



GÖTEBORGS UNIVERSITET
INSTITUTIONEN FÖR SOCIALT ARBETE

Diakonsamtal

En kvalitativ intervjustudie med församlingsdiakoner om samtal och socialt stöd med människor i utsatta livssituationer

SQ1562, Vetenskapligt arbete i socialt arbete, 15 hp
Grundnivå
Vårterminen 2012

Författare: Annelie Carlberg Wallgren
Handledare: Jörgen Lundälv

Abstract

Titel	Diakonsamtal – En kvalitativ intervjustudie med församlingsdiakoner om samtal och socialt stöd med människor i utsatta livssituationer.
Författare	Carlberg Wallgren, Annelie
Nyckelord	Diakon, direkta möten, tillit, förtroende, besöksperson, socialt stöd, samverkan.

Syftet med studien var att undersöka och beskriva vilka erfarenheter diakoner i Svenska kyrkan har i mötet med personer som upplever sig vara marginaliserade, utsatta, isolerade eller ensamma. I en kvalitativ intervjustudie med sju diakoner i församlingstjänst besvarades frågeställningar som gäller utgångspunkter och ramar för samtal och stöd, samt vilka stödformer som visat sig vara framgångsrika och vilka lärdomar som kan dras utifrån situationer då stödet tillämpats men inte haft avsedd effekt.

Resultatet visar att direkta personliga möten utgör utgångspunkterna vid samtal och stöd mellan den professionelle och besökspersonen. Förtroendet för systemets professionella aktör tar sig uttryck i tillit på individuell nivå i det personliga mötet. Utgångspunkten är också empowerment i syfte att öka besökspersonens makt och handlingsutrymme i sitt liv. Framgångsrika stödformer har visat sig samtalsstöd, socialt stöd samt samverkan med andra samhällsinstanser. Tystnadsplikten omfattar stödarbetet samt det förtroendekapital som kyrkan som organisation har. Resultatet visar även att en rollförväntan på diakonen visar sig vara orsak till situationer då stöden tillämpats men inte haft avsedd effekt. Det framkommer också att arbetshandledning i syfte att säkerställa kvalitén på det professionella stödarbetet, då diakonerna arbetar med sig själva som verktyg, är nödvändigt.

En angelägen fråga för vidare forskning är rollförväntan och hur diakonens roll kommuniceras i förhållande till besökspersonen.

FÖRORD

Först och främst vill jag tacka de diakoner som valt att medverka i min C-uppsats. Det har varit intressant och betydelsefullt för mig att få ta del av Era erfarenheter. Utan Er hade denna uppsats inte kommit till.

Jag vill också tacka min handledare Jörgen Lundälv för Ditt engagemang, för goda råd, idéer samt konstruktiv kritik under uppsatsprocessen.

Till sist vill jag tacka min familj, för Ert överseende och tålamod med mig under denna tid – för att Ni finns för mig.

Annelie Carlberg Wallgren

Torestorp, april 2012

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1	INLEDNING.....	1
2	SYFTE OCH PROBLEM	2
2.1	Problemformulering.....	2
2.2	Avgränsningar	2
2.3	Ordförklaring	2
3	BAKGRUND	4
3.1	Historik	4
3.2	Institutionell kontext och diakonverksamhet.....	5
3.3	Själavård	6
3.4	Samtalsstöd.....	7
4	TIDIGARE FORSKNING	8
5	TEORETISK REFERENSRAM.....	11
5.1	Förtroende.....	11
5.2	Tillit	12
5.3	Empowerment.....	13
5.4	Teorianvändningen	14
6	METOD OCH MATERIAL	14
6.1	Val av metod och ansats	14
6.2	Val av undersökningsinstrument och datainsamling.....	15
6.3	Analysmetod och urval	16
6.4	Etiska överväganden.....	17
6.5	Validitet, reliabilitet och generaliserbarhet	18
6.6	Förförståelse	18
6.7	Litteratursökning	18
6.8	Uppsatsens vidare disposition	19
7	RESULTAT	19
7.1	Utgångspunkter vid samtal och stöd.....	20
7.2	Ramar och förtroende	24
7.3	Mötesplatser och samverkan	26
7.4	Lärdomar, handledning och framtid	28
7.5	Vinjetfrågan.....	30
8	ANALYS.....	31
8.1	Utgångspunkter vid samtal och stöd.....	31

8.2	Ramar och förtroende	34
8.3	Mötesplatser och samverkan	35
8.4	Lärdomar, handledning och framtid	37
8.5	Vinjettfrågan	38
8.6	Konklusioner	38
9	DISKUSSION	38
9.1	Vidare forskning	41
10	REFERENSER.....	43

BILAGOR

BILAGA 1: Informationsbrev

BILAGA 2: Intervjuguide

BILAGA 3: Vinjett – ”Case”

1 INLEDNING

Under senare år har trycket på diakonerna ökat och behovet av diakoninsatser har vuxit ikapp med de ökade klyftorna i samhället. Ingen kan ha undgått att reagera på hur samhällssystemet sviker människan när hon behöver det som bäst. Utförsäkringar är ett exempel på sådant som slår hårt mot människor som redan befinner sig i utsatta lägen. Vem ska stå upp för de människor som drabbats av omständigheter som gjort dem utsatta och svaga? Vem ska vara en röst för de människor som inte har några krafter kvar? I de svåra situationer som människor lämnas åt söker sig många till diakoner i Svenska kyrkan för att få hjälp. Även behov av samtalsstöd har vuxit till följd av ett allt hårdare samhällsklimat och det verkar som att behovet av att få bli lyssnad på kommer att öka, då många människor är ensamma och saknar sociala sammanhang. Diakonens sociala arbete interagerar alltmer med samhällets sociala arbete. När samhället brister får diakonen en tydligare roll i att konkret finnas för människor i deras verklighet.

Enligt Zetterman (2012) vittnar både OECD (Organisation for Economic Co-operation and Development) och diakoner om att samhällsklyftorna ökar. Härnösands stift gjorde hösten 2011 en undersökning bland sina diakoner som visar att allt fler människor söker sig till Svenska kyrkan då de behöver hjälp av något slag. Det kan handla om att människor kommer till kyrkans församling och ber om ekonomiskt bistånd. Många människor mår också psykiskt dåligt och efterfrågar någon att prata med då de är ensamma, arbetslösa eller har det svårt av någon anledning. Diakonerna i undersökningen berättar att man kan hjälpa till men att de ekonomiska resurserna är begränsade. Det finns en stark tillit till kyrkan och dess medlemmar, menar en av diakonerna i Härnösands stift.

Med utgångspunkt i diakonens sociala arbete i vårt samhälle idag finns ett utrymme för det jag vill undersöka genom min C-uppsats. Min förhoppning är att kunna bidra något till kunskap inom undersökningsområdet som presenteras i nästkommande kapitel. Så vitt jag vet, genom mina efterforskningar, har ingen undersökning med min utgångspunkt tidigare gjorts. Min förhoppning är även att min studie ger upphov till vidare frågor och nya perspektiv för diakoner och andra intresserade.

2 SYFTE OCH PROBLEM

Syftet med uppsatsen är att beskriva och undersöka vilka erfarenheter diakoner i Svenska kyrkan har av mötet med personer som upplever sig vara marginaliserade, utsatta, isolerade eller ensamma, samt vilka emotionella och sociala stödformer som visat sig vara gynnsamma för att motverka detta.

Ett delsyfte med studien är att ta reda på hur dessa stödformer kan utvecklas i framtiden utifrån den erfarenhet diakoner gjort då de stött på motstånd då dessa tillämpats.

2.1 Problemformulering

Studiens problemformulering lyder: Vilka är de emotionella och sociala stödformer som används och vilken betydelse tillskriver diakonerna dessa i mötet med besökspersonen?

Utifrån denna problembild har fyra preciserade delfrågeställningar utarbetats:

1. Vilka utgångspunkter har diakoner vid samtal och stöd?
2. Vilka ramar omfattar det stödjande arbetet diakonerna utför?
3. Vilken slags emotionell och social stödform har visat sig vara framgångsrik?
4. Vilka lärdomar kan dras utifrån situationer då strategierna tillämpats men inte haft avsedd effekt?

2.2 Avgränsningar

Min studie inkluderar ett diakonperspektiv där sju diakoner deltar. En åttonde diakon har medverkat vid min pilotintervju. Jag fokuserar på de emotionella och sociala stödformer som diakonerna tillämpar, där stödjande samtal ingår som en del, samt på den upplevelse och betydelse som diakonerna tillskriver dessa. Jag fokuserar också på handledning samt framtida utvecklingsmöjligheter utifrån då stödarbetet stött på motstånd. Jag avgränsar mig inom ramen för vad en C-uppsats rymmer och fokuserar exempelvis inte på den marginaliserade, utsatta eller ensamma besökspersonens upplevelse av mötet med diakonen. Likaså exkluderar jag att undersöka diakonens roll ur ett organisatoriskt perspektiv eller ur ett jämförande perspektiv över tid, vilket också hade varit intressant att undersöka.

2.3 Ordförklaring

I detta avsnitt definieras relevanta begrepp utifrån studiens syfte. Begreppen förklaras här såsom jag avser använda dem för uppsatsens sammanhang.

Diakon: En vinningstjänst i den kristna kyrkan. Diakon kommer av ett grekiskt ord som betyder tjänst, det vill säga att tjäna människor och hjälpa dem så som Jesus gjorde. (<http://www.ne.se.ezproxy.ub.gu.se/enkel/diakon>, Nationalencyklopedin, hämtad 2012-03-08.)

Emotionellt stöd: Emotionell är sådant som har med känslor att göra. Med begreppet avser jag att på ett väl anpassat vis kunna erbjuda ett känslomässigt stöd åt personer som är i behov av detta. (<http://www.ne.se.ezproxy.ub.gu.se/kort/emotionell>, Nationalencyklopedin, hämtad 2012-03-08.)

Socialt stöd: Ordet social avser sådant som har med samhälleligt, relationellt samt omvårdande att göra. Med socialt stöd avser jag hjälp åt människor i samhället på ett sätt som främjar användandet av individens egna resurser.

(<http://www.ne.se.ezproxy.ub.gu.se/lang/social>, Nationalencyklopedin, hämtad 2012-03-08.)

Marginaliserad: Med marginaliserad menas att stå utanför samhälle och arbetsliv; att ges för lite utrymme eller uppmärksamhet. Med begreppet marginaliserad avser jag att ha minskade möjligheter att påverka sin egen livssituation oavsett orsak till detta.

(<http://www.ne.se.ezproxy.ub.gu.se/sve/marginalisera>, Nationalencyklopedin, hämtad 2012-03-08.)

3 BAKGRUND

3.1 Historik

Brodd (2001) beskriver hur diakonin infördes i Svenska kyrkan under andra hälften av 1800-talet, baserad på en kombination av idéer hämtade ur dels barmhärtighetsordnar och dels ur föreställningar om en kyrkostruktur från Nya testamentet i Bibeln. Eckerdal (2008) skriver att de fem diakoniinstitutionerna, som utbildat inom professionen samt själva bedrivit verksamhet inom professionsområdet, har spelat en särskild roll i utvecklandet av diakonin. Dessa institutioner är: Ersta Diakonisällskap i Stockholm, Diakonistiftelsen Samariterhemmet i Uppsala, Stiftelsen Stora Sköndal i Stockholm, Stiftelsen Vårsta Diakonigård i Härnösand och Stiftelsen Bräcke Diakoni i Göteborg. Äldst är Ersta från 1851 och yngst är Bräcke från 1923. Ersta, Samariterhemmet, Vårsta och Bräcke tog ursprungligen enbart emot kvinnor, diakonissor, till sin utbildning medan Stora Sköndal enbart tog emot män, diakoner. De fyra diakonissanstalterna kallades för Moderhus och till dessa hörde invigda systrar, diakonissor. Diakonissorerna avgav löften som förutsatte att de skulle leva ogifta, i lydnad till diakonianstalten samt att inte göra anspråk på karriär eller inkomst. I gengäld skulle Moderhuset ansvara för diakonissans försörjning på hennes ålderdom. Löften gick emellertid att träda ur.

Enligt Brodd (2001) skulle den diakoniverksamhet som utgick från Moderhusen inte ha några egna sociala eller politiska inslag utan det fanns bestämda områden för kvinnors uppgifter. Genom 1862 års kommunallagsstiftning påbörjades en uppdelning av socknen i en kyrklig och en borgerlig kommun och detta ledde till att diakonissor började skickas ut till institutioner som inte låg under något slags kyrkligt inflytande. Vidare kom 1938 års distriktsköterskereform att innebära att primärsjukvården organiserades på ett sådant sätt som möjliggjorde att sjukvårdsutbildade diakonissor tilläts ha tjänster som lösgjorde dem från den lokala församlingens gemenskap. Moderhuset kom med tiden att mista sin betydelse, likaså togs celibattvånget bort, men inte förrän på 1960-talet. Detta skedde under inverkan av de socialpolitiska reformer som infördes i Sverige och ledde till att diakonissor kunde få en lön och pension. Det skedde parallellt med en teologisk utveckling som nu såg den kvinnliga diakonin som ett kyrkligt ämbete. Enligt författaren tillkom manliga diakoner senare i Svenska kyrkans historia men fick inte samma genomslag som diakonissarörelsen fick. Diakonerna utbildades för tjänst till att hjälpa fattiga, sjuka, försvunna eller nödställda. Fram till 1920-talet var många diakoner anställda i församlingar och i kristna institutioner. Efter det sökte sig många av dessa, på grund av brist på jobb, till arbeten inom kommun eller landsting. En del av diakonerna vigdes till något som kallades pastorsdiakoner inom Svenska kyrkan. Vid kyrkomötet 1986 togs dock ett beslut som innebar samma vigningsordning och uppdrag för både kvinnor och män.

Åberg (1985) beskriver hur fattigvårdsstyrelsen i Borås under en period ville ha vetskap om vilka diakonerna lämnade ekonomiskt stöd till. Detta motsade sig kyrkorådet med hänvisning till att man skulle akta sig så att den kyrkliga kärleksverksamheten inte fick en stelt legal karaktär. Alltså vann kyrka och diakonerna denna strid.

Enligt Eckerdal (2008) fick Svenska kyrkan med tiden allt bättre förutsättningar att själv utöva och utveckla sin diakoni. På 1960-talet fick församlingarna möjlighet att anställa diakonissor/diakoner och Moderhusmodellen försvann. Från 1990-talet försvagades banden mellan Svenska kyrkan och diakoniinstitutionerna och uppdraget att utbilda diakoner upphörde för två av de fem diakoniinstitutionerna. Författaren beskriver hur diakoniinstitutionernas självbild succesivt har förändrats. Deras position har förändrats utifrån deras roll som aktiva parter interagerande med både det offentliga och Svenska kyrkan. Författaren menar att denna utveckling har ägt rum inom den socialpolitiska arenan. Verksamheten har, sedan mitten av 1800-talet och fram tills idag, rört sig mellan de tre områdena: filantropi, folkhem och slutligen marknad. Författaren tar Bräcke Diakonigård som ett exempel på hur verksamheten förändrats. Bräcke Diakonigård bytte 2003 namn till ”Bräcke Diakoni”. Motivet till namnbytet var att inte längre koppla samman verksamheten med en speciell byggnad. Bräcke diakoni utövar vård och utbildning på olika platser och är en stiftelse inom Svenska kyrkans ram.

3.2 Institutionell kontext och diakonverksamhet

Svenska kyrkan (2012) beskriver på sin webbplats diakoni som ”tro i handling” – att finnas till hands, bry sig om, vara intresserad av människor samt att kunna ge stöd och råd. Tilltron till människans egna inneboende resurser är grundläggande inom diakonin och detta är något som bör genomsyra hela förhållningssättet i mötet med människan. Diakonens uppgift innebär också att motarbeta de strukturer i samhället som gör att människor ställs utanför. En diakon ska försvara människors rätt och stå på de förtrycktas sida. Detta har sin grund i och sker i en kontext där tron på att Guds kärlek till världen ska bli synliggjord. Diakoni har sin grund i Bibeln och i hur Jesus mötte människor. Diakoner i svenska kyrkan hjälper människor i fysisk, psykisk och andlig nöd, med utgångspunkten att älska sin nästa som sig själv.

Diakoner arbetar inom Svenska kyrkan. Svenska kyrkan är enligt Nationalencyklopedin ett evangeliskt-lutherskt trossamfund, nationalkyrka med viss relation till staten. Svenska kyrkan (2012) beskriver på sin hemsida organisationen och hur olika professioner arbetar tillsammans för att bedriva sin verksamhet där församlingen är grunden. Församlingens grundläggande uppgift beskrivs i Kyrkoordningen (2012) som att fira gudstjänst, bedriva undervisning samt utöva diakoni och mission.

Svenska kyrkan i Falun (2012) använder jag som ett exempel på hur en församling presenterar sitt diakonala arbete. De beskriver hur diakoni handlar om socialt arbete. De förklarar att ordet diakoni betyder ”tjänst” vilket innebär en omsorg om medmänniskor i livets olika händelser. Ett sätt att beskriva diakoni på, menar de, är kristen tro omsatt i konkret handling. Det kan finnas flera olika skäl till att människor behöver ha någon att samtala med: plötslig sjukdom, död eller ensamhet kan vara några anledningar. Vidare beskrivs hur diakoner arbetar i sjukvården, bland sörjande och/ eller ensamma människor. Utsatthet är ett område där diakoner är verksamma inom för att motverka detta. Då kan det röra sig om människor som fallit utanför samhällets skyddsnät av olika anledningar, till exempel på grund av arbetslöshet eller sjukskrivning. Diakoner kan hjälpa till att stötta ekonomiskt i sådana situationer. Ofta samarbetar diakoner och ingår i nätverk med andra instanser i samhället, såsom socialtjänst och sjukvård.

Inghammar (2008) skriver att diakon är en vigningstjänst där diakon är ett av tre uppdrag i denna tjänst, de övriga två är präst och biskop. Vigning är den term som för biskop, präst och diakon har använts från 1942 i Svenska kyrkans handbok. Genom vigningen blir det diakonala uppdraget tydligt. Diakonen svarar under vigningsakten ”ja” på frågan: ”Vill ni stå fasta i kyrkans tro, hjälpa dem som behöver er tjänst och stå på de förtrycktas sida?”

Svenska kyrkan (2012) beskriver att den diakonala verksamheten ska ske genom delaktighet, respekt och ömsesidig solidaritet samt att kyrkans uppdrag är att möta människor i utsatta livssituationer. Grunden till detta menar kyrkan ligger i tron på Guds kärlek, som den möter människan genom Jesus Kristus. Diakonins uppdrag är också att se till att ge människor i samhällets marginal plats i församlingens mitt. Diakoner träffar ofta människor som befinner sig i utsatta livssituationer och tystnadsplikten de innefattas av är grundläggande.

Tystnadsplikt regleras av Kyrkoordningen (2012) kapitel 32, 9 §. Där står det att diakoner har tystnadsplikt om sådant som han eller hon har fått veta under enskild själavård.

Tystnadsplikten kan brytas om personen ifråga medger att uppgift lämnas ut, om diakonen talar under ed, om det föreligger uppgifts-, informations- eller anmälningskyldighet enligt lag.

Blennberger och Hansson (2008) skriver att med diakoni avses att avhjälpa brister och svårigheter i livet. Det kan handla om en socialt marginaliserad situation av fattigdom eller förtryck eller kanske en nödsituation uppkommen genom sjukdom, olycka, övergrepp, missbruk, funktionshinder, sorg, åldrande mm. Personer som är i utsatta livssituationer är en standardformulering som kan användas övergripande. Traditionellt har den utsatthet diakonin uppmärksammar rört kroppslig, psykisk och social nöd. Att avgöra vem som är utsatt är inte alltid enkelt. Författaren frågar sig också om inte diakonin även riktar sig till dem som upplever existentiell eller religiös kris eller till de som söker efter ny identitet och mening med livet eller till de som längtar efter en Gudstro. Är det riktigt att så avgränsa en kroppslig eller social utsatthet från en existentiell eller andlig, och bara tillåta den ena att vara ett arbetsområde för diakonin?

3.3 Själavård

Nationalencyklopedin (2012) förklarar själavård som kyrkans omsorg om den enskildes andliga välbefinnande. Själavård finns beskrivet både som allmän och enskild. Allmän själavård innebär att församlingens liv - sakramentsförvaltning, förkunnelse, undervisning etc. - skall utformas så att församlingens omsorg om den enskilde kommer till uttryck. Enskild själavård utövas i kontakten mellan en enskild människa och hennes själasörjare. Den senare kan också erbjudas den medlem av församlingen som inte kan få del av den allmänna själavården på grund av exempelvis ålder, sjukdom eller fängelsevistelse. Vidare beskrivs att under 1900-talet har den enskilda själavårdande samtalet kommit i centrum i själavården. Människors behov av professionell hjälp med problemlösningar har även innefattat själasörjare. Impulser utifrån, från psykologin och psykoterapin, har påverkat utvecklingen av själavården och samtalsmetodiken har förändrats genom påverkan från andra slag av terapeutiska samtal.

Ekendahl (2008) ger exempel såsom sjukskrivning, separationer eller allvarliga sjukdomar på vad som kan föranleda att människor får kontakt med en diakon. Diakonin är en yrkesutövning där själavård och samtal ingår. Författaren beskriver att själavård kan föras i kyrkans samtalsrum, vid hembesök eller på annan plats.

3.4 Samtalsstöd

I min beskrivning av samtalsstöd utgår jag från Lundin (2005). Det psykosociala samtalet syftar till stöd och förändring för den enskilde och det handlar om att hjälpa individen att utveckla ändamålsenliga strategier för att antingen bättre kunna hantera situationen eller förändra sitt beteende eller sin situation. Samtalen anpassas efter individens situation, behov och förutsättningar. Skapandet av den goda relationen är en förutsättning för att förtroende ska upprättas och därmed en trygg situation för individen att befinna sig i. Författaren beskriver vidare hur själva relationsskapandet är en förutsättning för att nå resultat. Förtroende skapas genom lyssnande, visad förståelse samt att individen får känna att den som bedriver stödet är intresserad. Det kan också handla om att ha förmåga att vara personlig utan att för den sakens skull bli privat. Författaren beskriver hur det psykosociala samtalet syftar till emotionellt stöd som visas genom att lyssna till människans berättelse utan att värdera eller skuldbelägga känslor och beteenden.

4 TIDIGARE FORSKNING

I detta kapitel redovisas tidigare forskning på problemområdet. Jeppsson Grassman (2001) är intressant därför att hon var den första att studera svenska kyrkans diakonala arbete ur ett socialt välfärdsperspektiv. Engel (2006) är relevant därför att hon studerar ett svenskt diakonalt dilemma, vilket ställts på sin spets vad gäller kyrkornas sociala arbete, i en tid då kyrkan ställs för utmaningen att välja vilka som ska få del av hennes diakonala resurser: de marginaliserade eller de redan etablerade. Centrum för forskning om religion och samhälle, vid Uppsala universitet har nyligen bedrivit ett projekt, refererat av Bowpitt (2011). I projektet har getts ut ett flertal publikationer, av vilka jag presenterar en fallstudie från Finland i Lahti av Juntunen och Yeung (2007). Publikationerna i projektet är även samlade i bokform: Bäckström (2011). Studierna är utförd i tolv europeiska länder genom samarbete mellan dessa länders universitet. Under projektets gång har konferenser och seminarier hållits på nationell och internationell nivå i de olika länderna. Den finska studien i detta projekt av Juntunen och Yeung (2007) är relevant därför att jag kan se likheter med Sveriges situation i den finska.

Social frivilligverksamhet och diakoni

Jeppsson Grassman (2001) har genomfört en studie där hon har undersökt hur förändringsmönster i samhällets välfärd, under 1900-talet, fått konsekvenser för kyrkans församlingar, i synnerhet på de förväntningar som ställs på kyrkan. Författaren har undersökt och beskrivit det diakonala och det frivilliga arbetet, genom att utföra fallstudier på sociala verksamheter av samtliga trossamfund i Uppsala, och hon är den första att studera problemområdet ur detta perspektiv. Författaren beskriver att syftet med studien var att ge en bild av vad församlingarnas sociala arbete består av samt vilken funktion det fyller då samhället förändras. För att undersöka detta har författaren avsett att belysa och besvara vissa frågor. Hon har tittat på vilka olika slags sociala verksamheter och insatser som bedrivs inom lokala församlingar; i vilken omfattning, inriktning och hur karaktären för insatserna sett ut. Vidare har hon undersökt vilka insatserna riktar sig till, vilka som utför arbetet samt vilken roll de oavlönade frivilliginsatserna har. Författaren har även undersökt i vilken utsträckning församlingarna samverkar med andra aktörer inom socialt arbete. Vilken roll kyrkan har som lokal välfärdsaktör är också frågeområden författaren gör anspråk på att utreda. Författaren påpekar att Sverige i hög grad anses vara ett sekulariserat land. Detta kan förstås utifrån att titta på den upplösning som skett mellan den integrerade relationen mellan kyrka och samhälle, vilken tog sig uttryck i skilsmässan mellan kyrka och stat. Genom studien visar Jeppsson Grassman (2001) på att församlingarnas sociala arbete utgör en viktig del av frivilligsektorns välfärdsarbete. De nya förväntningarna på alternativa välfärdsproducenter, där Svenska kyrkan ses som en aktör, ter sig inte först och främst uttryckt i att man efterfrågar serviceproduktion. I undersökningssvaren, från specifikt svenska kyrkan, framkom att människor efterfrågade någon slags kravlös samvaro under former som församlingen och diakoner organiserar. Önskan om sådana gemenskaper uttrycktes exempelvis i termer av ”låg tröskel” eller högt i tak”. Det framkom även att den kyrkliga diakonala verksamheten i svenska kyrkan inte enbart är inåtvänd. Diakonin måste vidga sina gränser och skapa större rum än vad kyrkan och dess angränsande rum erbjuder. I studien framkom att många av de

intervjuade, när de ombads beskriva förändringar i det sociala arbetets karaktär, talade om de ökade hjälpbehoven i samhället. Här belystes att nedskärningar drabbar redan utsatta grupper samt belystes kyrkans ersättande funktion. Att antalet psykiskt sjuka är stort var något som togs upp som ett område där kyrkan alltmer träder in som aktör. Att definiera vad kyrkans diakonala insatser består av var inte alltid helt lätt visade studien. Man hamnar menar författaren i frågan om vad det är man bedriver; är det tjänster eller diakonal service? Exempel på detta kunde vara sopplunch eller liknade – vad skulle det förstås som för typ av diakonal insats? En stor del av de diakonala uppgifterna utförs av frivilliga som uttryckt önskan om att få göra nytta för andra människor. Inom svenska kyrkan utgör det frivilliga arbetet tydligt rollen som komplement till diakonerna. Vidare menar Jeppson Grassman (2001) att en utmaning är de bristande resurser kyrkan står inför och det behövs både pengar och människors engagemang för att kyrkan ska kunna förverkliga det välfärdsåtagande som man märker att både samhället och den egna kyrkan förväntar sig. Vilken roll kyrkan kommer att få i framtiden styrs av vilken fortsatt utveckling samhället med dess sociala problematik tar menar författaren. I resultatet av studien pekar således författaren på hur diakonin står för olika och delvis motstridiga förväntningar. Organisationen sedd inifrån har ett perspektiv, vilket framkom i studien, och samhället kommer med sina förväntningar utifrån. Här någonstans måste dessa synsätt mötas, församlingens och samhällets. Frågan författaren lyfter fram är: Vilka behov hos människor kan och bör kyrkan lyfta upp idag?

Diakonalt arbete

Engel (2006) skriver i sin doktorsavhandling att en övervägande majoritet av svenska folket är medlemmar i Svenska kyrkan, men sedan 2000 då kyrkan slutade vara statskyrka valde många att avsäga sig sin kyrkotillhörighet. Avhandlingens huvudsyfte är att undersöka hur väl det diakonala arbetet i sju utvalda församlingar motsvarar den definition av diakonala uppgifter som Svenska kyrkan på nationell nivå har satt upp gentemot marginaliserade grupper i samhället. Den viktigaste slutsatsen som framkommer i avhandlingen är att det finns en brist på koppling mellan förståelsen av hur diakonin är formulerad på nationell nivå och hur den utövas i församlingarna. Glappet mellan den nationella strategin, som betonar att kyrkan har som uppgift att representera de behövande, och den lokala praktiken kommer att utgöra en svårighet för kyrkan inför allmänheten då det kommer till frågan om kyrkans trovärdighet. Enligt författaren lägger församlingsmedlemmar stor vikt vid att kyrkans diakonala arbete ska ägna sig åt de som far illa i samhället och de förväntar sig att detta också görs. Inom svenska kyrkan finns styrdokument som säger att kyrkans diakonala arbete ska rikta sig till särskilt marginaliserade och utsatta grupper i samhället. Trots det finns sådant som visar på att det är andra grupper än de som är särskilt utsatta som står i fokus för det diakonala arbetet. Kyrkans verksamhet riktar sig ofta mot de välbeställda med ordnade liv och inte till de som är ensamma och behövande. Vidare beskriver Engel (2006) också den utmaning kyrkan har för att hitta nya sätt att öppna sig mot människor.

Utbytet i välfärdsarbetet

En finsk fallbeskrivning har genomförts av Juntunen och Yeung (2007). Studien fokuserar på välfärdsarbetet i religiösa sammanslutningar, på gräsrotsnivå, i Lahti. Syftet med studien var

att analysera konflikterna, samverkan samt värden som har med välfärd att göra, i synnerhet i relation till minoriteter och kön. Efter en mindre pilotstudie studerades tre större församlingar: Pingstkyrkan, Frälsningsarmén och Evangelisk- Lutherska kyrkan. Rapportens resultat presenterar Lahtis välfärdsarbete, i synnerhet gällande samarbete och samverkan liksom när det kommer till möjliga konflikter och samverkan. Minoriteterna är relativt framträdande i Lahti, och man har växande grupper av invandrare i en kommun som efter 90-talets kris har högre arbetslöshet än finska riksgenomsnittet. Det kommunala sociala arbetet anses progressivt med bland annat avreglerad hälsovårdsmarknad. I det sammanhanget samverkar församlingar med det officiella systemet. Man såg i resultaten att de flesta av de intervjuade hade en holistisk syn på medborgarnas välfärd. De betonade att helheten är viktig för att individen ska må bra, det vill säga att fysiska, psykiska och andliga aspekter måste vara i harmoni. Vidare kom resultaten att analyseras utifrån fynd som handlade om familj, nätverk, utbildning, vård, trygghet, jämlikhet och rättvisa. Tjänandet i de sociala konkreta sammanhangen bland arbetslösa och svagare grupper är en bärande del i församlingarnas arbete. En av kyrkorna har en socialarbetare anställd som specifikt arbetar med ekonomiskt stöd. Resultatet i studien hade sådant innehåll som väckte vidare frågor om identitet och integration, vilket också är relaterat till den politiska utvecklingen i samhället. Den största kyrkan i Lahti är den Evangelisk Lutherska kyrkan vilken har varit aktiv i bland annat i invandrarfrågor och agerat genom att till exempel ta ställning för avvisade asylsökandes rätt att stanna, och därigenom påverkat samhällsklimatet för dessa grupper. Relationerna mellan de frivilliga organisationerna, som har tagit på sig välfärdsuppgifter i samhället, och de statliga och kommunala myndigheterna är goda.

Forskningskontexten

Situationen i Finland ger bilden av att det sker ett utbyte mellan församlingars välfärdsarbete och kommunala/statliga organ. Marknaden för hälsovård är avreglerad och öppen för andra aktörer. Det finns en ömsesidighet mellan samhälle och kyrka och det finns en lång tradition av social närvaro och gemenskapsbyggande i samhället. De studierna jag valt har relevans i förhållande till mitt problemområde samt ger en ökad förståelse av de dubbla förväntningar som finns på kyrkan i och med som hennes roll att vara både välfärdsaktör och kyrka. I likhet med Sveriges sociala situation där många drabbas av samhällets allt hårdare utveckling lägger jag märke till hur Finlands avreglerade hälsovård också drabbar människor. Den finska studien visar hur församlingars sociala arbete får ta plats som välfärdsaktör i samhället. Varje samhälle möter en utmaning i att fungera med de behov som samhällsmedborgarna ställer på ett samhälle idag. Studierna visar på att samhälle och församling behöver anpassas efter människan och inte tvärt om. I och med den pågående samhällsutvecklingen får också kyrkorna en plats som samhällsaktörer och de är på frammarsch inom det sociala fältet. Kyrkor befinner sig nära människors vardag och står för något annat än det samhälleliga och statliga. Det finns en förväntan på dess agerande. Forskningen jag tagit del av bekräftar den samhällsutveckling som äger rum i och med kyrkan som en allt tydligare aktör inom socialt arbete. I samtliga studier berörs människor som i någon utsträckning är marginaliserade och ställda utanför sociala sammanhang och hur samhället och kyrkan ska förhålla sig till denna realitet. Engel (2006) tar i den Svenska studien upp huruvida det råder en osäkerhet om vad

som är diakoni och vem som ska vara mottagare av den. Jag fokuserar på europeisk forskning då jag inom ramen för en C-uppsats, av utrymmesskäl, ansåg det mest relevant för min undersökning. I närheten av den tidigare forskning som jag här presenterar befinner jag mig med mitt eget undersökningsområde om diakonernas möte med att erbjuda stöd till marginaliserade människor. Här finns en plats för min studie och bidra något med min undersökning. Engel (2006) pekar just på detta problemområde som öppet för vidare forskning, då hon säger att det är viktigt att forska vidare om till vem diakonin ska vändas. Det handlar om i vilken mån församlingarna praktiserar diakoni så som den beskrivs i den nationella diskussionen om diakoni i förhållande till marginaliserade grupper i samhället. Detta område tangerar jag bland annat i min uppsatsstudie.

5 TEORETISK REFERENSRAM

Jag har valt att fokusera på tre centrala begrepp i min uppsats och dessa är: förtroende, tillit och empowerment. Dessa begrepp anser jag vara relevanta i relation till studiens problemområde. Förtroende och tillit är viktiga begrepp i mötet mellan den professionelle diakonen och besökspersonen. Empowerment är relevant då det handlar om hur stöd utformas. Efter både en allmän och en specifik definition talar jag om hur jag definierar begreppen i denna uppsats.

5.1 Förtroende

Förtroende kan beskrivas på olika vis. En allmän definition av begreppet förtroende kan förklaras som en övertygelse om att man kan lita på någon.

(<http://www.ne.se.ezproxy.ub.gu.se/sve/förtroende>, Nationalencyklopedin, hämtad 2012-03-21.)

Luhmann (2005) talar om begreppet förtroende i termer av social komplexitet, vilket han menar utgör själva grundproblemet. Författaren förklarar att förtroende handlar om komplexitetsreduktion. På ett individuellt plan förklaras förtroende som att utan förtroende till de egna förväntningarna skulle människan inte ens klara av att stiga upp ur sängen på morgonen. Trots detta väljer människan i olika situationer om hon ska hysa förtroende för något eller inte, men om hon helt saknade förtroende skulle hon drabbas av obestämd ångest och förlamande skräck. Författaren förklarar att förtroende även är en förutsättning för att, i vissa lägen, kunna visa misstro. Han skriver även att människan litar på den självklarhet som förtroende innebär, varje dag, utan att reflektera över det. Vidare beskriver författaren förtroende såsom ett essentiellt kännetecken på världen samt att förtroende och misstro är som två motpoler som förutsätter varandra. Grimen (2005) skriver att förtroende varken kan krävas, påbjudas eller köpas; emellertid antas det ofta att förtroende gör interaktion i sociala situationer lättare. Omvänt kan antas om begreppet misstro försvårar interaktion. Ett förtroende som inte kommit ur en frivillighet finns anledning att hysa misstro till.

Svensson (2012) knyter an till och utvecklar Luhmanns definition av förtroende och beskriver att förtroende har att göra med förväntningar på roller. Rollerna är ett abstrakt komplex av förväntningar riktat till yrkesroller och system vilka innefattas av rutiner samt att det gäller förväntningar i förhållande till generella värden såsom hälsa, rättvisa och dylikt, vars funktion

är att vara en hjälp för att bedöma de professionellas handlingar. När det handlar om förtroende till institutioner baseras begreppet ofta på förhållanden eller egenskaper som ett rykte eller indirekta källor har skapat och således krävs inte några personliga erfarenheter via interaktion. Författaren skriver att förtroende för system bygger på uppfattningar om godkännande av expertkunskap i kombination med individens tillit till aktörens intentioner och dess pålitlighet. Socialt kapital innebär det förtroende som kännetecknar förtroende i ett sådant system. Det sociala kapitalet är grundat på normer gällande förtroende och nätverk, vilka samspelar med systemets medlemmar på ett sätt som antas underlätta sociala relationer samt minskar komplexitet, risk och osäkerhet. Ett opersonligt förtroende motsvarar de förväntningar om förutsägbarhet som hör samman med de system vilka de professionella aktörerna representerar, samt hur dessa systems aktörer tillämpar regler, rutiner och förväntan på rollerna. Att hysa förtroende till ett system är ett anonymt åliggande vars grund vilar på en förtröstan till professionell kunskap och expertis.

Med begreppet förtroende i denna uppsats ansluter jag mig till hur Svensson (2012) beskriver förtroende i betydelsen av socialt kapital, vilket kännetecknar förtroende för ett system eller en organisation. Socialt kapital är grundat på normer gällande förtroende och nätverk, vilket samspelar med systemets medlemmar och därmed underlättar sociala relationer och minskar dess komplexitet och risker. Det ska förstås som att man som samhällsmedborgare får sina intressen tillvaratagna i ett samhälle där man inte behöver vara rädd att de som har makt i samhället missbrukar sin position. Förtroende som socialt kapital har således att göra med förväntningar på systemets professionella aktörer, på vilka det finns en förväntan om förutsägbarhet i aktörens handlande kopplat till det systemet som aktören representerar. Det i sin tur innebär att det förutsätts ett förtroende för aktörens framtida handlingar samtidigt som man inte kan kontrollera eller veta det - och här i ligger själva förtroendet. I systemet finns inbyggt en förväntan på expertkunskap i kombination med aktörernas tillförlitlighet.

5.2 Tillit

Begreppet tillit kan även det beskrivas på olika sätt. Enligt Runhovde (2010) handlar tillit om att hysa tillit till personer, institutioner och system. Svensson (2012) skriver att vanliga synonymer till tillit är förtroende och förtröstan. Vidare skriver författaren att tillit till andra människor kan ha flera olika betydelser. Tillit till andra kan handla om en förväntan om människors hängivenhet och pålitlighet. Thomassen (2010) förklarar att det inom sociologisk och statsvetenskaplig litteratur vanligtvis görs skillnad mellan social tillit och politisk tillit. Författaren menar att social tillit är ett relativt okomplicerat begrepp som handlar om tilliten mellan samhällsmedborgare och i vilken grad som dessa litar på varandra och uppfattar varandra som ärliga. Tillsammans med samhällsmässigt engagemang används ofta social tillit som ett mått på samhällets sociala kapital som jag även tog upp under förtroende.

Rothstein (2011) skriver att en hög grad av tillit på individnivå har samband med viktiga faktorer såsom tolerans gentemot minoriteter, deltagande i det offentliga livet, utbildning, hälsa och subjektivt välbefinnande. Författaren gör även gällande att människor i de nordiska länderna är mer benägna än folk i andra länder att tro att de flesta människor går att lita på. Nordiska länder uppvisar heller inga tendenser på att den sociala tilliten skulle vara på väg att minska. Inom vissa politiskt inflytelserika kretsar betraktas social tillit som något som

uppkommer genom delaktigande i frivilliga organisationer. Man skulle kunna tro att människor i ett samhälle där staten tillhandahåller mycket sociala tjänster inte behöver utveckla social tillit i så hög utsträckning. Istället visar studier att de nordiska medborgarna hör till de mest ambitiösa då det kommer till frivilligarbete samtidigt som den sociala tilliten är högst där.

Svensson (2012) skriver att när man ser på tillit som handling avses huruvida kognitiva, normativa eller känslomässiga förväntningar, på både egna och andras beteenden, påverkar resultatet av samspelet mellan människor. När tillit förstås som ett mentalt eller personligt tillstånd avses vanligen i vilken utsträckning som en människa kan förväntas vara stabil och förutsägbar i omgivningens ögon vad gäller att hon i fråga går att lita på. Personlig tillit ses som en förväntan på individer och deras beslut. Face work eller direkta möten av professionella aktörer, genom deras personliga relation till klienter, omfattas av tillit till individer då det handlar om att andra aktörers ärlighet och pålitlighet efterfrågas.

Med begreppet tillit i denna uppsats ansluter jag mig till Svensson (2012). Det betyder att med tillit avses face work, vilket innebär direkta möten mellan professionella aktörer och klienter, genom deras personliga relation. I begreppet tillit finns en efterfrågan på aktörens ärlighet och pålitlighet på ett individuellt plan. Begreppet tillit i min uppsats åsyftar tillit på individnivå, i mötet mellan professionell aktör och klient.

5.3 Empowerment

Empowerment kan förstås som att det gäller att stärka individens möjlighet att bli mera självständig så att hon kan formulera egna mål i syfte att ta makt över sitt eget liv.

(<http://www.ne.se.ezproxy.ub.gu.se/kort/empowerment>, Nationalencyklopedin, hämtad 2012-03-21.)

Payne (2008) beskriver att empowerment har som mål att hjälpa klienter att få makt över beslut och handlingsutrymme i sina egna liv. Detta sker genom att minska effekterna av personliga och sociala hinder för utövandet av makt samt att öka förmågan och självförtroendet hos individer när det gäller att använda makt. Likaså handlar det om att flytta över makt från individer och grupper. Företrädarskap – advocacy – syftar till att representera maktlösa klienters intressen inför mäktiga individer och sociala strukturer. Empowerment handlar om att få till stånd utvecklingen av en mer positiv och stark syn på sig själv samt om konstruerandet av kunskap och förmågan att uppnå ett kritiskt perspektiv på sociala och politiska realiteter. Användandet av resurser, strategier och kompetenser ska generera att både personliga och kollektiva mål uppnås. Det gäller att sträva efter att skapa en känsla av samhörighet med klienter så att man tillsammans kan ifrågasätta de motsättningar som är följd av utsatthet och förtryck i ett samhälle som rymmer rika och mäktiga personer.

Leonardsen (2006) skriver att det finns två sätt att förstå empowerment inom socialt arbete: i ett individuellt perspektiv och i ett relationsperspektiv. Socialarbetare som enbart har en individualistisk syn på empowerment kommer snarare med moraliserande gentemot sina klienter än att de stöttar dem. Författaren menar att är först när vi kan finna en förståelse av den komplexa interaktionen mellan en given socioekonomisk situation och individens egna resurser som vi kan tala om empowerment. Vidare är det en förutsättning att socialarbetaren

äger både teoretiska kunskaper om organisationsstrukturer samt att denna har egna erfarenheter av empowerment om det ska kunna fungera för klienterna. Socialarbetarna behöver inneha denna kompetens om de ska kunna identifiera komplexiteten av intressen och maktstrukturer i samhället. Författaren menar att innebörden av empowerment även är kontextuell.

Jag ansluter mig i användandet av empowerment i denna uppsats till Leonardsen (2006) och Payne (2008). Jag anser att författarnas definition på empowerment är relevant i relation till mitt eget undersökningsområde samt till dess kontext i mötet med personer i utsatta livssituationer. Med empowerment avses således en medvetenhet om den givna socioekonomiska situationen i relation till individens egna resurser, vilket betyder att empowerment måste ses kontextuellt. Vidare avses betydelsen av empowerment att öka människors makt och handlingsutrymme i sina egna liv. I likhet med författarna avser jag att det gäller både på individ- och gruppnivå.

5.4 Teorianvändningen

Bryman (2011) skriver att merparten av de kvalitativa forskarna lägger vikten på att man ska behandla sin teori som något som uppkommer ur data. Det betyder att som i grounded theory låta de teoretiska idéerna härledas utifrån de data som samlats in. Jag har valt begrepp som jag ser har relevans i förhållande till det jag har undersökt. Mina tre begrepp: förtroende, tillit och empowerment är nära förbundna med varandra i det att de alla bygger på förtroende och tillit både på individ- och/eller systemnivå. Det handlar om förtroende både till sig själv, andra människor och till samhällsapparatens som bildar den kontext som människan rör sig inom.

6 METOD OCH MATERIAL

I det här kapitlet beskrivs val av metod och typ av forskningsansats, val av undersökningsinstrument och datainsamling, analysmetod och urval samt etiska överväganden. Avslutningsvis diskuteras uppsatsens validitet, reliabilitet och generaliserbarhet samt redovisas förförståelse och litteratursökning.

6.1 Val av metod och ansats

Bryman (2011) beskriver kvalitativ forskningsmetod som att fokus ligger på ord snarare än på kvantifiering av data. Min studie har en kvalitativ metod vilket innebär att min intention inte har varit att dra generella slutsatser eller hävda objektiva sanningar. Fördelen med en kvalitativ metod är att jag kunnat få reda på diakonernas unika erfarenheter och upplevelser. En begränsning med kvalitativ forskningsmetod är således att den inte kan göra anspråk på att hävda en generell sanning. Thomassen (2007) beskriver att hermeneutik kommer från grekiska som betyder tolka. Till skillnad från naturvetenskapens förklarande metod är hermeneutikens uppgift att förstå och tolka. Min intention har varit att förstå samt beskriva diakonernas erfarenheter och för att kunna göra detta tolkar jag det de berättar. Jag har i min undersökning ett induktivt förhållningssätt vilket innebär att det jag utgår från empirin som får generera teorin. Kvale och Brinkmann (2009) beskriver hur man i syfte att nå sitt forskningsmål behöver veta vad målet är, för att kunna välja en lämplig metod. Jag var ute efter att få höra diakonernas beskrivning av sina erfarenheter och därför passade just denna

tolkande metod väl i relation till mitt syfte. En sådan metodansats är explorativ – undersökande. Medvetet valde jag bort andra metoder, så som att till exempel gå in i min undersökning med en hypotes.

6.2 Val av undersökningsinstrument och datainsamling

Mina två undersökningsinstrument är den kvalitativa forskningsintervjun, som finns beskriven hos Bryman (2011) och Kvale och Brinkmann (2009) och vinjettfrågor som det står om i Bryman (2011).

Den kvalitativa forskningsintervjun karaktäriseras enligt Bryman (2011) av öppna frågor. Kvale och Brinkmann (2009) beskriver hur forskningsintervjuns öppna struktur både är en tillgång och samtidigt en svårighet i intervjuundersökningar. Det finns inga standardiserade tillvägagångssätt med detta instrument vilket jag under intervjuerna såg som en styrka även om jag var medveten om utmaningen som det innebar. Min strävan under intervjuerna har, i enlighet med Bryman (2011), varit att arbeta flexibelt och följsamt i den riktning intervjupersonens svar rörde sig i. Vidare gör författaren gällande hur den kvalitativa forskningsintervjun eftersträvar fylliga och detaljrika svar. För att nå den typen av svar arbetade jag med att utforma min intervjuguide (Bilaga 2), då den låg till grund för mitt möte med informanterna och det viktiga insamlandet av empiri. Jag har inte följt frågeguiden strikt utan anpassat den utefter hur intervjusituationen blev och därmed fått del av diakonernas upplevelser. Frågeguiden tematiserade jag efter mina preciserade delfrågeställningar. Att skapa dessa teman var en hjälp mig att bevara den röda tråden under intervjuerna, vilket annars kunde varit svårt. Jag utgick i intervjuerna från frågeguiden och undvek att ställa ledande frågor. Samtliga intervjuer transkriberades för att kunna skapa teman och mönster i svaren. Jag försökte också inledningsvis bekanta mig lite allmänt med diakonerna och deras omgivande miljö för att underlätta tolkningen av det de hade att berätta. I samband med att informanterna blev tillfrågade att delta i studien passade jag på att informera dem om att en förutsättning för undersökningens genomförande var att intervjun kunde ske i en lugn och ostörd miljö för ljudupptagningens skull men kanske främst för att intervjupersonen skulle känna sig bekväm och inte oroa sig för att någon kunde höra vad som sades. Detta blev informanterna även informerade om i mitt informationsbrev (Bilaga 1) som jag skickade ut per post två veckor före intervjuerna. Vid samtliga intervjuer satt vi i rum med stängd dörr, utan några störande inslag, telefonerna var alltid avstängda. Vid några av intervjuerna satt vi i diakonens arbetsrum, där fanns lite mer kontorskänsla. Vid annat intervjutillfälle satt informanten och jag i väl anpassat samtalsrum. Pärmar och skrivbord signalerade en jobbkänsla medan vackra ikoner och antika föremål signalerade stillhet. Dessa variationer i intervjumiljö kan i någon mån ha inverkat på intervjuerna, emellertid påverkade skillnaderna min egen upplevelse. Kvale och Brinkmann (2009) beskriver vikten av att skapa en trygg intervjusituation. Informanten behöver få en uppfattning om vem jag är innan han eller hon öppnar sig och berättar. Detta försökte jag tänka på genom att berätta lite kort om mig själv samt svara på de frågor som de också ställde till mig. Även om studiens syfte stod att läsa i mitt informationsbrev inledde jag med att kort redogöra för uppsatsstudies syfte och dess frågeställningar samt att fråga om diakonen hade några frågor innan vi började. Jag

informerade även om att ljudupptagningen var till för mig för att kunna ta hand om deras svar på ett bra vis och att det gick bra att ställa frågor under tiden.

Bryman (2011) betonar vikten av att inleda sin undersökning med en pilotundersökning, innan man startar den egentliga undersökningen, för att se hur undersökningsinstrumentet fungerar. Pilotintervjuns genomförande skapade en känsla av trygghet hos mig genom att jag fick prova mitt undersökningsinstrument innan jag utförde de intervjuer som skulle ingå i uppsatsstudien. Jag kunde genom pilotintervjun kontrollera vilken tid intervjun tog, pröva hur frågorna fungerade och fundera över om det var någon fråga som informanten inte förstod därför att jag uttryckt mig oklart. Jag träffade en diakon, utöver mina sju informant-diakoner för en pilotintervju. I så stor utsträckning som möjligt försökte jag under pilotintervjun agera som om det var de egentliga intervjuerna. Jag tyckte mig märka att frågorna gav mig den bredd i svaren som varit min förhoppning. Utifrån pilotintervjun gjorde jag endast några små justeringar i frågeguiden. Jag behöll alla frågor i frågeguiden även om jag ibland under intervjuerna kunde hoppa över någon fråga eftersom den besvarats tidigare under intervjun.

Mitt andra undersökningsinstrument beskriver Bryman (2009) som vinjetfrågor. I min studie använder jag vinjetten som ett "case" – en fiktiv fallbeskrivning av person och av dennes specifika livssituation (Bilaga 3). Metoden syftar till att skapa en så autentisk situation som möjligt för att få veta hur informanterna ställer sig till situationen. Med mitt "case" fick jag en kompletterande bild till den information som informanterna lämnar genom intervjun. Informanterna skrev alla, utom en som av tidsbrist bad att få e-posta respons, efter en kortare paus ned sina svar på vinjetfrågan. Ibland diskuterade vi lite kring fallet, ifall de hade några frågor om det eller om hur jag skulle använda deras svar. Fördelen med att presentera ett tänkt scenario för informanterna, i en vinjetfråga, menar Bryman (2011) är att svaren som kommer fram genom den ska ge en bättre uppfattning om informanternas normer, då jag ställer frågor som är knutna till en trovärdig situation. Min pilot-diakon fick även vara med och ge respons på mitt "case" och det fick mig att se hur det kunde förstås.

6.3 Analysmetod och urval

Bryman (2011) beskriver att det vanligaste angreppssättet när det gäller kvalitativa data är det som kallas för "tematisk analys". Jag har i min uppsats delat in resultatet inför sammanställandet och inför analysen i fyra huvudteman samt avslutat med vinjetfrågan. Huvudtemana utgår från studiens frågeställningar. Genom mina teoretiska begrepp har jag analyserat empirin för att besvara studiens frågeställningar.

Bryman (2011) betonar vikten av transparens i kvalitativa studier. Därför är det avgörande för hur min studie ska förstås och tolkas att jag presenterar hur jag gjorde mitt urval. Jag tillämpade ett målinriktat eller målstyrt urval, vilket innebär att jag utgick från uppsatsens syfte och problemformulering när jag skulle tillfråga personer att delta i studien. Jag gjorde bedömningen att det enda kriterium jag var ute efter var att informanten skulle vara församlingsverksam diakon. Jag tog telefonkontakt med sex diakoner, i olika församlingar, några på landsbygd och några i mindre städer, och frågade om de ville delta i min uppsatsstudie. Av de svarade samtliga ja. Dessutom fick jag ytterligare kännedom om en sjunde informant via en av de redan tillfrågade, vilket jag tackade ja till. Detta beskriver

Bryman (2011) som snöbollseffekt. Dalen (2008) gör mig dock medveten om att ett snöbollsurval kan resultera i små och skeva urval. Då jag endast har ett urval via denna urvalsteknik bedömer jag den risken vara liten. En styrka med att välja ett målstyrt urval är jag väljer informanter som jag tror har något att tillföra undersökningen. Begränsningar skulle kunna vara att urvalet inte blev helt representativt för alla diakoner som finns.

6.4 Etiska överväganden

Kvale och Brinkmann (2009) skriver att intervjuundersökningen bör ses som ett moraliskt företag där de moraliska frågorna rör såväl medlen som målen. Min strävan har i likhet med vad författarna betonar strävat efter att bevara en medvetenhet om hur den mänskliga interaktionen mellan mig och informanterna påverkat den kunskap som produceras i min uppsats. Diakonerna har delat med sig av sina erfarenheter och i det ligger ett förtroende att förvalta. Min intention har varit att ta emot deras erfarenheter och berättelser och lyssna utan att komma med värderingar eller liknande. I syfte att beakta etiska frågor har det varit av stor vikt för mig att följa de forskningsetiska principer som Vetenskapsrådet (2002) gett ut. Kvale och Brinkman (2009) poängterar forskarens ansvar när det gäller att bedöma och ta ansvar för de kort- och långsiktiga konsekvenser som ett deltagande i studien kan innebära för deltagarna. Det innebär att jag behandlar samtliga informanternas identitet konfidentiellt oavsett informanternas inställning till detta. Jag har även strävat efter att göra mig medveten om vilka drag i kontexten som har betydelse för bedömningen. Under hela forskningsprocessens gång handlar det om att se och bedöma situationer för att kunna vara en etiskt ansvarsfull forskare, vilket varit min strävan.

Vetenskapsrådet (2002) skriver att Forskningskravet innebär att forskning bedrivs för att komma människor till nytta, att den är inriktad på väsentliga frågor samt att den håller hög kvalitet. Genom en strävan att sätta mig väl in i problemområdet samt genom att jag tagit del av tidigare forskning gör jag anspråk på att min studie uppfyller dessa kriterier. Individskyddskravet som innebär att ingen människa kommer till psykisk eller fysisk skada är något jag beaktat och det har varit en självklar utgångspunkt i mina forskningsetiska överväganden. Det pågår hela tiden en avvägning hos mig som forskare, där jag väger forskningskravet och individskyddskravet mot varandra. I mina överväganden försökte jag tänka på att det inte skulle medföra några negativa konsekvenser för diakonerna av att delta i min studie både på lång och kort sikt. Då det kommit till min kännedom att många diakoner känner till varandra, även då de befinner sig på ett visst geografiskt på avstånd ifrån varandra, liksom att de är färre män än kvinnor till antalet, har jag varit noga med att skydda informanternas identitet. Ett sätt att bevara informanternas anonymitet har varit att ge samtliga av studiens informanter kvinnonamn oavsett deras egentliga kön. Förhoppningsvis underlättar det även läsandet av uppsatstexten att namnge informanterna istället för att ge dem var sin siffra. Jag informerade även informanterna om vilken deras roll i studien var, vilka villkor som gällde för deras deltagande samt hur studien skulle publiceras. Att deltagandet var frivilligt och att de när som helst under intervjun hade rätt att avbryta utan att lämna skäl till det var något som jag också tog upp inför varje intervjusituation. Samtyckeskravet beaktades genom att både informanterna och jag skrev under informationsbrevet med våra namn. Genom att avidentifiera informanterna samt genom att hantera materialet på ett betryggande

sätt har jag sett till att säkra konfidentialitetskravet. Nyttjandekravet innebär att jag har informerat deltagarna om att jag endast ska använda det insamlade materialet för de forskningsändamål som vi kommit överens om. Uppgifterna får inte användas eller utlånas för något annat bruk, kommersiellt eller vetenskapligt.

6.5 Validitet, reliabilitet och generaliserbarhet

Bryman (2011) gör gällande att vi inom kvalitativ forskning behöver använda andra ord när vi talar om validitet och reliabilitet än vid kvantitativa studier. Istället talas det inom kvalitativ forskning om tillförlitlighet och äkthet. Med validitet avser författaren att undersöka det man sagt sig undersöka. Ett sätt att säkerställa tillförlitligheten i min studie har varit att kontinuerligt kontrollera vad jag undersöker och beskriver i förhållande till mitt syfte. Kvale och Brinkmann (2009) beskriver att reliabiliteten handlar om resultatets konsistens och tillförlitlighet och frågan som ställs är om resultatet kan upprepas vid annan tidpunkt av andra forskare. Kvale och Brinkmann (2009) skriver att reflexiv objektivitet innebär att jag reflekterar över mitt eget bidrag till kunskapsproduktionen; en strävan efter att förhålla sig objektiv i förhållande till subjektiviteten. Hermeneutiskt förklarar kan man säga att jag endast kan göra välunderbyggda bedömningar på underlag av de fördomar som möjliggör att förstå något alls. Thomassen (2007) uppmärksammade mig på den viktiga insikten om att fullständig objektivitet inte är möjlig. Min forskning strävar efter att vara så sann som möjligt, men det är just endast en strävan. Omedvetet är kunskapen om verkligheten alltid färgad av mitt eget bidrag till kunskapsprocessen, så även i min C-uppsats-studie. Det är ju jag själv som forskare som gör mitt urval av fakta, som anlägger visa perspektiv och som tolkar dem på vissa sätt. Kunskapen som min studie producerar uppstår således genom den kontext jag befinner mig i. Bryman (2011) skriver om deskriptiva detaljer i den kontext forskaren befinner sig i. Jag förstår författaren som att dessa iakttagelser är av vikt för forskningen även om man inte får fastna i dem.

6.6 Förförståelse

Thomassen (2007) skriver att vid en hermeneutisk infallsvinkel inför ett problemområde är våra fördomar en slags produktiv utgångspunkt, vilka utgör en förutsättning för att förståelseprocessen av det vi undersöker ska kunna komma igång. Jag reflekterar över denna förförståelse och är medveten om att denna tidigare förförståelse, i och med det jag undersöker, kommer att sättas på prov och kunskapen utvecklas. Thurén (2007) menar att utan någon som helst förförståelse är det inte möjligt att förstå något överhuvudtaget. Även sådant vi upplever som självklart har vi på något sätt lärt oss genom att vi har socialiserats in ett samhälle och i en viss kultur. För att vara trovärdig vill jag i detta sammanhang ange var jag själv befinner mig i förhållandet till problemområdet. Jag har lång erfarenhet av svenska kyrkan som församlingsmedlem. Så vitt jag kan bedöma finns inga ytterligare risker i min studie relaterat till förförståelse.

6.7 Litteratursökning

Enligt Backman (2008) ska man som grundregel i vetenskapligt arbete använda sig av originalkällor. Jag har under mitt uppsatsarbete tagit del av både primärkällor och sekundärkällor i syfte att sätta mig in i de teoretiska begreppens innebörd samt för att inhämta kunskap för att kunna definiera begreppen såsom jag avser betydelsen av dem för denna

uppsats. Särskilt kritisk har jag varit då det kommit till att använda nätkällor och valt att använda Nationalencyklopedin. För beskrivning av den institutionella kontexten valde jag medvetet Svensk kyrkans egen webbplats då jag bedömde det relevant att använda mig av just deras egen beskrivning av sig själva och sin verksamhet. I början av C-uppsatskursen tog jag del av en föreläsning om databas och digitala resurser och i anslutning till denna föreläsning gavs tillfälle att delta i sökverkstäder vilket jag gjorde. För att få experthjälp i litteratursökningsprocessen använde jag mig av universitetsbibliotekets tjänst att boka med en bibliotekarie. Göteborgs universitetsbiblioteks webbsida "skriva och referera" (<http://www.ub.gu.se/skriva/>) har varit till god hjälp för att skaffa kunskap om gällande riktlinjer för uppsatsskrivande. Jag har sökt via Summon supersök, Swe Pub, LIBRIS, GUNDA, Service Service Abstracts, Sociological Abstracts, Web of knowledge, Mediearkivet, Google samt hos andra författares referenslistor. Mina svenska sökord har varit: diakon/diakoni, socialt arbete, marginalisering. De internationella sökorden var: church, social work, social welfare, diaconia, deacon. marginal*. Jag sökte genom att pröva olika kombinationer av sökord och genom att hitta synonymer samt genom att exkludera ord för att begränsa då antal träffar ibland blev oöverskådligt. Då jag eftersökte forskning om diakoners och kyrkans roll i mötet med marginaliserade grupper valde jag att ta telefonkontakt med Uppsala universitet, teologiska institutionen, då mitt ämnesval även har med teologi att göra. Där kom jag i kontakt med kontakt med Centrum för forskning om religion och Samhälle och fann Anders Bäckströms forskning som rör grundläggande religiösa och sociala förändringsaspekter inom ramen för det moderna samhället. Bäckströms specialintresse rör välfärdssamhällets "kris" och religiösa och diakonala organisationers roll som välfärdsaktörer. Via Bäckström hittade jag ett av mina forskningsexempel som ingick i ett nyligen avslutat forskningsprojekt.

6.8 Uppsatsens vidare disposition

Vidare följer del två av uppsatsen vilken innehåller resultat presenterat i form av undersökningens huvudresultat, besvarat utifrån de fyra preciserade delfrågeställningarna, följt av fyra utvecklade delresultat. Resultaten från vinettfrågan presenteras efter de fyra delresultaten. Efter delresultaten följer analys och uppsatsens konklusioner. Vidare följer diskussion. Avslutningsvis ges förslag på vidare forskning utifrån studiens undersökningsresultat. I resultatredovisningen i kapitel 7 benämner jag diakonerna som informanter och de människor de möter i sitt stödjande arbete benämner jag som besökspersoner.

7 RESULTAT

De utgångspunkter som informanterna har vid samtal och stöd visar sig igenom studien handla om att stödja besökspersonen i den process besökspersonen befinner sig i. Detta stöd syftar till att få besökspersonen att komma vidare ur en svår situation och att växa. Tillvaratagandet av besökspersonens egna resurser är en central utgångspunkt i detta stöd. Informanterna arbetar med sig själva som redskap i mötet med besökspersonerna.

Studien fastslår att tystnadsplikten är den viktigaste delen av den ram som stödet omfattas av. Informanterna vittnar om att förtroende till diakonerna är avgörande. Detta blir särskilt tydligt i att diakonerna i Svenska kyrkan har ett förtroendekapital som stått sig över tid.

Något entydigt svar på frågan vilken emotionell eller social stödform som visat sig vara mest framgångsrik ges däremot inte. Snarare växer bilden fram av olika typer av stödformer, exempelvis samtalsstöd, krisstöd, praktiskt stöd, stöd vid förluster av olika slag samt stöd genom att skapa öppna mötesplatser i syfte att motverka isolering och ensamhet. Studien pekar på att samverkan med andra samhällsinstitutioner är aktuellt och detta innebär en framgångsrik stödform. Detta visar sig tydligt i att diakonerna trycker på vikten och nödvändigheten i att vid behov lotsa besökspersoner vidare i syfte att få rätt slags stöd, vilket särskilt visar sig i den bredd av behovsspektra som framkommer genom studien. Bilden ges av att dessa stödformer har intensifierats, bland annat genom samhällets ekonomiska klyftor.

Genom studien framkommer att det föreligger påfallande stora skillnader när det gäller informanternas tillgång till handledning. Det kommer i stor utsträckning an på diakonerna själva hur deras handledning utformas. Situationen ser liknande ut – att det föreligger stora skillnader - när det kommer till informanternas erfarenhet av fortbildning; att det är mycket upp till dem själva. Bilden informanterna ger genom studien visar således att det vilar ett mycket stort eget ansvar på tillgång till handledning. Samtidigt visar studien att den enskilda handledningen av informanterna upplevs som mycket framgångsrik och till och med nödvändig för att utföra ett professionellt arbete då diakonerna arbetar med sig själva som verktyg i mötet med besökspersonerna. Trots detta visar studien att enskild handledning inte är ett krav för diakonerna. Vidare visar studien hur rollförväntningar på diakonen spelar in för hur stödet har avsedd effekt. Situationer när stödformer inte haft avsedd effekt visar sig ofta handla om att det finns en annan förväntan på diakonens roll än den förväntan som diakonen själv har på sin roll. Dessutom framkommer att situationer då det rör sig om ekonomiskt stöd oftare tenderar att bli problematiska, också i dessa fall beror det på oklarheter i rollförväntan på diakonen.

7.1 Utgångspunkter vid samtal och stöd

Genom undersökningen framkommer att stödjade samtal i stor utsträckning handlar om att möta besökspersonen i den situation där han eller hon befinner sig och att det är alltid besökspersonens egen berättelse och behov som är utgångspunkten, oavsett vad problemet handlar om. Syftet med stödet är att besökspersonen ska få hjälp att komma vidare i livet samt att förmedla ett hopp om att det är möjligt att få till stånd en förändrad livssituation. Det finns nästan alltid något man kan göra för att underlätta livet för en besöksperson, menar samtliga informanter. Lena beskriver det som att lyfta av bördor och att erbjuda besökspersonen möjlighet att andas frisk luft igen. En annan av informanterna uttrycker:

”Jag tänker att ett stödjande samtal syftar till att hjälpa en människa som av någon anledning har hamnat i en svår situation. Det kan vara många olika saker, det kan vara en skilsmässa, en sorg... Ja, vad det nu än är. Att hjälpa personen att bearbeta det jobbiga som en person just då går igenom, för att komma tillbaka till ett fungerande vardagsliv igen.” (Karin)

Det är med stor tydlighet och enighet som informanterna berättar att allt arbete utgår från besökspersonens behov och beskrivning av sin situation. För att kunna ha ett sådant förhållningssätt framkommer att lyssnandet är det mest centrala. Lika viktigt som att lyssna är att vara lyhörd inför besökspersonens personlighet och dennes situation för att inte forcera något. Det understryks att lyssnandet är helt avgörande för att kunna stötta. Det innebär att lyssna aktivt, med empati, respekt och värme. Elin hänvisar till att det var så Jesus gjorde och därför är det så viktigt att ha det som utgångspunkt.

”Respekt för människans berättelse. Att den som kommer får berätta det han eller hon vill berätta och det tycker jag att jag ska visa respekt inför. Att jag inte öppnar fler dörrar än personen vill öppna, än den vill dela med mig. Jag har inte rätt att veta allt.” (Berit)

Vidare berättar samtliga informanter att de möter människor i många olika slags livsskeden. Det kan handla om sorg, separationer, relationsproblem, missbruk, existentiella frågor, ekonomiska svårigheter, nyanlända flyktingar, ensamma, sjuka, arbetslösa. Behoven kan skifta och varje möte med en besöksperson som kommer till informanten är unikt där informanten får försöka att skapa sig en bild av besökspersonen och dennes behov utifrån dennes berättelse. Om besökspersonen kommer och säger att han eller hon behöver prata om sin skilsmässa och svårigheterna i anslutning till denna är det där samtalet tar sin början. I ett annat fall kan besökspersonen uttrycka att denna har ett ekonomiskt behov som behöver avhjälpas.

Underökningen visar att besökspersonen bör ses utifrån ett helhetsperspektiv. Informanterna vittnar om att bakom ett specifikt initialt behov som är anledningen till att besökspersonen söker upp diakonen framkommer ofta med tiden ytterligare behovsområden. Ett exempel på detta kan vara att ett ekonomiskt behov kan böttna i ensamhet. Det kan ta ett litet tag att upptäcka helheten, påpekar informanterna.

Samtidigt som informanterna vill underlätta livssituationen för besökspersonen är de överens om att ge stöd handlar om att tillvarata besökspersonens egna förmågor på så vis att informanterna inte går in och tar över eller styr i dennes liv. Josefin berättar under utbildningen till diakon talade de mycket om empowerment och hon uttrycker sin tanke kring det så här:

”Det är väldigt viktigt, vi följer och vi finns. Vi kan inte bära, men vi kan finnas vid sidan, i svårigheter... i allt.”

Informanterna ser sig som en samtalspartner eller som ett samtalsstöd. Bara någon av dem menar sig, med viss försiktighet, ge råd inför känslomässiga problem om denne avgör att det kan behövas. Det poängteras av samtliga informanter att man är restriktiv med rådgivning, men att det ibland sparsamt förekommer. Att lotsa människor rätt bland samhällsinstanser är en vanlig förekommande uppgift informanterna har och ska inte förväxlas med att ge råd, vilket jag återkommer till under temat mötesplatser och samverkan. Varför man inte ska ge råd menar informanterna handlar om att man ser på varje besöksperson som ansvarig för sitt eget liv. Därför måste beslut som rör besökspersonens alltid tas av henne själv. Stödet som informanterna erbjuder ska inte enbart hjälpa för stunden utan syfta till att bygga upp

besökspersonen på längre sikt. Annars riskerar hjälpen snarare att stjälpa besökspersonen än att hjälpa.

Karin och Kajsa upplever att det ibland finns en lite skev förväntan på diakonens roll. Besökspersonen förväntar sig felaktigt att det är informanten som ska kunna åstadkomma någonting åt honom eller henne. Det är inte en förväntan informanterna säger sig ha på sig själva. Istället försöker de få besökspersonen att inse att det är han eller hon som arbetar med sig själv. Samma informanter utvecklar sina resonemang med att förtydliga att det inte är diakonen som sitter inne med svaren och lösningen åt besökspersonen. Däremot kan informanten fungera som ett stöd för konfidenten när denne vill bearbeta något i sitt liv.

”Så finns det då människor som frågar: hur ska jag göra? Och då brukar jag säga i de flesta fall: det vet inte jag, det kan inte jag säga – det måste du komma fram till själv.” (Kajsa)

När informanterna under intervjuerna berättar om synen på sin roll använder Kajsa ordet lots för att beskriva rollen. Lots i bemärkelsen att lotsa människor rätt genom livet. Genom samtliga informanter uttrycks vikten av att kunna se till besökspersonens behov samt vad dennes problematik handlar om. Är det ett samtalsbehov eller handlar det om att bryta isolering och få hjälp att komma i kontakt med andra människor eller behöver personen i fråga träffa en läkare? Av informanternas berättelser framgår det tydligt att de besökspersoner som kommer till dem har många olika slags behov.

Elin säger att det handlar om att bistå när en besöksperson arbetar med att komma vidare ur en svår situation i sitt liv eller arbetar med något i sig själv. Vidare förklarar Elin att ibland befinner sig besökspersonen i ett läge då problemen av olika anledningar kvarstår en längre tid och då kan informantens roll innebära att hjälpa besökspersonen att komma vidare. Jag förstår det som att bistå, att finnas vid sidan, men inte göra arbetet åt besökspersonen. Stödet ser olika ut beroende på vad det ligger för behov och problematik bakom. Informanterna menar att stöd handlar om att besökspersonen tillsammans med informanten ska ges möjlighet att resonera och sätta ord på sin livssituation och hitta möjliga vägar att komma vidare på. Är det en besöksperson som har svårt att få kontakt med sin känsla eller har svårt att sätta ord på sin problematik kan informanten försöka att hjälpa till med detta. Lika viktigt att tänka på verkar vara att respektera om en besöksperson inte vill prata. Lena upplever:

”Det är inte alltid mina kommentarer som är viktigast utan det är processen som den personen går igenom, så tänker jag. Att den personen får växa med samtalet och oftast blir det ju inte bara ett samtal utan en serie av samtal. Det är sällan jag bara har ett enda stödjande samtal utan det blir oftast flera och då händer det någonting under tiden man inte träffas och så fortsätter man. Så tänker jag.”

Det framkommer genom undersökningen att det är relationen som skapas mellan informant och besöksperson snarare än en speciell metod som informanterna har som utgångspunkt i arbetet. Informanterna menar att det finns många olika slags metoder och strategier som kan fungera bra då man arbetar med stödfunktioner men att dessa i sig inte kan åstadkomma något. Allt stödjande arbete grundar sig i att informanten möter besökspersonen i en professionell relation. Att visa acceptans genom att inte döma eller moralisera är också en

viktig grundhållning i mötet med besökspersonen. Detta är informanterna överens om. Samtidigt måste informanterna ibland kunna vara rak och ärlig för besökspersonens skull. En av diakonerna ger exemplet att om en person som röker 40 cigaretter om dagen kommer och säger att nu är mina pengar är slut igen, kan man behöva fråga om besökspersonen drar några egna slutsatser. Sådan konfrontation förutsätter att relationen är etablerad och informanten berättar att besökspersonen kan förstå och att de utifrån situationen kan få till stånd ett konstruktivt samtal som syftar till en bättre situation för besökspersonen. Det handlar om att få densamme att komma till självinsikt.

Informanterna berättar att de vill stötta besökspersoner utifrån deras behov. Ibland är det väldigt tydligt och uppenbart att människor har akuta ekonomiska behov som inte kan bli tillgodosedda på annat vis än genom ekonomiskt stöd från informanterna. Informanterna berättar att många människor idag har det ekonomiskt svårt och Elin och Josefin påpekar att de märker att medlemmar i kyrkan faktisk inte alltid förstår att vi har fattiga människor i Sverige. Elin förklarar att fattigdom finns överallt och i flera olika samhällsskikt men säger att vi kanske inte kan jämföra med situationen i Afrika. Karin lyfter ekonomiskt stöd ur en annan aspekt genom att påtala att människor idag har stora krav på sig genom att leva upp till att upprätthålla en viss fasad. Det handlar om aktiviteter för barnen, huset, bilen etc. Karin menar att det kan inträffa något oförutsett som gör att en besöksperson, i en i vanliga fall väl fungerande liv, helt plötsligt inte klarar att betala sina räkningar. Hos socialtjänsten kan man inte söka hjälp eftersom man då måste vända ut-och-in på hela sin ekonomi och exempelvis sälja bilen. I ett sådant läge kan man inte fortsätta att skjutsa sina barn på aktiviteter etc. Det kan bli väldigt jobbigt, förklarar Karin. I en sådan situation kan informanterna träffa på besökspersoner som frågar efter hjälp. Josefin berättar utifrån sina erfarenheter:

”Vi möter ju en del som är väldigt fattiga, men det syns ju inte utåt särskilt mycket...men då får vi ju stötta på ett helt annat sätt...att se till de behoven och så...Vi har en del pengar att tillhandahålla med. Nu i dagarna ska jag följa med en dam och handla mat. Jag ger ju inte pengar direkt men jag kan stötta när det är riktigt illa. Det är inget jag gör en gång i veckan till samma person så att de knyter sig till oss och blir beroende av oss, för det är inte det jag vill skapa, men jag vill stötta när det krisar och när det behövs. Så jag vet att hon har mat.”

Informanterna har möjlighet att som en stödinsats handla en matkasse åt den som saknar pengar. Då rör sig beloppet om 500-1000 kronor beroende på om det gäller en ensamstående eller en familj. Vid större behov berättar några av informanterna att de har fondmedel att söka. Sådant som kan ansökas om att köpa via fondmedel är större inköp som anses nödvändigt; exempel på detta kan vara sängar vilket Lena berättar att hon varit med och köpt in till en ensamstående mor och hennes tonåring. I sådana fall kan beloppen handla om några tusen kronor. Beslut om ekonomisk hjälp av större slag tar diakonen tillsammans med kyrkoherde i församlingen efter en liten genomgång om vilka inkomster och utgifter besökspersonen som söker hjälp har. Det är ingen utredning som går att jämföra med socialtjänstens utan församlingarna har sina egna regler.

”Många av de som kommer är bidragsberoende på olika sätt och det är ett svårt läge där. För en del av de människorna skulle kunna komma tillbaka väldigt ofta. Vi försöker sätta upp

regler kring det. Vi kan inte ta ett sådant ansvar som socialen ska ta, men vi kan ge en hjälp vid något enstaka tillfälle. Det blir nästan lite mer av brandkårsuttryckningar: om någon inte har mat så kan vi hjälpa till med det. Men det kan också syfta till att hjälpa personen vidare i sina kontakter, till någon som kan hjälpa dem att reda upp i ekonomin eller sådär. Man får lägga ribban efter hur deras liv ser ut. Man kan inte sätta ett normalt, socialt fungerande vardagsliv som ett mål för alla. En del människor har för mycket att kämpa med helt enkelt.” (Karin)

Det framkommer genom undersökningen att informanterna arbetar både med enskilda besökspersoner och i grupp. Exempel på detta är informanternas möte med besökspersoner i sorg efter att de förlorat sin livskamrat eller en nära anhörig. Informanterna gör ofta hembesök hos de drabbade där de får möjlighet att dela sin sorg med informanten. I bland anordnas även gemensamma samlingar. Berit och Lena berättar om att temadagar anordnas. Exempel på detta kan vara temadagar om sorg. Genom sådana temadagar vill informanterna åstadkomma att bryta ensamhet och isolering samt att erbjuda människor redskap för att komma vidare. En sådan temadag menar diakonerna bör innehålla en helhet för hela människan; god mat, professionellt enskilt samtal, föreläsning om vad som händer i kroppen vid sorg, avslappningsövningar samt andakt. En liknande mötesplats beskriver Berit som en mötesplats för vuxna människor mitt i livet.

7.2 Ramar och förtroende

Informanterna betonar vikten av att ha en trygg ram kring samtalet. Det handlar både om samtalsrummets utformning och om det bemötande man ger besökspersonen. Berit, Lena, Karin och Ingela betonar särskilt att de lägger stor vikt vid samtalsrummets beskaffenhet för att skapa trygghet i samtalssituationen; att rummet är utformat så att besökspersonen ska känna sig trygg och sitta bekvämt.

”Att du sitter så att du känner dig trygg, lite omsluten så. I samtalsrummet har vi också en soffa, så att du kan få känna om du vill krypa upp i ena hörnet ifall du inte vill sitta i en fåtölj – du kan få välja.” (Berit)

Samtliga informanter framhåller hur viktigt det är, för att skapa förtroende och lugn, att visa besökspersonen som kommer att all uppmärksamhet är fokuserad på honom eller henne. Även om de lokalmässiga förutsättningarna kan skifta framkom att det är viktigt att vara helt fokuserad på besökspersonen som kommer. Elin menar till och med att det är viktigt att som diakon kunna vara ärlig mot besökspersonen om man vill uppnå en förtroendefull relation. Med detta avser Elin att acceptera att man inte är på topp varje dag. Hon menar att som diakon kan du inte låtsas att vara närvarande, utan ibland har man sämre dagar och måste erkänna det för besökspersonen.

Samtliga informanter tar upp som en självklarhet att de alltid stänger av sin telefon när de har ett besök. Ingela, Lena, Berit och Karin betonar att det är viktigt att besökspersonen inte ens ska behöva se ett skrivbord och en telefon utan att man bör ha ett annat rum än arbetsrummet för samtal. Besökspersonen ska inte behöva känna oro för att dörren plötsligt öppnas av någon, förklarade informanterna. Ingela påpekar att små signaler som att titta på klockan är något som informanterna behöver göra på ett diskret vis för att inte framkalla en känsla av

stress. Det framkommer genom intervjuerna att kroppsspråk och tonfall är viktigare signaler än man kanske först tänker på och som man därför behöver vara medveten om i mötet. Berit ger uttryck för en reflektion kring att många människor idag lever i en stressad tillvaro och att då kunna erbjuda besökspersonen full uppmärksamhet, att enbart lyssna på den som det gäller, är av stor betydelse. En annan av informanterna uttrycker liknande:

”Vi går in ett rum, vi stänger dörren, markerar att nu sitter vi här. Och vi har liksom satt upp att nu är det samtal. Och det är väldigt viktigt tycker jag med rummet. Att känna att det inte är någon telefon som ringer eller nåt annat som stör eller så. Och att den personen känner att nu lyssnar jag bara på dig.” (Ingela)

En viktig del i ramen för samtalet är att informanterna även tar ansvar för situationen genom att ha uppsikt på tiden och att informera besökspersonen en liten stund innan samtalsstiden går mot sitt slut. Merparten av informanterna betonar det som särskilt viktigt i en samtalsituation, att tydligt inleda början av samtalet, men att det också är lika viktigt att avrunda på ett förberedande sätt som gör att besökspersonen hinner med. Informanterna berättar att mötet och samtalet med besökspersonen sker i kyrkans lokaler men även vid hembesök.

Hembesöken äger ofta rum hos sörjande som mist en anhörig, hos någon som är sjuk, på sjukhus, sjukhem eller äldreboenden. Även vid hembesök är den där signalen, som det innebär att stänga för dörren om sig och samtalsituationen, viktig. Någon av informanterna berättar att man kan ha suttit ute på altanen och samtalat lite mer allmänt, inledningsvis, men när det kommer till de djupare samtalen vill besökspersonen gärna gå in och stänga dörren om sig. Det framgår att informanterna tycker att detta är viktigt.

Oavsett var mötet äger rum någon stans, i hemmet eller i ett anpassat samtalsrum, uttrycker informanterna att det är viktigt att man är tydlig med att berätta för besökspersonen om vilken slags relation som skapas. Det är ingen vänskapsrelation, betonar Karin, även om det ibland kan handla om att vara en medmänniska och ta en fika och ha ett medmänskligt samtal i ett livsskede där besökspersonen inte har så många andra människor omkring sig. Flera av informanterna är även konkreta med detta i mötet med besökspersonen och tar upp det till samtal för att undvika att besökspersonen ska hamna i en upplevelse att vara sviken av diakonen. Det framkommer även att i denna typ av möte, mellan diakon och besöksperson, ligger ett ansvar och en respekt. Det är besökspersonen som delar med sig av sitt liv till den professionella diakonen som inte delger något av sitt privata. Flera av informanterna uttrycker en slags balansgång i huruvida de kan vara medmänniskor och ha ett personligt förhållningssätt utan att bli privat. Informanterna är eniga om att relationen till besökspersonen ska hållas på ett professionellt plan.

”I samtal och själavårdssamtal så tycker jag ju verkligen att det är ett förtroende att få ta del av någon annan människas livskarta eller livssituation. Ofta tackar jag liksom; tack för att du har delat, öppnat upp liksom, för det är ju verkligen ett förtroende att de utlämnar så mycket av sig själva.” (Josefin)

Berit och Karin berättar för mig hur de hanterar situationen om de träffar besökspersoner i andra sammanhang på orten.

”Jag brukar nämna hur jag gör om vi skulle mötas på orten. Om du vill hälsa så gör jag också det. Men jag inleder inte. Det skapar förtroende. Så gör jag när det gäller stödjande eller sjukavårdande samtalsontakter.” (Berit)

Det framkommer genom undersökningen att tystnadsplikten är en central och mycket viktig del i diakonernas arbete. Tystnadsplikten skapar förtroende och samtliga informanter i undersökningen berättar hur de upplever att människor som vänder sig till dem vet att de har denna tystnadsplikt. Likväl brukar flera av diakonerna ändå berätta detta inför varje nytt möte med en besöksperson. Informanterna berättar att det är inte bara ensamma människor som söker sig till diakonen för samtal, utan det kan röra sig om besökspersoner med många andra omkring sig. Men just att diakonen har denna tystnadsplikt gör att besökspersoner vågar anförtro sådant som de kanske inte känner att de vågar ta upp med anhöriga eller vänner av rädsla för att det ska komma ut på orten.

”Det är ett förtroendekapital vi är bärare av. Över tid har det varit så. Varför söker sig människor annars till oss när det krisar? Man gör ju det! Man räknar alltid med att kyrkan ska finnas vid bilolyckor, vid katastrofer av olika slag, när någon har tagit livet av sig... så förväntar man sig att någon från kyrkan ska komma med en extra insats där.” (Lena)

7.3 Mötesplatser och samverkan

Genom undersökningen framkommer att informanterna har en samordnande funktion samtidigt som de är professionella samtals och stöd- partners. Samtalsstödet tydliggjordes i resultatet under 7.1. Med samordnade funktion avser jag hur informanterna beskriver hur de ansvarar för församlingens diakonala arbete som involverar även andra frivilliga medarbetare i församlingen. Berit uttrycker det som att de i församlingen och arbetslaget som består av präster, pedagoger, musiker etc. försöker ta vara på varandras gåvor. Det ideella engagemanget kan organiseras och ta sig i uttryck i att informanten vet att någon person i församlingen behöver sällskap att promenera med, eller någon att gå till vårdcentralen eller affären med. Samtidigt känner informanten till människor i församlingen som gärna vill vara med och stötta i sådana uppgifter. Då kan informanten förmedla kontakten mellan dessa människor och det blir något konstruktivt av det.

Berit berättar även att det har funnits besöksgrupper där medlemmar i församlingen besökt ensamma eller sjuka hemma vilket har resulterat i att dessa grupper inte längre behöver arrangeras då församlingsmedlemmarna själva anordnar dessa besök på ett väl fungerande sätt. Besöksgrupperna utesluter inte att informanten kan göra hembesök.

För att kunna utföra ett meningsfullt jobb och inrikta resurserna på rätt område påpekar samtliga informanter i undersökningen på att det är viktigt skapa sig en god bild av hur orten de verkar i ser ut. Det gäller att ha god kännedom om hur exempelvis socialtjänst, sjukvård skola, kommun och arbetsplatser på orten fungerar, menar de. Berit berättar om poängen med att göra en omvärldsanalys vilket innebär att man kartlägger orten och dess olika samhällsinstitutioner och verksamheter. Hon motiverar omvärldsanalysen med att det handlar om att som diakon i kyrkan vara en del av samhället och sätta in kyrkans verksamhet där behoven är som störst. Följden riskerar annars att bli, menar Berit, att diakonin riktar sina insatser helt snett. Ett exempel på detta kan vara hur man planerar kyrkans verksamheter, exempelvis

kyrkans öppna förskola. Berit berättar att genom att ha god kontakt med kommun och skola kan man planera tillsammans så att man inte konkurrerar om tider. Exempel på detta i en konkret situation kan vara hur invandrare kvinnor på orten som deltar i SFI på förmiddagarna nu även har möjlighet att ta del av kyrkans öppna förskola på eftermiddagarna, eftersom församlingen planerat verksamheten utefter SFI-tiderna. På så sätt ökas de nyanlända svenskarnas möjligheter att komma in i samhället och delta i dess olika mötesplatser. Det framkommer särskilt tydligt i undersökningen att det är på de lite större orterna man har det här tänket med omvärldsanalys. Mötesplatserna som kyrkan skapar syftar alltid till att skapa gemenskap samt bryta isolering. En annan diakon uttrycker:

”Vår församling är en öppen mötesplats för människor. Så kan man väl säga. I och med att vi har caféverksamhet här kan någon från öppenvård psykiatri tar med sig sin konfident och komma hit.” (Lena)

Samarbetet med kommunen kan handla om att kyrkan är en del av kommunens integrationsprogram där de kan erbjuda stöd till asylsökande. Nätverksarbete med andra samhällsinstitutioner understryker samtliga informanter som viktigt.

”Där tror jag det är jätteviktigt att bygga upp förtroende med andra instanser i samhället, att ta reda på vad som finns. Vad finns det för missbrukarna, för anhörigstödare till exempel. Jag kan ju inte vara med och stötta i allt. Men om jag skapar relationer så vet jag vart jag ska lotsa dem så att de får stöd till fullo. Det kan vara de psykiskt sjuka, där man kanske inte märker det inledningsvis. Jag kanske känner mig misslyckad, jag kanske tror att det hjälper men inser att det inte går. Det är bra om jag vet vart de ska vända sig. Jag går ju med dem.” (Josefin)

Undersökningen visar att en del av de som vänder sig till diakonen har kontakt med socialtjänsten eller är i behov av att ta kontakt med socialtjänsten. Det kan handla om omfattande problematik där missbruk finns med i bilden som gör att besökspersonen hamnat i ett bidragsberoende av olika skäl. Flera av informanterna berättar att de har lotsat eller följt med besökspersonen till socialen som ett stöd.

”Som diakon i olika situationer tror jag det är viktigt att ha som en antenn påslagen för att kunna slussa människor vidare ifall jag känner att detta är inte mitt kompetensområde.” (Elin)

Informanterna betonar hur viktigt det är med bra samarbete mellan kyrkan och socialtjänsten. Karin och Lena berättar att även socialen tar kontakt med dem. Det kan handla om en person som inte kvalar in under försörjningsbehov men där ändå behovet av ekonomiskt stöd är överhängande. Då kan socialtjänsten fråga vilken hjälp kyrkan skulle kunna erbjuda i den rådande situationen. Likaså berättar Elin om att det ibland kan handla om skuldsaneringsfall som en person står i. Då kan socialtjänsten kontakta diakonen och berätta hur tufft en person har det i en sådan situation. I en situation där socialtjänsten inte kan erbjuda personen något ytterligare ekonomiskt stöd kan de fråga om kyrkan kan bidra till att på något sätt uppmuntra besökspersonen det handlar om. Informanten berättar hur denna då kan göra en liten insats som kan vara mycket betydelsefull i den situation som besökspersonen befinner sig i.

Elin och Lena berättar om hur de särskilt har kommit i kontakt med och arbetat med missbruk hos enskilda besökspersoner som också drabbar hela familjen. I sådana fall handlar det om samverkan då det gäller att få med en hel familj i stödinsatsen och informanterna arbetar utifrån en familjestödsinsats. Ett exempel som en av informanterna använder sig av för att konkretisera vad det kan handla om är när en familj drabbats av att en förälder försökt begå självmord. Lena berättar hur hon i ett sådant fall kom in i det akuta skedet i familjen. I ett sådant läge behövs flera parallella stödinsatser samtidigt. I exempelfallet blev skolkuratorn genast inkopplad, liksom prästen, terapeut, läkare etc. för att ge all hjälp till den drabbade familjen. Diakonen var den som initialt hade kontakt med familjen men det fanns många professioner och stödpersoner kring familjen som samverkade med varandra för besökspersonens bästa.

Således framkommer genom undersökningen att det är viktigt att ha förtroende för andra tjänstemän. Det är heller inte ovanligt att informanterna blir kontaktade av sjukvården. Lena berättar om att läkaren på vårdcentralen kan ha bett sin patient om tillåtelse att få kontakta just diakonen när läkaren bedömer att problemets är av mer existentiell karaktär. Det kan handla om en besöksperson som har stora livsfrågor och det kan vara värt att prova en samtalskontakt.

Karin tar upp en annan aspekt på samverkan mellan professioner, nämligen att det ska finnas en poäng med att man etablerar ytterligare en relation till en professionell. Hon menar att det finns en risk att människor idag blir ”överprofessionaliserade” vilket kan förstås som att besökspersonen har för många professionella kontakter omkring sig samtidigt. Därför menar Karin att man bör förvissa sig om att det är motiverat och genomtänkt innan man inleder exempelvis en stödsamtalskontakt. Det är också viktigt att man tittar på besökspersonens privata nätverk för att skapa sig en helhetsbild av besökspersonen och dennes situation. Det är nödvändigt att veta vad relationen ska syfta till så att det verkligen hjälper besökspersonen i fråga förtydligar Karin.

7.4 Lärdomar, handledning och framtid

Informanterna delar även med sig om situationer då de upplever att relationen med besökspersonen inte fungerar så som det var tänkt inledningsvis. Det finns också fall när relationen oväntat avbryts utan ett avtalat avslut. Det framkommer att informanterna reflekterar och ställer frågor till sig själva över situationer och möten de varit en del av:

”Vad beror det på? Jag kanske borde reflektera över i vilken mån det beror på mig, men jag tror också det beror på i vilken mån en människa är öppen. Det är inte sagt att man är beredd att gå in i ett djupare samtal som rör mig själv.” (Kajsa)

”Jag funderade vad det berodde på. Om det räckte? Eller om det var så jobbigt för personen att beröra detta? Eller om det var något i själva samtalssituationen som jag inte uppfyllde? Sa jag för lite..?” (Ingela)

Några av informanterna berättar att när kontakter med konfidenter inte fungerar som det var tänkt kan det handla om parternas skilda förväntningar. Om besökspersonens och informantens förväntningar på relationen inte överensstämmer blir det inte den fungerande

kontakt som man hade avsett. Det finns en insikt hos informanterna om att det kan vara orsakat av båda parter och man resonerar kring detta. Lena betonar vikten av att man bokar in en återkopplingstid med besökspersonen för att undvika att denna försvinner ur informantens synfält utan att man vet hur det gick. Lena och Karin har erfarenhet av att brutna kontakter till besöks personer kan röra ekonomiska ärenden. Det kan handla om en besöks person som fått ekonomiskt stöd och sedan återkommit och sökt hjälp och diakonen då inte kunnat tillmötesgå behovet. I en sådan situation kan det uppstå starka känslor och besöks personerna blir arga och irriterade på diakonerna när de inte kan hjälpa så mycket som besöks personen hade önskat. Lena menar att det inte alltid går att göra så mycket åt en bruten kontakt. Det är besöks personen som väljer om den vill ha kontakten eller inte. Ibland kvarstår frågetecken kring vad som hände.

Det framkommer genom undersökningen att samtliga informanter har någon form av arbetshandledning i syfte att säkerställa kvalitén på arbetet. Berit, Karin, Lena och Elin har enskild arbetshandledning. Karin har enskild arbetshandledning med legitimerad psykoterapeut.

”Jag tror att det är nödvändigt med handledning i mitt arbete och jag har handledning: enskild arbetshandledning. Man bör ha de, tycker jag, för att mina möten ska bli professionella.” (Berit)

Under den enskilda handledningen bearbetar informanterna tillsammans med en utbildad handledare vad som händer med dem känslomässigt i mötet med besöks personerna. De kan även ta upp enskilda fall och få handledning i konkreta situationer och ärenden som de står i. Ibland kan informanterna ha hamnat i en situation som de inte vet hur de ska gå vidare i. Informanterna menar att handledning i synnerhet handlar om att medvetandegöra vad som händer inuti informanterna själva i mötet med besöks personen. Lena, som arbetat längst tid i yrket betonar även vikten av att byta handledare efter en tid för att inte köra fast och få nya perspektiv på sitt diakonarbete. En annan av informanterna uttrycker:

”Som diakon är det så att jag har inget annat arbetsredskap än mig själv. Om jag hade jobbat på en kyrkogård hade jag haft maskiner att underhålla för at arbetet ska funka. Men här är det som måste underhållas mig själv. Jag måste underhålla mig själv för att jag ska kunna klara av att arbeta och göra det bra. Det är ett jätteviktigt argument tycker jag. Jag är mitt arbetsredskap i mitt arbete i mötet med människor och då kan jag inte sätta fram någon annan än mig själv, även om det sker på ett professionellt sätt.” (Karin)

Kajsa och Ingela har handledning i grupp med andra diakoner. Denna handledning startade i grupphandledning, men har nu utvecklats till en form av handledning där diakonerna som ingår i gruppen nu handleder varandra. Ibland tar gruppen även in en handledare utifrån. Ingela berättar att de kan ta upp avidentifierade fall till diskussion. Josefin är nyutbildad och ska precis börja gå i handledning. Förutom enskild handledning eller grupphandledning deltar samtliga av informanterna i träffar med diakonkollegor. I dessa kollegiala möten tar man inte upp sin personliga situation på samma vis utan man dryftar andra saker som hör till yrkesutövandet.

Det skiftar i vilken utsträckning som informanterna tar del av vidareutbildning och kurser. De olika stiftens som de är yrkesverksamma inom skickar ut information om kursutbud och det är mycket upp till informanterna hur mycket man vill ta del av. Det är även en fråga om församlingens ekonomi som kommer upp då vi talar om detta samt vad arbetsledningen har för inställning till utbildning. Informanterna söker även upp fortbildning på annat vis via olika kontakter de har utanför det stift de arbetar inom. Informanterna väljer sina utbildningstillfällen med omsorg och de åker hellre en längre sträcka för att få del av något de verkligen känner ett behov av att tillföra sitt arbete. Karin har steg-ett utbildning i psykoterapi vilket hon säger kommer till nytta. Elin, Karin, Berit, Kajsa har någon gång gått en vidare samtals- eller själavårdsutbildning som de anser att de haft god hjälp av i sitt yrkesutövande. Ingela har inte deltagit i fortbildning i så stor utsträckning och säger sig, då vi samtalar om det, sakna det men har hittills inte gjort sådana prioriteringar i sitt arbete. Flera av informanterna är mycket aktiva vad gäller att hålla sig uppdaterade, läsa, gå kurser och utbildningar och de berättar att det bottnar mycket i deras eget intresse för att utvecklas i yrket. Informanterna trycker på att det är viktigt att hålla sig ajour med det som händer inom deras yrkesfält. Det kan handla om informationsdagar om nya regler från migrationsverket, kurser i sorg, missbruksinformation etc. Karin och Lena nämner att delta i regelbundna retreatar som ett sätt att utvecklas i diakonyrket samt att underhålla sitt eget bön- och andaktsliv. Diakonen står för den kristna tron och Lena menar att det är mycket viktigt vårda den sin egen kristna tro för att också framstå som trovärdig. Utbildning ska diakonerna ha rätt till och Lena hänvisar till att församlingarna har utbildningsanslag där diakonen har en pott att använda sig av. Vidare trycker Lena på att enskilda handledningstimmar som arbetsgivaren, församlingen, köper utifrån ska varje yrkesverksam diakon ha rätt till och kunna kräva av sin arbetsgivare.

7.5 Vinjettfrågan

Bekräftelse av besökspersonen är centralt i svaren kring vinjettfrågan. Informanterna uttrycker att de skulle vilja erbjuda Pelle stöd, framför allt på två olika vis; genom samtal och genom att bryta den isolering som Pelle befinner sig i. Josefin och Berit trycker särskilt på att det är viktigt att uppmuntra Pelle i att han har tagit kontakt, då de menar att det krävdes mod av Pelle för att ta ett sådant steg. Merparten av diakonerna pekar på att Pelle har en låg eller bristande självkänsla som de vill stötta Pelle i att stärka. Sex av diakonerna vill erbjuda Pelle samtalsstöd i någon form. Lena föreslår att de tillsammans kan upprätta ett kontrakt på förslagsvis fem samtal och som de sedan kommer att utvärdera tillsammans. Josefin och Berit uttrycker att det är viktigt att de talar om för Pelle att församlingen även har andra att samtala med, exempelvis präst eller annan diakon, då de menar att det är viktigt att Pelle själv får avgöra om han vill tala med en man eller en kvinna samt känna efter så att personkemin stämmer. Syftet med samtalen beskriver flera av diakonerna är att få sätta ord på sin situation samtidigt som diakonen kan skapa sig en bild av Pelles livssituation för att kunna erbjuda stöd på ett anpassat vis. Diakonerna uttrycker sig som att de vill bekräfta Pelle i vad han upplever i sin livssituation. Vidare tar några diakoner upp att Pelle kan ha ett behov av att få tala om sina relationer till f.d. frun och dottern men även att Pelle kan behöva få sätta ord på hur han upplevde relationen till sin far i barndomen. Någon av diakonerna tänker att Pelle eftersom han aktivt vänt sig till just kyrkan även kan tänkas ha existentiella frågor som kommer att

komma upp i ett självårdssamtal. Sex av diakonerna vill visa Pelle till mötesplatser i eller utanför kyrkan i syfte att bryta isolering. De föreslår olika slags aktiviteter såsom mansfrukostar, sopplunch etc. De menar att det är viktigt att det blir en mötesplats som stämmer för Pelle, där han hittar människor han kan identifiera sig med. Berit vill föreslå mötesplatser utanför kyrkan, såsom anhörigstöd eftersom Pelle tar hand om sin sjuka far. Likaså kan det vara viktigt för Pelle med ett intresse som avkoppling och någon föreslår att han kan exempelvis ta sig till ortens simhall om han vill det. Josefin tänker att det är viktigt att Pelle får känna sig behövd samt att hans egna kunskaper och färdigheter tillvaratas på så vis att han kan hjälpa till ideellt i församlingsverksamheter i syfte att stärka Pelles självkänsla. Flera av diakonerna påtalar samtidigt även att de vill förmedla en känsla till Pelle av att han är viktig och att hans människovärde ligger utöver hans prestationer. En av diakonerna vill stötta Pelle i att ta kontakt med en läkare då denna misstänker att Pelle också kan ha drabbats av en depression.

8 ANALYS

Utgångspunkten som informanterna har vid samtal och stöd är det personliga direkta mötet med besökspersonerna samtidigt som de representerar en organisation, kyrkan, genom sin yrkesroll. I analysen blir detta särskilt tydligt genom hur begreppet tillit tar sig uttryck i direkta möten och hur förtroende uttrycks som socialt kapital samt hur dessa båda förutsättningar samspelar. Informanterna har med utgångspunkt i empowerment ett förhållningssätt som syftar till att stödja besökspersonerna på ett sätt som främjar tillvaratagandet av de egna resurserna hos dessa. När det gäller ramarna som omfattar det stödjande arbetet handlar analysen om vikten av att stödpersonen ska kunna lita på diakonen utifrån dennes roll samt genom det personliga mötet som uppstår mellan informant och besöksperson. Detta synliggörs genom en medvetenhet inför att informanterna får ta del av delar ur besökspersonernas liv. Här har tystnadsplikten en central betydelse. Genom analysen tydliggörs att vid samverkan visar kyrkans diakoner även förtroende för andra aktörers sociala kapital och att det är viktigt att kunna ha den hållningen i syfte att erbjuda besökspersonen rätt slags stöd. Med utgångspunkt i empowerment visas även hur stödet syftar till att stärka besökspersonernas egna möjligheter att påverka sina egna liv. När det gäller lärdomar som kan dras utifrån situationer då stödet inte haft avsedd effekt kommer det att handla om handledning och rollförväntan. Det visas också hur kyrkans förtroendekapital i samspel med de direkta mötena samspelar. Vikten av handledning framkommer som något centralt.

Nedan presenteras studiens analys utifrån de teoretiska begreppen förtroende, tillit och empowerment vars betydelse presenterats i teorikapitlet.

8.1 Utgångspunkter vid samtal och stöd

Direkta möten vilka omfattas av tystnadsplikten utgör en central utgångspunkt vid samtal och stöd. Studiens informanter berättar på olika vis om att de möter besökspersonerna utifrån deras livssituation. De uttrycker att stöd handlar om att kunna erbjuda en person att komma vidare och växa. En viktig del i stödet är att tillvarata besökspersonens egna resurser. Lena ger exempel på detta:

”Det är inte alltid mina kommentarer som är viktigast utan det är processen som den personen går igenom, så tänker jag. Att den personen får växa med samtalet och oftast blir det ju inte bara ett samtal utan en serie av samtal. Det är sällan jag bara har ett enda stödjande samtal utan det blir oftast flera och då händer det någonting under tiden man inte träffas och så fortsätter man. Så tänker jag.”

För att kunna analysera betydelsen av det hon i citatet ger uttryck för tar jag utgångspunkt i de teoretiska begreppen förtroende och tillit. Svensson (2012) talar om tillit i betydelsen av face work, vilket innebär direkta möten av professionella aktörer. Informanterna är dessa aktörer som genom sina personliga möten och relationsskapandet med besökspersonerna erbjuder och utför olika slags stödformer. För att informanten ska kunna stötta en besöksperson i den process och växt som denne befinner sig i ligger grunden i det personliga mötet och att det skapas ett förtroende mellan dem. Informanten har i egenskap av sin profession en förväntan på sig utifrån sin roll samt den expertkunskap och förmåga till stöd som förväntas av den professionelle aktören, vilket besökspersonen är medveten om. Besökspersonen räknar med informantens pålitlighet i och med dennes roll och det ligger till grund för stödrelationen. Den personliga professionella kontakten i det direkta mötet är nära sammankopplat med förtroende till en yrkesroll och jag avser den betydelse av socialt kapital, enligt Svensson (2012). Det finns en förväntan på det stöd som kyrkans diakoner ska erbjuda och stå för kopplat till det förtroendet för den organisation som diakonerna representerar. Detta sociala kapital innebär också en förväntan på vad som kan förväntas av diakoner i och med vad de står för och representerar. När det handlar om utgångspunkter vid samtal och stöd för att åstadkomma förändring och växt hos besökspersonen ser jag, utifrån begreppen förtroende och tillit, att den personliga direkta kontakten är avgörande för att få till stånd ett framgångsrikt resultat. Om besökspersonen ska kunna våga gå in i den process som det innebär att växa och som citatet ovan visar på är min tolkning att tillit och förtroende avgör hur stödet ska ha framgång eller inte snarare än en viss metod eller genom det informanterna säger, vilket är något som återkommer i intervjumaterialet och som jag menar är viktigt att ha medvetenhet om i arbete med stöd.

Informanterna berättar om hur de utgår från att stödja den process som besökspersonen befinner sig i samt att förmedla att de tror på besökspersonens egna förmågor. Kajsa uttrycker:

”Så finns det då människor som frågar: hur ska jag göra? Och då brukar jag säga i de flesta fall: det vet inte jag, det kan inte jag säga – det måste du komma fram till själv.”

Payne (2008) talar om att empowerment har som mål att se till att ge klienter makt över beslut och handlingar som rör deras egna liv. Ser man på vad Kajsa i citatet ovan säger kan man utifrån empowerment tolka det som att hon syftar till att stärka besökspersonens eget beslutsfattande. Min tolkning av innebörden i det Kajsa ger uttryck för är att det handlar om de långsiktiga följderna för besökspersonen. Det handlar om att inte lockas till att ge svaren åt besökspersonerna på ett sätt som i längden inte skulle öka deras självbestämmande eller möjligheter till att styra och påverka sitt egna liv vilket är gynnsamt för besökspersonens växt och utveckling. Genom de beskrivningar i resultatet som kommer fram i på vilket sätt

informerarna arbetar med att stödja besökspersonerna, både i samtal och genom andra stödformer, står det klart att utgångspunkten är i enlighet med empowerment att informerarna vill uppmuntra besökspersonen att utnyttja sina egna resurser.

Ett visst ekonomiskt stöd är en vanlig stödinsats som informerarna kan erbjuda. Josefin uttrycker att hon som diakon vill kunna stötta ekonomiskt i situationer men att hon inte vill skapa ett beroende. Ett sådant förhållningssätt överensstämmer väl med empowerment som Payne (2008) beskriver det, då empowerment syftar till att ge människor större inflytande och makt över sina egna liv. Motsatsen, om informerarna inte äger denna insikt och har den som utgångspunkt i sitt stödarbete, kan bli förödande för besökspersoner. Leonardsen (2006) påpekar dessutom att empowerment måste sättas in i den givna socioekonomiska kontext som besökspersonen befinner sig i vilket jag uppfattar som en mycket viktig medvetenhet. Karin resonerar om det, under intervjun, på ett sätt som visar att hon beaktar att se till en helhetsbild av besökspersonens livssituation.

”Många av de som kommer är bidragsberoende på olika sätt och det är ett svårt läge där. För en del av de människorna skulle kunna komma tillbaks väldigt ofta. Vi försöker sätta upp regler kring det. Vi kan inte ta ett sådant ansvar som socialen ska ta, men vi kan ge en hjälp vid något enstaka tillfälle. Det blir nästan lite mer av brandkärsuttryckningar: om någon inte har mat så kan vi hjälpa till med det. Men det kan också syfta till att hjälpa personen vidare i sina kontakter, till någon som kan hjälpa dem att reda upp i ekonomin eller sådär. Man får lägga ribban efter hur deras liv ser ut. Man kan inte sätta ett normalt, socialt fungerande vardagsliv som ett mål för alla. En del människor har för mycket att kämpa med helt enkelt.”

Min tolkning är att det handlar om att kunna erbjuda ett individuellt anpassat stöd för varje individ. Elin tar upp ytterligare ett exempel på något liknande då hon beskriver hur en storrökande person vänder sig till diakonen och vill ha mer pengar. I detta fall verkar det vara en balansgång i att kunna komma med frågor till besökspersonen utan att, som Leonardsen (2006) beskriver det, komma med moraliseringar och pekpinningar. Min tolkning är att det i stor utsträckning verkar handla om hur frågorna ställs och jag vill betona att jag tolkar det som att den professionella direkta relationen är avgörande för att stötta besökspersonen till att nå självinsikt. Utifrån hur Leonardsen (2006) beskriver empowerment är min tolkning att det - utifrån den kontext konfidenten befinner sig i - få till stånd ett arbete tillsammans med konfidenten som främjar dennes tillvaratagande av de egna resurserna. I fallet med storrökaren erbjuder informanten på detta vis besökspersonen själv att besvara sin situation och dra egna slutsatser, vilket jag tänker är viktigt.

Informerarna berättar att de även erbjuder stöd för besökspersoner i grupp, ett exempel på detta är sorgegrupper för personer som förlorat en anhörig. Här är det intressant att knyta an till empowerment. Utifrån empowerment förklarar Payne (2008) att det handlar om att undanröja personliga och sociala hinder. Informerarna kommer i kontakt med besökspersoner som befinner sig i sorg och i en sådan situation har de professionellt stöd att erbjuda, både enskilt och i grupp. Detta innebär ett sätt att förebygga att obearbetad sorg ska utgöra ett hinder för besökspersonen i dennes liv. Genom att besökspersoner med liknande

situation kommer samman mobiliseras gemensamma resurser genom att de kan erbjuda varandra stöd samt stärkas i att kunna finnas för någon annan.

8.2 Ramar och förtroende

Undersökningen visar den avgörande betydelse som tystnadsplikten har för samtalsstöd med besökspersonerna, nämligen att den utgör en viktig förutsättning för samtal och stöd. Genom tystnadsplikten möjliggörs tillit i det direkta mötet mellan den professionelle och besökspersonen vilket är en grundläggande förutsättning för att informanten ska kunna arbeta stödjande. Denna tillit utgör även grunden för det förtroendekapital kyrkans diakoner är bärare av. Ett exempel som demonstrerar detta är:

”Det är ett förtroendekapital vi är bärare av. Över tid har det varit så. Varför söker sig människor annars till oss när det krisar? Man gör ju det! Man räknar alltid med att kyrkan ska finnas vid bilolyckor, vid katastrofer av olika slag, när någon har tagit livet av sig... så förväntar man sig att någon från kyrkan ska komma med en extra insats där.” (Lena)

Min tolkning av innebörden i det som Lena berättar handlar om begreppet tillit på individuell nivå, gällande personer – diakonerna – och vad de har för kompetens och intentioner. Besökspersonerna förväntar sig ett bemötande av en diakon i en svår livssituation och de vet att tystnadsplikten finns med som grundläggande element i det mötet. Utifrån begreppet förtroende ser jag genom citatet ovan att det sociala kapitalet som kyrkan har är något som människor verkar vara medvetna om även då de inte har en personlig erfarenhet av kyrkan, vilket beskrivs av Svensson (2012) som att detta förtroende kan skapas indirekt utan att man har personlig erfarenhet via interaktion. Lenas ord beskriver hennes erfarenhet av att det finns ett stort förtroende för svenska kyrkan, i många olika livssituationer, och det står för det sociala kapital som över tid byggs upp som det förtroendekapital som kyrkan har utåt mot samhället. Min tolkning utifrån begreppen tillit och förtroende är, att detta sociala förtroendekapital, som kyrkan har, bildar den ram som de enskilda diakonerna sedan har att arbeta inom. Förtroende och tillit är således nära sammankopplade med varandra. Jag tolkar det som att det sociala kapitalet vilket innebär det förtroende som finns för kyrkan har att göra med de personliga relationerna i som finns i de direkta mötena vilket synliggörs genom begreppet tillit. Dessa båda begrepp interagerar med varandra och jag tänker vidare om hur tillit på den individuella nivån i de personliga mötena i sin tur kommer att påverka hela kyrkans sociala förtroendekapital. Min vidare tolkning av detta är att på samma vis som goda tillitsfulla personliga professionella möten bygger upp och stärker det sociala kapitalet kan brister i samma relationer minska kyrkans förtroendekapital. Därför drar jag slutsatsen att kompetensmedvetenhet är centralt och viktigt i yrket vilket jag återkommer till i analysen under lärdomar, handledning och framtid.

Utifrån begreppen tillit och förtroende är det också viktigt att se på hur besökspersonerna lämnar ut delar av sig själva. Svensson (2012) tar upp begreppet tillit på systemnivå som att samhällsmedborgare ska kunna lita på att de som sitter på maktpositioner inte ska missbruka dessa. Med detta hävdar jag att kyrkan och diakonerna har en form av makt i och med sitt förtroendekapital vilket de behöver ha insikt om. Att missbruka sin position skulle kunna innebära att bryta mot tystnadsplikten eller att inte stå för de värden som besökspersonen ska

kunna förvänta sig av diakonen, i den personliga stödrelationen, med hänseende till kyrkan som denne företräder. Det skulle också kunna innebära att underlåta att ge rätt slags stöd. Josefin ger uttryck för en ödmjukhet inför sin roll samt för en respekt i mötet med besökspersonen, där jag ser hur förtroendet och tillititen bekräftas:

”I samtal och själavårdssamtal så tycker jag ju verkligen att det är ett förtroende att få ta del av någon annan människas livskarta eller livssituation. Ofta tackar jag liksom; tack för att du har delat, öppnat upp liksom, för det är ju verkligen ett förtroende att de utlämnar så mycket av sig själva.”

Utifrån begreppet tillit tolkar jag även hur pålitligheten når utanför samtalsrummets väggar. Jag avser den tillit som informanterna skapar i förhållande till besökspersonen då informanterna förhåller sig till sin yrkesroll vid möten som sker när informanten och besökspersonen stöter på varandra i andra sammanhang på orten. Jag tolkar det så att det är viktigt att besökspersonen kan känna den tillit som det innebär att den professionella aktören förhåller sig på ett professionellt sätt och att besökspersonen kan förvänta sig det. Studien visar att det är ett ansvar i tillit som diakonerna tar för relationen genom ett personligt respektfullt förhållningssätt då de inte utsätter besökspersonen för att bli utlämnad.

I enlighet med empowerment blir jag uppmärksam på hur informanterna låter besökspersonerna växa och utvecklas som personer också inom ramen för förtroende i stödsituationen. Informanternas hållning till ramar och förtroende skapar en ökad självständighet hos besökspersonerna vilket går i linje med informanternas uppfattning om att ge besökspersonerna utrymme att ta självständiga beslut över sådant som rör deras egna liv. Resultatet är tydligt med att informanterna är restriktiva med direkta råd. När förtroende och tillit finns ges utrymme för att uppmuntra de egna resurserna hos besökspersonen. Begreppen tillit och förtroende är förutsättningar för att kunna stödja besökspersoner i deras tillvaratagande av de egna resurserna. Genom analysen tydliggörs och bekräftas bilden av att ramarna för stödrelation är viktiga.

8.3 Mötesplatser och samverkan

Olika typer av stöd framträder i undersökningen, exempelvis samtalsstöd, socialt stöd och samverkan. Samverkan med andra instanser i samhället är en betydelsefull stödinsats vilket ofta innebär att kunna lotsa besökspersoner vidare till rätt sorts anpassat stöd. Informanterna betonar att allt stöd inte tillhör deras kompetensområden. Exempel på detta ger Elin:

”Som diakon i olika situationer tror jag det är viktigt att ha som en antenn påslagen för att kunna slussa människor vidare ifall jag känner att detta är inte mitt kompetensområde.”

Det framkommer genom studien att förtroende är viktigt och att informanterna även har förtroende till andra aktörers sociala kapital och för andra tjänstemän vilket informanterna betonar i intervjuerna. Detta ska syfta till att få till stånd en gynnsam samverkan för att erbjuda besökspersonen det stöd som han eller hon behöver. Studien ger exempel på att diakonerna även är medvetna om och använder sig av ett förtroende till de sociala kapital som även andra instanser i samhället har, såsom socialtjänst, kommun och sjukvård som de samverkar med. Svensson (2012) beskriver att socialt kapital handlar om att få sina intressen

som samhällsmedborgare tillvaratagna på ett sätt som främjar socialt samspel och motverkar osäkerhet och risk. Denna samverkan mellan kyrkan och kommunen så att nya svenska medborgare erbjuds möjlighet att ta del av både kyrka och samhälle genom en sådan enkel sak som att man samarbetar när man lägger SFI-undervisning och kyrkans öppna förskola syftar till att stödja samhällsmedborgarna och underlätta sociala relationer. Utifrån begreppet förtroende samverkar kyrkans organisation med andra system i samhället och den samverkan visar sig vara framgångsrik och viktig. Att utbytet sker från båda håll, exempelvis att socialtjänsten och sjukvården ber om stöd från diakonerna visar på att förtroendet för det sociala kapitalet finns även mellan andra samhällsinstanser och kyrkans diakoner. Min tolkning av samverkan utifrån förtroende är att det förtroende som finns uppbyggt mellan samhälle och kyrka är centralt och viktigt då det handlar om att erbjuda ett väl anpassat stöd för besökspersonen. Jag tolkar även resultatet av studien så, att det finns en medvetenhet hos diakonerna själva om det sociala kapital som kyrkan står för samt för tilliten besökspersoner känner för den som visar genom direkta möten. Med utgångspunkt i det sociala kapitalet som kyrkan har finns en prestigelöshet hos diakonerna som gör att de är bra på att lotsa vidare då de bedömer att stödet handlar om sådant som når utanför diakonernas kompetensområde. Jag tolkar det som att en sådan medvetenhet och insikt säkerställer den professionella kvalitén.

Studien visar på att olika typer av stödformer förekommer beroende på behov hos besökspersonen; alltifrån ekonomiskt stöd till mötesplatser för stöd att bryta isolering och ensamhet. Payne (2008) beskriver företräderskap som att representera maktlösa klienters intressen inför sociala strukturer. Jag tolkar det som att då informanterna stödjer besökspersonerna på olika vis i förhållande till andra instanser, myndigheter eller sjukvård är detta ett sätt att arbeta med företräderskap och empowerment. Informanterna berättar om att de kan följa med till socialtjänsten som ett stöd. Socialtjänsten utövar myndighetsutövning vilken besökspersonen kan uppleva sig stå maktlös inför och då kan begreppet tillit, i betydelsen av det direkta personliga mötet med informanten, stödja besökspersonen att komma vidare i förhållande till andra sociala aktörer som denne annars kanske skulle ha svårt för att möta ensam. Informanterna kan hjälpa besökspersoner till att få sina rättigheter tillgodosedda i ett läge där besökspersonen behöver ett stöd i att undanröja hinder. Jag tänker att ett sådant stöd i ett enskilt fall kan på sikt hjälpa en större grupp genom att informanterna är med och hjälper till att synliggöra behov. Det handlar om det som Payne (2008) skriver om att undanröja personliga hinder i syfte att ge besökspersonen ökat handlingsutrymme över sina liv. Genom att besökspersoner vänder sig till kyrkans diakoner och exempelvis får ekonomiskt stöd synliggörs i enlighet med empowerment maktlösa grupper som samhället underlåtit att tillgodose. Av de besökspersoner som kommer till informanterna har flera tidigare varit i kontakt med myndigheter tidigare och kanske bär med sig upplevelser av att vara svikna och att de inte kunnat känna det förtroende för bäranade samhällssystem som de borde kunna räkna med i utsatta situationer. Utifrån begreppet förtroende kan således det sociala kapitalet i samhället svikta. Kyrkan kan inte heller hjälpa ekonomiskt i den utsträckning som besökspersoner ibland har behov av, emellertid finns möjligheter för kyrkan att stödja ekonomiskt när socialtjänsten inte kan. Studien visar att denna form av ekonomiskt stöd är vanlig och det tolkar jag som ett steg i att hjälpa de ekonomiskt drabbade besökspersonerna till en situation där deras behov synliggörs för att man i samhället ska

kunna motverka de strukturer som bidrar till detta. Detta tolkar jag som en början till att stärka och synliggöra en större grupp av individer, vilket jag tror är en styrka om det ska komma till stånd en förbättrad situation för denna grupp i framtiden. Studien visar även på ett mått av frivilliga diakonala arbetsinsatser, exempelvis besöksgrupper samt sällskap att gå till affären eller vårdcentralen som kan förmedlas genom diakonerna. I det ser jag att personliga hinder undanröjs i enlighet med empowerment, vilket syftar till att skapa självständighet hos en besöksperson genom ett medmänskligt stöd.

8.4 Lärdomar, handledning och framtid

Undersökningen talar för att enskild arbetshandledning är viktig för att kunna utföra ett professionellt arbete. I enskild handledning ges informanterna möjlighet att bearbeta och medvetandegöra vad som händer med dem själva i mötet med besökspersonen. I enskild arbetshandledning kan informanterna även diskutera fall med besökspersoner där de behöver professionell vägledning i hur de ska gå vidare. Då informanterna arbetar med sig själva som redskap snarare än någon viss metod, så är stödarbetets utgångspunkt angeläget att se närmre på. Karin ger exempel på detta:

”Som diakon är det så att jag har inget annat arbetsredskap än mig själv. Om jag hade jobbat på en kyrkogård hade jag haft maskiner att underhålla för at arbetet ska funka. Men här är det som måste underhållas mig själv. Jag måste underhålla mig själv för att jag ska kunna klara av att arbeta och göra det bra. Det är ett jätteviktigt argument tycker jag. Jag är mitt arbetsredskap i mitt arbete i mötet med människor och då kan jag inte sätta fram någon annan än mig själv, även om det sker på ett professionellt sätt.”

Med tanke på att informanterna arbetar med sig själva som arbetsredskap och att de företräder en organisation vars sociala kapital är stort är det anmärkningsvärt att det skiftar så stort i tillgången på handledning. Om begreppet förtroendet i detta sammanhang innebär att man kan förvänta sig en viss kvalitet med hänvisning till en viss yrkesroll kan man se det som sårbart att det i så hög utsträckning är upp till informanterna själva hur deras handledning utformas. Utifrån begreppet förtroende ser jag risker på sikt för systemets sociala kapital genom att det inte säkerställs med handledning på ett sätt där alla har samma krav på handledning.

När det kommer till de lärdomar som diakonerna gjort utifrån situationer då stödet inte haft den effekt de avsett resonerar man om rollförväntan. Informanterna reflekterar över att besökspersonen kan ha en roll på vad som ska komma ut av det personliga mötet med den professionelle aktören utifrån vad de representerar. Utifrån begreppet förtroende är det viktigt att rollerna tydligt klargörs i syfte att säkerställa kvalitén på samtal och stöd. Det är viktigt för att bevara diakonernas förtroendekapital att det råder en medvetenhet om detta med rollförväntan så att det inte förekommer några felaktiga eller orimliga förväntningar kring vad den professionelle kan bidra med i sin stödjande funktion. Att utifrån begreppet tillit ta upp rollförväntan i de direkta mötena är ett sätt att motverka situationer där rollförväntan kan bli felaktig.

Studien visar att det kunde förekomma brustna kontakter till följd av att ekonomiskt stöd inte kunnat ges i den utsträckning som besökspersonen haft behov av. Utifrån begreppet tillit i det direkta mötet, där den professionelle aktörens ärlighet och pålitlighet efterfrågas, ser jag

behov av tydlighet om vilket slags ekonomiskt stöd som kan erbjudas. Med utgångspunkt i förtroende handlar detta om att kyrkan som organisation kan minimera risker med missförstånd eller besvikelser till följd om detta tydliggörs. Förväntan på diakonen samt på vad diakonen ska åstadkomma för besökspersonen verkar vara angelägna områden att arbeta vidare med i syfte att bevara det sociala kapital, som visar sig som ett stort förtroende kapital över tid, i vars kontext diakonerna arbetar med sitt stödjande arbete.

8.5 Vinjettfrågan

Svaren på vinjettfrågan tolkas som att informanterna tar sin utgångspunkt vid samtal och stöd utifrån den roll de innehar samt utifrån den organisation de verkar inom. Genom begreppet tillit tydliggörs hur informanterna formar ett personligt möte av den förväntan som Pelle visar inför organisationen. Begreppen förtroende och tillit tydliggör att förtroendet måste sträcka sig till en individuell nivå av tillit och där finns utgångspunkten för stödet man kan erbjuda Pelle utifrån den organisation man tillhör. Utifrån att man skapar ett direkt möte och får till stånd en tillitsfull relation går man vidare i att försöka hitta rätt stödinsats. Det framkommer en mängd olika förslag på insatser för besökspersonen vilket jag tolkar som att det som att stödets karaktär kan skifta beroende på vilken professionell besöksperson man möter. Dock syftar deras förslag till stöd i stort till att bryta isolering, stärka självkänsla och stödja Pelle i att hitta sina egna resurser i linje med empowerment. Utifrån begreppet förtroende tolkar jag det som att när Lena vill upprätta ett kontrakt med Pelle för att sedan kunna utvärdera stödinsatsen är detta ett sätt att säkerställa kvalitén på stödet. Detta torde i sin tur leda till att diakonernas sociala förtroendekapital bevaras.

8.6 Konklusioner

Fyra konklusioner har utarbetats utifrån undersökningens analysresultat.

- Direkta personliga möten utgör utgångspunkterna vid samtal och stöd mellan den professionelle och besökspersonen. Förtroendet för systemets professionella aktör tar sig uttryck i tillit på individuell nivå i det personliga mötet. Utgångspunkten är också empowerment i syfte att öka besökspersonen makt och handlingsutrymme i sitt liv.
- Tystnadsplikten omfattar stödarbetet samt det förtroendekapital som kyrkan som organisation har.
- Olika typer av stöd: samtalsstöd, socialt stöd samt samverkan med andra samhällsinstanser utgör framgångsrika stödformer.
- Rollförväntan på diakonen visar sig vara orsak till situationer då stöden tillämpats men inte haft avsedd effekt. Arbetshandledning i syfte att säkerställa kvalitén på det professionella stödarbetet då diakonerna arbetar med sig själva som verktyg är nödvändigt.

9 DISKUSSION

Kyrkans diakoner har erfarenhet av att möta marginaliserade besökspersoner och erbjuda dem emotionellt och socialt stöd. Diakonerna är aktiva aktörer i välfärdssektorn. Således bekräftas genom min studie vad tidigare forskning, främst Jeppsson Grassman (2001) och Juntunen och Yeung (2007), visat, nämligen att kyrkan är en aktiv och viktig social aktör som samhället i

övrigt räknar med. Besökspersoner söker upp diakonerna, via telefonkontakt eller en personlig direkt kontakt och kan förvänta sig att få ett behovsanpassat personligt stöd. Diakonerna tillskriver det personliga mötet i en tillitsfull professionell kontakt som en utgångspunkt för samtal och stöd. Detta utgör tillsammans med empowerment en möjlighet för besökspersonen till utveckling och personlig växt. Att besökspersonen genom den stödform som erbjuds ska ges möjlighet att växa och utvecklas är något centralt och viktigt som framkommit genom min studie. Detta är ett glädjande resultat och visar vilken viktig roll diakonerna har i att erbjuda emotionellt och socialt stöd i samhället idag.

Juntunen och Yeung (2007) beskriver i sin forskning hur kyrkan befinner sig som en social aktör nära människor i deras vardag samt hur kyrkan står för något annat än det som andra samhällsaktörer står för. Detta karaktäriseras genom begreppen förtroende och tillit i min studie. I förhållande till kyrkan känner besökspersonen ett förtroende som blir personifierat i relationen till diakonen. Diakonen är samtidigt alltså bärare av det sociala kapital som kyrkan har, och står som stödjare i kontakten med andra instanser besöksperson är i beroendeställning till såsom myndighetsutövande tjänstemän inom exempelvis socialtjänsten. Jag tänker att det kan vara så, att besökspersonen först söker exempelvis ekonomiskt stöd hos diakonen, men kontakten utmynnar i stället i någon annan av samhällets stödfunktioner. Även om ekonomiskt stöd var det som besökspersonen initialt sökte stöd för hos diakonen kan det bakom detta behov finnas andra behov, exempelvis behov av samtalsstöd som diakonen kan erbjuda. På så vis kan diakonen lotsa besökspersonen vidare i vissa avseenden samt erbjuda samtalsstöd som komplement. Jag ser genom detta också hur begreppen förtroende och tillit även är nära sammankopplat med empowerment. Payne (2008) skriver om företräderskap som syftar till att representera maktlösa klienters intressen inför sociala strukturer. Det är i detta stödarbete diakonerna befinner sig med sin profession. För att empowerment ska kunna fungera behövs begreppen förtroende och tillit. Begreppsanvändningen har varit till god hjälp i att undersöka problemområdet då personliga professionella möten har sin utgångspunkt i tillit och förtroende.

Vidare tänker jag att diakonerna möter och stöder människor på ett annat vis än övriga samhällsaktörer gör. De professionella diakonerna i kyrkan har en ytterligare utgångspunkt, än vad andra stödaktörer i samhället har. I och med sina vigningslöften har de en specifik uppgift i att möta svaga och utsatta grupper i samhället. Dessa vigningsord är specifika för diakoner och utformar det stöd de kan erbjuda. En diakonins uppgift som beskrivs i 3.2: att ge människor som befinner sig i samhällets marginal en plats i församlingens mitt.

Personliga möten

Diakonerna är noggranna med det personliga mötet. Då det personliga mötet är både en av utgångspunkterna vid samtal och stöd, och samtidigt en av de stödformer genom samtalsstöd vars underlag återfinns framförallt i 7.1 och 8.1 ovan. Det personliga mötet i form av samtal mellan diakonen och besökspersonen gestaltar begreppet tillit där förtroendet för organisation och medarbetare tar form. Tystnadsplikten och det förtroendekapital som kyrkan har gör att människor i utsatta situationer kan söka hjälp där. Engel (2006) anger att det finns en skillnad mellan hur kyrkan på nationell nivå i styrdokument talar om diakoni och hur det i praktiken

utförs i församlingarna. Det är inget som direkt kan bekräftas i mitt material. Mycket av det stöd som diakonerna beskriver riktas till besökspersoner som redan är utsatta eller marginaliserade och finns i olika stödsituationer. Men det är också tydligt att även den som är mer ekonomiskt välbeställd kan söka sig till diakonen och erfara ett bemötande i tillit. Det tänker jag har att göra med att ekonomi inte är det enda och viktigaste måttet på en besökspersons behov. Det finns många olika anledningar till att behöva stöd, såsom ensamhet, isolering, sorg etc.

Ofta beskriver diakonerna att man arbetar i relation till andra aktörer i samhället. Juntunen och Yeung (2007) återger att man i fallstudien i Finland ser en naturlig samverkan mellan olika samhällsinstanser och aktörer där kyrkan är en naturlig del. Även i mitt material märks detta då diakonerna i många fall ger just stöd åt besökspersoner att komma vidare och hitta rätt i olika andra sammanhang i samhället. Diakonerna erbjuder dels samtal i egen regi, och gemenskap i olika grupper i egen regi, men också lika gärna i andra organisationer eller instanser. I min vinjettstudie visar det sig ett brett spektra av hur diakonerna kan tänka sig att möta Pelles problematik. Även det omvända förhållandet föreligger – att man från samhällsinstanser och myndigheter vänder sig till kyrkan och diakonerna för att samverka kring besökspersoner.

Diakonerna berättar att de kan bidra med ekonomiskt stöd i viss utsträckning. För lite större ekonomiskt bidrag använder man sig av fondmedel i den mån det finns sådana. Min studie rör inte specifikt ekonomisk hjälp, och jag har inte undersökt ekonomiska förutsättningar i kyrkan. Utifrån vad som framkom i resultatet om möjlighet att använda fondmedel som stöd kan det vara ett förslag till område för vidare forskning. Kanske finns fonder som skulle kunna permuteras då dess målgrupper inte längre finns. Min tanke kring detta är att man kan behöva rikta fondmedel till nu aktuella marginaliserade grupper, exempelvis långtidssjukskrivna, lågavlönade ensamstående familjeförsörjare etc.

Förväntningar

Diakonerna upplever att det inte så sällan finns en förväntan hos besökspersoner på vilken typ av stöd som finns att få. Utifrån att begreppen förtroende och tillit finns med i diakonens arbete, syftande till empowerment, kan det orsaka problem när diakonens roll inte är tydligt kommunicerad. När besökspersonen frågar efter ekonomiskt stöd finns detta endast i begränsad utsträckning, och när mer konkreta svar om hur man ska göra val i sitt liv efterfrågas, ges också endast svar i begränsad omfattning. Diakonen ser sin roll vara en annan än den ibland besökspersonen har en förväntan på. Min spekulation när det gäller efterfrågan på ekonomiskt stöd är, att det faktum att kyrkan är en stor organisation som tidigare var kopplad till staten - och därmed antogs ha ekonomiska förutsättningar - kan vara orsak till att besökspersoner efter ett eller två samtal bara uteblir när det visar sig att det inte kommer att utbetalas medel. Ansvaret måste dock ligga hos organisationen att rätt kommunicera målen med sin diakoni.

Svenska kyrkan som diakonerna verkar inom är en stor organisation, och målen för diakonin beskrivs övergripande i olika sammanhang – dels mer statistiskt i diakonernas vigningslöften, och även kontinuerligt i exempelvis styrdokument och i texter på församlingarnas webbsidor

vilket jag ger exempel på i bakgrunden. Kyrkan som organisation är i detta sammanhang bärare av ett stort förtroendekapital, som, visar det sig, bärs av varje enskild diakon. Där blir handledning och vidareutbildning viktig för bevarat förtroende. Det är värt att vidare studera sambandet mellan förtroendet för kyrkans diakoni, tilliten till dess utförare i diakonrollen, och hur handledning bereds och utbildning planeras. Min uppfattning är att enskild arbetshandledning borde vara en självklarhet för yrkesverksamma diakoner. Jag menar att det är ett viktigt sätt fortsätta bevara kyrkans förtroendekapital på.

I studiens bakgrund finns ett stycke om själavården, då det ingår i en diakons uppgifter. Emellertid kom min undersökning inte att fokuseras på själavård då frågorna var av emotionell och social art. I intervjuerna kom det stödjande samtalet att hamna i fokus men själavården nämndes ibland. Dock skiljer man på själavård och samtalsstöd, och mitt uppsatssyfte var inte att undersöka själavården. Det finns utrymme att gå in mer i dikonernas andliga stöd i en annan studie. En fråga för vidare forskning kan vara om det går att skilja ut delar ur den helhet, av kropp, själ och ande, som jag tror att en människa består av. Detta diskuterar även Blennberger och Hansson (2008) då de ställer frågor om existentiell utsatthet kontra social utsatthet.

Metodbegränsningar i min uppsats innebär samtidigt tillgångar - det beror på hur man väljer att se på det. Genom mina öppna och breda frågeställningar har jag fått ett brett och intressant material att överblicka. Genom en kvalitativ och hermeneutisk forskningsansats ville jag ta reda på diakonernas erfarenheter, vilket jag bedömer att jag fått. Emellertid blir det ett väldigt stort material att överblicka inom ramen för en C-uppsats. Kanske var det min nyfikenhet inför undersökningsområdet och mitt personliga engagemang och intresse som försvårade avgränsningen. Om jag hade avgränsat mig ytterligare, genom att exempelvis begränsa syftet med diakoners erfarenhet av mötet med bara en behovskategori av besökspersoner hade jag kunnat nå ett mer fördjupat resultat kring en specifik stödform. Det är värt att tänka på i en annan uppsats.

9.1 Vidare forskning

Utifrån min undersökning har intressanta frågor för vidare forskning framkommit. Det mest angelägna området att utforska anser jag vara diakoners tillgång till samt omfattning av enskild arbetshandledning då diakonerna arbetar med sig själva som verktyg. En sådan studie kan ha en kvalitativ metod i likhet med den jag genomfört. Förslagsvis skulle den även ha en komparativ ansats genom att två olika typer av arbetshandledning jämförs. Utifrån min egen studie anser jag det vara befogat att jämföra enskild arbetshandledning med grupphandledning och även kombinationen av hur dessa båda handledningstyper verkar.

Ett annat angeläget forskningsområde utifrån mitt studieresultat, och som jag menar är kopplat till arbetshandledning, är rollförväntan samt hur man från diakoner och kyrka kommunicerar den roll diakonen har i stödsituationen. Detta tror jag skulle kunna tydliggöra och motverka situationer då stödformer inte har avsedd effekt. Genom diskursanalys av texter som Svenska kyrkans diakoni presenterar sig med kan man jämföra förväntan på diakonrollen med hur den beskrivs av enskilda diakonen genom att exempelvis utföra djupintervjuer.

Ytterligare ett intressant område för vidare forskning anser jag vara den personliga växten och processen som besökspersonen genomgår i stödsamtal. Denna personliga växt bör undersökas ur ett besökspersonsperspektiv i motsats till ett diakonperspektiv som min studie omfattar. Genom en kvalitativ intervjustudie finns utrymme att undersöka besökspersonernas upplevelse av sin personliga växt genom ett personligt stöd av diakoner. I en sådan intervjustudie anser jag att förtroende och tillit är relevanta teoretiska utgångspunkter.

Avslutningsvis anser jag att det vore en intressant fråga för vidare forskning att undersöka om det uppkommit några förändringar i behovsspektra vad gäller diakonens stödjande arbete under en viss tidsperiod, samt att undersöka besökspersonens sociala nätverk i relation till förändringar i behovsspektra. Detta för att ta reda på hur diakonens stödjande funktioner kan utvecklas i framtiden med hjälp av omgivande nätverk. Jag föreslår att en diskursanalys utförs på texter där diakoners arbete beskrivs samt på styrdokument för diakonalt arbete. Som teoretisk utgångspunkt för en sådan studie anser jag att empowerment och systemteori vara relevant. Jag anser att systemteori har relevans i att beakta de olika nätverk som besökspersonens ingår i, i syfte att ha med det i utformandet av rätt stödinsats.

10 REFERENSER

- Backman, Jarl (2008). *Rapporter och uppsatser. 2.*, uppdaterade [och utök.]. uppl. Lund: Studentlitteratur
- Biendarra, Ilona & Leis-Peters, Annette (2007). *Welfare and Values in Europe: Transitions related to Religion, Minorities and Gender (WaVE). State of the art report B2* [Elektronisk resurs] : Germany: overview of the national situation /. Tillgänglig på Internet: <http://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:uu:diva-120313>
- Blennerger, Erik & Hansson, Mats J. (red.) (2008). *Diakoni: tolkning, historik, praktik. 1.* uppl. Stockholm: Verbum
- Bowpitt, Graham (2011). Book review. I *Journal of Social Policy*, 2011:vol (40): 640-641.
- Brodd, Sven-Erik (2001). "Ämbetsteologiska perspektiv". I Ekstrand, Thomas (red): *Diakoni och samhälle*. Uppsala: Diakonivetenskapliga institutet.
- Bryman, Alan (2011). *Samhällsvetenskapliga metoder. 2.*, [rev.] uppl. Malmö: Liber
- Bäckström, Anders (red.) (2011). *Welfare and values in Europe: transitions related to religion, minorities and gender. National overviews and case study reports. Vol. 1, Northern Europe: Sweden, Norway, Finland, England*. Uppsala: Uppsala Religion and Society Research Centre
- Dalen, Monica (2008). *Intervju som metod. 1.* uppl. Malmö: Gleerups utbildning
- Eckerdal, Per (2008). "Konflikt och nyorientering i diakoniinstitutionernas historia." I Blennerger & Hansson (red): *Diakoni : tolkning, historik, praktik*. Stockholm: Verbum Förlag AB
- Eide, Tom & Eide, Hilde (2006). *Kommunikation i praktiken: relationer, samspel och etik inom socialt arbete, vård och omsorg. 1.* uppl. Malmö: Liber
- Ekedahl, Marie Anne (2008). "Själavård och samtal." I Blennerger & Hansson (red): *Diakoni – tolkning, historik, praktik*. Verbum Förlag AB, Stockholm.
- Engel, Charlotte (2006). *Svenska kyrkans sociala arbete - för vem och varför?: en religionssociologisk studie av ett diakonalt dilemma*. Diss. Uppsala : Uppsala universitet, 2006
- Grimen, Harald (2005). "Luhmann om förtroenden." I Luhmann Niklas: . *Förtroende: en mekanism för reduktion av social komplexitet*. Göteborg: Daidalos
- Jeppsson Grassman, Eva (2001). *Socialt arbete i församlingens hägn*. Stockholm: Verbum
- Juntunen, Elina & Yeung, Anne Birgitta (2007). *Welfare and Values in Europe: Transitions related to Religion, Minorities and Gender (WaVE). Case study report D9* [Elektronisk resurs] : FINLAND - Lahti Case Study Report /. Tillgänglig på Internet: <http://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:uu:diva-120334>

- Kvale, Steinar & Brinkmann, Svend (2009). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. 2. uppl. Lund: Studentlitteratur
- Kyrkoordningen* (2012). Stockholm: Verbum AB
- Leonardsen, Dag (2006). "Empowerment in social work: an individual vs a relational perspective." I *International Journal of Social Welfare*. 2007:vol(16):Issue(1): 3–11
- Lundin, Annika (2009). *Kurator inom hälso- och sjukvård*. 2. uppl. Lund: Studentlitteratur
- Luhmann, Niklas (2005). *Förtroende: en mekanism för reduktion av social komplexitet*. Göteborg: Daidalos
- Nationalencyklopedin (2012) "Själavård" [Elektronisk resurs], Nationalencyklopedin: <http://www.ne.se.ezproxy.ub.gu.se/lang/sjalavard> (2012-03-17)
- Payne, Malcolm (2008). *Modern teoribildning i socialt arbete*. 2., svenska utg. Stockholm: Natur & Kultur
- Rothstein, Bo 2011: "Social tillit, lycka, korruption och välfärdsstat." I Holmberg, Sören, Weibull, Lennart & Oscarsson, Henrik (red.). *Lycksalighetens ö: fyrtioen kapitel om politik, medier och samhälle : SOM-undersökningen 2010*. Göteborg: SOM-institutet
- Runhovde, Siv (red.) (2010). *Tillit til politiet*. Oslo: Politihøgskolen
- Svenska kyrkan (2012) "Diakoni" [Elektronisk resurs], Svenska kyrkans officiella hemsida <http://www.svenskakyrkan.se/default.aspx?id=659966> (2012-02-28)
- "Organisation" [Elektronisk resurs], Svenska kyrkans officiella hemsida <http://svenskakyrkan.se/default.aspx?id=659322> (2012-03-05)
- Svenska kyrkan i Falun (2012) "Diakoni – Socialt arbete" [Elektronisk resurs], Svenska kyrkans i Falun officiella hemsida <http://www.svenskakyrkan.se/default.aspx?id=667998> (2012-03-17)
- Svensson, Lennart G (2012): "Ny professionalism, förtroende, tillit och kompetens." I Björngren Cuadra, Carin & Fransson, Ola (red.). *Tillit och förtroende: ständiga utmaningar för professioner*. 1. uppl. Malmö: Gleerups
- Thomassen, Gunnar (2010): "Social tillit, politsik tillit og tillit til politiet." I Runhovde, Siv (red.). *Tillit til politiet*. Oslo: Politihøgskolen
- Thomassen, Magdalene (2007). *Vetenskap, kunskap och praxis: introduktion till vetenskapsfilosofi*. 1. uppl. Malmö: Gleerups utbildning
- Thurén, Torsten (2007). *Vetenskapsteori för nybörjare*. 2., [omarb.] uppl. Stockholm: Liber
- Vetenskapsrådet (2002) *Vetenskapsrådets forskningsetiska principer*, 2002, Stockholm: Vetenskapsrådet

Zetterman, Jacob (2012): "Fler och fler får stöd av kyrkan - OECD: För första gången ökar gapet mellan rika och fattiga i traditionellt jämlika länder som Sverige." *Tidningen Dagen* 2012-02-15, sid 4-5.

Åberg, Egon (1985): *Bilder ur kyrkolivet i Borås under 1900-talet*. Borås: Borås kyrkliga samfällighet

BILAGA 1



GÖTEBORGS UNIVERSITET

Institutionen för socialt arbete

UNDERSÖKNING OM DIAKONERS ERFARENHETER AV SAMTAL OCH STÖD

Göteborg den 27 februari 2012

Information till Dig som deltar i min undersökning.

Hej!

Jag heter Annelie Carlberg Wallgren och är socionomstudent på Socionomprogrammet, institutionen för socialt arbete vid Göteborgs universitet. Jag skriver min C-uppsats som behandlar vilka erfarenheter diakoner i svenska kyrkan har i mötet med vuxna personer som upplever sig vara marginaliserade, utsatta, isolerade och/eller ensamma samt vilka emotionella och sociala stödformer som har visat sig vara gynnsamma för att motverka detta.

Jag följer de forskningsetiska principer inom humanistisk- samhällsvetenskaplig forskning som Vetenskapsrådet gett ut. Ditt deltagande är frivilligt och du kan när som helst avbryta din medverkan utan att ange skäl för det. Alla uppgifter behandlas konfidentiellt vilket betyder att jag ansvarar för att ingen obehörig person kommer att kunna ta del av materialet eller se att Du medverkat. Uppgifterna Du delger mig kommer endast att användas för denna studies syfte och när uppsatsen är klar kommer jag att förstöra materialet.

Din medverkan består i att Du låter dig intervjuas utifrån en frågeguide samt att Du får uttrycka Dig om ett fiktivt "case". Jag beräknar att vi behöver drygt en timma och det är en förutsättning att vi kan sitta ostört. Det är väldigt bra om jag

får göra en ljudupptagning, då det underlättar när jag senare ska bearbeta materialet.

Dina erfarenheter och Din kunskap är värdefull för undersökningen och det är min förhoppning att Du vill medverka i studien.

Om Du har några frågor kring uppsatsen eller dess utförande är du välkommen att kontakta mig: Annelie Carlberg Wallgren, telefon ----- samt e-post: -----

eller min handledare: Jörgen Lundälv, Docent i socialt arbete, Institutionen för socialt arbete, Göteborgs universitet. Telefon ----- samt e-post: -----

För att medverka i studien krävs Ditt samtycke. Om Du har läst igenom det som står ovan och vill delta, var god skriv under:

Namn

Datum

Uppsatsen beräknas vara färdig under vårterminen 2012. Om Du är intresserad av att få ett exemplar av uppsatsen kan Du erhålla ett exemplar av uppsatsen i form av en PDF-fil.

Tack för Din medverkan!

Med vänlig hälsning Annelie Carlberg Wallgren, socionomstuderande.

BILAGA 2

INTERVJUGUIDE

Vilka strategier använder sig diakonen av i stödjande samtal?

Vad syftar ett stödjande samtal till?

Vad har du som utgångspunkt i stödjande samtal och vad ligger till grund för det?

Hur ser dina samtalsverktyg ut?

Vad innebär ett stödjande samtal för dig?

Vilken är din roll i samtalet och hur ser du på den?

Vad innebär förtroende i detta sammanhang och hur tar det sig uttryck?

Hur skapar du förtroende till dem som du möter?

Vilken slags emotionell och social stödform har visat sig vara framgångsrik?

Vad syftar stöd till generellt? Vad vill du uppnå och på vilket sätt?

Vilka olika slags stödformer använder du dig av och vad innebär de?

Hur anpassar du typ av stödinsats?

Hur tillgodoses människan som en helhet; kroppsliga, själsliga, andliga behov?

Vad ligger till grund när du gör bedömningar av vilken typ av stöd du kan erbjuda, samt hur kan olika stöd för skilda behov se ut?

Är människans behov av stöd koncentrerat till ett område eller har hon flera behovsområden?

Hur kan du vara delaktig och visa respekt i mötet med en människa?

Vad innebär begreppet acceptans i sammanhanget?

Hur visar du konkret acceptans i mötet?

Vilka lärdomar kan dras utifrån situationer då strategierna tillämpats men inte haft avsedd effekt?

Vilka är dina erfarenheter av när dina stödstrategier inte haft den verkan du avsett; vad tänker du att det har berott på?

Hur möter du situationer då strategierna inte haft effekt? Har du själv möjlighet att få stöd i någon kollega eller liknande?

Hur kan erfarenheter av då stödet inte hjälpt kan användas för att utveckla ditt sätt att arbeta med stöd? Finns det något forum att samtala om dina erfarenheter?

Hur har du hittills lärt dig om olika stödformer och hur har det gått till?

Hur gör du för att utvecklas i avseendet att använda rätt sorts stödinsats i mötet med den unika människan som kommer till dig?

Hur är dina utvecklings- och utbildningsmöjligheter på området?

BILAGA 3

VINJETT – "CASE"

Pelle är 56 år och bor i ett villaområde på en mindre ort i Västsverige. Han är skild sedan fem år då hans fru träffade en annan man och hastigt flyttade ifrån deras gemensamma hem och begärde skilsmässa. Under de första åren bodde parets gemensamma dotter hos sin pappa ibland. Då dottern blev äldre och flyttade hemifrån blev deras kontakt glesare och Pelle kände sig alltmer ensam. Pelle upplevde aldrig att han riktigt kunde tillgodose dotterns behov och hans självkänsla var mycket dålig. Dottern gick i sin mammas fotspår och läste på universitetet och jobbar nu inom handelsbranschen. Den bristande självkänslan hos Pelle är egentligen inte något nytt problem utan något som aktualiserats i och med skilsmässan och som funnits hos Pelle sedan han var barn genom en uppväxt med en pappa som väldigt sällan bekräftat honom. Pelles mamma dog då Pelle var endast 15 år.

Pelle har under de senaste två åren varit sjukskriven från sitt arbete som stickare inom textilindustrin, på grund av ryggproblem. Detta har också lett till att Pelle har börjat dra sig undan folk. Pelle grubblar nu ännu mer än vanligt och känner sig mycket ensam. Tv blir hans enda sällskap om kvällarna. Under åren med hustrun hade Pelle ett socialt umgänge, men det var frun som stått för att upprätthålla de gemensamma sociala kontakterna. Pelles enda kompisar är egentligen de som arbetar på samma skift som honom på fabriken, men de har aldrig umgåtts utanför arbetet.

Pelles far är i 80-årsåldern, bor på samma ort som Pelle och är lungsjuk med både hemsjukvård och hemtjänst. Pelle ställer upp och sköter inköp, räkningar och annat som måste fixas med. Det är ganska krävande upplever Pelle som inte riktigt vet hur han ska hantera situationen. Ibland tänker han att det vore lika bra att allt bara tog slut, han upplever ändå inte att han har något att leva för. Pelle ringer sin dotter emellanåt, men hon verkar alltid vara så upptagen att han numera nästan gett upp telefonsamtalsförsöken. Ibland funderar Pelle på att hitta någon att prata med, men han tycker det är svårt att hitta mod. Pelle har inte berättat för sin vårdcentralsläkare hur han känner sig och han försöker vara pigg och glad när han går dit. Dessutom tänker Pelle att han inte ska gnälla då han faktiskt är ganska frisk om han jämför med sin sjuka far. En dag ser Pelle ett anslag vid affären: "Samling för daglediga" som församlingens diakon anordnar. "Kom som Du är" står det, samt namn och telefonnummer till diakonen som man ska anmäla sig till. Pelle noterar telefonnumret och efter mycket tvekan hemma vid köksbordet ringer han upp diakonen.

Föreställ dig att Du är diakonen som Pelle tar kontakt med. Hur vill Du erbjuda Pelle stöd? Skriv ner de tankar Du får kring Pelle och hans situation samt vad Du har för möjligheter att möta Pelle i hans livssituation.

Tack för Din medverkan!