



EXAMENSARBETE

Våren 2011

Sektionen för Hälsa och Samhälle

Socionomprogrammet

”Är jag tillräcklig?”

– Diakoners hantering av möjligheter, begränsningar
och inre konflikter

Författare

Matilda Persson

Handledare

Pernilla Franklin

Examinator

Frans Oddner

Abstract

Author: Matilda Persson

Title: *"Am I enough?" – How deacons handle opportunities, boundaries and internal conflicts.*

Supervisor: Pernilla Franklin

In a press release from the Swedish church it says that the pressure from people who are in need is increasing on the deacons in Sweden and that it's getting higher each year. This study contains the search of knowledge about the deacons of the Swedish church, if they actually feel an increasing pressure and in what way, how they are handling the possible pressure from people in need, if that pressure is too high and if the deacons feel that they can assist the people seeking their help. The study also aim to provide more knowledge about the deacons experiences of the opportunities and boundaries (or obstacles) they meet in their line of work and how they handle the boundaries when/if they can't provide the help that the people need. This is a qualitative study, using interviews as a tool to get the appropriate information to answer the questions at hand. Six deacons in different parishes in Blekinge and Skåne participated and the interviews took place at the parishes. The empirical material has been analyzed thematically. The theoretical viewpoints has been liberation theology, solution focused approach and empowerment. The analysis shows that the deacons experience an increasing pressure from the people seeking help especially from some groups in the community, especially from people feeling lonely. It shows that the deacons especially feel like the people mostly turn to them because they have a need to talk to someone, for example about their difficulties in life. It also shows that the deacons want to be sufficient, enough, and when they leave their work at the end of the day they want to feel that they've done everything they can to help the people in need. It also shows that they want to see the boundaries more as challenges to find new solutions. The analysis also shows that the deacons seem to use empowerment and that they have a solution focused approach in their work with the people in need. They also seem to have a viewpoint that looks like liberation theology. When the deacons experience that they have internal conflicts the analysis shows that they use different ways to deal with these. For example retreat, their faith, supervision/tutoring and a balanced free time.

Keywords: Deacon, diaconal work, diaconal parishes, social work, internal conflicts, empowerment, liberation theology and solution focused approach

Förord/Tack

Jag vill framföra ett varmt tack till de diakoner som ställt upp, tagit sig tid och delat med sig av sina erfarenheter och berättelser. Utan er hade denna undersökning inte varit möjlig!

Ett stort tack vill jag även ge min handledare, Pernilla Franklin, för uppmuntran, stöd och respons under utvecklandet av studien!

Jag vill även tacka min familj och mina vänner för det stöd jag fått under studiens gång!

TACK!

Kristianstad den 22 augusti 2011

Matilda Persson

Innehållsförteckning

1. Inledning	6
1.1 Problembakgrund.....	6
1.2 Syfte och frågeställningar	7
1.3 Förförståelse	7
2. Bakgrund	8
2.1 Diakoni och Diakonins historik	8
2.2 Ersta Diakonissällskap.....	9
2.3 Diakonin idag	10
2.3.1 "Tro i Handling"	11
2.3.2 Förebyggande, akut och profetisk diakoni.....	12
3. Tidigare forskning.....	13
3.1 Diakoni i Sverige.....	13
5. Material och Metod.....	16
5.1 Kvalitativ forskningsansats.....	16
5.2 Genomförande och urval	16
5.3 Bearbetning av data och analys	18
5.4 Etiska överväganden.....	19
5.5 Tillförlitlighet	20
6. Teoretisk referensram.....	23
6.1 Befrielseologi.....	23
6.2 Professionellt socialt arbete	25
6.2.1 Empowerment	25
6.2.2 Lösningfokuserat förhållningssätt	26
7. Resultat och Analys.....	29
7.1 Diakon och diakoniassistent	30

7.2 Den diakonala verksamheten	30
7.3 Diakonens funktion i samhället	33
7.4 Tro i Handling	37
7.5 Målgrupp, samhällsförändringar och förväntningar på diakonin	39
7.6 Möjligheter, begränsningar, och inre konflikter	42
7.7 Hantering av trycket från hjälpsökande och inre konflikter	46
8. Diskussion och slutsatser	48
8.1 Sammanfattning av syfte	48
8.2 Slutdiskussion.....	49
8.3 Metoddiskussion.....	54
8.4 Framtida forskning	55
Referenslista.....	57
Bilaga 1	60
Bilaga 2	62

1. Inledning

”... diakonen är genom sin gärning ett barmhärtighetens tecken i både församlingen och samhället. Diakonen har ett ansvar att göra kärlekens gärningar, särskilt mot utsatta människor... Varhelst det finns mänsklig nöd är det diakonens kallelse att ingripa och inspirera andra att ta ansvar” Kyrkoordningen.

1.1 Problembakgrund

”Människors behov av hjälp fortsätter växa”, skrivs i ett pressmeddelande av Svenska kyrkan, 2011-03-01 (Pressmeddelande 2011-03-01, **Bilaga 2**). I pressmeddelandet beskrivs en färsk kartläggning, en enkätundersökning, kring det diakonala arbetet i Skåne och Blekinge, som Lunds stift har utformat, och den visade att merparten (63 %) av diakoniarbetarna upplever att trycket på diakonin från utsatta människor som är i behov av hjälp, på olika sätt, ökade under 2010. Liknande resultat visades året innan (Lunds stift, 2010). Lena Strömberg Larsson, stiftsdiakon i Lund, säger i pressmeddelandet: ”Kurvan fortsätter alltså att stiga. Att så många diakoniarbetare har märkt av en fortsatt ökning är alarmerande” (Pressmeddelande, 11-03-01). Kartläggningen visar att när människor kommer, med ett behov av hjälp, till kyrkan är det oftast mat och pengar de vill ha, men det som trots allt är mest efterfrågat är samtal (Lunds stift, 2010). Lena Strömberg Larssons svar på detta är att ”det är ett mänskligt behov att prata med någon som tar sig tid att lyssna. En viktig del av det diakonala arbetet är att vara en stödperson i livets alla skeden. Dessutom är det många som vill ha hjälp i kontakten med till exempel socialtjänsten, Försäkringskassan och andra myndigheter” (Pressmeddelande, 11-03-01). Som framtida socionom kommer jag att arbeta med olika instanser som har olika resurser, vilka berör det sociala arbetet i samhället. Diakonin är en av dessa instanser i vårt samhälle idag. I denna undersökning ska jag kvalitativt undersöka om trycket faktiskt har ökat på diakonin och hur diakonerna i så fall upplever att de kan klara av detta samt hur de hanterar begränsningar och möjligheter i deras arbete.

1.2 Syfte och frågeställningar

Syftet med denna studie är dels att ta reda på om diakonerna upplever ett ökat tryck från hjälpsökande och dels att få fördjupad kunskap och förståelse gällande diakonernas möjligheter och begränsningar i deras sociala arbete med hjälpsökande samt hur de hanterar begränsningar att inte kunna bistå med den hjälp som behövs. De frågeställningar som denna undersökning belyser är:

- Upplever diakonerna ett ökat tryck från hjälpsökande och i så fall hur?
- Upplever diakonerna att de klarar av det eventuella ökade trycket och hur förhåller de sig i så fall till det?
- Vilka begränsningar upplever diakonerna att de möter i deras diakonala arbete och hur hanterar de dessa begränsningar om de inte kan bistå med den hjälp som behövs?
- Vilka möjligheter upplever diakonerna att det finns i det diakonala arbetet att kunna bistå de hjälpsökande?

1.3 Förförståelse

Jag har vuxit upp inom Svenska kyrkan och min förförståelse är delvis präglad av detta. Jag har en förhållandevis positiv förförståelse och inställning till Svenska kyrkan och diakonernas sociala arbete. Enligt kvalitativ metod påverkar förförståelsen alltid och jag har uppmärksammat möjligheten att min förförståelse kan ha påverkat hur jag tänkt när jag genomfört intervjuerna, analyserat resultaten och diskuterat slutsatserna. Däremot är det inte säkert att resultaten hade blivit annorlunda om jag haft en annan inställning eller bakgrund, då målet med studien är att frambringa så tillförlitliga och ärliga resultat och svar som möjligt av diakonerna. Det kan dock vara till fördel att ha kunskap om det område som ska undersökas, därför att jag då kan ha kunskap som gör att jag kan ställa mer relevanta frågor, bättre förstå svaren och därmed få ett mer tillförlitligt resultat och samtidigt ha ett kritiskt förhållningssätt.

2. Bakgrund

I följande kapitel kommer begreppen diakoni och diakon mer ingående beskrivas utifrån olika sorters litteratur. Först kommer diakonin och dess historik redogöras som sedan följs av en beskrivning av Ersta diakonissällskap. Sist redogörs för vad diakonin står för idag. Jag redogör inga egna påståenden i kapitlet.

2.1 Diakoni och Diakonins historik

Diakoni kommer, menar Lindström (1989), ursprungligen från de grekiska orden *diakonein*(verb) och *diakonia*, vilka betyder ”tjäna” resp. ”tjänst”. Dessa står i klassiska grekiska texter för ett tjänande som betydde att utföra en tjänst åt någon. Lindström (1989) menar att de ofta syftade på en slavs tjänande av sin herre, exempelvis slavens tjänande vid borden. Orden kan också stå för att ta hand om någon, men de kan även betyda enkla människors strävan efter att klara av sitt livsuppehälle. Ordet *Diakonia* kan även tolkas som Jesus ord och handling i bibeln (Lindström, 1989). Lindström (1989) menar att Jesus sammanfattade sin stora uppgift i världen som Messias på följande sätt: ”Människosonen har inte kommit för att bli tjänad utan för att tjäna och ge sitt liv till lösen för många”, (Bibelkommissionens översättning, 1999, Mark. 10:45). Vidare menar Lindström (1989) att detta hänvisar till att Jesus var Herrens tjänare, som Gud hade sänt för att lida för andra. Jesus var i sitt lidande och genom sin försoningsdöd en ”diakon”. I försoningsdöden låg bland annat tanken på den allmänna principen att offra sig för andra, att tjäna sin nästa utan att tänka på egen fördel (Lindström, 1989). Spjuth (1999) menar att de första kristna församlingarna bildades runt 30 e. Kr och diakonin har sina rötter i dessa och att det lades stor vikt på att utöva social omsorg genom att ta hand om och stötta utsatta grupper i samhället (Spjuth, 1999). Diakonens arbete genomförs som ett uttryck för Guds kärlek, genom Jesus, dvs. att människan i vardagen ska handla så som Jesus gjorde. Många liknelser i evangelierna vill visa vem Jesus var, vilken uppgift han hade i världen och hur Guds rike verkar i världen. Dessa liknelser har då också ett innehåll som pekar på den etiska uppmaningen: Älska din nästa såsom dig själv (Lindström, 1989; Blennberger & Hansson, 2008).

2.2 Ersta Diakonissällskap

Den första diakonissanstalten i Sverige öppnades år 1951 på Kungsholmen av den ideella föreningen Ersta Diakonissällskap. Syftet var att man på samma ställe kunde utbilda sig till sjuksköterska och diakonissa och samtidigt förse de fattiga med ett sjukhus (Ersta Diakonissällskap, 2000; Iverson, 2001). Iverson (2001) menar att målsättningen att förse sjukvården med kristna kvinnor som förenade kunskap och tro och tog sig an de sjuka i kärlek och omtanke. Anstalten flyttades senare till Ersta på Södermalm, där de kunde bygga ett nytt, modernt sjukhus och ett nytt diakonisshus. Iverson (2001) menar vidare att vad som tidigt kom upp i diskussionen var vad systrarna på anstalten skulle benämnas, då ordet diakonissa var ett ovant ord i svenska öron när diakonissällskapet bildades. Ordet diakonissa är från början hämtat från fornkyrkan. Förslaget på benämningen barmhärtighetssystrar kom upp, vilket väckte många invändningar. Det påminde för mycket om den katolska kyrkan, vilket inte ansågs passa i ett lutherskt land. Således behöll de den fornkyrkliga benämningen ”diakonissa”. Det nya med diakonissällskapet var att det på detta sätt lanserades ett helt nytt kvinnligt kall i det svenska samhället (Iverson, 2001). I anstaltens ändamålsparagraf står det: *”Sällskapets ändamål är att i Stockholm stifta en diakonissanstalt för kristliga kvinnors utbildning till sjuka, nödlidande, eller eljest hjälpbövande likars vård och undervisning”* (Iverson, 2001, sid 27). Numera kan både män och kvinnor utföra diakonalt arbete och det förespråkas att diakonissorna ska benämnas ”diakoner”, precis som deras manliga kollegor. Idag heter föreningen Ersta diakonissällskap (Iverson, 2001; Blennberger & Hansson, 2008).

Ersta Sköndals Högskola bildades den 1 januari 1998, då en sammanslagning och integrering av högskoleutbildningar, forskningsverksamheter och vidareutbildningsprogram skedde vid Ersta diakonissällskap och Stiftelsen Stora Sköndal. Den 5 oktober 2010 blev även Bräcke Diakoni delägare. Ersta Sköndals Högskola är normbildande och ledande inom området diakoni i Sverige idag (Ersta diakonissällskap, 2000).

2.3 Diakonin idag

I Biskopsbrevet (1990) står Svenska kyrkans egen definition av vad det innebär att vara diakon:

*”att genom kallelse och vigning vara sänd att i Andens kraft förmedla Guds kärlek genom tjänande bland människor,
att mätta de hungriga, hjälpa de sjuka, bistå de gamla och så vara Jesu Kristi händer på jorden,
att värna de minsta, ge röst åt de tystade, försvara de utsatta, stödja de svaga, värna om skapelsens integritet och så göra evangelium synligt,
att trösta de sörjande och undervisa om kärlekens väg,
att peka på Guds rikes verklighet mitt i samhället och kämpa för rättvisa, delaktighet och värdighet för alla,
att i den lidande och lovsjungande kyrkans gemenskap och med lyhörd inlevelse i bönen bära fram människors nöd inför Gud,
att alltid se på Jesus Kristus, tjänarnas tjänare, och så hämta inspiration och trots all svaghet vara den gudomliga kärlekens tjänare”*, Biskopsmötet 1990 – Biskopsbrevet om kyrkans ämbete.

Diakoni kan beskrivas som ”kyrkans sociala ansvarstaganden på olika områden” (Nationalencyklopedins ordbok, 2010, ordet: diakoni), men även som ”... kristen tro omsatt i handling” (Leandersen & Weichbrodt, Kyrk-svensk ordbok, 2004, sid. 27). På Svenska kyrkans hemsida står att diakoni ”innebär omsorg om människor i livets olika skeden” och att diakonins stora uppgift är att ”värna om medmänniskan och hålla människovärdet högt” (Svenska kyrkan, 2011(a)). Enligt Svenska kyrkan (2011 (b)) är några av diakonins idag främsta uppgifter att bryta människors ensamhet, genom att uppsöka, stödja och hjälpa dem som befinner sig i kroppslig, själslig eller andlig nöd. De ska möta, se och lyssna till människor samt vara en medvandrare när livet känns svårt och tungt. De ska försvara människors rätt, stå på de förtrycktas sida och har till uppgift att försöka göra livet lättare för utsatta människor (Svenska kyrkans stiftelse för rikskyrklig verksamhet, 1995; Svenska kyrkan, 2011(b)). Inom Svenska kyrkans församlingar i Sverige arbetar 1567 anställda, varav 1356 är kvinnor och 211 är män, med diakonalt arbete som diakoner, diakoniassistenter, familjerådgivare, m.fl. (Svenska

kyrkan, 2011(c)). Det tillkommer även ett stort antal frivilliga, vilka gör viktiga diakonala insatser, och underlättar arbetet för diakonerna och diakoniassistenterna (Svenska kyrkans stiftelse för rikskyrklig verksamhet, 1995; Svenska kyrkan, 2011(b)). Enligt Biskopsbrevet om Svenska kyrkans ämbete (1990) står det att diakonin idag är en del av det tredelade ämbetet inom Svenska kyrkan. Dessa tre delar, som man vigs till, är Biskopsämbetet, Prästämbetet och Diakonämbetet. Vidare beskrivs det i brevet att de olika ämbetsbärarna har skilda specialuppgifter som utformar tjänandet på olika sätt för att låta den enskilda människans särskilda gåvor bli till nytta för gemenskapen i Svenska kyrkan. Alla som ingår i det kyrkliga ämbetet har gemensamt att de är, med olika uppdrag, förenade i en ämbetsgemenskap och anlitade av Gud för hans folks räkning (Biskopsbrevet om Svenska kyrkans ämbete, 1990).

2.3.1 "Tro i Handling"

Hallonsten (1993) menar att i bibelns ord finns grunden för kristen tro och diakoni och att där finns inspirationen och uppmaningen att leva som Jesus. Hallonsten frågar sig vad bibelorden medför för konsekvenser för vår tid och för vårt levnadssätt i samhället idag. Han menar att vi måste hjälpas åt att tolka bibelordet och hitta en teologi för diakonin idag, så att vi ser hur det kristna kärleksbudskapet ska gestaltas i ord och handling i samhället (Hallonsten, 1993). Ibland kallas diakonin för "Tro i handling", vilket enligt Hallonsten (1993) kan jämföras med det som nämns i Jakobs brev i bibeln: "Om en broder eller en syster är utan kläder och saknar mat för dagen, vad hjälper det då att ni säger: 'Gå i frid, håll er varma och ät er mätta', men inte ger de vad kroppen behöver? Så är det också med tron: i sig själv, utan gärningar, är den död." (Bibelkommissionens översättning, 1999, Jakobsbrevet 2:15)

"Kyrkans uppgift är att predika allmän diakoni och vänskapens diakoni, att i gudstjänster och andakter rusta församlingsborna att leva i och utöva diakoni. Men det räcker inte med detta. Kyrkan måste också bedriva egen diakoni, varje församling ska tänka diakonalt och leva diakonalt. Jesus förkunnade och predikade diakonin som livets mening och inriktning, men han utövade också diakoni. Ord och handling hör samman, tro och gärningar hör samman" Hallonsten, 1993, sid 172.

2.3.2 Förebyggande, akut och profetisk diakoni

Diakonalt arbete ska vara kontextuellt dvs. det bör utformas utifrån dagens samhälle. I det diakonala arbetet finns det olika sorters diakoni: förebyggande arbete, akut arbete och profetiskt arbete (Björklund et. al, 2004) *Förebyggande arbete* betyder att diakonen ska minska utsattheten för den enskilde individen, t.ex. genom själavårdande samtal. Med *akut arbete* menas att hjälp snabbt ska finnas tillgängligt och diakonen ska stötta den akut drabbade (Hallonsten, 1993; Björklund et. al, 2004). Det *profetiska arbetet* handlar om att förändra och påverka strukturer i samhället som framkallat människors utsatthet, att stötta utsatta människor i samhället som själva har svårt för att göra sin röst hörd (Svenska kyrkan, 2011 (b)). Det handlar om att påtala missförhållanden i samhället och att söka orsakerna till dessa förhållanden (Björklund et. al, 2004; Hallonsten, 1993).

Ett exempel på profetisk diakoni är Påskuppropet, vilket har varit aktuellt från april 2011 och framåt (DN.se, 11-04-25). Påskuppropet startade på Facebook, där Sveriges kristna råd i ett öppet brev till regering kräver att sjukförsäkringsreglerna ändras (Sveriges radio, 2011-04-25). Detta Påskupprop är en landsomfattande manifestation mot vad som menas är omänskliga och orättvisa regler i socialförsäkringssystemet. De människor som påverkats av detta är exempelvis de utförsäkrade och långtidssjukskrivna. Diakonerna har tagit initiativ till att kritisera orättvisorna genom namnlistor via församlingarna, för att dessa människor ska få en bättre situation än de har idag. Det är inte bara diakonerna som har varit involverad i denna kamp utan även andra delar av samhället (Påskuppropet, 2011(c); DN.se 11-04-25). I ett av breven som skickats ut till folk för att delta i Påskuppropet skrivs:

”Detta är en medmänsklig angelägenhet som gäller alla. I uppropet förenas vi, friska och sjuka, till vänster och höger, troende och ateister, med hjärta och förnuft.”
(Påskuppropet – Brev, 2011)

3. Tidigare forskning

Nedan redogörs för tidigare forskning, gällande diakonernas upplevelser i det sociala arbetet i samhället. I Sverige finns det relativt lite forskning, gällande diakonins vardagsarbete i relation till socialt arbete i samhället, men jag kommer ta upp den forskning jag funnit och som jag anser är relevant för just denna studie. Problematiken som undersöks i studien är om diakonerna upplever ett tilltagande tryck från hjälpsökande och i så fall hur. Det undersöks även om diakonerna klarar av detta eventuella tryck och hur de förhåller sig till det samt hur de upplever möjligheter och begränsningar och hur de hanterar dessa. Utifrån detta kommer jag redogöra följande forskning.

3.1 Diakoni i Sverige

FD Thomas Lindgren har genomfört en studie där han undersökte diakoners upplevelse av sitt arbete, genom att studera 43 diakoners arbetsdagböcker. Studiens analys visade att det finns åtta olika kategorier av diakonala arbetsuppgifter vilka är *själavård*, *gudstjänster*, *undervisning*, *öppen verksamhet*, *administrativt arbete*, *fortbildning/handledning*, *praktiskt hushållsarbete* och *personalmöten*. Lindgren studerade dessa arbetsuppgifter med hänsyn till planering, genomförande och utvärdering av diakonalt arbete. Studien visade tydliga brister gällande planering och utvärdering, som det lades väldigt lite tid på. Fokuseringen lades istället nästan helt på genomförandedelen (Lindgren, 2007).

När det gäller diakonernas upplevelse av sitt arbete visade Lindgrens analys att diakonerna upplever en tydlig stress, vilket visades vara relaterat till olika stressorer i den omgivande miljön. Lindgren tar upp att det i hans material finns antydningar till en stressupplevelse hos många diakoner som han anser måste tas på allvar eftersom stress är förknippat med olika typer av fysisk och psykisk ohälsa. Han menar att stress är relaterat till individ och miljö och att stressorer på arbetet kan yttra sig av olika slag: Fysiskt, arbetsrelaterat, som karriärfaktorer, som roll och position i organisationen, socialt och som tidsfaktorer. Lindgrens studie antyder att diakonerna upplever ett

samband mellan stress och tidsfaktorer, roll och position i organisationen, fysiska och sociala stressorer, men inte med arbetsrelaterade stressorer eller karriärfaktorer. Tidigare studier av diakoners arbete är överens om att själavård är ett centralt arbetsområde för diakoner (Bäckström, 1994) vilket Lindgrens studie även verifierade. Han menar att diakoner utför mycket själavårdande arbete och att de värderar detta arbete högt. Han har funnit att när det gäller genomförandet av själavården betonar diakonerna ensidigt ”omsorg” och ”besinning” på bekostnad av tolkning och fördjupning och han uttrycker att denna del av det själavårdande arbetet bör studeras närmare (Lindgren, 2007).

Marie Anne Ekedahl har skrivit avhandlingen ”Hur orkar man i det svåraste? Copingprocesser hos sjukhussjälavårdare i möte med existentiell problematik: En religionspsykologisk studie” (2002). Studien utfördes på olika sjukhuskapell och hon fokuserade på hur de människor som arbetar inom sjukhuskyrkan hanterar mötet med existentiell problematik gällande stress, religion och hälsa. Då en av mina frågeställningar är om diakonerna upplever att de klarar av det eventuella ökade trycket från hjälpsökande anser jag att Ekedahls studie är värd att nämnas. I hennes analys identifierades olika typer av stressorer i form av fysiologiska, psykiska, sociala, etiska och materialistiska. Sjukhuskapellen använde olika sorters coping-metoder för att kunna hantera arbetsrelaterad stress. Bland dessa fanns det olika former av stöd och möjligheter för att markera begränsningar. Dagliga rutiner är något Ekedahl menar bidrar i processen att markera gränssättningar (boundary-marking process) i arbetet (Ekedahl, 2002).

En annan undersökning, utförd av Charlotte Engel (2008), är en religionssociologisk studie där hon ställer frågan: För vilka är Svenska kyrkans sociala arbete till för och varför? Detta är idag, menar hon, ett dilemma för Svenska kyrkan. Är diakonin till för att stå på de utsattas sida? Engel (2008) tar i sin avhandling upp hur det diakonala arbete som Svenska kyrkans församlingar utför ser ut och vilka grupper som diakonin vänder sig till i vårt samhälle idag och jämför detta med Svenska kyrkans styrdokument. Engel (2008) menar att när diakonins uppdrag ska beskrivas är det ofta, med Jesus som förebild, ett tjänande och främst solidariteten med människor som sägs vara ”trasiga” och ”nedtrampade” som lyfts fram. Hon menar vidare att det beskrivs som att det är ett arbete med människor som inte syns och som ingen annan vill ha att göra med. Hon

frågar hur Svenska kyrkans diakonala arbete verkligen ser ut, mot bakgrund av en sådan tolkning och om det idag är andra grupper som står i fokus för diakonin. Om det är andra grupper frågar hon: varför just dessa?

Engel (2008) gjorde sin studie i olika stadsförsamlingar och uttrycker att det inte i så stor omfattning förekommer att diakonalt arbete riktar sig till särskilt utsatta grupper. En konsekvens av detta tycks vara att det finns brist på överrensstämmelse mellan hur det diakonala arbetet formuleras och hur det utförs i praktiken. Detta ”glapp” mellan vad Svenska kyrkan förespråkar och vad församlingarna utför är det hon analyserar. Hon menar att det diakonala arbetet riktar sig till mer resursstarka grupper i praktiken. Däremot nämner hon att diakonin till största delen berör den äldre generationen. Jag har inte valt att, i min egen studie, utforska detta ”glapp”, däremot har jag frågat diakonerna vad de själva tror att de hjälpbehövande förväntar sig av diakonerna och om diakonerna upplever ett ökat tryck från de hjälpsökande (Engel, 2008).

Jeppsson Grassman (2001) anser att Svenska kyrkans sociala arbete fungerar som ett komplement till åtgärderna i den offentliga sektorn. Ett komplement kan här innebära olika saker, menar författaren, dels att erbjuda insatser när den offentliga sektorn inte räcker till, men det kan även innebära att ha ett annat utbud av åtgärder än vad den offentliga sektorn kan erbjuda. I likhet med Jeppsson Grassman menar Blennberger et al. (2008) att det är en vanlig inställning bland diakoner och utförare av socialt arbete i frivilligorganisationer att de vill verka som ett komplement till insatserna som ges av den offentliga sektorn.

Utifrån denna tidigare forskning som jag hittat har jag observerat att det inte finns specifik forskning på om trycket från hjälpsökande på diakonerna har ökat och ej heller om deras möjligheter och begränsningar i deras diakonala arbete. Jag uppfattat en lucka i kunskapen om den problematik som denna studie undersöker. Därför har jag för valt att få djupare förståelse om hur diakonernas möjligheter och begränsningar ser ut i deras sociala arbete att bistå de hjälpsökande, hur de klarar av det eventuella ökade trycket, om det finns ett sådant, samt hur de hanterar möjligheter och begränsningar.

5. Material och Metod

I detta kapitel redovisas studiens tillvägagångssätt och utförande. Jag kommer ta upp motivering av metodval, val av litteratur, genomförande, urval, intervjumetod, bearbetning av analys, etiska överväganden samt tillförlitlighet.

5.1 Kvalitativ forskningsansats

Jag valde att tillämpa en *kvalitativ metod* för att kunna möjliggöra min undersökning och samla in empiri som är relevant för att besvara de frågeställningar jag lyft fram i denna studie. En kvalitativ forskningsstrategi lägger tonvikten på ord och inte kvantifiering under datainsamlingen och analysen av denna. Ahrne & Svensson (2011) anser att genom användning av en kvalitativ metod ges bättre förutsättningar för att få förståelse gällande utsatta gruppers livsomständigheter och att överhuvudtaget förstå andra perspektiv och miljöer (Ahrne & Svensson, 2011). I kvalitativ metod föredras att vikten läggs på ”*hur individerna uppfattar och tolkar sin sociala verklighet*” (Bryman, 2011, sid. 41) och på att visa en bild av denna sociala verklighet som en egenskap som ständigt är i förändring, då fokus ligger på individens skapande förmåga (Bryman, 2011). Utifrån detta har jag valt att använda den kvalitativa metoden, då det i min studie är diakonernas egna upplevelser och subjektiva tankesätt som är i fokus.

Bryman (2011) menar vidare att i den kvalitativa forskningsstrategin läggs tyngden på skapandet av teorier, inte på att generalisera empirin till populationen. Jag har alltså utgått ifrån ett induktivt förhållningssätt (Bryman, 2011). I min studie anser jag att detta förhållningssätt är att föredra, men har jag har även tagit i beaktande att det kan finnas deduktiva drag vid skapandet av teorin, eftersom teorin ska kopplas till det empiriska materialet (Bryman, 2011; Ahrne & Svensson, 2011).

5.2 Genomförande och urval

Efter jag valt vilket område denna studie skulle handla om började jag söka relevant litteratur, vilket jag hittade genom personliga kontakter, bibliotekets katalogsökning

samt via referenslistor i uppsatser, artiklar och böcker. Artiklar har hittats dels genom sökningsmotorn DiVA samt genom Svenska kyrkans hemsida, på området ”forskning”.

Data insamlades genom intervjuer, utförda i olika församlingar i Lunds stift (Skåne och Blekinge). De intervjupersoner som deltog valdes ut genom *bekvämlighetsurval*, vilket är de personer som för tillfället är tillgängliga för forskaren (Bryman, 2011). Anledningen till att jag valt att använda mig av ett bekvämlighetsurval är med tanke på att tiden som fick disponeras var förhållandevis kort och resurserna relativt begränsade. Jag ringde runt till olika diakoner i stiftet och frågade om dessa ville ställa upp på en intervju och fick även intervjuer via personliga kontakter. Det blev fem diakoner och en diakoniassistent som ställde upp, vilka var kvinnor. Jag hade inte innan jag utförde studien bestämt att enbart intervjua kvinnliga diakoner, utan inneslöt de diakoner som var tillgängliga, vare sig de var kvinnor eller män.

De kvalitativa intervjuer som användes i denna studie var i *semistrukturerad* form. Att jag använde mig av denna intervjuform betyder att jag först upprättade en lista över förhållandevis specifika frågor, vilket kallas frågeschema eller intervjuguide (Se *Bilaga I*, Intervjuguide). Frågornas ordningsföljd varierade, vilket brukar vara vanligt i denna form av intervju. Jag ställde uppföljningsfrågor under intervjuens gång, då intervjupersonen kunde säga något av vikt till studiens syfte som krävde fler frågor för att få reda på mer relevant information. Jag ville även ge intervjupersonen stor frihet att utforma svaren på sitt eget sätt (Bryman, 2011).

Enligt Kvale (1997) är den kvalitativa intervjun ”*en unikt känslig och kraftfull metod för att fånga erfarenheter och innebörder ur undersökningspersonernas vardagsvärld*” (Kvale, 1997, sid 70). Han menar att undersökningspersonerna kan ur ett eget perspektiv förmedla sin situation, med egna ord, vilket jag i denna studie har strävat efter att intervjupersonerna ska kunna göra. Jag valde även att utnyttja *tystnaden* under intervjun istället för att hela tiden ge fråga efter fråga. Detta gjorde jag för att driva intervjun vidare. Genom att ge intervjupersonen pauser i samtalet får denne rikligt med tid att reflektera och associera för att sedan själv bryta tystnaden med betydelsefull information (Kvale, 1997).

Då jag försökt ha en syn som bygger på förståelse och tolkning har jag utgått ifrån ett *tolkningsperspektiv*. Detta perspektiv grundar sig på att forskaren ska lyckas fånga den subjektiva innebörden av sociala handlingar. Jag har försökt tolka diakonernas svar på

hur de tolkar sina egna upplevelser och erfarenheter gällande begränsningar, möjligheter och inre konflikter i deras arbete. Genom att ha detta perspektiv som grund vid intervjuerna påverkas även mitt bemötande gentemot intervjupersonerna och deras bemötande gentemot mig i deras svar (Bryman, 2011).

5.3 Bearbetning av data och analys

Ett induktivt angreppssätt har använts, vilket betyder att det ska skapas teorier av en forskningsansats. Intervjuerna genomfördes och spelades in på band, varefter arbete med *transkribering* påbörjades så snart efter intervjun som möjligt då intrycken är ”färska”, så att intervjuaren/jag inte glömmer något som kan vara av vikt för undersökningen. Det transkriberade materialet kontrollerades och lästes samtidigt som intervjuerna lyssnades igenom för att kontrollera ”transkriberingsreliabiliteten” och materialet sparades. Jag har använt mig av *tematisk analys* och målet för analysen har varit att finna svar på de frågor som är i fokus för studien i det transkriberade materialet genom att det delats in i olika teman utifrån de frågeställningar som lyfts fram (Arhne & Svensson, 2011). Den tematiska analysen lägger tyngden på *vad* som sägs, inte hur det sägs och ingår egentligen i många olika analysmetoder och kan därför vara svår att identifiera som en egen analys, även om det gjorts försök till att göra detta (Bryman, 2011). Bryman (2011) tar upp ett tillvägagångssätt, kallat *Framework*, vilket är en generell strategi för att göra en tematisk analys av kvalitativa data. Det går ut på att skapa ett register av centrala teman och subteman som sedan ställs upp i en matris (mall) (Bryman, 2011). Något som är viktigt, enligt Arhne & Svensson (2011), är att skilja på *behandling* och *analys*, vilket jag har försökt göra. I behandlingen transkriberas intervjuerna, sammanfattas, sorteras enligt teman och information flyttas och reduceras. I analysen börjar skapandet av tolkning och förståelse av materialet, vilket inte får blandas in i behandlingen. Analysen ska visa om materialet svarar på de frågeställningar som ställts i studien och forskaren bör lära sig av materialet och låta materialet ifrågasätta förförståelsen (Arhne & Svensson, 2011).

5.4 Etiska överväganden

Enligt Vetenskapsrådet (2002) är det av stor vikt att etiska reflektioner är en central del i forskning och det ska tas i beaktande under hela utvecklandet av studien gällande de som valt att delta. Den självklara utgångspunkten för forskningsetiska överväganden är *individskyddskravet*, som skyddar samhällets medlemmar mot obefogad inblick i deras livsförhållanden. Vidare menar Vetenskapsrådet att individer inte heller ”*får utsättas för psykisk eller fysisk skada, förödmjukelse eller kränkning*” (Vetenskapsrådet, 2002, sid. 5). Detta individskyddskrav kan preciseras i fyra allmänna forskningsetiska principer eller huvudkrav som då gäller under undersökningens gång (Vetenskapsrådet, 2002), vilka är: 1) *informationskravet*, 2) *samtyckeskravet*, 3) *konfidentialitetskravet* och 4) *nyttjandekravet* (Vetenskapsrådet, 2002; Bryman, 2011).

Informationskravet är det huvudkrav som handlar om att ge förhandsinformation, forskaren ska informera berörda deltagare om syftet med studien, vad deras uppgift är och vilka villkor som gäller för deras deltagande. Forskaren ska informera om att det är frivilligt att delta och om att de har rätt att avbryta sin medverkan när de själva vill, vilket jag informerade om direkt i telefon när jag ringde runt till de olika diakonerna. Momenten i undersökningen ska även beskrivas, vilka sannolikt kan påverka deltagarnas villighet att delta (Vetenskapsrådet, 2002). I min studie följde jag detta krav genom att informera de olika intervjupersonerna så detaljerat jag kunde och även betona vinster gällande exempelvis ny kunskap som möjligtvis kan framkomma inom det undersökta området för att motivera till deltagande. Samtidigt tänkte jag även på att inte avslöja sådan information som kan påverka tillförlitligheten i deltagarnas svar, exempelvis att deltagarna försöker svara som de tror att jag vill att de ska svara, utifrån den information jag gett. Jag vill istället att de ska svara utifrån deras egna referenser och erfarenheter och på så sätt känner sig trygga att svara så sanningsenligt som möjligt under intervjun.

Samtyckeskravet följde jag genom att, enligt, få samtycke av deltagarna att de vill medverka, vilket de själva har rätt att bestämma (jmf Bryman, 2011). Bryman (2011) menar att i en undersökning med aktiv insats av deltagarna ska samtycke alltid inhämtas. Min studie är en med aktiv insats och jag har inhämtat samtycke från samtliga respondenter. Innan intervjuerna tog plats klagade jag, via telefon och på plats innan

intervjuerna påbörjades, för deltagarna att de självständigt får bestämma om, hur länge och på vilka villkor de ska delta. Jag informerade även att de får avbryta sitt deltagande i undersökningen när de vill (jmf Vetenskapsrådet, 2002; Bryman, 2011). Det var ingen av deltagarna som avbröt sitt deltagande.

Konfidentialitetskravet har ett nära samband med frågan om offentlighet och sekretess och handlar om att en förbindelse om tystnadsplikt gällande etiskt känsliga uppgifter om enskilda och identifierbara personer bör undertecknas (Vetenskapsrådet, 2002). Genom att följa detta krav har jag också behandlat uppgifter som framkommit om deltagarna i undersökningen med största möjliga konfidentialitet och obehöriga har inte kunnat komma åt uppgifterna (jmf Bryman, 2011). Jag började, innan varje intervju påbörjades, med att informera om att tystnadsplikt råder och att intervjupersonen är helt anonym i studien (jmf Vetenskapsrådet, 2002).

Nyttjandekravet följde jag genom att använda de uppgifter som samlats in om enskilda personer endast för forskningsändamål. Det har inte och kommer inte heller användas för kommersiellt bruk eller andra icke-vetenskapliga syften (Vetenskapsrådet, 2002).

Bryman (2011) menar att de grundläggande etiska frågor som uppkommer inom forskning rör frivillighet, integritet, konfidentialitet och anonymitet gällande de personer som är i direkt kontakt med studien. Målet i denna studie, gällande etiska överväganden, har varit att ta hänsyn till de krav som finns så att intervjuerna blir så etiskt utförda som möjligt, då detta är en viktig del i vetenskapliga studier. Enligt Kvale (1997) är en intervjuundersökning ett moraliskt företag, det personliga samspelet i intervjun påverkar intervjupersonen och den kunskap som uppkommer under intervjugång påverkar vår förståelse av människans situation (Kvale, 1997).

5.5 Tillförlitlighet

Lantz (2007) anser att en väl genomförd intervju ger data som uppfyller särskilda krav eller kriterier på användbarhet. Enligt Bryman (2011) finns det fyra kriterier som är viktiga när det gäller bedömningen av kvalitativa samhällsvetenskapliga undersökningar. Dessa är *pålitlighet* (reliabilitet), *överförbarhet* (extern validitet)

trovärdighet (intern validitet), samt *möjlighet att styrka och konfirmera* (objektivitet) (Bryman, 2011).

Pålitligheten i kvalitativa undersökningar handlar om huruvida en undersökning får samma resultat om den genomförs på nytt, eller om den påverkas av tillfälliga eller slumpmässiga förutsättningar. Enligt Bryman (2011) är det i kvalitativa studier forskaren själv som är det viktigaste redskapet i datainsamlingen. Han menar även att det observerade och antecknade materialet samt forskarens val av inriktning är till stor del beroende av forskarens intressen, vilket jag har övervägt kan påverka pålitligheten under studiens gång (Bryman, 2011).

Validiteten i kvalitativa studier är uppdelad i *trovärdighet* (intern validitet) och *överförbarhet* (extern validitet). När det gäller det förstnämnda har jag försökt säkerställa att forskningen utförts enligt de regler som finns och att resultaten efter ska rapporteras till de personer, i detta fall diakonerna, som är en del av den sociala verklighet som här studeras. Jag har, gällande överförbarheten i studien, försökt att producera *täta beskrivningar* ("thick descriptions") av de detaljer som ingår i den kultur jag undersöker, vilket kvalitativa forskare uppmanas att göra. Detta förser andra personer med en databas, som Guba & Lincoln (1985) kallar det, och med hjälp av denna bas kan det sedan av andra bedömas hur pass överförbara till en annan miljö resultaten är. Något som är vanligt förekommande i kvalitativa samhällsvetenskapliga studier, gällande tillförlitligheten, är problematiken kring just överförbarheten, vilket visar hur generaliserbara resultaten är till en bredare population (Bryman, 2011). I försök att öka tillförlitligheten i studien användes därför *intervjuguide* och *kontrolltranskribering*. Jag har under hela undersökningens gång försökt ta hänsyn till reliabiliteten (pålitligheten) och validiteten (Bryman, 2011; Kvale, 1997).

Med *möjlighet att styrka och konfirmera* menas att jag i denna studie försökt försäkra mig om att jag "*inte medvetet låtit personliga värderingar eller teoretisk inriktning påverka utförandet av och slutsatserna från en undersökning*" (Bryman, 2011, sid. 355). Jag har, med andra ord, i denna studie försökt vara i god tro.

För att en intervju ska kunna ha värdet som en sorts datainsamlingsmetod krävs det att datainsamlingen granskas kritiskt i syftet att besvara frågeställningarna, vilket jag

försökt göra genom att kontrollera att jag som intervjuare ställt de frågor som krävs. Det ska vara möjligt för andra att kritiskt kunna granska slutsatserna. En av granskarnas uppgifter är att bestämma i vilken utsträckning det går att styrka resultaten (Bryman, 2011; Lantz, 2007).

Det är även viktigt att det som speglas under intervjun är intervjupersonens uppfattning, inte intervjuarens (Lantz, 2007), vilket jag under intervjuerna har försökt efterfölja. Lantz nämner även att det är viktigt att nämna att det i intervjun är ”*den som intervjuar som styr dialogens utveckling och processen har en i förväg bestämd inriktning*” (Lantz, 2007, sid. 11). Intervjuaren söker information om *något*, inte allt, och det är bland annat denna avgränsning som bestämmer vad som kommer att sägas under intervjun (Lantz, 2007), vilket är min intention att kunna göra i denna studie.

Det förekommer även överförings- och motöverföringsreaktioner i intervjuer, alltså att individer överför känslor, attityder, värderingar och tankar till varandra, där det som överförs härstammar från ett tidigare möte med en annan individ (Lantz, 2007). Efter en intervju ska man, enligt Lantz (2007) fråga sig själv ”Varför blev det som det blev?” och frågan är lika viktig att ställas då samtalet kännetecknats av god kontakt som av brist på kontakt. Frågan varför, är ibland nödvändig att ställa för att kunna skapa ett bättre samspel fortsättningsvis, men då riktas frågan *inåt och tyst, mot intervjuarens egen person*, inte mot den intervjuade för det är inte intervjuarens uppgift att förstå den intervjuades personlighet (Lantz, 2007). Jag som intervjuare har strävat efter att genom introspektion och en ständigt pågående reflektion under intervjun försökt förstå den egna personens(mitt eget) inflytande i påverkansprocessen. Min förhoppning är att ha uppnått så tillförlitligt genomförda intervjuer som möjligt.

Då alla intervjupersonerna var kvinnor har jag tagit i beaktande att om några eller alla dessa hade varit män hade möjligtvis resultatet blivit annorlunda. Jag valde ej att välja mina respondenter utifrån kön, men jag finner det intressant att majoriteten av diakoner i landet är kvinnor (Svenska kyrkan, 2011(c)).

6. Teoretisk referensram

I följande kapitel kommer den teoretiska referensramen som arbetet har utgått ifrån att redovisas. Jag har, efter empirin tagits fram, utgått ifrån empirin när jag letat reda på den teoretiska referensramen. Utifrån empirin i denna studie har jag valt att använda befrielsesteologin som en förklaringsmodell för diakonernas synsätt i deras arbete, som jag uppfattar kan påverka hur de väljer att lägga upp sitt arbete med de hjälpsökande. Utifrån empirin väljer jag även empowerment och lösningsfokuserat förhållningssätt som perspektiv på hur diakonerna utför och förhåller sig i sitt arbete.

6.1 Befrielsesteologi

Hallonsten (1993) skriver att ”bibelordet är detsamma genom århundraden – men teologierna växlar. Det är en nödvändig process” (Hallonsten, 1993, sid. 26). Han menar att alla nya riktningar inom kristendomen utgår ifrån bibeln och att när en ny teologisk tolkning uppkommer kritiseras den rådande officiella tolkningen av bibelordet. Vidare menar han att det dessutom kan handla om upptäckten av att ”allt inte står rätt till” (Hallonsten, 1993, sid. 26) exempelvis social nöd, politisk orättvisa, eller ett andligt eller materiellt förtryck som väcker denna tolkning hos någon (Hallonsten, 1993). Hallonsten (1993) anser att *befrielsesteologin* är ett exempel på detta fenomen, som pekar mycket på reaktionen på orättvisor. Han menar att denna teologi växte fram i Latinamerika under senare 1960-talet, då några teologer och präster gick till angrepp mot den aktuella teologin inom den (romersk) katolska kyrkan. Han menar vidare att enligt befrielsesteologernas uppfattning stod kyrkan under denna tid på de rikas och mäktigas sida i kampen om jorden och andra ekonomiska tillgångar. Befrielsesteologerna, som satte sig emot detta förhållningssätt, tyckte att kyrkan svek människorna och därmed Jesus budskap. De tyckte inte att de fattiga fick det stöd de hade rätt till av kyrkan. Befrielsesteologerna ansåg att folket inte skulle finna sig i fortsatt fattigdom, medan de rika levde i lyx. De frågade sig var diakonin hade blivit av och blev skakade när de upptäckte hur förfärligt miljontals människor levde. Befrielsesteologerna läste bibeln med nya ögon och tog in nya dimensioner (Hallonsten, 1993).

Enligt Tergel (1991) har året 1968, då Medellinkonferensen i Colombia tog plats, framställts som befrielsesteologins födelseår. Denna konferens fick stor betydelse för befrielsesteologin, eftersom mänsklig orättvisa och samhällsligt förtryck i Latinamerika fick särskild uppmärksamhet där (Tergel, 1991). Den peruanske teologen Gustavo Gutierrez kom år 1968 ut med sin bok "Befrielsesteologi", vilket blev det samlade begreppet för engagemanget i kampen för rättvisa (Hallonsten, 1993; Holin, 1984).

Enligt Ferm (1991) spreds denna nya teologi i hela världen. Han anser att i befrielsesteologin läggs tonvikten på befrielse från all sorts förtryck och att förtrycket kan vara politiskt, socialt, religiöst, rasmässigt, sexuellt och miljöbetingat. Befrielsesteologin fungerar, enligt Ferm (1991), mot olika former av förtryck, beroende på vilka problem man har att kämpa mot. Han menar att i exempelvis Latinamerika ligger tonvikten på socialt, politiskt och ekonomiskt förtryck, i Asien ligger den i det religiösa förtrycket och i Sydafrika framhävs förtrycket som rasism. Ferm (1991) menar vidare att befrielsesteologin numera är en rörelse med förgreningar i olika delar av världen (Ferm, 1991).

Det har även i Sverige gjorts försök att lyfta fram befrielsesteologi, både praktiskt och teoretiskt. Det är framför allt Per Frostin som var en företrädare för denna teologi i Sverige, fram till sin död 1992 (Fridlund, 2004). Frostin (1987) utgick ifrån ett kontextuellt perspektiv och han menar att enligt detta perspektiv måste människan se skillnad mellan Guds ord och den världsbild som rådde då bibeln utformades. Frostin (1987) pekade på att det är solidariteten med de kämpande förtryckta som är befrielsesteologernas praxis (Frostin, 1987).

"Diakonins teologi sätter den lidande människan i centrum. Det är människors behov som Jesus såg och gick in för att dela och avhjälpa. Det är människors behov, deras nöd, vi ska upptäcka. Med bibelordet i hjärta och hjärna går vi sedan till handling."
Hallonsten, 1993, sid 27.

Hallonsten menar att liksom tidigare generationer, är vi bundna av historia, traditioner, arv och den tid vi lever i. Han anser att det är vår uppgift idag att tolka evangeliet utifrån vår tid och kämpa för det vi finner att diakonins uppgift ska vara (Hallonsten, 1993).

6.2 Professionellt socialt arbete

6.2.1 Empowerment

Hjälpyrkenas uppgift är att stärka (eng. *empower*) klienterna i uppgiften att välja ett mer skapande och tillfredsställande liv (Berg & De Jong, 2003). Rappaport (1981; 1987) och Saleebey (1992), bland andra, betonar att utövaren inte ska fokusera på problemen, utan istället stärka klienten, vilket betyder att hjälpa människan att hitta de betydande krafter denne har inom sig, sin familj och sin omgivning (Berg & De Jong, 2003). *Empowerment* handlar om att individen ska kunna sätta upp egna mål, och att uppnå en högre grad av självständighet. Ett sätt att nå detta kan vara genom att försöka återfå makten över sitt liv (Nationalecyklopedin, 2009). Termen Empowerment börjar alltmer användas i samband med diakonin och det diakonala arbetet går i riktning mot att inspirera, mobilisera och ge kraft åt människan att förändra en utsatt situation (Blennberger et al. 2008).

Saleebey (1992) kallar sin version av empowerment för *styrkeperspektivet*. Han identifierar några grundläggande förutsättningar för detta begrepp. Den *första* är att livet kan vara svårt, men att alla människor har resurser som kan mobiliseras för att öka livskvaliteten och att behandlaren ska utgå ifrån klientens resurser och egna önskemål om hur de vill använda dem. Den *andra* är att klientmotivationen ökar genom att ha en konsekvent tonvikt på klientens egen förmåga. *Tredje* förutsättning är att det krävs en process av gemensamt utforskande för att upptäcka dessa resurser. Behandlaren har alltså inte det sista ordet när det handlar om vad klienterna behöver för att förbättra sina liv. Den *fjärde* är att man genom att fokusera på klientens styrkor minskas risken att behandlaren frestas att döma eller skuldbelägga klienten. Tonvikten läggs istället på frågor om hur klienten har kunnat överleva även under mycket svåra omständigheter. Den *femte* och sista är att det finns resurser i alla miljöer, även de mest torftiga (Berg & De Jong, 2003).

”Först när människor skapar visioner med möjligheter tar de en mer positiv riktning och problemen försvinner eller förlorar betydelse”, Saleebey, 1994, ur Berg & De Jong, 2003, sid 103.

Saleebey uppmanar behandlare att inte fokusera på problemen utan på resurser och att tillsammans med klienterna utforska de resurser som klienterna tar fram för att lösa svårigheterna. Detta synsätt har idag anammats av de flesta som arbetar med socialt arbete. Saleebey vill alltså byta ut problemfokusering mot fokusering på klientens egna styrkor. Han menar att klientens referensramar och egna uppfattningar om det bästa sättet att skapa ett bättre liv bör väga lika tungt, om inte mer, än vetenskaplig sakkunskap om problem och lösningar (Berg & De Jong, 2003). Leonardsen (2007) anser att empowerment handlar om en växelverkan mellan den socioekonomiska situationen och individens förmåga och resurser. Han menar att de sociala problem som finns kan antingen ses som brist på pengar, dvs. fattigdom, eller så kan det ses som psykosociala problem och brist på att kunna se en mening i livet. Socialarbetare i samhället ska ha kunskap runt organisationsstrukturer och även egna erfarenheter av empowerment för att kunna hjälpa sina klienter att hitta rätt väg (Leonardsen, 2007).

6.2.2 Lösningfokuserat förhållningssätt

Det finns ingen ”enstaka” eller ”bästa” lösning på sociala problem, utan verkligheten är alltför komplicerad för enkelspåriga problemlösningar. Rappaport (1981; 1987) anser att socialarbetarens/utövarens uppgift är att tillsammans med människor utforska verkligheten. På så sätt får den enskilda människan ta ett större ansvar för sin situation (Rappaport, 1981; Rappaport, 1987). Det lösningfokuserade förhållningssättet påbörjades av Steve de Shazers och Insoo Kim Bergs och deras kollegors arbeten. De studerade induktivt enskilda samtal, genom att vara uppmärksamma på det som var mest användbart, då de försökte undvika alla förutfattade meningar om klientens problem. De arbetade därför inte utifrån en existerande teori om arten av klientens problem och orsakerna till dessa. Berg och de Shazer har påpekat att de vet mer om vad som är användbart för klienterna än om varför deras lösningfokuserade metoder fungerar, men nu när de är väl utvecklade har de Shazer börjat fundera över hur den terapeutiska processen fungerar. De Shazer kom 1982 för första gången på tanken att det inte nödvändigtvis finns en koppling mellan problem och lösning (Berg & De Jong, 2003).

”Bästa sättet att nå en lösning är att börja med att få en beskrivning av vad klienten kommer att göra annorlunda eller vad som är annorlunda när problemet är löst.

Därmed skapas förväntan på en välgörande förändring” de Shazer 1985, ur Berg & De Jong, 2003, sid 29.

Lösningsfokuserandets grundläggande fem faser är: att beskriva problemet, utveckla välformulerade mål, att leta efter undantag och att ge feedback som avslutning på samtalet samt att utvärdera klientens framsteg. Den lösningsfokuserade samtalsmetoden grundas mest på två av dessa aktiviteter: *utveckla välformulerade mål* inom klientens referensram, och utvecklandet av lösningar som bygger på *undantag*, då klienten själv får ta fram och hitta exempel på undantag där denne gjort något som lyckats samt tidigare erfarenheter av undantag. När klienten får beskriva vilka förändringar som denne vill att samtalen med utövaren ska resultera i, inriktas lösningsfokuseringen på dessa två aktiviteter (Berg & De Jong, 2003).

Berg & De Jong (2003) menar att *välformulerade mål* har vissa kännetecken, vilka ofta är avgränsade och konkreta samt representerar början på något annorlunda. De menar att utövaren arbetar tillsammans med klienten för att få fram beskrivningar över vad som kommer att vara annorlunda i deras liv när problemen är lösta. Berg & De Jong beskriver att här kommer ”mirakelfrågan” upp i samtalet. De menar att mirakelfrågan är användbar av åtminstone två anledningar: 1) att fråga om ett mirakel ger klienten obegränsade möjligheter. När klienten funderar över vad denne vill ska bli till det bättre får denne här chansen att tänka ”stort”, 2) att frågan har ett framtidsfokus, den skapar en bild av deras liv i framtiden då problemen inte längre är några problem. Fokus flyttas från tidigare och nuvarande problem till ett framtida bättre liv (Berg & De Jong, 2003).

Med *undantag* menar Berg & De Jong (2003) de tillfällen i klienternas liv *när* deras problem kunde ha uppkommit men inte gjorde det eller i alla fall var mindre allvarliga, vilket utövaren försöker lyfta fram. Utövaren frågar också *vem* som gjorde *vad* och *var* det skedde för att få undantagen att ske. När utövaren frågar dessa öppna frågor, ”När? Vem? Vad? och Var?”, menar Berg & De Jong (2003) att de ska det användas i relation till klientens undantagstillfällen och inte till klientens problem. De menar vidare att undantag som ligger nära i tiden är mest användbara (Berg & De Jong).

Berg & De Jong (2003) anser att i det lösningsfokuserade förhållningssättet insisteras att klienten är specialist, eller expert, på sitt eget liv och sina egna styrkor, liknande

empowerment. Författarna menar att det används tre olika steg för att den lösningsfokuserade processen ska gå framåt. Det *första* är att utövaren frågar klienten om vad denne skulle vilja se förändrat i sitt liv. Klienten svarar vanligtvis med att beskriva sina problem och utövaren accepterar klientens definitioner av problemen och även de ord som klienten väljer att använda sig av. Det *andra* steget är att utövaren frågar vad som kommer att vara annorlunda i deras liv när problemen är lösta. Det är viktigt här för utövaren att lyssna noggrant och anstränga sig för att respektera i vilken riktning klienten vill att deras liv ska utvecklas och orden de väljer att använda för att uttrycka detta. I det *tredje* steget frågar utövaren klienten om undantag till problemtillfällena. Utövaren respekterar dessa undantag som bevis på klientens inre resurser och som informationskälla om de yttre resurser i dennes liv som kan användas (Ibid.).

7. Resultat och Analys

Denna studie har diakonernas och diakoniassistenternas upplevelser i fokus. I följande del kommer studiens material kopplas ihop med tidigare forskning och teorier. Detta för att dels få en förståelse för om diakonerna faktiskt upplever ett ökat tryck från hjälpsökande och dels att få fördjupad kunskap och förståelse gällande diakonernas möjligheter och begränsningar i deras sociala arbete med hjälpsökande samt hur de hanterar begränsningar att inte kunna bistå med den hjälp som behövs. Först kommer jag kort beskriva vad som är skillnaden mellan diakon och diakoniassistent, sedan följer resultatet och analys av intervjuerna med citat från intervjupersonerna. Jag har namngett intervjupersonerna med andra namn än deras egna. Namnen är Stina, Malin, Anna, Angelica, Hanna och Carina. Vid resultat och analys har jag utgått ifrån de frågeställningar som studien belyser:

- Upplever diakonerna ett ökat tryck från hjälpsökande och i så fall hur?
- Upplever diakonerna att de klarar av det eventuella ökade trycket och hur förhåller de sig i så fall till det?
- Vilka begränsningar upplever diakonerna att de möter i deras diakonala arbete och hur hanterar de dessa begränsningar om de inte kan bistå med den hjälp som behövs?
- Vilka möjligheter upplever diakonerna att det finns i det diakonala arbetet att kunna bistå de hjälpsökande?

Resultatet är uppdelat i sex olika teman: 1) *Den diakonala verksamheten (7.2)*, 2) *Diakonens funktion i samhället (7.3)*, 3) *Tro i handling (7.4)*, 4) *Målgrupp, samhällsförändringar och förväntningar på diakonin (7.5)*, 5) *Möjligheter, begränsningar och inre konflikter (7.6)*, och 6) *Hantering av trycket från hjälpsökande och inre konflikter (7.7)*.

7.1 Diakon och diakoniassistent

Diakonerna och diakoniassistenterna berättade att Ersta Sköndal Högskola, Bräcke Diakoni Lärcentrum och Vårsta Diakonigård är institutioner som ger en diakoniutbildning på uppdrag av Svenska kyrkan. Denna utbildning är en profilutbildning som krävs för att få vigas till diakon inom Svenska kyrkan. De berättade även att skillnaden mellan titlarna diakon och diakoniassistent är att en diakon måste ha en social yrkesutbildning i grunden. Därefter är det möjligt att gå Svenska kyrkans ettåriga profilutbildning till diakon och därefter vigas av biskop till sitt ämbete. En diakoniassistent utför liknande diakonalt arbete som en diakon men har inte formell diakonutbildning. Däremot är det vanligt att diakoniassistenterna har en social yrkesutbildning. En skillnad är också att en diakon alltid är diakon, oberoende om de har ett jobb eller inte, medan ett arbete som diakoniassistent är knutet till hans/hennes konkreta tjänst i församlingen. I denna studie intervjuades både diakoner och diakoniassistenter men jag kommer endast använda benämningen diakon, eftersom jag belyser tjänsteinnehavarnas konkreta diakonala arbetssituation oberoende vilken titel de har.

7.2 Den diakonala verksamheten

Jag vill nämna de olika verksamheter som diakonerna har i sitt arbete och ge en bild av hur deras verksamheter ser ut för att sedan bättre kunna ge en vidare beskrivning av svaren på de frågeställningar som är i fokus. Det finns enligt samtliga diakoner i min studie olika diakonala verksamhetsformer i församlingarna. Det är den *fasta schemalagda verksamheten* samt verksamheten med enskilda, själavårdande samtal, dvs. den *kurativa diakonin*. Diakonerna berättade även att de även har en del administrativa uppgifter. I de församlingar som intervjuerna ägde rum, ingår följande fasta verksamheter:

Samtliga diakoner berättar att det finns något som kallas *träffar för daglediga*, där de har fasta punkter och program. De upplever att dessa träffar oftast uppskattas av äldre människor, som söker efter att samtala och få vara med i en gemenskap. Diakonerna berättar också att det finns *sopplunch*, dit vilka som helst får komma, utan anmälan, som

ett öppet hus. Anna säger att det ofta är frivilliga som kommer dit och hjälper till, vilket enligt diakonerna skapar en social verksamhet även för de som samlas och jobbar i köket tillsammans. Som jag förstår det lagar vissa församlingar soppan själva, medan andra inte gör det, då de använder catering istället. Stina säger att den soppa som blir över sedan delas ut till de hjälpbehövande som har det svårt ekonomiskt. Anna, Malin och Stina berättar att sopplunchen är som en slags gemenskapstid, alla äter tillsammans; hjälpbehövande, diakoner, frivilliga m.fl.

Enligt diakonerna förekommer också *utdelning av matkassar* i församlingarna, vilka delas ut till de som är i behov av detta. Stina och Angelica säger att de ibland följer med och handlar maten med den hjälpbehövande istället för att ge en färdig kasse. Jag tolkar det som att det är olika i olika församlingar, gällande hur många gånger eller hur mycket diakonerna får ge ut, både gällande mat och gällande kontanter. De flesta diakonerna i de församlingar som jag kom i kontakt med under studiens gång får inte dela ut kontanter, men vissa av dem får ge ut presentkort. Stina berättar att hon får dela ut högst tre stycken presentkort per familj. Stina, Anna, Hanna och Carina berättar att under jultiden är det ekonomiska behovet betydligt högre än andra tider på året och då delas det ut lite mer än vanligt. Exempel på hjälpbehövande vid jultiden säger de är barnfamiljer, där föräldrarna vill ge barnen en s.k. ”normal” jul enligt det samhället vi lever i, enligt nämnda diakoner. Samtliga diakoner säger att de även har *besöksgrupperna*, vilka oftast utgörs av frivilliga men ibland tillsammans med diakonerna. Dessa grupper går ut och besöker olika äldreboenden. Enligt diakonerna underlättar det mycket i deras arbete att de frivilliga finns med i dessa besöksgrupper och hjälper till. Det förekommer även *gruppträffar* (t.ex. ”Bara vara”-långtidssjukskrivna + pensionärer, ”Träffas och trivas” – Ungdomar, Bibelgrupper, Sorggrupper eller ”leva vidare”-grupper, konfirmandgrupper, m.fl.), där människor samtalar om olika saker, frågar om livet eller bara umgås, lär känna varandra och skapar en gemenskap tillsammans. Malin och Hanna säger att vissa av dessa är som själavårdande samtal som utförs i grupp. *Caféverksamhet* hålls också i ett antal församlingar, där frivilliga också hjälper till.

En annan verksamhet är det som kallas *retreat*. Som jag förstår det har vissa av diakonerna detta ofta (Anna, Carina, Malin och Stina), medan de andra har det mer sällan (Angelica och Hanna). Detta är, berättar samtliga diakoner, att människan drar sig

tillbaka i stillhet, under tystnad, för att få tid för reflektion under en eller flera dagar. De berättar att detta kan ske på ett eller olika ställen, under vandring eller stillasittande, i kyrkan eller någon annanstans. Anna säger att det ofta finns möjlighet att få prata med en diakon eller liknande under dessa retreatar, eftersom man aldrig vet vad en människa börjar fundera på under en längre tystnad och behöver kanske någon just då som den kan "tömma" sina tankar till. Vissa av församlingarna har också missbruksverksamhet, exempelvis finns det *sinnesromässa*, som Anna berättar kom från en 12-stegsrörelse från början. Hon säger att den riktas mot missbrukare och anhöriga till missbrukare, men den är öppen för alla. Vidare berättar hon att i denna mässa ska man försöka hitta sin andlighet och "sinnesro", "den inre människan", att människan ska vara närvarande i sig själv. Sinnesromässor utvecklas utifrån detta tankesätt. Samtliga diakoner berättar även att deras arbete är att ibland närvara vid *gudstjänsterna*. Ett fåtal av diakonerna uttryckte att de har *internationell verksamhet och flykting- och invandrarverksamhet*.

Den andra delen av diakonin, verksamheten med enskilda, *själavårdande samtal (kurativ diakoni)*, berättar diakonerna är den verksamhet där diakonen enskilt pratar med personer som på ett eller annat sätt har det jobbigt i sina liv. Stina berättar att om den hjälpbehövande vill ha ett sådant samtal, kan denne ta kontakt med diakonen och komma överrens om en tid att träffas. Malin säger att i det enskilda samtalet är det öppet för den hjälpbehövande att prata om sina nuvarande problem i sitt liv. Olika exempel på var samtalen kan ske säger diakonerna är hemma hos den hjälpbehövande, på diakonens kontor, men även på ett café eller ute i naturen. Jag tolkar det som att det beror på var personen ifråga känner sig trygg att prata. Som jag förstår det behöver alltså inte samtalen alltid vara i hemmet, eftersom personen (som Stina beskriver) kanske behöver komma ut. Det förekommer också så kallade *sorgesamtal*, vilket är en form av själavårdande samtal, då någon förlorat en anhörig och behöver prata. Lindgrens studie samt tidigare studier (jmf Bäckström, 1994) av diakoners arbete är överens om att själavård är ett centralt arbetsområde för diakoner. Lindgren menar att diakoner utför mycket själavårdande arbete och att de värderar detta arbete högt (Lindgren, 2007). I min studie verifieras detta, då samtliga diakoner berättar att själavårdande samtal är det som verkar viktigast för hjälpbehövande, men de menar även att gemenskapen med andra människor är mycket viktig.

”Mest är det samtal som är viktigast... Efter det kommer gemenskapen att vara tillsammans.” – Stina

Jag tolkar det som att gemenskapen verkar särskilt viktig i den fasta verksamheten, där de hjälpbehövande kan träffa människor, diskutera om livet, känna att de tillhör en grupp och, som Stina uttryckte, att *”bara vara”*.

”det gäller att skapa lite mötesplatser... Det bygger lite på att människor kan träffas i olika grupper och få hjälp och stöd av varandra också... där de känner att de hör hemma och träffar andra människor, bildar nätverk och då kunna gå vidare på det sättet...” – Hanna

”De vill känna gemenskap – Att inte hamna utanför gruppen” - Anna

Däremot berättar Malin, Stina och Angelica att de upplever att det ofta *börjar* med en förfrågan om ekonomisk hjälp, men att det sedan kommer fram att de egentligen är i behov av mer samtal. Jag tolkar det som att de menar att de hjälpsökande är i behov av ekonomisk hjälp, men att det ligger mer bakom detta som de vill ta itu med.

”Handlar det om ekonomiskt bistånd, så vet jag vad personen vill ha hjälp med, men någonstans ligger det ju också ett behov av att prata... Man kommer in i en fortsatt diskussion med personen och denne kan ibland återkomma flera gånger för att man ska kunna lösa situationen på andra plan också” – Malin

Malin känner samtidigt att förfrågningar om ekonomiskt bistånd har ökat otroligt mycket, att de har *”skjutit i höjden”* de senaste två åren.

7.3 Diakonens funktion i samhället

När det gäller hur diakonerna upplever deras roll och funktion i samhället, fick jag lite olika respons på detta. Samtliga diakoner beskriver sig själva som ett *komplement* till insatserna som ges av den offentliga sektorn. De menar att de ska samarbeta *med* den offentliga sektorn, inte jobba *emot* den. De vill också finnas tillgängliga med insatser som inte kan fördes i den offentliga, så att fler behov kan tillfredställas. Som Blennberger et al. (2008) och Jeppsson Grassman (2001) påpekar är det vanligt att

diakoner vill verka som ett komplement till de insatser den offentliga sektorn förser med. Något vissa av diakonerna också vill nämna är att det är ”*socialen som har det största ansvaret*”(Stina) för de hjälpbehövande.

”*Vi är ingen myndighet, utan försöker bara vara den där medmänniskan, lyssna och hjälpa*” – Hanna

Stina och Anna pratade om att de ibland känner sig som ”*spindeln i nätet*”. Jag tolkar detta som att när diakonen möter en begränsning att kunna hjälpa en hjälpsökande i sitt arbete så ser diakonen inte detta riktigt som en begränsning. Denna begränsning ger andra möjligheter att lösa personens situation. Liksom Saleebey (1992) uppmanar hjälputövare att göra, tolkar jag det som att diakonerna i denna studie vill fokusera på lösningen, inte orsaken till problemet. Anna, Stina och Carina berättar att tillsammans med den hjälpbehövande utforskas de resurser som den hjälpbehövande har för att lösa svårigheterna. Detta anser Saleebey ska göras för att nå de bästa lösningarna (Berg & De Jong, 2003). Anna berättar att detta görs exempelvis genom att tillsammans med den hjälpbehövande ringa runt till olika kontakter på organisationer, myndigheter, osv. Jag tolkar det som att det bildas en samverkan med andra organ i samhället. Vidare tolkar jag att diakonen sätter gränsen att denne själv inte kan göra mer utan hittar istället andra lösningar, vilket de gör genom att hitta hjälp någon annanstans. Stina berättar att om de inte kan förse den hjälp som personen ifråga behöver, så kan säkert någon annan göra det. Enligt den information som finns om lösningsfokuserat förhållningssätt av olika forskare (Berg & de Jong; De Shazer, 1991; Rappaport, 1981; 1987) och den empiri som kommit fram under studiens gång av hur diakonernas synsätt ser ut, tolkar jag diakonernas har ett lösningsfokuserat förhållningssätt i deras diakonala arbete och tänkesätt, både gällande de själavårdande samtalen och i deras arbete i övrigt.

”*Om man har ett bra samarbete med andra organ i samhället så kan man alltid hitta en väg för alla människor, det gäller bara att hitta rätt väg*” – Carina

Malin uttrycker att hjälpen till behovande stoppas inte bara för att diakonens resurser inte räcker till. Samtliga diakoner uttrycker att de vill se till att den hjälpsökandes problem löses på ett eller annat sätt. Stina berättar att exempel på personer som inte diakonen själv kan hjälpa kan vara om personen behöver mer ingående terapihjälp, och

diakonen då till exempel hjälper den behövande att själv ringa psykolog eller liknande. Ett annat av Stinas exempel är om diakonen pratar med en person som blivit misshandlad och inte vågar anmäla det själv. Då kan diakonen hjälpa till genom att vara med när personen ifråga gör anmälan. Hon berättar vidare att det är olika organisationer som diakonerna kan komma i kontakt med, vilka kan vara Polisen, Psykavdelningar, Sjukhus, Arbete och Velfärdförvaltningen, Migrationsverket, Rädda barnen, Röda korset, med flera.

”Men det finns ju alltid fall där man känner att ”jag kommer inte kunna hjälpa denna människa” Och ibland känner jag att det kanske är för att det finns hjälp någon annanstans, det är kanske för att den personen ska få hjälp genom t.ex. socialkontor eller någon annanstans.” – Malin

”Man får liksom lära sig alla de där vägarna...” – Malin

Enligt min tolkning, försöker diakonerna även hitta lösningar på praktiska problem, både stora och små.

Enligt lösningsfokuserat förhållningssätt finns det fem faser (som redovisats ovan), vilka är att beskriva problemet, utveckla välformulerade mål, att leta efter undantag och att ge feedback som avslutning på samtalet samt att utvärdera klientens framsteg. (De Shazer, 1994; Berg & De Jong, 2003). Enligt denna studie visar analysen, enligt min tolkning, att samtliga diakoner fokuserar på lösningar även i de själavårdande samtalen och min tolkning är att de använder de lösningsfokuserade faserna utan att tänka på att de gör det. Jag gick inte in på exakt vad som sägs under samtalen med hjälpbehövande, men så som diakonerna beskriver hur de tänker när de ska finnas där och hjälpa människor både vid de själavårdande samtalen och vid deras andra arbetsuppgifter tolkar jag det som att det lösningsfokuserade förhållningssättet, med åtminstone de flesta av faserna, passar in på beskrivningen. Min tolkning är att feedback är en stor del i hur de pratar med de människor de möter i det diakonala arbetet och hur diakonerna ser på dessa människor. Stina, Malin, Anna, och Hanna berättar att de vill ta upp något positivt med den de samtalar med innan samtalet avslutas. Min tolkning är att diakonerna vill hjälpa människorna att förstå hur mycket de

hjälpbehövande själva kan och stärka (empower) dem i detta, vilket kan kopplas till empowerment, exempelvis enligt Saleebeys styrkeperspektiv (Berg & De Jong, 2003).

”... de kan ju så himla mycket och man ska då liksom försöka få de att få det förtroendet”. – Malin

”Jag är medvandrare, en medmänniska, jag går bredvid människan. Det är alltid människan själv, som ska ta beslut, det är inte jag som ska styra den på något sätt.”

– Stina

Angelica uttrycker att hon kan känna att hon hade velat känna sig mera behövd. Resterande diakoner känner att de är en viktig del och ett bra komplement i det sociala arbetet i samhället och att de känner att behovet av diakoner är starkt just nu. De uttrycker att de känner att det är viktigt att finnas bredvid människor i utsatta situationer, stora som små. Beskrivningen på diakoners uppgifter i det diakonala arbete är ofta att de ska stå på de svagas sida, stödja de svaga (Biskopsbrevet om Svenska kyrkans ämbete, 1992), ha omsorg om de svaga (Agrell, 2008). Jag tolkar att diakonerna i denna undersökning var överrens om detta. Däremot förtydligade Angelica vad hon anser att ”de svaga” betyder för henne (nedan).

”Man ska stå på de svagas sida... de svaga är de som inte kan hävda sin egen röst”

– Angelica

Anna, Angelica och Hanna tar upp att det finns olika sorters diakoni som kan utföras, vilka är *förebyggande*, *akut* och *profetisk diakoni*. Björklund et al. (2004) menar att *förebyggande arbete* betyder att diakonen ska minska utsattheten för den enskilde individen, t.ex. genom självvårdande samtal. Jag tolkar att diakonernas formulering på denna sorts diakoni överrensstämmer med författaren. Anna, Angelica och Hanna berättar att den förebyggande diakonin är i stort fokus i deras arbete. Samtliga diakoner uttrycker att det är samtalen som tar mycket tid. Min tolkning är att diakonerna känner att det blir allt fler människor som har behov av enskilda samtal. Samtidigt uttrycker diakonerna att de måste jobba med sig själva för att kunna utföra ett bra arbete i den förebyggande diakonin.

”samtalen tar mycket tid... och det är ju också inspirerande... men man får jobba mycket med sig själv...” – Anna

Akut diakoni är något som samtliga diakonerna säger går före annat och då gäller det att vara beredd. Lindström (1989) menar att diakoner ska direkt stötta den drabbade som kommer och är i akut behov av hjälp. Däremot uttrycker Hanna att hon helst undviker att avboka någons avtalade tid och att hon tycker att alla människor som söker hjälp är lika viktiga. Om något akut uppkommer vill hon, innan hon avslutar det samtal hon håller på med, i alla fall bestämma ett nytt möte med denne så snabbt som möjligt.

”Alla människor är ju viktiga... akut eller ej... att ta hänsyn till den person man lämnar för att ta ett akut ärende” – Hanna

Olika författare beskriver det *profetiska arbetet* som ett sätt att förändra och påverka strukturer i samhället som framkallat människors utsatthet, att stötta utsatta människor i samhället som själva har svårt för att göra sin röst hörd. De menar även att det handlar om att påtala missförhållanden i samhället och att söka orsakerna till dessa förhållanden (Svenska kyrkan, 2011(b); Lindström, 1989; Björklund et. al, 2004; Hallonsten, 1993). När samtliga diakonerna i denna studie nämnde *profetisk diakoni* gjorde de det i samband med Påskuppropet, då de berättade om vad tro i handling är för dem själva. Diakonerna var överens om att de själva hade velat utöva mer profetisk diakoni i deras församlingar och i samhället överhuvudtaget. Samtliga diakoner uttrycker att Påskuppropet har varit en bra spridning i samhället och att det är bra att olika delar i samhället står upp tillsammans i kampen för de utsatta, då fler och fler deltar i denna kamp.

7.4 Tro i Handling

Diakonerna berättar vad de upplever att tro i handling är för dem själva. Stina uttrycker att diakonen ska verka som Guds förlängda arm, och att denne ska handla utefter de ord som står i bibeln. Hanna uttrycker att diakonen ska vara ett verktyg och en representant för Svenska kyrkan. Samtliga diakoner i studien uttrycker att de ska tolka bibelordet utefter det samhälle vi lever i idag och gå ut och utföra det i handling. Liknande menar Hallonsten (1993) att diakonerna, och människor i övrigt, måste hjälpas åt att tolka

bibelordet och hitta en teologi för diakonin idag, så att vi ser hur det kristna kärleksbudskapet ska gestaltas i ord och handling i samhället (Hallonsten, 1993).

”Att vi omsätter det som finns i bibeln, orden, till någon slags handling... Jag brukar säga som så: Vad hade Jesus gjort?” – Malin

Anna, Malin och Hanna uttrycker att tro i handling även handlar om att ta hand om sina medmänniskor och att låta människor vara det dem är samt att diakonen formar sitt arbete runt den enskilda, specifika människan och dennes situation i livet.

”... och den här medmänskligheten, att se människor för det dem är och inte försöka forma om dem till något annat... Att inte göra skillnad på människor... att möta varje människa i den situation som den står i” – Anna

Stina ville även belysa att man också kan vända på det, att tänka vad kyrkan, diakonin och tron skulle vara utan att handla.

”Kyrkan utan handling är ju inte trovärdigt, så kan man vända det också. Om vi inte gör något, om vi bara sitter i kyrkan och ber, då är vi inte trovärdiga. Vi måste göra några handlingar också. Alltså de Jesu ord som vi fått, de måste vi ju handla efter på samma sätt, annars är vi ju bara en byggnad”. – Stina

Anna och Malin uttrycker att diakonin även ska vara som ett riktmärke för hur vi människor ska behandla oss själva och andra och tänka på alla människors lika värde.

*”... att vi ska ta hand om varandra och värdera varandra som lika människor och behandla andra så som vi själva vill bli behandlade... För mig är **det** 'tro i handling'... att vi försöker sätta **det** i vårt arbete.” – Malin*

Frostin (1987) menar att det är solidariteten med de kämpandes förtryck som är befrielsesteologins praxis och att man måste se skillnad mellan Guds ord och den världsbild som rådde då bibeln utformades (Frostin, 1987). Ferm (1991) uttrycker att befrielsesteologin inte ser likadan ut överallt och att den numera är en rörelse med förgreningar i olika delar av världen. Jag har tagit detta i beaktande och koncentrerat

mig på om diakonerna i denna studie medvetet eller omedvetet följer någon sorts befrielsesteologi. Utifrån det som ovan beskrivits om befrielsesteologi och utifrån empirin som kommit fram och iakttagelser i analysen tolkar jag det som att diakonerna följer en sorts befrielsesteologi, att de vill kämpa mot att de utsatta förtrycks i samhället. Jag tolkar det som att befrielsesteologin är deras syn på tro i handling. Det finns andra sorters teologier som påverkar ett kyrkligt arbete, men enligt min uppfattning präglas diakonernas arbete i Svenska kyrkan av befrielsesteologi.

7.5 Målgrupp, samhällsförändringar och förväntningar på diakonin

I Kyrkoordningen står det att kyrkan ska vara en öppen folkkyrka, vilket diakonerna i denna studie också uttrycker. Jag tolkar detta som att de inte har någon specifik målgrupp, då de ska finnas för utsatta människor, vilka det än är, i den situation som de förhåller sig i, i samhället. Min tolkning är att det kan vara helt olika människor och grupper som behöver hjälp och att diakonerna då ska försöka hjälpa dem så gott de kan. Det ska inte heller ha någon betydelse om dem är medlemmar i Svenska kyrkan.

”Vi frågar aldrig om de tillhör Svenska kyrkan... Alla människor är välkomna, det har ingen betydelse vilken religion eller kultur de tillhör” – Anna

”Förhoppningsvis så återspeglar det ett positivt gensvar, att 'kyrkan hjälpte mig fastän jag inte är kristen'...” – Hanna

Samtliga diakoner i undersökningen känner att trycket av behov av hjälp har ökat i samhället idag och att det är andra grupper samt fler människor som vänder sig till diakonin. Grupper som diakonerna känner av att trycket ökat från är långtidssjukskrivna (t.ex. utmattningsdepression), arbetslösa, utförsäkrade, psykiskt sjuka, människor som känner sig ensamma, ensamstående mammor och barnfamiljer.

”Jag tycker att trycket har ökat och jag kan inte blunda för det... Det har blivit katastrofalt mycket mer folk de senaste åren” - Malin

Det har också blivit fler och fler familjer som vanligtvis klarat sig och som inte haft så stora problem innan, men som vänder sig till diakonerna för att de helt plötsligt fått

problem med ekonomin eller deras barn blivit sjuka, m.m. Det är t.ex. fler barnfamiljer som kommer runt jul (som nämnts ovan), då föräldrarna inte kan ge sina barn en s.k. ”normal” jul, utifrån det samhälle vi lever i idag.

”... så att de kan få lite guldkant i vardagen” – Angelica

I denna studie kom det även fram att mest äldre och ensamma människor söker sig till diakonin, även om det är öppet för alla grupper. Engel (2008) har kommit fram till att den diakonala verksamheten idag mest berör den äldre generationen.

”... sen kommer det äldre människor också... och de som är ensamma” – Stina

De flesta diakoner i min studie uttrycker att de gärna hade velat se mer kontakt med ungdomar och andra grupper och menar också att det är nödvändigt att de i sitt arbete accepterar att typen av problem ändras beroende på och i takt med samhällets förändringar. Malin och Angelica uttrycker att diakonin inte endast ska ha de verksamheter man alltid haft bara för att de alltid funnits, exempelvis äldrediakonin. De uttrycker samtidigt att detta inte betyder att de inte vill att de grupper som redan vänder sig till diakonin ska komma. Däremot önskar samtliga att diakonin kunde ha fler verksamheter som vänder sig till fler grupper i samhället. Engel (2008) menar även att diakonin idag i större utsträckning vänder sig till mer resursstarka grupper och inte särskilt utsatta grupper (Engel, 2008). Samtliga diakoner uttrycker ändå, till skillnad från vad Engel (2008) kommit fram till, att diakonin fortfarande vänder sig till utsatta grupper och välkomnar alla människor som vill ta del av de diakonala tjänsterna.

”Jag kan inte blunda för det som händer i samhället. Det vänder sig här utanför och då måste man följa med och försöka hinna med.” – Malin

”Samhället har ju sprungit iväg nu och allting har förändrats och vi måste ju förändras med det såklart... och finnas där hjälpen behövs” – Carina

Gällande att ensamma människor söker sig till diakoner skrev en av diakoniarbetarna i Lunds stifts enkät att ”samtal ökar med mer ensamhet” (Lunds stift, 2010). Enligt Svenska kyrkans stiftelse för rikskyrklig verksamhet (2010) är några av diakonins idag främsta uppgifter att bryta människors ensamhet genom att uppsöka, stödja och hjälpa

dem som befinner sig i kroppslig, själslig eller andlig nöd. Detta överrensstämmer med vad diakonerna uttrycker i min studie. Ensamhet är, enligt samtliga diakoner, vanligt bland de som söker sig till diakonin. De uttrycker att människor söker sig dit för att vara med i någon sorts gemenskap, men även för att prata enskilt med någon. Carina säger att de hjälpsökande hjälper varandra att växa.

”Det känns viktigt att ha det här med öppna mötesplatser och även stängda, i en helande miljö där människor kan stötta varandra ... exempelvis i deras ensamhet... och kunna gå vidare” – Carina

”Många är ensamma idag... de kan vara väldigt ensamma...” – Malin

Enligt min tolkning verkar människor välja att vända sig till diakonin av olika anledningar. Samtliga diakoner i studien uttrycker att de tror att några av anledningarna kan vara att det inte sker någon dokumentation, ingen redogörelse av den ekonomiska situationen, att inte bankkonton kollas upp, ingen återkoppling, att få samtala förutsättningslöst (förutom anmälningsplikten), m.m. Jag tolkar att de hjälpsökande, i och med att de väljer att vända sig till diakonerna, även har vissa förväntningar när de kommer och ber om hjälp. Engel (2008) har i sin studie kommit fram till att det finns en brist på överrensstämmelse mellan hur det diakonala arbetet formuleras och hur det utförs i praktiken. Hon menar att det finns ett ”glapp” mellan vad Svenska kyrkan förespråkar och vad församlingarna utför (Engel, 2008). Detta ”glapp” har jag ej undersökt i denna studie, men genom att fråga om vilka förväntningar diakonerna tror att de hjälpsökande har, har de också kunnat förklara vilka av dessa förväntningar som diakonerna anser att de kan tillgodose i församlingarna. Gemensamt för diakonerna i studien är att de upplever att de hjälpsökande framför allt vill känna respekt, trygghet, gemenskap, känna att någon lyssnar, känna sig välkomna och älskade. Anna uttryckte att de hjälpsökande vill samtala och få en chans att ställa existentiella frågor om livets mening. Min tolkning av detta är att dessa företeelser är en del i det som diakonerna vill förmedla i sitt diakonala arbete och som de känner att de kan nå upp till. Diakonerna var överrens om att även om människor kommer med vissa förväntningar så är de ändå ofta nöjda med det de får, speciellt när det gäller samtal.

När det gäller förväntningar på ekonomiskt bistånd så känner diakonerna att vissa människor har stora förhoppningar och andra har små förhoppningar. Stina, Malin, Anna och Hanna beskriver att detta är den del som diakonin har begränsade resurser till och måste ofta säga att de inte kan hjälpa till. Malin berättar att vissa människor blir då väldigt ledsna eller arga, medan andra är glada för minsta lilla hjälp de kan få. Samtliga diakoner säger att de i alla fall alltid kan ge råd om olika fonder som den hjälpsökande kan ansöka om, och också hjälpa dem att fylla i ansökningar.

”Det ekonomiska vi har möjlighet till är väldigt lite, men många gånger kan det vara betydelsefullt för dem” – Stina

Angelica säger att hon upplever att vissa människor ibland kan känna lite skam av att komma och be om hjälp eller ha tankar om att de inte vill ”störa” och att de i så fall måste ha en anledning till att be om hjälp, exempelvis att be om ekonomiskt bistånd.

7.6 Möjligheter, begränsningar, och inre konflikter

Gällande möjligheter och begränsningar i diakonernas arbete, kom det fram resultat i materialet som enligt min tolkning är att möjligheterna är oändliga även om det finns begränsningar. Min tolkning är att diakonerna uttrycker en sorts lugn i att deras begränsningar inte är några begränsningar om de hanteras på bästa möjliga sätt. Malin och Stina uttryckte att begränsningar kan leda till andra möjligheter (som nämnts ovan). Jag tolkar detta som att om exempelvis diakonen märker att han/hon inte själv kan hjälpa den hjälpsökande så vill de ändå tro att det går att försöka hitta lösningen på annat håll, tillsammans med den hjälpbehövande.

”Möjligheterna väger mest... begränsningarna är ju där, men man måste jobba med möjligheter, man måste ha drivkraften att... nu går vi en annan väg. Att inte se så mycket hinder utan att istället försöka parera mellan hindren istället. Det ger en härlig inre frid” – Malin

Stina uttrycker att i det sociala arbetet de utför måste det finnas någon form av ”kreativitet” och ”fantasi”. Jag tolkar detta som att de exempelvis letar efter lösningar och tillvägagångssätt som kanske inte använts innan, men som kan fungera ändå. Stina

beskriver vidare att man inte kan veta om det fungerar om man inte försöker. Malin uttrycker att i deras arbete finns det en frihet att pröva annorlunda och oprövade metoder, eftersom de inte är strikt begränsade myndighetsutövare.

”Jag kan inte bara säga ’nej, jag kan inte hjälpa dig’, utan jag måste försöka reda ut det på alla möjliga sätt” – Malin

Diakonerna uttrycker att det i deras arbete finns många glädjeämnen. Malin, Stina, Anna, Hanna och Carina uttrycker att det finns många fler glädjeämnen än det finns svårigheter. Stina uttrycker också att det alltid händer något nytt, vare sig det är glädjeämnen eller svårigheter och min tolkning är att samtliga diakoner verkar tacksamma för att de får vara delaktiga i de hjälpsökandes liv.

”Det händer hela tiden något nytt...” – Stina

”Det är så skönt att kunna få vara delaktig en liten stund i andra människors liv om det så är glädje eller elände bara man på något sätt ser att det vänder så är det tacksamt”.
– Malin

De självvårdande samtalen är något diakonerna uttrycker gör nytta, både för de hjälpsökande och för diakonerna själva. De uttrycker att det är givande att se människor växa i sig själva för varje gång de pratar med dem, men även i de svåra stunderna i dessa samtal. Här tolkar jag återigen att detta kan kopplas till empowerment och särskilt till Seleebeys (1992) styrkeperspektiv och dess fem olika förutsättningar som tidigare beskrivits (Se kapitel Teoretisk referensram).

När det gäller *tystnadsplikt* och *anmälningsplikt*, tolkar jag det som att det av samtliga diakoner mer betraktas som möjligheter än begränsningar i arbetet. Tystnadsplikten uttrycker de känns skönt att de har, dels för att ge en viss trygghet åt de hjälpbehövande och dels för att få deras förtroende. Gällande anmälningsplikten uttrycker samtliga diakoner att det är bra att denna plikt finns, eftersom det ibland behöver göras något mer för att hjälpa personen som kommer och söker hjälp, även då det kanske inte är just den hjälp personen söker eller vill ha.

”Anmälningsplikten... jag skulle vilja kalla den som ’ plikt att hjälpa till en bättre situation ’.” – Malin

”Det kan ju vara den här anmälan som gör att de får den hjälp de behöver. Och många går det väldigt bra för. Man får ett visst förtroende.” – Anna

Gällande de administrativa uppgifterna i deras sociala arbete, upplever samtliga diakoner ibland att detta kan vara en begränsning på så sätt att det tar mer tid än de hade velat. Samtliga diakoner uttrycker att de är fullt medvetna om att det administrativa arbetet måste göras, men som jag tolkar det upplever de att den tid som ibland går åt till dessa uppgifter tycker de hade kunnat användas till andra delar i deras arbete, exempelvis samtalen eller de andra verksamheterna.

När trycket från hjälpsökande, som diakonerna upplever ökat, togs upp under intervjuerna pratade diakonerna om eventuella inre konflikter som kan uppstå när (som jag tolkar det) begränsningar gör så de inte kan bistå med den hjälp som behövs. Gällande dessa eventuella, inre konflikter, är det ett ord som upprepas: *tillräcklighet*. Jag tolkar det som att diakonerna vill vara tillräckliga, vilket samtliga uttrycker att de ibland känner att de är och ibland inte. Min tolkning är att de vill kunna och våga känna att de i en situation inte kan göra mer än de gjort. Några av diakonerna uttrycker att frågan *”Är jag tillräcklig?”* dyker ibland upp i deras arbete, vilket jag tolkar är stressande för diakonerna. Enligt Lindgrens (2007) studie finns det i hans analys antydningar till en stressupplevelse, vilket är förknippat med fysisk och psykisk ohälsa. Han menar att stress är relaterat till individ och miljö och att stressorer kan yttra sig i olika slag (Lindgren, 2007). En av dessa stressorer tolkar jag att det finns antydningar om i min studies analys, vilken är stressoren *roll och position i organisationen*, i form av en upplevelse av ansvar för de hjälpsökande, vilket jag tolkar kan ge upphov till den upplevda stressen. Min tolkning är att detta upplevda ansvar kan leda till att de har svårt att släppa tankarna på de hjälpsökande när de är lediga.

”När de märker att jag inte kan hjälpa till mer än jag gjort och de känner sig svikna... då kan man må rätt dåligt” – Malin

”Då jag tycker att jag inte gjort vad jag ska, då känner jag mig inte tillräcklig” – Carina

”När jag känner att jag inte kan göra någonting... Att man slåss mot väggar... då känner jag min egen otillräcklighet” – Angelica

En annan stressor som Lindgren (2007) tar upp är *tidsfaktorer* och att diakonerna i hans studie relaterade den upplevda stressen till dessa tidfaktorer, på så sätt att deras arbete utförs på udda arbetstider (Lindgren, 2007). Detta överrensstämmer med det som samtliga diakoner i min studie även uttrycker. De uttrycker att arbetsdagarna kan bli väldigt långa och att det ibland känns svårt att de inte kan göra mer än de gjort. Min tolkning av detta är att även om de jobbar längre än de ska så upplever de ofta att det finns mer de hade kunnat göra innan de går hem. Stina och Malin uttrycker att de upplever att tiden är något som inte räcker till och att de hade kunnat göra mer om det funnits fler timmar på dygnet.

”Tiden räcker aldrig till! Tiden räcker ALDRIG till!” – Malin

Malin säger att hon upplever att hon och diakoner överhuvudtaget har en drivkraft som gör att de hade velat göra mer. Samtidigt uttrycker samtliga diakoner i studien också att de måste säga stopp till sig själva och acceptera att nu kan de inte göra mer. Jag tolkar detta som att det är viktigt för dem att se var och när gränsen ska gå. När diakonerna pratade om detta tolkade jag att de funderade mycket på om och när de faktiskt känner av trycket och om de har en inre konflikt, då de enligt min tolkning gärna vill se det så att när de möter ett hinder så vill de försöka se möjligheterna i situationen. Detta tolkar jag som ett lösningsfokuserat förhållningssätt (Berg & De Jong, 2003). Malin, Anna och Hanna uttrycker att det de ibland upplever en inre konflikt av är enskilda fall, vilket enligt min tolkning är när de märker under samtalen hur dåligt de hjälpbehövande faktiskt mår.

”när jag ser att de mår dåligt och är ledsna... då kan jag själv må rätt dåligt...”

– Malin

Samtliga diakoner uttrycker att de upplever en inre konflikt när de känner att de faktiskt inte kan hjälpa mer och när de slussar vidare personen ifråga. Anna uttryckte att det känns jobbigt när hon sedan inte får veta hur det går, ingen återkoppling. Jag tolkar det

som att det känns jobbigt för att de då inte vet om den hjälpsökande faktiskt blivit hjälpt eller inte.

”Det jag känner ibland är att man inte får någon återkoppling... att jag inte vet hur det går... Det kan bli jobbigt.” – Anna

7.7 Hantering av trycket från hjälpsökande och inre konflikter

Samtliga diakoner uttrycker att de har olika sätt att hantera trycket från hjälpsökande och förekommande inre konflikter. Jag tolkar det som att dessa sätt hjälper diakonerna att reflektera, utvecklas och att kunna hjälpa fler människor. Samtliga diakoner säger att det är viktigt att ta hand om sig själv för att kunna hjälpa andra människor och vara *närvarande* när de pratar med dessa. Närvaro är något som jag tolkar att samtliga diakoner i denna studie tycker är viktigt för att kunna förse med den hjälp som de vill ge och som behövs.

”Man måste vara närvarande... för att vara närvarande med människor måste man ta vara på sig själv, ta hand om sig själv också”. – Malin

Något som Malin, Stina, Anna och Carina tycker är gynnsamt för dem själva är att åka iväg på *retreat*. De uttrycker att de gör detta för att kunna reflektera i lugn och ro och hitta tillbaka till sig själva och få balans. Stina och Anna uttrycker att där kan de även koncentrera sig på kontakten med sin egen tro och utveckling som människa.

Samtliga diakoner uttrycker att deras egen tro är viktig i deras arbete. De uttrycker att den är viktig när de har sina inre konflikter och svårigheter, då tron kan hjälpa dem att bearbeta konflikten. Anna, Stina, Hanna, Carina och Malin ser det som ett samtal med Gud, där de använder samtalet som en ventil och lägger lite av bördan på Gud. Angelica uttrycker att hon ser sin tro som viktig, men uttrycker samtidigt att hon inte känner att hon lägger tryggheten eller trösten på Gud.

”Min egen tro är viktig för att det är ju grunden till att man är den man är” – Hanna

”Tron är, för mig, jätteviktig för jag kan vila där när det blir tungt... och sätta gränser, att säga 'nu måste jag vila' och på något sätt ösa det på Gud och låta Honom ta hand om det en liten stund...” – Stina

Samtliga diakoner uttrycker även att promenader, träffa vänner, göra roliga saker på fritiden är viktigt för att de ska känna sig balanserade. Att ha en bra, meningsfull, aktiv fritid orkar man också bearbeta de inre konflikterna, uttrycker samtliga diakoner.

”Vi måste ha fötterna på jorden... om man inte har balansen, fötterna på jorden, då finns risken att man inte klarar av det här jobbet.” – Stina

Ekedahl (2002) fick i sin studie fram resultat som visade att vissa copingmetoder, inom omsorgsarbete i sjukhuskyrkor har använts. Bland annat fanns det viktiga former av stöd och möjligheter för att kunna markera gränssättningar och hantera arbetsrelaterad stress (Ekedahl, 2002). Några copingmetoder är inga som jag specifikt har undersökt i denna studie eller upptäckt i mina resultat gällande diakonernas hantering av möjligheter och begränsningar. Samtliga diakoner i denna studie uttrycker däremot att *arbetshandledning* har en viktig roll i hur de mår och hur de hanterar svårigheter på jobbet. De uttrycker att genom handledning kan de dels använda handledaren som bollplank med idéer i exempelvis svåra situationer där handledning behövs för att hitta bästa möjliga lösning, och dels uttrycker dem att de även kan behöva prata om saker som de varit med om, vilka de upplevt vara mentalt jobbiga.

8. Diskussion och slutsatser

Följande kapitel inleds med en sammanfattning av vad studien fokuserat på och utifrån de fyra frågeställningarna som studien utgått ifrån förs en diskussion. Sedan avslutas detta med en reflektion gällande metodproblem och vidare forskning.

8.1 Sammanfattning av syfte

Tanken att skriva om diakoner kom när jag såg ett pressmeddelande (11-03-01) från Svenska kyrkan, där det hade kommit fram i en enkätundersökning att diakoner de senaste åren har känt ett ökat tryck från utsatta människor som är i behov av hjälp. Jag blev intresserad av att veta mer ingående om diakonerna faktiskt upplever ett ökat tryck och hur de i så fall förhåller sig gentemot detta tryck.

Syftet med denna studie är dels att ta reda på om diakonerna faktiskt upplever ett ökat tryck från hjälpsökande och om de klarar av det eventuella ökade trycket och dels att få fördjupad kunskap och förståelse gällande diakonernas möjligheter och begränsningar i deras sociala arbete med hjälpsökande samt hur de hanterar begränsningar att inte kunna bistå med den hjälp som behövs. En förhoppning är att den kunskap som kommer fram i denna studie kan vara till nytta för socialt arbete generellt.

I studien har fokus varit på fyra olika frågeställningar som har med diakonernas upplevelser i deras sociala arbete att göra:

- Upplever diakonerna ett ökat tryck från hjälpsökande och i så fall hur?
- Upplever diakonerna att de klarar av det eventuella ökade trycket och hur förhåller de sig i så fall till det?
- Vilka begränsningar upplever diakonerna att de möter i deras diakonala arbete och hur hanterar de dessa begränsningar om de inte kan bistå med den hjälp som behövs?
- Vilka möjligheter upplever diakonerna att det finns i det diakonala arbetet att kunna bistå de hjälpsökande?

8.2 Slutdiskussion

Samtliga diakoner i denna studie känner ett ökat tryck från hjälpsökande och upplever även att fler människor kommer till just diakonerna idag. Som jag förstår det upplever diakonerna att det inte ska vara så att människor egentligen ska behöva gå till kyrkan för att få sina basbehov tillfredsställda, utan det ska tillgodoses via den offentliga sektorn. Samtidigt förstår jag det som att diakonerna är glada och tacksamma för att de hjälpsökande känner sig tillräckligt trygga med att vända sig till kyrkan när de möter svårigheter i livet.

Utifrån den empiri som framkommit förstår jag det som att diakonerna upplever att diakonin verkar ha en viktig kompletterande funktion till den offentliga sektorn särskilt när det gäller att se hela människans välbefinnande gällande både kropp och själ. De verkar ha specialkunskap kring människors existentiella behov och jag tror att människors oro och frågor gällande meningen i livet är ett växande fenomen i dagens samhälle. Jag kan tänka mig att diakonerna säkert har dessa frågor inom sig och jag undrar om de kan använda den kunskap de har för att också hjälpa sig själva i sina egna liv.

Som jag förstår det erbjuder diakonerna de hjälpsökande att ta del av olika verksamheter, dels enskilda samtal och dels andra verksamheter och tjänster. Det kan vara träffar för daglediga, soppluncher, gruppträffar i olika former, retreatar, sinnesromässor, caféverksamhet, internationell verksamhet och invandrar- och flyktingverksamhet. Andra tjänster kan vara besöksgrupper, utdelning av matkassar och presentkort. Som jag tolkar det verkar diakonerna se dessa olika verksamheter som möjligheter att kunna bistå de hjälpsökande.

Enligt majoriteten av diakonerna ser de sig själva som medvandrare/medmänniskor i förhållande till de hjälpsökande. En del respondenter uttrycker att de ska vara Guds förlängda arm, bibelordet ska tolkas utifrån det samhälle vi lever i idag och omsätta det i handling. Som jag förstår det tycker samtliga diakoner i studien att en diakon ska lyssna, respektera och vara där för människor som går igenom svårigheter i sina liv och diskuterar praktiska och existentiella frågor, men även finnas för människor som bara vill prata om livet i allmänhet. Jag anser att, vilket diakonerna var inne på under intervjuerna, diakonernas funktion är att vara en trygghet för människor, att

hjälpssökande ska kunna komma och känna att de inte blir ifrågasatta eller dömda när de kommer till diakonerna och att ingen dokumentation över huvud taget utförs. Utifrån vad som kommit fram i resultat och analys kopplar jag diakonernas koncentration på att stärka personerna så att de själva ska klara av, och själva tro, att de kan ta egna beslut, till empowerment (jmf Saleebey, 1992). Just detta, att ge de hjälpbehövande den inre styrkan och självförtroendet de behöver, uppfattar jag som en stor del av diakonernas arbete. Som jag förstår det formar diakonerna sitt arbete runt den enskilda, specifika människan och dennes situation i livet. Detta är något som jag anser alla inom socialt arbete ska ha med sig.

Som jag förstår det tycker diakonerna också att de måste försöka anpassa sig efter de förändringar som sker i samhället och att verksamheten ibland måste ändra inriktning för att finnas där för dem som för tillfället är utsatta i samhället. Även om verksamheten välkomnar alla människor, uttrycker diakonerna att de hade velat ha fler verksamheter som riktar sig till olika grupper. Detta, kan jag tänka mig, är ett dilemma eftersom det kan vara svårt att släppa ”gamla” grupper och därigenom svårt att lämna plats för nya verksamheter för ”nya” utsatta grupper, då resurserna ibland kanske inte räcker till båda. Diakonerna var även överens om att de själva hade velat utöva mer profetisk diakoni i sina församlingar och i samhället överhuvudtaget.

Enligt min förståelse är de befrielse-teologiska teorierna en kraftkälla för diakonerna, medvetet eller omedvetet, när de ska välja tillvägagångssätt och metoder i deras sociala arbete. Att använda befrielse-teologin som en teori i uppsatsen kan ses som ett risktagande, då den vanligen inte används som en sådan. Jag tycker ändå att den, även om det är en teologi, kan ses som en förklaringsmodell som, i detta fall, förklarar diakonernas grundtänkande i deras sociala arbete för de utsatta i samhället. Att just denna teologi kopplas till diakonerna i denna studie är min egen tolkning av det som kommit fram i resultat och analys.

Att ha befrielse-teologin som tankegrund kan, enligt min vidare förståelse, kanske även berika diakonerna genom att de då har ett slags uppdrag, vilket enligt min uppfattning både kan vara ett stort ansvarstagande men samtidigt en trygghet för dem själva att faktiskt veta att de har ett uppdrag i arbetet och livet i övrigt.

Samtliga diakoner uttrycker att de tror att de hjälpssökande söker sig till diakonerna med förväntningarna att mötas med respekt, känna trygghet, gemenskap, känna att någon

lyssnar, känna sig välkomna och älskade. Jag förstår det som att de menar att människor vill samtala och få en chans att ställa existentiella frågor om livets mening, samt att de söker sig till diakonin på grund av att det inte sker någon dokumentation, ingen redogörelse av den ekonomiska situationen, att inte bankkonton kollas upp, ingen återkoppling, att få samtala förutsättningslöst (förutom anmälningsplikten). Enligt min åsikt är det viktigt att både denna sortens organisation och de myndigheter som faktiskt måste ha dokumentation, återkoppling osv. ska finnas för att hjälp till de utsatta ska kunna ges på bästa möjliga sätt i samhället. Inget av det ska uteslutas det andra. Vissa hjälpsökande förväntar sig ekonomisk hjälp av diakonerna, men är oftast glada för det de får, exempelvis matkasse, vara med på soppluncher eller bara att få prata lite.

En slutsats som märks i resultatet och analysen är att diakonerna vill känna att de räcker till. Utifrån den empiri som framkommit förstår jag det som att otillräckligheten inte enbart gäller gentemot de hjälpsökande, utan att det även handlar om otillräckligheten gentemot sig själva, deras arbetsuppgifter, deras chefer, gentemot Gud, de vagningslöften de tagit sig an och inte minst sina familjer och sociala umgängeskrets. Jag förstår det som att diakonerna vill kunna gå hem från jobbet på slutet av dagen och känna att de gjort allt de kan, letat efter de lösningar som finns att hitta för att ge den hjälp som behövs.

Även om trycket har ökat och hjälpsökande blivit fler känner diakonerna ändå att de kan hantera detta tryck och de, som jag förstår det, inre konflikter som kan dyka upp. Dessa inre konflikter kan hanteras på olika sätt. Diakonernas *egen tro* hjälper dem mycket i deras arbete när de möter svårigheter i jobbet och när de känner inre konflikter som de måste konfrontera. Jag förstår det som att genom deras egen tro kan de reflektera över de svårigheter de möter och ser ”samtalet” med Gud som en tröst och ett sätt att ge en del av den börda de bär på när det uppstår svårigheter eller om trycket från hjälpsökande är stort. En av diakonerna kände inte denna tröst utan istället förstod jag det som att hon mer ser sin tro som en grund och inte ett samtal med Gud.

Retreat är också ett sätt att hantera de inre konflikterna. Att med jämna mellanrum åka på olika retreatar och reflektera över sin tro, sitt arbete, hitta tystnaden och få tid att tänka kan vara bra för diakonerna, så att de återfå styrkan och ett lugn som kan hjälpa

dem i svårigheter de möter. Detta är bra för både kropp och själ och jag tror att de flesta människor kan må bra av att hitta tillbaka till ett sådant lugn ibland.

Enligt samtliga diakoner har arbetshandledning en viktig roll i hur diakonerna mår och hur de hanterar svårigheter på jobbet. De kan använda handledaren som bollplank med idéer i exempelvis svåra situationer där råd behövs för att hitta bästa möjliga lösning. Diakonerna uttrycker att arbetshandledningen även är effektivt då diakonerna behöver prata om jobbiga saker som de varit med om och när exempelvis en inre konflikt har uppstått. Enligt min förståelse är handledning, utifrån tolkningen av empirin, en fördel eftersom människor får prata och reflektera om företeelser som känns jobbiga, både fysiskt och psykiskt.

Diakonerna var även överrens om att promenader, umgås med familj och vänner samt att ha en bra, meningsfull, aktiv och rogivande fritid gör att de orkar bearbeta de inre konflikterna och därmed göra ett bättre arbete när de är på jobbet. Jag anser att det är av stor vikt att dra gränsen gällande tid, antal arbetade timmar och att skilja arbetstid från fritid genom att exempelvis stänga av jobbmobilerna på slutet av arbetsdagen och lämna jobbtankarna på jobbet. Att använda sig av dessa sätt att hantera sina svårigheter på jobbet är viktigt för att kunna ”ha fötterna på jorden”, kunna tänka klart och vara helt mentalt *närvarande* på jobbet. De hjälpsökande ska kunna känna att diakonerna är helt fokuserade när de pratar med dem. Men för att en människa ska klara av att vara ständigt närvarande behöver hon ha struktur och kontroll över sin arbetstid. Om en diakon alltid låter sig vara tillgänglig, även på sin fritid, så kan det säkert vara svårt att vara koncentrerad hela tiden. Därför är det viktigt att hålla sig till de arbetstimmar som är uppsatta, för att kunna återhämta nya krafter.

Vissa av diakonerna beskriver sig som ”Spindeln i nätet”. När diakonen möter en begränsning i att kunna hjälpa en behövande i sitt arbete så ser diakonen inte nödvändigtvis detta som ett hinder, utan som en möjlighet att hitta en annan lösning. Om diakonerna inte själva kan hjälpa den behövande kan diakonerna sitta tillsammans med denne och exempelvis ringa runt till olika organisationer osv. för att kunna hitta en lösning. Hjälpen stoppas inte bara för att kyrkans egna resurser inte räcker till. Denna samverkan mellan olika organisationer och myndigheter anser jag är viktig för att hjälpen till de utsatta ska bli så bra och effektiv som möjligt.

Jag förstår det som att diakonerna har en intention att ta de hjälpsökandes utsatthet på allvar, hur litet eller stort problemet än är och att de anser att bara den personen som känner sin utsatthet vet hur de själva mår och ingen annan människa kan säga att personen inte mår dåligt. Jag förstår det också som att diakonerna fokuserar även på att uppmuntra och stärka den hjälpsökande att själv klara av situationer i livet och på att de ska få ett bra självförtroende så att de själva tror på att de klarar av att ta egna beslut. Därigenom kopplar jag detta sätt att prata med och förhålla sig till de hjälpsökande till empowerment.

Ibland upplever några av diakonerna, som jag förstår det, att ett nej är den rätta hjälpen till den hjälpsökande, att det är det den behöver för att kunna ta sig vidare i livet. Som jag förstår det utifrån tolkningen av empirin, kan ett nej till den som ber om hjälp vara svårt, men hur svårt det än må vara så håller jag med om att det ibland kan vara bättre att neka personen och hjälpa den på det sättet, även om personen inte ser det som en hjälp just då.

Sammanfattningsvis ser jag, utifrån den empiri som framkommit, en koppling mellan diakonernas tankesätt att hitta lösningar i sitt diakonala arbete det lösningsfokuserade förhållningssättet. Enligt min förståelse verkar det som att majoriteten av diakonerna anser att möjligheterna är fler än begränsningarna. Jag förstår det som, utifrån tolkningen av empirin, att diakonerna vill se begränsningar som möjligheter att hitta nya lösningar till problemen som framträder, vare sig det gäller de hjälpsökande, diakonerna själva eller organisationen. Vidare förstår jag det som att om diakonerna inte kan hjälpa verkar de ändå vilja tro att de kan hitta någon annan som bättre kan hitta lösningen. Jag vill även lyfta fram att diakonerna, som jag förstår det, ibland kan tvivla på att det faktiskt finns en lösning och utifrån det dem nämnt om när inre konflikter och begränsningar uppstår förstår jag det som att det är vid dessa företeelser de kan tvivla på att lösningen finns.

Min fråga gällande att se hur diakonerna hanterar trycket från de hjälpsökande har besvarats, men jag blev också överraskad över hur lite diakonerna faktiskt tycker att begränsningar är ett problem, då de, som jag förstår det, försöker tänka på möjligheter och lösningar samt att begränsningarna faktiskt kan vara nya möjligheter. Jag finner att de självklart känner av trycket från hjälpsökande och när inre konflikter uppkommer,

men att de samtidigt har bra verktyg och sätt (som redovisats ovan) för att kunna hantera det. Jag märkte att jag i början av studien var väldigt koncentrerad på just hur diakonerna hanterar det ökade trycket, men jag förstod inte att de tänker så lösningsfokuserat som de faktiskt verkar göra, vilket jag nu fått mer kunskap om.

8.3 Metoddiskussion

Detta är en kvalitativ uppsats, vilket betyder att den bygger på tolkning, min tolkning av det intervjupersonerna/diakonerna beskriver. Intervjuer har använts i studien och jag anser att detta tillvägagångssätt har gett mig ett bra material att utgå ifrån och gett svar på mina frågeställningar. Samspelet mellan mig och respondenterna tycker jag har varit lyckad och jag har reflekterat över min insats efter varje intervju, eftersom jag anser att detta är viktigt vare sig en intervju har varit lyckad eller inte. Jag har haft ett eget intresse och en förförståelse kring diakoni, vilket kan bidra till en större förståelse för vad intervjupersonerna redogör för. Däremot kan detta samtidigt påverka objektiviteten i studien exempelvis genom att min positiva inställning kan ha bidragit till att jag omedvetet fokuserat på diakonins fördelar. Jag har även funderat över om min egen tro, vilken den än är, kan ha påverkat hur jag tolkat svaren och analyserat resultaten. Likadant här som vid förförståelsen, kan det bidra till större förståelse vid intervjuerna, men samtidigt påverka objektiviteten i studien.

Den diakoniassistent som deltagit i denna studie har jag likställt som diakon i hennes svar, då hon har liknande arbetsuppgifter och känner samma kall, men är bara inte vigd. Svaren hon gett har tagits på lika stort allvar och värdesatts lika mycket som diakonernas svar. Jag anser inte att detta är något som kan ha påverkat studiens tillförlitlighet.

Det var enbart kvinnliga diakoner som deltog, vilket inte var någon intention, utan jag intervjuade de diakoner som var tillgängliga. Om manliga diakoner hade varit med i studien hade kanske resultaten blivit annorlunda, vilket hade varit intressant att se i vidare forskning. Jag vet inte hur svaren hade blivit annorlunda, men jag kan tänka mig att det hade varit någon sorts skillnad.

Jag har även reflekterat över hur resultat och analys sett ut om urvalet varit annorlunda, exempelvis om jag hade utgått ifrån kön eller tidigare erfarenheter. Empirin kan också blivit annorlunda om jag hade utgått ifrån diakoner i storstad eller på landsbygd.

Jag har i forskningsprocessen funnit att det finns forskning kring diakonins teologiska grund, men inte lika mycket forskning kring diakoni som är kopplat till socialt arbete i den diakonala praktiska verksamheten och inte heller på församlingsnivå. Då samhället och diakonin, utifrån Lunds stifts (2011) kartläggning och utifrån empirin i denna studie, är i ständig förändring och att ett upplevt ökat tryck från hjälpsökande finns bland diakonerna i min studie anser jag att ytterligare forskning behövs på detta område.

8.4 Framtida forskning

Något som skulle vara intressant att undersöka är varför trycket ökar på diakonin och vad som påverkar diakonins val av olika verksamheter. Hur flexibla är och tillåts diakonerna att vara inom sin egen organisation när samhället förändras? Är det beroende på vad andra organisationer och instanser i samhället koncentrerar sig på, då diakonin ofta anses vara ett komplement till den offentliga sektorn eller är de fria att välja vilken inriktning på verksamheter de ska lägga fokus på? Är det så att när andra aktörer i samhället förändrar sina verksamheter som gör det svårare för människor att få det stöd de behöver, att fler då vänder sig till kyrkan och diakonerna för att få hjälp?

Det hade även varit av intresse att i framtida forskning ta reda på om diakoner i olika församlingar arbetar på olika sätt i sina samtal med hjälpbehövande och om de flesta arbetar lösningsfokuserat. Är diakoner och andra som arbetar inom socialt arbete en viss sorts människor, som exempelvis ska vara mer uthålliga, tåliga och självreflekterande för att kunna arbeta med det de gör?

Något jag har tänkt på som även hade varit intressant att undersöka i framtida forskning är vad som händer när diakonerna tvivlar på sin egen tro, då empirin i denna studie visar, som jag uppfattar det, att diakonerna ser sin tro som en tillgång. Om tron nu är en viktig del i hur de hanterar sina inre konflikter och svårigheter så kanske det är viktigt att de inte tvivlar? Eller kan det vara en viktig del i tron att faktiskt tvivla ibland? Kan de hantera sina svårigheter och inre konflikter sämre när tron inte finns med fullt ut? Hittar de i så fall andra sätt att hantera dessa? Vidare har jag en annan reflektion som är

om tron även kan vara belastande för diakonerna, då de, utifrån bakgrund och empiri i denna studie, alltid ska finnas där för andra människor, vara de svagas röst i samhället, kämpa mot de förtycktas utsatthet och alltid vara tillgängliga.

8.4 Slutord

Att göra denna studie har varit intressant och lärorikt. Jag har upptäckt fler infallsvinklar gällande diakonernas sociala arbete. Det har framkommit ny kunskap, delvis som jag inte ens har tänkt på innan. Diakonernas arbete verkar vara en viktig del i samhället och diakonin verkar vara ett bra komplement till den offentliga sektorn, vilket inte ska tas för givet. Jag uppfattar även att det inom socialt arbete är viktigt att försöka hitta olika sätt att hantera de svårigheter som kan uppkomma – sätt som passar den individuella personen.

Referenslista

Ahrne, Göran & Svensson, Peter (2011) (red.). *Handbok i kvalitativa metoder*. Malmö: Liber

Agrell, Göran (1993) *Bibeln och diakoni – motivering och exempel* ur Blennberger, Erik, Hansson, Mats J. & Stål, Rolf (2008). *Diakoni: teologi, ideologi, praxis: en inventering av diakonins kunskapsområden*. Uppsala: Svenska kyrkans forskningsråd.

Berg, Insoo Kim & De Jong, Peter (2003). *Att bygga lösningar – En lösningsfokuserad samtalsmodell*. (Smedjebacken, ScandBook) Bokförlaget Mareld.

Bibelkommissionens översättning (1999) *Bibel 2000*. Stockholm: Verbum Förlag AB

Björklund, Kristina, Sandahl, Christina, & Stenow Håkan (2004). *Exposure: Att utsätta sig själv för andras utsatthet*. Lund: Arcus.

Blennberger, Erik, Hansson, Mats J. & Stål, Rolf (2008). *Diakoni : teologi, ideologi, praxis: en inventering av diakonins kunskapsområden*. Uppsala: Verbum Förlag.

Bryman, Alan (2011). *Samhällsvetenskapliga metoder*. Malmö: Liber

Bäckström, Anders (1994) *För att tjäna: En studie av diakoniuppfattningar hos kyrkliga befattningshavare*. (Svenska kyrkans utredningar 1994:1) Uppsala: Diakonistiftelsen Samariterhemmet.

Ekedahl, Marie Anne (2002). *Hur orkar man i det svåraste? Copingprocesser hos sjukhussjälavårdare i möte med existentiell problematik. En religionssociologisk studie*. Uppsala: Acta Universitatus Upsaliensis

Ersta Diakonisällskap (2000) *När kärlek märks – Ersta Diakonisällskap 150 år. 1851-2001*. Jakobsbergs tryckeri.

Engel, Charotte (2008) *Diakoni – För vilka och varför? Ett kyrkans dilemma* ur Blennberger, Erik, Hansson, Mats J. & Stål, Rolf (2008). *Diakoni : teologi, ideologi, praxis: en inventering av diakonins kunskapsområden*. Uppsala: Svenska kyrkans forskningsråd.

Ferm, Dean-William (1991) *På de fattigas sida* Göteborg: Lindelöws förlag.

Fridlund, Patrik (2004). I dogmernas sköte? Om teologi i trohet mot ideologin eller i frihet till objektet. *Religionsvetenskaplig interntidsskrift*, 2004:7, 1-8. Lund: Centrum för teologi och religionsvetenskap (Lunds universitet).

- Frostin, Per (1987) *De fattigas evangelium – befrielse för svenskar*. Stockholm: Propius.
- Hallonsten, Sten (1993) *Diakoni – Vår tro i handling*. Malmö: Arcus förlag.
- Iverson, Yngve, (2001). *Tro verksam i kärlek – En bok om Ersta*. Stockholm: Verbum Förlag AB.
- Jeppsson Grassman, Eva (2001). *Socialt arbete i församlingens hägn*. Stockholm: Verbum.
- Kvale, Steinar (1997). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur.
- Lantz, Annika (2007) *Intervjumetodik*. Studentlitteratur.
- Leonardsen, Dag. (2007) Empowerment in social work: An individual vs. relational perspective. *International Journal of Social Welfare, 2007: 16, 3-11*. Danmark: Blackwell Publishing Ltd
- Leandersen , Markus & Weichbrodt, Hans (2004) *Kyrk-svensk ordbok*. Argument Förlag AB.
- Lindgren, Thomas (2007) *Diakoners upplevelse av sitt arbete*. Anpere.se (Publicerad: 2007-05-02)
- Lindström, Hans-Erik. (1989) *Handbok för diakoni och samhällsansvar*. Göteborg: Verbum.
- Lunds stift (2010) *Kartläggning över det diakonala arbetet i lunds stift*.
- Pressmeddelande, 2011-03-01, Svenska kyrkan.
- Rappaport, Julien (1981). In Praise of Paradox: A Social Policy of Empowerment over Prevention. *American Journal of Community Psychology, 1981: 9*.
- Rappaport, Julien (1987). Terms of Empowerment/Exemplars of Prevention: Toward a theory for Community Psychology. *American Journal of Community Psychology, 1987: 15*.
- Spjuth, Roland (1999) Diakonins historia. *Diakonins perspektiv 1999:32-48*. Borås: Verbum
- Svenska kyrkan, 2011(c). *Martikel för Svenska Kyrkan 2011*. Mölnlycke: Verbum Förlag. Redaktör: Ragnar Norrman. (Info inhämtades via samtal per telefon med Svenska kyrkans informationsservice i Uppsala 11-08-22)
- Svenska kyrkans stiftelse för rikskyrklig verksamhet (1995) ”*Svenska kyrkan – En kort presentation*” Stockholm: Arne Löfgren Offset.
- Tergel, Alf (1991) ”*Kyrkan och tredje världen*”. Stockholm: Verbum

Internetreferenser

Kyrkoordningen - www.svenskakyrkan.se/kykoordningen (inhämtades 2011-05-05)

Biskopsmötet (1990) *Biskop, Präst och diakon i Svenska Kyrkan: ett biskopsbrev om kyrkans ämbete*. Uppsala: Ärkebiskopsämbetet. (Detta dokument kan hämtas på följande hemsida på internet: <http://www.svenskakyrkan.se/biskopsmoten/brev901/bi-pr-d3.htm#E10E17b>)

DN.se, 2011-04-25 - <http://www.dn.se/nyheter/politik/manga-i-protest-mot-dalig-sjukpeng> (inhämtades 2011-09-03)

Holin, Frans-J, (1984) Befrielsesteologin – ett klargörande. *Kulturtidsskrift Signum – Katolsk orientering om kyrka, kultur och samhälle, 1984: 7*. (Denna artikel kan hämtas på följande hemsida på internet: <http://www.signum.se/signum/template.php?page=read&id=2120> och inhämtades 2011-04-20)

Nationalencyklopedins ordbok (2011) <http://www.ne.se/diakoni> (inhämtades 2011-05-10)

Påskuppropet, 2011(a) - <http://paskupprop.forum24.se/paskupprop.html> (inhämtades 2011-04-25)

Påskuppropet, 2011(b) - www.facebook.com/paskuppropet (inhämtades 2011-04-25)

Påskuppropet, 2011(c) - www.facebook.com/paskuppropet; <http://paskupprop.forum24.se/paskupprop.html> (inhämtades 2011-05-01)

Påskuppropet – Brev, 2011 - www.svenskakyrkan.se: påskuppropet 2011_brev AA110414.pdf (inhämtades 2011-05-05)

Svenska kyrkan, 2011(a) - <http://www.svenskakyrkan.se/default.aspx?id=669069> (inhämtades 2011-04-26)

Svenska kyrkan, 2011(b) - <http://www.svenskakyrkan.se/default.aspx?id=691785> (inhämtades 2011-04-26)

Sveriges radio, 2011-04-25 - <http://sverigesradio.se/sida/artikel.aspx?programid=83&artikel=4472235> (inhämtades 2011-09-02)

Vetenskapsrådet (2002) *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. Stockholm: Vetenskapsrådet. http://www.vr.se/download/18.7f7bb63a11eb5b697f3800012802/forskningsetiska_principer_tf_2002.pdf (Inhämtades 2011-06-20)

Intervjuguide

Problemformulering: Det har i dagens samhälle vuxit fram ett stort behov av hjälp bland olika utsatta grupper, som vänder sig till diakonerna. Under 2010 visade en kartläggning som Lunds stift har gjort kring det diakonala arbetet i Skåne och Blekinge. 63 procent av diakoniarbetarna upplever att trycket på diakonin ökade under 2010. Har trycket på diakonerna verkligen ökat? Kan diakonerna ge den hjälp som efterfrågas? Hur påverkas diakonerna när/om de inte kan ge den hjälp som behövs?

Syfte: Syftet med denna studie är dels att ta reda på om diakonerna upplever ett ökat tryck från hjälpsökande och dels att få fördjupad kunskap och förståelse gällande diakonernas möjligheter och begränsningar i deras sociala arbete med hjälpsökande samt hur de hanterar begränsningar att inte kunna bistå med den hjälp som behövs.

Frågor:

- Vilka är dina arbetsuppgifter som diakon?
- Vilka olika diakonala verksamheter har ni i er församling?
- Har du tystnadsplikt och anmälningsplikt som diakon? Hur känner du inför detta?
- Hur definierar du diakoni?
- ”Tro i handling”? Kan du beskriva vad din uppfattning av detta uttryck är?
- Vad är, enligt dig, syftet med diakonin?
- Känner du att det diakonala arbetet är en viktig del i det sociala arbetet i samhället? Känner du att det finns en mening med att finnas i samhället som Diakon? Kan du utveckla hur du känner inför detta?
- Vilka människor är det som kommer och söker hjälp hos dig som diakon? Har vissa grupper ökat resp. minskat och i så fall vilka grupper har ökat resp. minskat?
- Upplever du att utsatta grupper har ett stort behov av hjälp i dagens samhälle?
- Vad är det vanligaste människor behöver hjälp med?
- Vilka av dessa saker känner du att du inte kan ge på grund av begränsningar och vilka känner du att du kan ge på grund av de möjligheter du har?
- Vilka förväntningar upplever du att de hjälpsökande har på dig som diakon? Hur känner du inför dessa förväntningar?
- Kan du ge ett exempel på hur en arbetsdag kan se ut för dig?
- Är arbetsdagarna längre än de borde vara? Kan du utveckla detta?

- Kan du beskriva vilka begränsningar du har som diakon när en hjälpsökande vänder sig till dig? Har du upplevt att du inte kan hjälpa en hjälpsökande i en specifik situation? Om du har det, hur känns det när detta händer? Ge gärna exempel på en situation som hänt!
- Tar du någonsin jobbet med dig hem? Följer tankarna om händelser du upplevt under dagen med dig hem eller kan du lämna dessa tankar på ”kontoret”? Kan du beskriva en specifik situation?
- Kan du beskriva de möjligheter som finns att hjälpa de som söker sig till dig som diakon? Hur känns det att du har dessa möjligheter?
- Vilka glädjeämnen känner du att det finns i ditt arbete?
- Vad behöver utvecklas till det bättre för att de utsatta ska få den hjälp de behöver, enligt dig?

PRESSMEDDELANDE 110301

Trycket på diakonin ökar ytterligare

Människors behov av hjälp fortsätter växa. Det visar en färsk kartläggning som Lunds stift har gjort kring det diakonala arbetet i Skåne och Blekinge. Merparten av diakoniarbetarna, hela 63 procent, upplever att trycket på diakonin ökade under 2010.

- Då ska vi komma ihåg att vid en liknande undersökning ifjol upplevde 72 procent att förfrågningarna om hjälp ökade under 2009. Kurvan fortsätter alltså brant uppåt. Att så många diakoniarbetare har märkt av en fortsatt ökning är alarmerande, säger stiftsdiakon Lena Strömberg Larsson.

Särskilt utsatta grupper är unga vuxna och ensamstående mammor visar kartläggningen. 45 procent upplever att andelen unga vuxna som behöver hjälp – ekonomisk eller annan – ökade 2010 jämfört med 2009. Siffran för ensamstående mammor är 51 procent. I båda fallen är det bara 3 procent av diakoniarbetarna som upplever en minskning det senaste året. Kartläggning gjordes i form av en enkät där man också hade möjlighet att skriva kommentarer. En diakoniarbetare skriver "Många, många fattiga barnfamiljer", en annan "Fler utförsäkrade, lägre pensioner, många yngre med ekonomiska svårigheter".

Kartläggningen visar också att när människor kommer till kyrkan för att få hjälp handlar det ofta om mat och pengar, men mest efterfrågat är trots allt samtal. I enkäten skriver en diakoniarbetare "Fler yngre människor söker samtalsstöd". "Samtal ökar i takt med mer ensamhet" skriver en annan.

- Det är ett mänskligt behov att få prata med någon som tar sig tid att lyssna. En viktig del av det diakonala arbetet är att vara en stödperson i livets alla skeden. Dessutom är det många som behöver hjälp i kontakten med till exempel socialtjänsten, Försäkringskassan och andra myndigheter, säger Lena Strömberg Larsson.

Fakta om kartläggningen

Kartläggningen har gjorts genom en webbaserad enkät. Den skickades ut i mitten av januari till stiftets 130 diakoniarbetare. 99 personer har svarat.

Kartläggningen finns bifogad i sin helhet (se längst ned).

Fakta om diakoni

Begreppet diakoni kommer från grekiskan och betyder tjänst. Diakoni är Svenska kyrkans sociala arbete, som betyder att kyrkan har omsorg om människor i utsatta situationer.

För mer information:

Lena Strömberg Larsson, stiftsdiakon, telefon 046-15 55 51, 0767-73 57 14

Daniel Bramsell

Pressekreterare

Telefon: 046-15 55 23. För SMS: 0734-33 89 83, E-post: daniel.bramsell@svenskakyrkan.se