. (2025). A collaborative process: child participation in interventions provided by Swedish child and family welfare services. *Nordic Social Work Research*, 15(1), s. 153-166.
DOI: 10.1080/2156857X.2024.2317217

McCafferty, P. & Garcia, E.M.. (2024) Children's Participation in Child Welfare: A Systematic Review of Systematic Reviews. *British Journal of Social Work*, 54(3), s. 1092-1108.

DOI: 10.1093/bjws/bcad167

Mitchell, W. & Sloper, P. (2011). Making choices in my life: Listening to the ideas and experiences of young people in the UK who communicate non-verbally. *Children and Youth Services Review*, 33(4), ss. 521–527.

Nowak, H.I., Broberg, M. & Starke, M. (2020). Opportunity to participate in planning and evaluation of support for children with disabilities: Parents' and professionals' perspectives. *Journal of Intellectual Disabilities*, 24(1), s. 5-20.

DOI:10.1177/1744629518756227

Rabiee, P., Sloper, P. & Beresford, B. (2005). Doing Research with Children and Young People Who Do Not Use Speech for Communication. *Children & Society*, 19(5), s. 385-396.

DOI: 10.1002/CHI.841

Rennstam, J. & Wästerfors, D. (2015). *Från stoff till studie : om analysarbete i kvalitativ forskning*. Första upplagan. Lund: Studentlitteratur.

Shier, H. (2001). Pathways to Participation: Openings, Opportunities and Obligations. A New Model for Enhancing Children's Participation in Decision-making, in line with Article 12.1 of the United Nations Convention on the Rights of the Child. *Children & Society*, 15(2), s. 107-117.

DOI: 10.1002/CHI.617

SFS 2001:453 Socialtjänstlagen

SFS 2003:460. *Lag om etikprövning av forskning som avser människor*

SFS 2018:1197 Lag om Förenta nationernas konvention om barnets rättigheter

Socialhögskolan (2025) Råd och anvisningar för uppsatsarbete. Lund: Socialhögskolan

Socialstyrelsen (2019). Uppföljning av barnkonventionens genomslag vid tillämpning av LSS. Stockholm: Socialstyrelsen

Socialstyrelsen (2026b). Kartläggning av barns delaktighet i ärenden inom socialtjänstens barn- och ungdomsvård. Stockholm: Socialstyrelsen

Socialstyrelsen (2026a). Stärka barns delaktighet - Kunskapsstöd för socialtjänsten. Stockholm: Socialstyrelsen

Sohlberg, P., & Sohlberg, B. (2019). *Kunskapens former: vetenskapsteori, forskningsmetodik och forskningsetik*. Fjärde upplagan. Stockholm: Liber

Van Bijleveld, G.G., Bunders-Aelen, J.F.G & Dedding, C.F.G. (2020). Exploring the essence of enabling child participation within child protection services. *Child & Family Social Work*, 25(2), s. 286-293.

DOI: 10.1111/cfs.12684

Vetenskapsrådet (2024). *God forskningssed 2024*. Stockholm: Vetenskapsrådet

Bilagor

Bilaga 1 - Informationsbrev

Informationsbrev

Intervjustudie: Kommunikativ tillgänglighet inom socialtjänsten

Hej!

Vi heter Erona Arifaj och Fikriye Mulla och vi studerar sjätte terminen på socionomprogrammet vid Socialhögskolan, Lunds universitet. Vi skriver just nu vårt examensarbete och söker deltagare till vår studie.

Barn har rätt till delaktighet och inflytande utifrån barnets ålder och mognad enligt socialtjänstlagen och barnkonventionen. För barn med olika funktionsvariationer eller som har kommunikativa svårigheter kan det vara särskilt utmanande att vara delaktiga och få inflytande. Syftet med studien är att undersöka hur socialtjänsten planerar och genomför samtal med barn som har kommunikativa svårigheter eller som saknar talat språk. Vi är intresserade av att utforska vilka möjligheter och svårigheter som finns i detta arbete.

Vi söker dig som arbetar inom socialtjänsten och som möter barn i ditt arbete. Ditt deltagande i studien kommer att ske genom en intervju som beräknas att ta cirka 45 minuter. Vi föredrar att intervjun sker fysiskt på plats (Campus Helsingborg, på din arbetsplats eller önskad plats inom köravstånd från Helsingborg), men kan också utföras digitalt beroende på vad som passar dig bäst. Med ditt samtycke kommer intervjun att spelas in genom en diktafon och därefter transkriberas.

All information kommer att behandlas konfidentiellt. Det inspelade materialet kommer att vara tillfälligt lagrat på ett skyddat USB-minne på ett sätt obehöriga inte kan ta del av dem. I det färdiga examensarbetet kommer alla uppgifter anonymiseras, vilket innebär att inga enskilda

personer, verksamheter eller geografiska platser kommer att kunna identifieras. Materialet kommer endast att användas i uppsatsarbetet och raderas så snart arbetet är färdigt och godkänt.

Ditt deltagande är helt frivilligt. Du kan när som helst **avbryta ditt deltagande eller återkalla ditt samtycke utan att ange någon anledning eller förklaring.**

Om du vill delta eller har frågor är du varmt välkommen att kontakta oss!

Med vänliga hälsningar

Erona Arifaj och Fikriye Mulla

Mejl: er2236ar-s@student.lu.se

Mejl: fi8217mu-s@student.lu.se

Socionomprogrammet Lunds universitet

Kontaktuppgifter:

Handledare: Lagunathan Govender

Mejl: lagunathan.govender@soch.lu.se

Bilaga 2 - Intervjuguide

Intervjuguide

Syftet med vår studie är att undersöka hur socialtjänsten planerar och genomför barnsamtal för barn som saknar talat språk eller har kommunikativa svårigheter, samt identifiera möjligheter och utmaningar i det praktiska arbetet.

1. Bakgrundsfrågor

Syfte: Att skapa trygghet och ge en tydlig bakgrund

- Berätta kort om din roll och din erfarenhet inom socialtjänsten samt hur länge du jobbat där?
- Vad jobbar du specifikt med/vilka arbetsuppgifter har du?
- Vilka målgrupper möter du i ditt arbete?
- Hur ofta möter du barn som har kommunikationssvårigheter eller som saknar talat språk?

2. Tematiska huvudfrågor

Tema A: Planeringsfasen (före samtalet)

Syfte att undersöka förberedelser för att möjliggöra barnets röst och delaktighet

- Hur planerar du inför mötet med barn med kommunikativa svårigheter?
- Hur tar du reda på barnets specifika kommunikationssätt ([Lex](#) AKK, bildstöd mm) innan ni ses?
- Vilken samverkan sker med vårdnadshavare, skola, förskola eller habilitering inför samtalet?

- Vilket utrymme upplever du att det finns i organisationen för att planera för kommunikativ tillgänglighet?

Tema B: Genomförande och verktyg (under samtalet)

Syfte: Att undersöka praktisk tillämpning och användning av hjälpmedel

- Vilka konkreta metoder eller verktyg använder du för att kommunicera med barnet?
- Finns materialet lättillgängligt på din arbetsplats eller är det något du behöver skapa själv?
- Hur anpassar du ditt eget bemötande, kroppsspråk och kommunikation utifrån barnets behov?
- Hur går du tillväga för att säkerställa att barnet har förstått dig?
- Hur tolkar du barnets svar eller uttryck när/om de inte förmedlas via tal?
- Hur skulle du beskriva ditt professionella ansvar när det gäller att göra just dessa barn delaktiga?

Tema C: Kompetens och stöd

Syfte: Att undersöka organisatoriska förutsättningar

- Hur ser du på din egen kompetens när det gäller att använda olika kommunikationsstöd?
- Har du fått någon specifik utbildning eller handledning för att samtala med icke-verbala barn, barn som har kommunikativa svårigheter eller barn som saknar talat språk?
- Vilket stöd får du från organisationen för att kunna utvecklas inom kommunikation med dessa barn?

Tema D: Utmaningar, hinder och diskriminering

Syfte: Att identifiera systemfel, praktiska hinder och risker för diskriminering

- Vilka är de största utmaningarna/hindren för att göra icke-verbala barn delaktiga?

- Har det hänt att ett barnsamtal inte blivit av eller blivit bristfällig på grund av barnets funktionsvariationer eller kommunikationssvårigheter? Vad berodde det på?
- Hur ser du på risken att barn med kommunikativa svårigheter eller barn som saknar talat språk får sämre möjlighet till inflytande jämfört med barn som har ett talat språk? Har du sett exempel på detta?
- Upplever du att det finns organisatoriska regler, rutiner eller tidsramar hos er som i praktiken hindrar dessa barn från att komma till tals på sina egna villkor/förutsättningar?
- Hur ser du på risken att vuxnas perspektiv (vårdnadshavare/yrkesverksamma) tar över när barnet inte talar?
- Bristande tillgänglighet kan ses som diskriminering, är detta något som diskuteras på din arbetsplats/organisation?

3. Avslutning

- Vad skulle du behöva mer av för att kunna stärka barnets röst och delaktighet ännu mer i ditt arbete?
- Finns det något vi har missat som du tycker är viktigt att lyfta fram?
- Hur kändes det att prata om de här frågorna idag?