

Uppsala universitet  
Institutionen för teologi  
Diakonivetenskapliga institutet

Magisterutbildning i diakonivetenskap  
Uppsats 10 p, vt 2006

Handledare: TD, Ninna Edgardh Beckman

# **Diakonins ansikte**

**En studie om kvalitet och kvalitetsmätning  
utifrån en diakons arbete på en skola**

Eva-Mari Karlsson Kempfi

## **Sammanfattning**

I denna studie har jag prövat en modell för att mäta kvaliteten på diakonalt arbete. Jag har då gjort en kvalitetsmätning på det diakonala arbete som en diakonvigd person utför på en gymnasieskola. Det diakonala arbetet är en tjänst som ges av Svenska kyrkan på den kommunala arenan, gymnasieskolan. För att mäta kvaliteten på tjänsten har jag satt in diakonens arbetssituation i ett tjänsteteoretiskt perspektiv. Tjänsten beskrivs genom att redovisa behoven hos tjänstens mottagare, kunderna, vilka resurser som finns och vilka aktiviteter som utförs. Kunderna är i första hand eleverna, men även lärare och annan skolpersonal blir direkt eller indirekt mottagare av tjänsten. I studien har jag använt en modell för att se skillnader mellan förväntningar hos ledningen på skolan och elevernas upplevelse av tjänsten. Utifrån vilka skillnader, ”gap”, som finns kan man arbeta vidare med en ständig förbättring av kvaliteten på tjänsten. Hur eleverna upplever diakonens närvaro på skolan och erfarenheten av det enskilda mötet är avgörande för kvaliteten. För att få veta vad enskilda individer har för erfarenheter och upplevelser har jag intervjuat fem elever. Genom intervjun och en livsperspektivanalys ses de enskilda mötenas betydelse och vilka förväntningar de ger. Två lärare och en rektor har intervjuats för att få kunskap om skolans organisation, deras egen attityd till diakonens arbete på skolan och vad de upplever att eleverna erfar av diakonens arbete. Diakonen har intervjuats om vilka mål som finns med verksamheten och hur hon arbetar. Ledningens förväntningar på att diakonen ska leda samtal i grupp för att diskutera livsfrågor/existentiella frågor har infriats, men förväntningen att diakonen ska vara en samtalspartner till enskilda elever är bara delvis infriad. Eleverna upplever att ”hon” gör bra saker, men tre av de fem visste inte att hon är diakon. Diakonen har en rådgivande roll på skolan och hennes syn på religioner, auktoriteter och identitetsutveckling är betydelsefull. Diakonen har efter vad jag förstår goda kvalifikationer för sitt arbete, men de är inte nedskrivna. Tydligare mål samt tjänste- och arbetsbeskrivning för arbetet på skolan behövs för att ge riktlinjer för vilka kvalifikationer som krävs för att utföra tjänsten på ett professionellt sätt. Vilka yrkeskvalifikationer som krävs behöver definieras men det är ändå möjligt att använda en tjänsteteoretisk modell för att mäta kvaliteten på diakonalt arbete.

## Innehållsförteckning

1.	Inledning .....	5
1.1.	Syfte och avgränsningar.....	6
1.2.	Teoretiska utgångspunkter.....	7
1.3.	Begrepp .....	7
2.	Teori - att studera kvalitet.....	8
2.1.	Tjänsters logik.....	9
2.2.	Tjänstens förutsättningar .....	9
2.3.	Livsperspektivanalys.....	11
2.4.	Sanningens ögonblick – möjligheternas ögonblick .....	12
2.5.	Synlighetslinjen.....	13
2.6.	Gap eller källor till kvalitetsproblem.....	14
2.7.	Att vara kyrka på en skola - erbjudandets utformning .....	14
3.	Metod.....	16
3.1.	Kvalitativ fallstudie och förstående sociologi.....	16
3.2.	Ingång och urval .....	17
3.3.	Förförståelse .....	17
3.4.	Vid intervjusituationen .....	18
3.5.	Utskrift, analys och tolkning.....	19
4.	Resultat och reflektioner .....	20
4.1.	Förutsättningar för diakonens arbete .....	20
4.1.1.	Diakonens yrkeskvalifikationer.....	21
4.1.2.	Teoretiska perspektiv i det diakonala arbetet .....	22
4.1.3.	Förväntningar på yrkeskunnande .....	26
4.2.	Diakonen på den aktuella skolan.....	27
4.2.1.	Diakonens roller .....	28
4.2.2.	Anonym och neutral .....	29
4.2.3.	Vikarie som löser problem .....	30
4.2.4.	Sammanblandning med kurator och skolevangelist .....	31
4.2.5.	Attityder hos lärare och annan personal.....	32
4.3.	Synlighetslinjen.....	33
4.4.	Förväntningar .....	33
4.5.	Sanningens ögonblick .....	34
4.6.	Tjänstekarta .....	35
4.7.	Livsperspektivanalys.....	36
4.8.	Erbjudandets utformning .....	37
4.9.	Kvalitetsfaktorer .....	38
4.10.	Mål – förväntningar och skillnaden där emellan .....	38
5.	Analys och diskussion .....	41
5.1.	Samhällsövergripande .....	41
5.1.1.	Diakonens professionalisering.....	42
5.1.2.	Media .....	43
5.1.3.	Auktoriteter .....	43
5.1.4.	Sekularisering och sakralisering .....	45
5.1.5.	Tillit.....	45
5.1.6.	Ungdom och identitet.....	46
5.2.	Kyrkan och skolan lokalt .....	48
5.3.	Elevers relation till diakonen.....	48
5.3.1.	Mer och tydligare information efterfrågas.....	49
6.	Slutsats .....	50

6.1.	Förväntningar och elevers upplevelse .....	50
6.2.	Tydliga mål och information .....	51
6.3.	Yrkeskvalifikationer .....	52
Källor.....		54
Intervjuguide.....		56

# 1. Inledning

Sverige har kallats ett sekulariserat land, men idag talas allt mer om religiös förändring. Religiös förändring handlar om att det finns en kontinuitet i människors religiösa aktivitet men att uttrycken för religionen förändras med tiden.

Religionssociologer beskriver dagens samhälle som alltmer pluralistiskt när det gäller medborgarnas livsåskådningar och världsbilder, inklusive moraliska uppfattningar.

Idag är vi fria att välja vad vi vill tro på och hur vi vill uttrycka den tron. Auktoriteten för kyrkan som institution har minskat. Det verkar som de flesta i Europas befolkning inte ser någon anledning att gå i kyrkan eller observera särskilda moraliska koder (Davie 2000). Viljan att lämna över den religiösa sfären till professionella kallar Grace Davie för ställföreträdande minne. Vid tidpunkter i livet då man vill tydliggöra det heliga i livsrytmen och då landet firar något eller är i kris, uppstår både individuella och nationella förväntningar på de religiösa ställföreträdarna.

Människan är hänvisad till existentiellt sökande då institutioner och auktoriteter minskar i betydelse. I det sammanhanget blir den existentiella rådgivningen av avgörande betydelse för människors välbefinnande och hälsa. I en sådan situation måste självvårdaren finna en egen identitet i förhållande till de mål som den kyrkliga institutionen strävar mot. Det viktigaste är att självvårdaren har en egen genomreflekterad teologisk grundsyn som öppnas för omsorg (Bäckström, Edgardh Beckman, Pettersson, 2004). Hur möter då kyrkan människor där människor är, i ett samhälle som präglas av pluralism när det gäller livsåskådningar och religioner? Unga människor kan välja från ett stort "smörgåsbord" av religioner och livsåskådningar. Vårt samhälle förändras ständigt. Att vara ung idag och gå på gymnasiet kräver en mängd olika ställningstaganden. Det handlar inte bara om vilket yrke de ska utbildas till utan även vilka auktoriteter de ska välja att ha, vilken livsåskådning de vill omfatta mm. Ungdomsarbetslösheten är stor vilket innebär att det är svårt både att få sommarjobb och anställning efter gymnasiet eller avslutad högskoleexamen. Media rapporterar att många ungdomar idag mår dåligt samtidigt som de elevvårdande tjänsterna, såsom skolkuratorer och skolpsykologer, blir allt färre.

I en situation där religionen blir mer valbar blir det viktigare att det är god kvalitet i de tjänster som kyrkan utför. Per Pettersson har studerat kvalitet på tjänster i

Svenska kyrkan genom att fokusera på tjänsterna dop och begravning (Pettersson 2000). Han beskriver hur tjänsten handlar om en ofta livslång relation som påverkas genom enskilda möten med olika företrädare från kyrkan. Teorier om kvalitetsmätning när det gäller tjänster handlar om upplevelsen hos kunden, de anställda och ledningen, samt vilka mål och vilken kompetens som finns för tjänsterna (Edvardsson 1996, Gustavsson m fl 1997).

I denna studie prövas det tjänsteteoretiska perspektivet på diakonalt arbete i Svenska kyrkan genom att studera en diakons arbete på en kommunal gymnasieskola med 1500 elever. Jag utvärderar kvaliteten på det diakonala arbetet genom att pröva en modell där elevernas upplevelser jämförs med förväntningarna från ledningen i skolan och kyrkan samt den anställda diakonen. För att definiera kvaliteten ser jag vilka skillnader, ”gap”, som finns mellan förväntningar på och upplevelser av den diakonala tjänsten.

### **1.1. Syfte och avgränsningar**

Undersökningen prövar kvaliteten på diakonalt arbete i en gymnasieskola. Kvaliteten prövas med hjälp av en tjänsteteoretisk modell som utvecklats inom andra områden av tjänsteproduktion. Syftet med undersökningen blir därmed tvåfaldigt:

- a) att pröva kvaliteten på det specifika arbetet på en gymnasieskola, där arbetet utförs av en diakonvigd person.
- b) att utvärdera hur den teoretiska modellen för kvalitetsmätning fungerar inom ett diakonalt arbetsfält.

Detta syfte fullföljs genom;

- Att beskriva det tjänsteteoretiska perspektivet.
- Att pröva en tjänsteteoretisk modell för kvalitetsmätning
- Att undersöka hur elever upplever diakonens närvaro på skolan, vilka erfarenheter de har av diakonens arbete och hur de upplever mötet med diakonen i olika sammanhang.
- Att undersöka vilka mål diakon och arbetsgivare har med det diakonala arbetet på skolan och vilka kvalifikationer som krävs för att utföra tjänsten som diakon på skolan.

- Att jämföra delarna i den tjänsteteoretiska modellen med det diakonala arbetet på skolan
- Att undersöka ungdomars förutsättningar och religiösa förändringar i dagens samhälle

## **1.2. Teoretiska utgångspunkter**

Den litteratur och de teorier som studien grundar sig på handlar först och främst om kvalitetsmätning. BengtOve Gustavsson, Håkan Kullvén & Patrik Larsson skriver om *Tjänstekvalitet – för kund, anställd och ledning*. Bo Edvardsson skriver om *Kvalitet och tjänsteutveckling* och tillsammans med Tobias Andersson, Mattias Sandén och Björn Waller, om *Mätning av tjänstekvalitet i praktiken*. Per Petterssons bok om *Kvalitet i livslånga tjänsterelationer* handlar om hur människor upplever kyrkan och den ofta livslånga tjänsterelation det handlar om från dop till begravning. Utifrån deras beskrivning av tjänsteteori sammanfattar jag nedan de delar som är aktuella för att förstå hur man kan mäta kvalitet i ett diakonalt arbete.

För att kunna mäta kvalitet på diakonens tjänster behöver jag specificera vilka förväntningar som finns på den diakonala tjänsten och tolka hela arbetssituationen utifrån ett tjänsteteoretiskt perspektiv. Förväntningarna på tjänsten är beroende av vilken utbildning och kompetens diakonen förväntas ha. Därför beskriver jag även professionaliseringsprocessen för diakoner och vilka yrkeskvalifikationer som förväntas av diakonen i olika situationer. Litteratur om professionalisering är inriktad på diakoner, socionomer och sjuksköterskor. För att kunna se vilken kontext diakonen arbetar i och kunna tolka intervjumaterialet, använder jag även litteratur om identitetsutveckling, ungdomars förutsättningar och religiösa förändringar i dagens samhälle i min analys och diskussion.

## **1.3. Begrepp**

Eftersom begrepp som kvalitet och tjänst kan tolkas olika ger jag en kortfattad beskrivning av hur jag använder några begrepp i denne studie:

- Tjänst: Handling som är till nytta för någon annan

- Kvalitet: Den personliga upplevelsen av att tjänsten ger ett mervärde. Det kan t ex handla om trovärdighet, trygghet och öppenhet
- Kritisk händelse: händelser som avviker från det förväntade
- Kvalitetsfaktorer: faktorer som har betydelse för individens bedömning av ett möte
- Diakon: Diakonvigd person, enligt Svenska kyrkans kyrkoordning.
- Diakoni: Tjänst för medmänniskan
- Religion: Tro på en högre makt
- Professionalisering: Strävan efter specifika yrkeskvalifikationer

## 2. Teori - att studera kvalitet

Centrum för tjänsteforskning, CTF, vid Karlstads Universitet bildades 1986 och var den första forskningsinstitutionen i världen koncentrerad kring tjänsteforskning i mer generell bemärkelse. Flertalet av de teorier som används inom tjänsteforskningen hämtas från etablerade vetenskaper som sociologi, psykologi och företagsekonomi. Nya teoretiska ansatser har utvecklats utifrån det specifika studiet av tjänster. I flera avseenden är det en annan logik som styr tjänsteföretags och – organisationers verksamhet och produktionsprocesser än den logik som gäller inom varuproduktion (Pettersson 2000, s 40). Per Pettersson prövar i sin avhandling några tjänsteteoretiska begrepp, modeller och metoder på Svenska kyrkan som organisation. I denna uppsats prövas det tjänsteteoretiska perspektivet utifrån nedanstående modell på diakonalt arbete utfört av en diakonvigd person på en skola.

Det tjänsteteoretiska perspektivet handlar om att studera kvalitet på tjänster. Upplevelsen av kvalitet är en subjektiv bedömning. Olika förutsättningar och bedömningar gör att tjänsten upplevs vara av god kvalitet. Tjänsteteori handlar om att se vilka förutsättningar och vilka bedömningar som ger den goda kvaliteten. Därför beskrivs först tjänsters logik och förutsättningar där det enskilda mötet är avgörande för hur tjänsten upplevs. De enskilda ögonblicken har betydelse för framtida förväntningar och möten och blir viktiga delar i ett längre livsperspektiv. Samspelet mellan kund och tjänsteutövare är den process som avgör om tjänsten

upplevs ha kvalitet. Med kunskaper om hur de olika delarna samspelar kan man utvärdera kvaliteten och utveckla tjänster med inbyggt kvalitet.

## **2.1. Tjänsters logik**

Tjänster är abstrakta och immateriella. De är svåra att bedöma innan de utförts eftersom de är svåra att beskriva eller förklara. Tjänster produceras i ett samspel där tjänsten till viss del produceras, levereras, konsumeras och marknadsförs samtidigt och där kundens medverkan är nödvändig. Kunden bidrar med kunskap, information och utför vissa moment och marknadsför sedan tjänsten genom att föra vidare vissa intryck. Kvalitetsstyrning måste bygga på principen ”rätt från början”. Tjänster är också heterogena, de varierar med tanke på hur mycket fast kapital, hur mycket arbete och hur standardiserade de är (Edvardsson 1998, s 28-30).

En tjänst kan beskrivas som ”en kedja av (sekventiella och parallella) värdeskapande aktiviteter eller händelser som bildar en process i vilken kunden ofta medverkar genom att utföra olika moment i interaktion med tjänsteföretagets medarbetare (andra kunder eller utrustning/apparater) i syfte att uppnå ett visst resultat” (Edvardsson 1996, s 61).

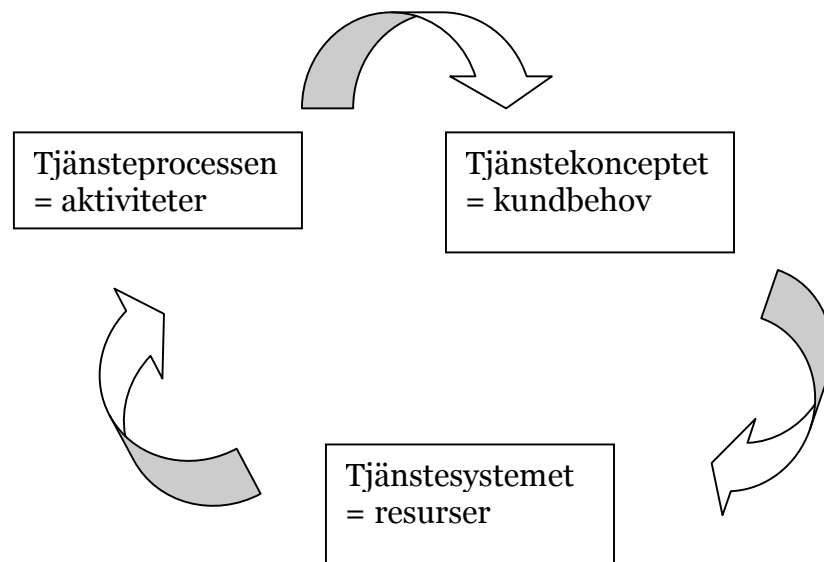
Exempel:

En elev har mist sin farmor och är ledsen och berättar detta för sin lärare. Klassen har haft diakonen på besök för att tala om relationer och läraren får då idén att uppmuntra eleven att gå till diakonen för ett samtal. Eleven går till expeditionen och får av personalen där telefonnummer till diakonen. Eleven ringer sedan upp diakonen och de bestämmer en tid för samtal i diakonens rum. Under samtalet talar de om sorgen efter farmor och vad som händer med oss när vi sörjer. Eleven upplever att någon har lyssnat och förstått och resultatet är att eleven mår lite bättre.

## **2.2. Tjänstens förutsättningar**

Tjänsten kan delas in i tre delar. Den första delen, *tjänstekonceptet*, handlar om de kundbehov som ska tillgodoses. För att uppnå kvalitet måste konceptet anpassas till kundbehoven. Den andra delen, *tjänstesystemet*, är de resurser som krävs: kunder, organisationsstruktur, medarbetare och fysisk/tekniska resurser. Tjänstesystemet måste vara utformat så att det blir enkelt för kunden att agera och aktivt bidra i

processen. Organisationen måste kunna se effekten av sina beslut och handlingar och dra nytta av kunskaper och erfarenheter för att identifiera och åtgärda fel och brister. Personalen är i många fall avgörande för att kunden ska få en tjänst med rätt kvalitet. Den tredje delen, *tjänsteprocessen* är den kedja av aktiviteter som måste fungera för att tjänsten ska bli till (Edvardsson 1998).



Figur 1: Tjänstens tre delar, vilka alla måste fungera för att det ska vara god kvalitet på tjänsten.

Diakonens arbete måste anpassas till elevernas behov. Det handlar om kyrkans/församlingens och skolans organisation, diakonen, personalen på skolan och samarbetet dem emellan. Vilken tid de har till förfogande för eleverna, vilka lokaler mm. Tydlig information om diakonen och hennes uppgifter, samt vilka attityder som finns kring diakonens närvaro på skolan blir avgörande för tjänstens kvalitet.

Ett sätt att beskriva tjänsten är att göra tjänstekartor. Tjänstekartan visar alla de aktiviteter som krävs för den aktuella tjänsten. Det blir lättare för alla medarbetare att se sin roll i produktionen av tjänsten. Man kan lägga in felpunkter som visar var processen kan ta olika vägar (Edvardsson 1998, s 31, 34-36).

Exempel:

En elev beslutar att berätta för sin lärare om sin sorg

Vad säger läraren till eleven?

Gå till diakonen – *eller* Gå till kuratorn

Vad väljer eleven?

Läser på anslagstavlan om när diakonen kommer – *eller* Vet inte vem diakonen är och talar med någon annan eller ingen alls – *eller* Går till expeditionen och frågar efter diakonens telefonnummer.

Vad säger expeditionspersonalen?

”Diakonen är inte här så ofta, det är ingen idé – *eller* tala med kuratorn i stället – *eller* visst här är diakonens telefonnummer.”

Vad säger diakonen?

”Jag har ont om tid – *eller* Visst vi bestämmer en tid på mitt rum, välkommen.”

Genom att se var avgörande val sker och vilka alternativ som finns kan man medvetet förändra möjligheten för eleven att nå diakonen. Vet alla lärare om att diakonen finns? Finns t. ex en anslagstavla med diakonens telefonnummer? Vad vet expeditionspersonalen om diakonen? Vilka stöd och bitjänster behövs för att kärntjänsten, den tjänst diakonen utför, ska fungera?

Tjänsteutvecklingens huvuduppgift är därför att skapa förutsättningar för önskat eller rätt kundresultat. Vad som avses med rätt behöver tydliggöras både bland tjänsteproducentens medarbetare och bland kunderna (Edvardsson 1996).

Tjänsteutveckling för det diakonala arbetet i skolan handlar om att tydliggöra förutsättningar och vad som är rätt resultat, för både elever och personal, samt för kyrkan och diakonen. Därmed skapas förutsättningar för tjänstens utveckling.

### **2.3. Livsperspektivanalys**

En förutsättning för att förstå hur kunden upplever tjänsten är att höra vilka förväntningar individen har utifrån tidigare upplevelser. Här det viktigt att ”*sätta in diskreta och kontinuerliga tjänstemöten i individens eget livsperspektiv, och*

*relatera tjänstemötena såväl inbördes till varandra, som till den mer övergripande relationen mellan individen och kyrkan”* (Pettersson 2000, s 189).

I intervjuerna av eleverna ställs inte bara frågor om tidigare möten med diakonen utan även frågor om tidigare möten med kyrkan och hur de upplevde dessa möten. Till exempel har en av eleverna i undersökningen tidigare sjungit i en kör i kyrkan och har med sig förväntningar på hur en person från kyrkan behandlar andra människor. Möten som kan påverka förväntningarna handlar inte bara om direkta möten utan även den bild man möts av i media och genom andra människor. Det är viktigt att *”förstå vad (resurser, aktiviteter och processer) som skapar eller formar upplevelsen för olika kunder eller kundgrupper”* (Edvardsson 1996, s 60). En elev berättar till exempel att han fått sin bild av kyrkan från filmer han sett på TV, att man kan gå och prata med någon och bikta sig. Vissa händelser bekräftar förväntningar medan andra händelser avviker helt från det förväntade i den aktuella situationen (Pettersson, 200, s 278). Sådana avvikande, kritiska händelser, påverkar förväntningarna i framtiden.

#### **2.4. Sanningens ögonblick – möjligheternas ögonblick**

Mötet är ett tillfälle av möjligheter som är beroende av hur den direkta interaktionen sker och kan också *”liknas vid ett drama med olika aktörer som interagerar med varandra och den fysiska miljön...Miljöns och platsens betydelse innebär att en del av tjänsteproduktionen går ut på att utforma attraktiva miljöer för konsumtion av tjänsterna”* (Pettersson 2000, s 121). Var olika möten med eleverna sker kan vara avgörande för hur mötet upplevs.

*”Utan kunskap om och insikt i viktiga eller problematiska sanningens ögonblick, både i medarbetar – och kundperspektiv, blir det svårt eller omöjligt att utveckla tjänster med inbyggt kvalitet”* (Edvardsson 1996, s 69). Lewis och Entwistle (1990) har pekat ut ett antal kännetecken för tjänstemötet sett som ett *”ansikte mot ansikte”*- samspel mellan anställda och kunder;

- Att mötet har ett bestämt syfte
- Att tjänsteförmedlaren inte betar sig helt osjälviskt utan avser att utföra ett visst arbete
- Att tidigare bekantskap mellan aktörerna är inte nödvändig

- Att tjänstemötet har ett snävt fokus
- Att ett uppgiftsorienterat snarare än ett socialt informationsutbyte överväger
- Att kund och producentrollerna är väl definierade
- Att tillfälliga statuskillnader kan uppstå.

(Gustavsson & Kullvén 1997 , s 42)

En diakon på en skola kan möta eleverna i flera olika sammanhang. Det kan vara som undervisande i klassrummet, organisatör av en temadag, i caféet, i ett enskilt samtal, etc. Syftet då eleverna möter diakonen är olika i olika sammanhang och mötena kan få fler fokus. Rollerna är inte desamma i caféet som i klassrummet eller i samtalsrummet. Skolpersonalen är både kunder och medarbetare. En lärare kan be diakonen att komma till klassen för att arbeta med ett problem som uppstått. Skolsköterska och rektor kan vara inblandade. Diakonen har olika roller till sina olika kunder. För eleven kan det bli otydligt vilket uppdrag diakonen har i klassrummet, på en temadag eller då hon sitter i biblioteket. Eleverna bedömer mötet med diakonen utifrån vad de upplever. Per Pettersson har i sin undersökning fått fram elva kvalitetsfaktorer av betydelse för individens bedömning av relationen till kyrkan och kyrkans tjänster. Kvalitetsfaktorerna är trovärdighet, öppenhet, lättsamhet, trygghet, känsla av sammanhang, sociala kontakter, personligt bemötande, existentiellt tilltal, delaktighet, stillhet och högtidlighet (Pettersson, 200, 337).

## **2.5. Synlighetslinjen**

”Tjänstesystemet kan delas in i en för kunden synlig del – den interaktiva delen – och en del som är osynlig för kunden – stöddel eller back-office. Den så kallade synlighetslinjen anger gränsen mellan den synliga delen och stöddelen.” (Edvardsson m fl, 1998: 33-34). Eleverna som kunder ser en del av vad ledningen, lärare, rektor, skolsköterska, kurator, expeditionspersonal m fl. gör, men de ser inte allt. Läraren som kund ser och har andra kontakter med dessa personer. Det är viktigt att veta var synlighetslinjen går både när det gäller förtroende och integritet. Till exempel syns diakonen tydligt då hon håller i en lektion eller presenterar sig på föräldramöte. Däremot ser inga andra då diakonen har ett enskilt samtal med en elev.

## **2.6. Gap eller källor till kvalitetsproblem**

Det är viktigt att definiera vad det är som gör att man uppnår eller inte uppnår den kvalitet man önskar. Förväntningarna och uppfattningen om vilka förväntningar som finns kanske inte stämmer överens. Zeithaml, Parasuraman och Berry har utvecklat en modell med fem punkter för att hitta källorna till att man inte uppnår önskad kvalitet (Gustavsson & Kullvén 1997, s 26-27):

1. Kundens förväntningar och ledningens uppfattning om kundens förväntningar.
2. Kopplingen mellan ledningens uppfattning och kundernas förväntningar och förmågan att översätta denna kunskap till specifikationer. Att man har ny kunskap efter kundundersökningar men inte ändrar rutiner, till exempel.
3. då man verkligen skrivit ned kravspecifikationerna, men av olika anledningar inte kan utöva dem i verkligheten.
4. Att man genom extern kommunikation skapar förväntningar hos kunderna som inte kan infrias.
5. Relationen mellan den förväntade och den upplevda tjänsten sammanfattar 1-4.

Denna modell använder jag sedan i redovisningen av mina resultat och reflektioner.

## **2.7. Att vara kyrka på en skola - erbjudandets utformning**

*”Svenska kyrkan tillhör de kyrkor som utifrån sin teologi ser som sin uppgift att betjäna alla människor inom ett visst geografiskt område, och som en majoritet av befolkningen har någon form av relation till”* (Pettersson 2000, s 21). Den aktuella skolan ligger inom den geografiska församlingen och församlingen har beslutat att finnas på skolan genom att en diakon har viss del av sin tjänst där. Den kommunala skolan ska vara en neutral plats där eleverna inte ska tvingas på någon religiös uppfattning. Personalen på skolan kan ha olika åsikter och erfarenheter av att Svenska kyrkan arbetar på skolan. De attityder och förväntningar som finns på en

skola kan hanteras på flera sätt. Det kan finnas andra kyrkor och samfund som arbetar på skolan. Svenska kyrkan har en diakon för att utföra diakoni och för andra kyrkor och samfund kan målet vara att bedriva evangelisation. Med diakoni menar jag i detta sammanhang en tjänst för medmänniskan och med evangelisation menar jag att sprida budskapet om sin Gud och strävan efter att människor ska bli frälsta.

Förväntningarna på vilka yrkeskvalifikationer diakonen på skolan har kan vara olika från eleverna, kyrkan/församlingen och skolan/lärare m fl.

Förväntningarna kan handla om:

- Kunskap om kristendom och andra religioner och livsåskådningar
- Öppenhet för andra religioner
- Att känna särskilt ansvar för utsatta för att komma till rätta med kränkningar
- Medvetenhet om var gränsen går för den egna kompetensen och uppdraget.

För att kunna forma ett bra erbjudande behövs ett sätt att hitta relevanta kvalitetsdefinitioner för diakonens arbete på skolan. Dessa tydliggörs genom att se vilka kvalitetsfaktorer, t ex trygghet och tillit, eleverna berättar att de upplever. När jag beskriver resultat och reflektioner kommer jag att använda teorin om tjänstekvalitet som en modell där jag för in intervjumaterialet. Det blir då tydligt hur tjänstens logik fungerar i praktiken och hur processen mellan anställd och kund utvecklas. Jag beskriver hur förutsättningarna för tjänsten ser ut, vilka behov eleverna har och vilka resurser som finns bland annat genom diakonens kompetens och vilka aktiviteter som därför blir utförda. God kvalitet handlar om att både kunden, den anställde och ledningen upplever att tjänsten är bra. Det finns en risk att elever, diakonen och skol- och församlingsledning har olika förväntningar och mål med tjänsten och därmed upplever olika saker som bra. De fördelar och nackdelar som finns med dagens erbjudande tydliggörs och då kan kyrka och skola välja att utforma erbjudandet på ett annat sätt. Det kan handla om kompetensutveckling för diakonen och specialisering inom vissa områden, mm.

Med hjälp av att använda det tjänsteteoretiska perspektivet kan skillnader i förväntningarna, gapen, avslöjas. Jag ser då om detta tjänsteteoretiska perspektiv

fungerar för att mäta kvalitet på diakonalt arbete samt vilken kvalitet det finns på det diakonala arbetet på den aktuella skolan. Möjligheter för att en kvalitetsutveckling ska ske finns, om förutsättningarna för tjänsten tydliggörs och alla parter ser sin del i tjänstesystemet. Jag kan redan här se ett problem med att mäta kvalitet på diakonalt arbete i och med att målen för det diakonala arbetet ofta är utformade så att målen blir svåra att mäta. Förväntningarna är också svåra att tydliggöra då diakonen som profession är okänd bland många och man vet inte vilken kompetens som döljer sig bakom titeln diakon.

### **3. Metod**

#### **3.1. Kvalitativ fallstudie och förstående sociologi**

Studien är en kvalitativ fallstudie där jag intervjuar diakon, lärare och elever med fokus på elevernas upplevelse. Pål Repstad (1999) skiljer på respondenter och informanter. Vid informantintervjuer använder man personer med lokalkännedom som ett slags extra observatörer då det är för tidskrävande att observera allt direkt (Repstad, 1999, s 10). Spontana samtal och planerade intervjuer med diakon och lärare blir informantintervjuer, medan intervjuerna med eleverna blir respondentintervjuer, där syftet är att jag får höra om en individs egna känslor, åsikter och uppfattningar. En elev kan vara både respondent och informant. Eftersom jag vill försöka förstå eleverna och höra vad de själva anser, så handlar det om förstående sociologi: att försöka komma fram till det ofta tysta och underförstådda i aktörernas subjektiva upplevelsevärld (Repstad 1999, s 12). Jag skulle även kunna välja en kvantitativ metod genom att göra en enkät som några klasser får svara på för att få fler elever i mitt underlag. Men det är svårt att komma åt tankar och känslor genom skriftliga enkäter och svårt att tolka resultatet när jag inte sett kroppsspråket eller hört tonläget till orden. Reliabiliteten, tillförlitligheten, blir låg om jag inte vet om jag mäter det jag avser att mäta. Per Pettersson låter informanterna berätta om förhållanden under uppväxttiden, förändringar i livssituationen eller särskilda erfarenheter av möten med kyrkan av större eller mindre betydelse för deras relation till Svenska kyrkan. ”Många informanter härleder själva sin nuvarande relation till kyrkan direkt till dessa erfarenheter och förhållanden” (Pettersson, 2000, s 307). Även om eleverna jag ska intervju inte levt så länge kan tidigare möten med kyrkan påverka deras relation till diakonen på skolan. Att utforska kvalitet på diakoni är

explorativt när jag söker mig fram utan att ha tidigare forskning att luta mig mot, beskrivande när jag försöker redogöra för karaktären hos skoldiakonin (Ekstrand, 2001, s 21 ff.). Reflekterande forskning innebär att teori och empiri står i dialog med varandra, och metoden kan inte frikopplas från teorin (Ekstrand, s 134).

Datainsamlingen påverkas av dialogen med teori och tvärtom. Hur jag går tillväga i mina intervjuer är beroende av tjänsteteoretiskt synsätt. Det binder samman induktiv och hypotetisk-deduktiv metod.

### **3.2. Ingång och urval**

För att komma in som en neutral person har jag valt en gymnasieskola i en annan stad än den jag bor och arbetar i. Förutsättningen för att genomföra studien var att jag var välkommen att genomföra mitt projekt på skolan, dels av diakonen som tjänstgör där eftersom jag skall se hur arbete det fungerar, dels av rektor som ansvarig för vad som sker på skolan. I en intervju med diakonen beskrev hon sitt arbete och hur skolan är organiserad. Jag fick komma på ett möte med rektorerna, för att presentera mig och min undersökning och överlämnade ett brev, där jag skrivit ned vad mitt projekt går ut på och hur jag tänkte gå till väga. Rektorerna välkomnade mig och hjälpte mig att tala med lärare från olika program som ville ställa upp på en intervju. För att få ett begränsat antal intervjuer att genomföra och sedan analysera var tanken att intervjua tre lärare om vad de sett av diakonens närvaro och kontakten med eleverna. Av praktiska skäl genomfördes intervjuer med två lärare och rektor. Lärarna ordnade sedan så att elever kom till mig för intervju. Jag önskade intervjua någon elev som hade haft enskild kontakt med diakonen samt någon som inte hade haft enskild kontakt med diakonen. För att framstå som en så neutral person som möjligt presenterade jag mig som en student som gör en undersökning om diakonens närvaro på skolan. Om intervjupersonerna hade vetat att jag är diakon kanske de skulle försökt ge de svar de förväntade sig att jag vill ha, så kallad forskningseffekt.

### **3.3. Förförståelse**

I boken Religionsvetenskap, en inledning, påpekas vikten av att bli medveten om vad man själv kommer med för slags förutfattade meningar innan man börjar sin studie (Ekstrand 2001, s 28). Jag är själv diakon men har aldrig haft någon del av tjänst på någon skola. Jag vet hur jag tänker kring diakoni och ungdomar men har aldrig satt

mig djupare in i en diakons arbetssituation på en skola. Jag har förstått att Svenska kyrkan är mer välkommen på vissa skolor än på andra, beroende av ledningens och lärares erfarenheter och syn på kyrkans närvaro på skolan.

Utifrån vad jag läst i böckerna *Religionsvetenskap- en inledning och Stigma, status och strategier*, tänker jag mig att diakonen på skolan kan ha betydelse i sammanhang som diskuteras i religionssociologin. Civilreligiositet beskrivs som att det sekulariserade samhället söker riter och symboler för att höra samman när den minskade tron på auktoriteter och förekomsten av nya religiösa rörelser splittrar människor (Ekstrand, 2001, s 138). Synen på makt, kön, gamla och nya normer om hur män och kvinnor borde vara är naturligtvis viktigt att vara medveten om i arbetet på en skola. Maktperspektivet, att "makt kan alltid beskrivas från två håll" (Raudvere, 2001, s10) är viktigt att fundera över i relationerna mellan lärare, elever och diakon. Upplevelserna är också beroende av i vilken miljö de sker. Därför har jag ställt frågan om hur rummet ser ut där diakonen har samtal. Finns där symboler som man associerar till kyrkan såsom ikoner, kors. "Miljöns och platsen betydelse innebär att en del av tjänsteproduktionen går ut på att utforma attraktiva miljöer för konsumtion av tjänsterna" (Pettersson 2000, s 121).

### **3.4. Vid intervjusituationen**

Intervjun med diakonen genomfördes tidigt i forskningsprocessen i syfte att pröva om undersökningen var möjlig att genomföra. Jag räknade med att kunna återkomma till diakonen med följdfrågor och kontroll av fakta, vilket gjorde att jag inte såg det nödvändigt med bandspelare vid intervjun. Vid de andra intervjuerna använde jag mig av bandspelare för att få med allt som sägs och uppfatta tonlägen som kunde tyda på tveksamhet, upprördhet osv. Det gav mig också tid att se personens ansiktsuttryck, möjlighet att lyssna ordentligt och tid att tänka under tiden personen talade. Jag antecknade lite under tiden för att hålla samman trådarna och minnas följdfrågor och klagörande frågor. Intervjuerna var öppna och löst strukturerade. Frågorna var fria för intervjupersonen att tolka beroende på egen inställning eller tidigare erfarenheter (Patel, Davidsson 1994, s 61).

Eftersom undersökningen fokuserar på hur eleverna upplever diakonens närvaro på skolan, har jag undvikit frågor om hur lärarna tänker om diakonen för sin egen del. Frågorna till lärarna har därför fokus på eleverna. (Se intervjuguide i bilaga 1).

Eftersom jag endast fick kontakt med fyra elever genom lärarna och ingen av dem haft kontakt med diakonen i samtal, frågade jag diakonen om hon visste någon elev som jag kunde intervju. På så sätt fick jag en intervju med en elev som talat mer med diakonen. Sammanlagt har alltså fem elever intervjuats. Även i intervjuerna med elever var frågorna löst strukturerade och jag var flexibel utifrån de svar jag fick. Ordningen på frågorna varierade och jag lade till frågor då jag upptäckte nya teman och djup i intervjun, samt då det behövdes för att komma vidare/djupare i intervjun. Jag ville inte avbryta för att ställa frågorna i rätt följd eftersom svarspersonen då kunde bli osäker och tyst (Repstad 1999, s 64). Efter intervjun antecknade jag min egen upplevelse av intervjun, det som bandspelaren inte kan få med. (Repstad 1999, s 85).

### **3.5. Utskrift, analys och tolkning**

Som transkriberingsmetod lyssnade jag igenom de band jag spelat in och skrev ned vad som sagts. Mina egna kommentarer skrev jag inom parentes eller efteråt som reflektioner. Jag skapade sedan en tematisk ordning i materialet, analyserade och prövade materialet mot tjänsteteori och mina tolkningshjälpmedel. Repstad (1999) skriver om hur uppkomsten av nya problem och frågeställningar under datainsamlingen vilket påverkar uppläggningsen av efterföljande intervjuer.

Minneslistan på frågeställningar blir större och det kan också bli aktuellt att komma tillbaka och be om en tilläggsintervju (Repstad, 1999, s 11). Jag upptäckte att jag saknade kunskap om hur diakonen tänkt kring sitt arbete och vilka bakgrundskunskaper som gjort att hon utvecklat skolarbetet på ett visst sätt. Diakonen fick då skriva ned hur hon tänker kring sitt arbete, hur hon har kommit fram till att göra det hon gör på skolan.

I Per Petterssons (2000) avhandling tydliggörs sociala mekanismer som sammanhänger med människors relation till Svenska kyrkan. Han undersöker hur kyrkotillhöriga bedömer och uppfattar sin relation till kyrkan och prövar tjänsteteoretiska begrepp i kyrkans kontext som han relaterar till religionssociologisk

teori (Pettersson 2000, s 66). Analysen sker på tre olika nivåer; makronivå – samhällsförändringar, mesonivå – Svenska kyrkan som tjänsteorganisation, mikronivå – relationen individ och kyrka.

Jag gör också en analys på de tre nivåerna där jag väver in den litteratur jag läst kring diakonens professionalisering, diakoni, religiös förändring och ungdom, identitet och religion. Livsperspektivsanalysen innebär att sätta in diskreta, enstaka möten och kontinuerliga tjänstemöten i individens eget livsperspektiv. Sedan relateras tjänstemötena inbördes med varandra och till den mer övergripande relationen mellan individen och kyrkan (Pettersson 2000, s 189).

## **4. Resultat och reflektioner**

Nedan presenteras resultaten av undersökningen utifrån syftet, att pröva kvaliteten på det specifika arbetet på en gymnasieskola där arbetet utförs av en diakonvigd person och att utvärdera hur den teoretiska modellen för kvalitetsmätning fungerar inom ett diakonalt arbetsfält.

### **4.1. Förutsättningar för diakonens arbete**

Förutsättningarna för att elevernas behov ska tillgodoses handlar om att det finns ett koncept som anpassas till elevernas behov. För att ett sådant koncept ska fungera behöver det stöttas av en bra organisation med tydlig information om diakonens arbetsuppgifter och kompetens. För att uppfylla syftet, pröva ett tjänsteteoretiskt perspektiv och en modell för att mäta kvalitet på diakonalt arbete har jag behövt definiera vilka yrkeskvalifikationer som behövs för att arbeta på en skola. Nedan reflekterar jag kring diakonen som profession och vilka krav och förväntningar på kompetens som finns på en diakon. Jag beskriver de kvalifikationer som krävs för att bli diakon och reflekterar sedan över problematiken att fånga den specifika yrkeskompetens som gör yrket till en profession. Svårigheten att definiera yrkeskvalifikationerna leder till svårigheter att mäta kvalitet på tjänsten. Diakonen grundar sitt arbete på olika teorier beroende på vilken fackutbildning diakonen har. Det gemensamma handlar om vad diakoni är och sedan tar sig det diakonala arbetet olika uttryck beroende på diakonens utbildning och personlighet. Särskild kompetens som kan förväntas av en diakon på en skola kan handla om hur vi

skapar vår identitet, samhällsförändringar och religiös förändring. För att kunna uppfylla syftet, att pröva ett tjänsteteoretiskt perspektiv och en modell för att mäta kvaliteten på det diakonala arbetet, har jag behövt en definition av vilka yrkeskvalifikationer som behövs för att arbeta som diakon på en skola och vad som förväntas av diakonen. För att kunna jämföra de förväntningar som finns från elever, skolläring och kyrka på diakonens om profession försöker jag att precisera vad en diakon är, vilken utbildning som krävs och vilket uppdrag diakonen har. De kvalifikationer som krävs för att bli diakonvigd beskrivs. Därefter diskuteras vilken kompetens som förväntas av en diakon och problematiken kring att fånga den specifika yrkeskompetens som gör yrket till en profession. Särskild kompetens som kan förväntas av en diakon på en skola kan handla om, ungdomars utveckling, identitetsskapande, pågående samhällsförändringar och religiös förändring idag.

#### **4.1.1. Diakonens yrkeskvalifikationer**

För att bli diakonvigd krävs att man av domkapitlet i det egna stiftet blivit godkänd i diakonexamen där kunskaper och lämplighet prövas. Den diakonala profilen uppnås genom det karitativa profilåret. För att vara behörig till det karitativa profilåret krävs högskoleutbildning med social inriktning eller utbildning med pedagogisk eller vårdande inriktning med sociala och kurativa inslag. Människokunskapen är den grundläggande och sedan tillkommer kyrkokunskap och teologisk reflektion. Det professionella handlar dels om hur man utifrån sitt grundyrke hanterar sin kunskap och erfarenhet, dels hur man som diakon lever upp till sina löften. Det handlar om förmågan att lyssna och se och analysera utifrån sin kunskap, vägleda och själv agera i väl valda situationer. Diakonen är ofta den person som beskrivs som att ha en fot i kyrkan och en fot i samhället. Diakonen kan vara anställd av församlingen och arbeta del av sin tjänst på en kommunal arena, till exempel en skola. Diakoner har olika bakgrund och fackutbildning och det diakonala arbetet ser olika ut i förorts församlingar och ute på landsbygden. Förväntningar på vad diakonen har för uppgift och vilken kompetens diakonen har varierar. Det har gjorts en åtstramning av utbildningar som är behörighetsgivande för att bli antagen till diakonexamen, vilket borde göra det enklare att i framtiden förklara vilket yrkeskunnande som är grunden för diakonens profession.

Katarina Olofsgård(Olofsgård 2003) beskriver i sin uppsats professionalitet som en personlig process och ett förhållningssätt, en känsla av att äga en specifik yrkeskompetens, samt att det finns en gemensam strävan om att yrket ska uppnå status. När det gäller diakoners yrkesidentitet tar hon upp Greenwoods fem kriterier för en profession:

1. Systematiskt sammanhållen teoretisk grund
2. Professionell auktoritet
3. Samhällelig sanktion
4. Reglerade etiska koder
5. Professionell kultur

Den teoretiska grunden för diakoner är kanske inte systematiskt sammanhållen men teoretiska perspektiv finns vilka beskrivs nedan. Diakoner saknar professionell auktoritet om det inte finns några speciella befogenheter eller förväntningar på ett speciellt yrkeskunnande. Förväntningar finns, men de varierar mycket beroende på om personen ifråga har haft kontakt med en diakon tidigare, vilken yrkesbakgrund den diakonen hade mm. Samhällelig sanktion handlar om huruvida samhället vet vad en diakon är och kan använda sig av professionens tjänster i olika sammanhang, till exempel i skolan. Eftersom diakon är ett relativt okänt begrepp saknar diakonen samhällelig sanktion. Ibland efterfrågas präst eller diakon för att komma och tala om kristen etik, hur man ska leva och vad som är viktigt i livet. Kyrkans människor förväntas ha en särskild etik och ska tala om den med andra. Vilka riktlinjer som styr det egna arbetet är däremot inte nedskrivna, men arbetet med att formulera dem är på gång. Professionell kultur handlar om i vilken form diakonerna själva organiserar sig för att kunna tillvarata sina intressen, sprida information om vilka de är och vad de anser om olika saker. Detta sker idag via stiftsdiakonerna men inte genom någon fristående och rikstäckande organisation.

#### **4.1.2. Teoretiska perspektiv i det diakonala arbetet**

Ordet diakoni är grekiska och betyder tjänst. Diakoni handlar om att tjäna människor. Utgångspunkten är den kristna tron med Jesus Kristus som förebild. Diakoni är en kärlek som inte ska ställa några krav eller ha bisyften som att individen ska bli frälst, en osjälvisk handling som är till nytta för någon annan.

Kristen tro handlar om att Jesus Kristus är Guds son. Gud son gör under med människor. *"I Jesu liv och gärning möter ständigt hans omsorg om den enskilda människan. Det Jesus sade och gjorde förenades i denna omsorg (Biskopsmötet 1990, s 24)."* *Han vandrade omkring i hela Galileen och undervisade i synagogorna, förkunnade budskapet om riket och botade alla slags sjukdomar och krämpor"* (Matt 4, s 23). Hypotesen är att ingenting är omöjligt. Följden bli då att man aldrig kan säga att en människa är ett hopplöst fall. En vanlig modell för hur tjänandet ska ske är liknelsen om den barmhärtige samariern (Lukasevangeliet 10, s 25-37). Då prästerna gått förbi den slagne kommer den barmhärtige samariern, som stannar, hjälper den slagne och sedan betalar vården för honom. Christina Sandahl tydliggör fyra viktiga dimensioner av diakoni i sin bok om kvalitetsutveckling i diakonalt arbete (Sandahl 2001, s 74).

- Att inte skydda sig själv mot lidande, utan att låta sig påverkas av det man ser
- Att handla utifrån de behov som finns hos den man möter
- Att man inte behöver göra allt själv men se till att det blir gjort
- Att det inte finns några andra motiv än att hjälpa den som behöver hjälp.

Arbetet sker på tre olika nivåer. Akut stöd till människor som befinner sig i utsatta situationer, förebyggande arbete för att hindra att människor hamnar i utsatthet eller för att lindra konsekvenserna av den utsatta situationen, samt samhällsarbete för att påverka dagens eller framtidens negativa livsomständigheter människor lever i. Målet är att människor ska känna sig sedda och tagna på allvar. Diakoni innebär att diakonen lägger ytterligare ett system, relationen till Gud och olika livsåskådningar i sitt tänkande. Diakonens profetiska uppdrag beskriver Margareta Pihlgren som två dimensioner, dels den observerande och väl integrerade som aktivt försöker förstå och tolka de processer som styr vår vardag, dels den starka stämman som talar mot orättvisor (Pihlgren 2005).

Diakonalt arbete kan grunda sig på flera olika teorier, vilket till stor del beror på att diakonerna har olika fackutbildning. Jag tar upp några av dem jag ser som grundläggande. Den första är systemteori. Systemteoriernas "styrka ligger inte i att de kan förklara fenomen utan att de kan fungera som bra verktyg för att organisera det som vi vet och för att hitta nya vägar i sökandet" (Schjödts, Egeland, 1989). Varje människa lever från födseln i något slag av system, kärnfamiljen eller dess substitut.

Antalet system som hon kommer i kontakt med utökas och får olika betydelse för henne så som skola, kamrater och arbetsplatser, vilka i sin tur är en del av ett större system, samhället.

Alla människor och alla system påverkas och är beroende av de värderingar som samhället omfattar. Människan påverkar i sin tur andra människor, främst dem i sin närmaste omgivning och därefter i varierande grad. Under olika perioder i människans liv skiftar påverkan och beroende – de olika systemen har olika dignitet. Under en period kan t ex familjen ha störst betydelse för en individ, under en annan period kamratgruppen (Burenus, Karlsson, 1984, s34)

Individen behöver olika system, olika sammanhang såsom arbete, familj, studiecirkel, kafésamvaro, församlingssamfund, för att må bra och få de olika delarna av sin personlighet bekräftade. Individen har olika roller och relationer i de olika systemen.

Socialarbetarens uppgift är att motivera klienten och engagera hans resurser för det arbete som måste göras och stödja honom i svårigheter som måste uthärdas för att han skall kunna lösa sina problem och förändring skall kunna ske (Burenus, Karlsson, 1984).

Den psykodynamiska utgångspunkten är också en viktig del i diakonalt arbete. Psykodynamiska teorier präglas av ambitionen att betrakta allt mänskligt beteende som meningsfullt, antingen det är medvetet eller omedvetet. Den psykologiska utvecklingen är kumulativ, dvs. den senare utvecklingen präglas av den tidigare. (Havnesköld, Risholm Molander, 2002) Det handlar om att se tillbaka på det som hänt tidigt i individens liv och hur det har påverkat och påverkar livet idag.

Ett miljöterapeutiskt tänkande präglar det diakonala arbetet. Principer för det miljöterapeutiska arbetet beskrivs i boken *Miljöterapi, Personal och patienter i samspel*:

”respekt och samarbete i en personligt färgad miljö, där patienten känner sig som en aktiv del och därigenom får tillbaka sitt själv förtroende, sin upplevelse av att vara en individ och därmed sin livsglädje”. (Gordan, Palmgren, 2000, s 88)

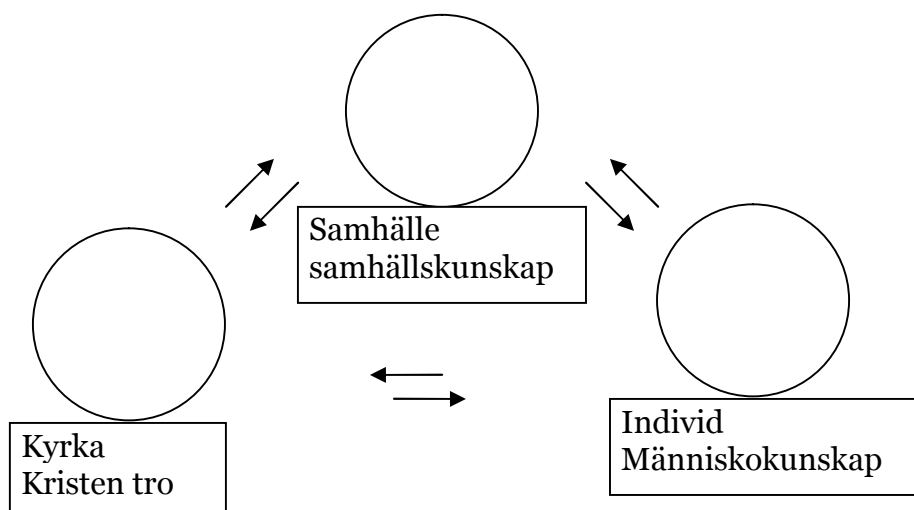
Jag kan själv se hur kyrkorummet berör människor på ett särskilt sätt. Det kan variera från att uppleva stillhet, vördnad till ilska och bitterhet, men ofta börjar

människor att berätta efter att ha tillbringat en stund i kyrkorummet. Det handlar om den andliga delen av individen, vilken ofta varit glömd eller gömd. I församlingshem och kyrkor finns ofta olika uppgifter att utföra som ger delaktighet och gemenskap. Individen blir socialiserad i ett sammanhang med en ny roll och nytt självförtroende.

En modell för att beskriva vad som krävs för det diakonala arbetet är den modell som är hämtad från befrielse-teologin. Befrielse-teologerna vill frigöra det kristna tänkandet från gamla, ibland förtryckande, tänkesätt.

Gud talar i Bibeln till människor i specifika situationer, ty på annat sätt kan man inte tilltala människor så att de förstår. Människan tillhör nämligen alltid en viss historisk situation, och hon är alltid i hög grad barn av sin egen tid. Hon har alltid sin egen tids begränsade synfält och hyser de föreställningar och tankesätt som är möjliga i den lilla del av historien där hon har sin plats (Nylund 1985).

Kunskaper om samhället, kristen tro, livsåskådningar och hur människan fungerar ser jag som en förutsättning för att utföra ett professionellt diakonalt arbete. Levnadsvillkor och livsåskådningar påverkar individers handlande och styr samhällsutvecklingen.



Figur 2: Samspel mellan individer, samhälle och kyrka, och den kunskap som krävs.

Det diakonala arbetet grundar sig på teorier, kunskaper om och erfarenheter av både Svenska kyrkan och tro i allmänhet, samhälle och individ. Och att man hela tiden byter perspektiv från individ till samhälle.

#### **4.1.3. Förväntningar på yrkeskunnande**

Förväntningarna på en diakons kompetens kan vara olika beroende på om de kommer från företrädare i det närområde man arbetar i eller om de kommer från Svenska kyrkan, som man är anställd av.

Charlotte Engel har i sin inventering av diakonins dilemma en utgångspunkt där hon lyfter fram de förväntningarna på kyrkan som finns från företrädare i närområdet. De efterfrågar inte bara kunskapsmässig kompetens utan även social kompetens (Engel, 2002, s 35).

- Att utifrån en jämlik nivå kunna förmedla sina tankar runt livet, och att utan att påverka klargöra viktiga aspekter på liv och död, känslor, et c.
- Att vara komfortabel med att bara vara och invänta de livsfrågor som kan komma upp, exempelvis inom öppenvården för psykiskt funktionshindrade.
- Att kunna hantera ett kontaktarbete med missbrukare som dels har djupt rotade fördomar mot vanliga människor, vilket gör att arbetet är trögt och går framåt endast med små steg.
- Att kunna möta en ibland mycket djup problematik. Svårigheten att hitta präster som kan hantera självavårdande samtal till exempel i samband med incest, påtalas.
- Att det finns en medvetenhet om såväl de egna fördomarna som den personliga inställningen till exempelvis sexualitet, invandrare, missbruk och alkoholproblematik. Socialtjänstens förväntningar handlar om goda personliga relationer, ett gemensamt och för båda parter relevant mål samt en ömsesidig kunskap om respektive verksamheter och situationen i samhället och närområdet.

Förväntningarna från Svenska kyrkan handlar om de löften som avges i samband med vigningen till diakon. De blivande diakonerna svarar JA på följande frågor (Den svenska kyrkohandboken 2003):

- Vill ni i Guds den treeniges namn åtaga er uppdraget att vara DIAKON och utöva detta så, att Gud blir ärad, kyrkan uppbyggd och Guds vilja förverkligad i världen?
- Vill ni stå fast i kyrkans tro, hjälpa dem som behöver er tjänst och stå på de förtrycktas sida?
- Vill ni i er tjänst följa vår kyrkas ordning och förverkliga er kallelse med Kristus som förebild?
- Vill ni leva så bland människor att ni blir vittnen om Guds kärlek och om försoningens hemlighet?

## **4.2. Diakonen på den aktuella skolan**

Steg ett i kvalitetsmätningen handlar om att se vilka förutsättningar som finns för diakonen på den aktuella skolan. Diakonen är anställd av en församling i Svenska kyrkan och har 25% av sin tjänst, alltså 10 timmar per vecka, på gymnasieskolan. Skolan har 1500 elever och består av flera olika byggnader där de olika programmen håller till. Möjligheten att bara råka möta diakonen i korridoren är alltså olika för olika elever. Diakonen finns med i skolans krisgrupp och i resursteamet, och lärare kan kalla på diakonen vid särskilda tillfällen. Därmed är diakonen en del av skolans organisation och finns med i förteckningen över skolans personal. Diakonen är alltså del av två olika organisationer, dels församlingen, dels skolan, och ledningen av hennes arbete sker därmed från två håll. Skolan har uppdragsbeskrivningar för alla tjänster och där står följande om skoldiakonen:

Skoldiakon

Skall vara en samtalspartner till enskilda elever – eller grupper av elever – som vill diskutera livsfrågor/existentiella frågor, en samtalspartner och medmänniska till elever som brottas med olika typer av personliga problem som bottnar i funderingar om livets betydelse och mening, elever som känner att de behöver diskutera sitt sätt att leva, sina värderingar mm med någon utomstående, med fast förankring i en kristen människosyn.

Deltar i samlevnads- och etikundervisning och skall bidra till en fördjupad diskussion om etiska frågor i skolan.

Skoldiakonen kan även delta i lämpliga avsnitt av religionsundervisningen.

Skoldiakonen har inte till uppgift att förkunna kristen tro, men arbetet grundas givetvis på en fast förankring i kristen tro och kristna värderingar.

I församlingens tjänstebeskrivning för diakonens i står det följande.

Ansvarsområden

Huvudsakliga diakonala arbetsuppgifter:

- Gymnasieskolan och Högstadiet.
- Besöksverksamhet, samtal, samverkan med kommun och organisationer i diakonifrågor.

Från skolan finns en uppdragsbeskrivning som beskriver inriktningen på hur arbetet ska ske, men från församlingen finns endast uppgiften att vara på skolan.

#### **4.2.1. Diakonens roller**

Diakonen träffar eleverna i flera olika sammanhang. Hon presenterar sig för eleverna tillsammans med resursteamet kurator, skolsköterska, då de börjar sin första termin. Sedan träffar hon eleverna i klassrummet, i aulan vid olika temadagar och då hon går omkring på skolan. Diakonen möter även enskilda elever i biblioteket för samtal eftersom hon inte har något eget kontor på skolan. Om behovet finns går de någon annanstans för vidare samtal. Diakonens roll är inte densamma i klassrummet och i samtalsrummet. Då hon presenterar sig i gymnasiets årskurs ett tillsammans med resursteamet, är hon en av dem som arbetar med elevvård. Eleverna i årskurs två möter diakonen i samband med att hon går ut i klasserna och har en lektion med ett självbildsspel, en gruppdynamisk övning. Då eleverna går i trean kommer diakonen ut i klasserna och har en lektion om etik och samlevnad. Eutanasi, homosexualitet, abort och kärlek är ämnen som de arbetar med då. Under de lektionerna har diakonen en undervisande funktion. Diakonen har även varit med och anordnat temadagar de senaste åren. På den återkommande kärleksdagen har bland annat Olle Waller från "Fråga Olle" i TV5, haft en föreläsning och Magnus Silverstolpe från tidningen Slitz har varit sexualupplysare. Diakonen har i samband med föreläsningen ordnat klotterplank och prytt biblioteket med en mistel, så kallad pusskvist. Barnmorskor är också med och har värderingsövningar med eleverna. På våren sker en uppföljning på temadagen då en barnmorska talar om sex och könssjukdomar och en diakon berättar om att vara ung utomlands och vilken betydelse Svenska kyrkan i

utlandet kan ha i olika situationer. Diakonens roll är då samordnande. För enskilda samtal finns diakonen på biblioteket, måndagar och fredagar kl. 10-12. Måndagar kan vara jobbiga efter helgen och fredagar oroliga inför helgen. Diakonen har då bland annat regelbundna samtal med några som tidigare blivit mobbade. Diakonens roll är då den lyssnande och själavårdande.

Diakonen har även en roll i förhållande till föräldrar, lärare och annan personal. Hon presenterar sig vid det stora föräldramötet för ettornas föräldrar och inleder med att läsa följande citat från Sokrates:

Våra dagars ungdom älskar lyx, den uppträder ohövligt, föraktar auktoriteter, har ingen respekt för äldre människor och pratar när den borde arbeta. De unga reser sig inte när äldre personer kommer in i ett rum. De säger emot sina föräldrar, skryter på bjudningar, glufsar i sig efterrätten vid matbordet, lägger benen i kors och tyranniserar sina lärare!

*”Så utvecklar jag det med att säga att vi har hållit nog länge i denna tradition att klaga på dagens ungdom. Vi ska i stället vara stolta över våra ungdomar...”*. Här tar diakonen på sig rollen att föreläsa lite för föräldrarna och samtidigt berätta hur hon finns till på skolan för deras skull.

Diakonen är en del av resursteamet och krisgruppen på skolan, vilket innebär att lärare och annan personal kan kalla på diakonen. Det händer ungefär en gång vart annat år, berättar hon. *”En gång har en lärare frågat om jag kunde komma och prata med en elev som bara sov. Det gjorde jag.”*, berättar hon.

Diakonens roll skiftar och syftet med de olika mötena ser olika ut. Diakonrollen kan därmed bli otydlig.

#### **4.2.2. Anonym och neutral**

Tre av de intervjuade eleverna svarade att de inte visste vem diakonen är. Eleven som talat med diakonen i samband med sitt projektarbete om livskvalitet visste inte att det var diakonen hon talade med. När hon frågade på biblioteket sade de att det fanns en ”tjej” hon kunde intervjua men de nämnde inte att hon var diakon. När eleverna sedan fick veta mer om i vilka sammanhang diakonen är med kom de på vem hon var, men hade ingen aning om att hon var diakon. Båda lärarna och rektorn tyckte att det

är bra att de inte vet vilka elever som har haft kontakt med diakonen. De menade att diakonen är en neutral person, som resurs för den enskilde, utanför skolarbetet. Rektorn sade att det är skönt att inte ha statistik på allt och att något får vara i fred, samt att det är viktigt att känna att man inte är observerad. Eleverna känner igen diakonen från olika sammanhang då de haft henne i klassen eller sett henne på temadagar, men få vet att hon är just diakon. Personen är känd men diakonen som tjänst är anonym. Anonymiteten bland eleverna leder till att de inte vet vad de kan förvänta sig av diakonen förrän de lärt känna henne. Eleven som samtalat med diakonen fick frågan om hon skulle du kunna tänka sig att prata med henne igen, och svarade:

- Ja, ja. Absolut! Det kändes som om hon tyckte att det var kul, att hon tog tid. Så kände jag. Man träffar henne och så säger hon hej, och så var hon ju lätt att prata med också.

Efter det första mötet kunde eleven tänka sig att komma tillbaka till diakonen för samtal. Då hade eleven fått förtroende för henne, men eleven trodde fortfarande att hon var pastor. Här blir dilemmat tydligt med att professionen diakon är okänd. Det är inte självklart vad eleverna associerar till då man presenterar sig som diakon. Att det är en person från någon kyrka blir tydligt om diakonen bär skjorta och det vita "frimärket", men de intervjuade associerar till en präst eller pastor. Många gånger kanske det inte spelar så stor roll eftersom alla arbetar med livsfrågor och tro. Men den sociala kunskapen som diakonen har förblir anonym.

Jag funderar på om diakonen har en medveten strategi att först skapa en bild av sig själv hos eleverna och sedan bli tydlig med vilket uppdrag hon har. Jag ser ett dilemma i att det å ena sidan är viktigt att vara igenkänd så att eleverna vet vem de kan vända sig till. Å andra sidan finns behov av att enskilda samtal med diakonen ska ske anonymt och kanske diakonen inte ska vara för igenkänd.

#### **4.2.3. Vikarie som löser problem**

De två elever som visste vem diakonen var hade just haft henne under en lektion och hade uppfattat henne som vikarie. Ingen av dem kände igen henne sedan tidigare. En av dem sade spontant att det antagligen var så att en elev hade berättat att det inte

var så bra i klassen. Kanske det var därför diakonen kom. Eleverna berättade att de inte hade så bra sammanhållning i klassen och att ingen ställde upp för någon annan, att det var pratigt, tjafsigt och gnälligt. De tillade att de går en tjejklass. På frågan om det har blivit bättre i klassen svarade en nej och den andra sade: *”Jo , nu då du och jag har börjat att umgås”*. En av dem sade att diakonen nog kom för att de skulle få lite bättre självförtroende och kanske respektera varandra lite bättre, att *”folk liksom tänkte till lite, för alla har ju någon speciell egenskap”* Den andra sade att hon inte mätte så bra efter den där lektionen. Eleven som skrev projektarbete berättade också att klassen hade haft vikarie på en lektion. *”Kanske var hon inbokad.”* Det var diakonen, fast det tänkte hon inte på då. Det var ingen vanlig lektion. En elev i taget gick ut och under tiden skulle de andra i klassen komma överens om tre bra egenskaper om den som gått ut. När eleven som gått ut kom in igen talade klassen om de tre egenskaper de kommit överens om.

Eleverna har uppfattat diakonen som en vikarie då hon har kommit till klassen. De har arbetat med sina självbilder och en av eleverna mätte inte så bra efteråt. En reflektion är att eleven kanske hade tagit kontakt med diakonen efteråt om hon vetat att möjlighet till enskilt samtal fanns. Det kan ju även vara så att diakonen sade det men att eleven inte kom ihåg det. Då diakonen presenterar sig för eleverna första gången gör hon det tillsammans med sjuksköterska och kurator. För lärarna har det blivit tydligt att diakonen har samtalsfunktionen men eleverna hinner glömma bort vem hon är och vad hon gör.

#### **4.2.4. Sammanblandning med kurator och skolevangelist**

En av eleverna fick veta att diakonen ibland har enskilda samtal då någon känner behov av att prata, sade han: *”Men då kanske jag har pratat med henne, för jag har pratat med någon här, förut när jag hade problem”*. Eleven berättade var de hade haft samtalet och jag berättade då att jag sett att kuratorn har sitt kontor där.

Eleven som intervjuat diakonen i och med sitt projektarbete trodde först att diakonen var skolpastorn. Eleven visste att det fanns en skolpastor, så hon trodde själv att sammanblandningen kanske berodde på att diakonen hade diakonskjortan med krage på sig. För elevens del kanske det inte betyder så mycket om det är en kurator, diakon eller skolpastor de har talat med, bara de känner att någon har lyssnat och att

det känns bra. Kuratorn är en del av skolans organisation och skriver ned vilka samtal som sker. Diakonen kommer från Svenska kyrkan, finns för samtal om livsfrågor, men skriver inte ned vilka samtal som sker och har ingen evangeliserande funktion. Skolpastorn kommer från pingstkyrkan och är på skolan för att evangelisera. Om skillnaderna tydliggjordes skulle eleverna få kunna välja vem de skulle samtala med. Möjligheten finns också att även andra frågor skulle väckas hos eleverna.

#### **4.2.5. Attityder hos lärare och annan personal**

I och med att diakonen finns med i förteckningen över skolans personal och har en uppdragsbeskrivning vet all personal i skolan att hon finns och kan läsa om vad hon har för uppgift. Personalen i biblioteket hade t ex hänvisat till diakonen då en elev skulle göra ett projektarbete om livskvalitet. Den elev som berättade att lärarna hade sagt att han skulle gå till kuratorn och prata om de problemen han hade hemma hade inte fått veta att det fanns diakon eller skolpastor att prata med.

Rektorns första kommentar om diakonen är att hon vet att hon gör ett bra jobb. Sedan berättar hon att diakonen varje höst besöker klasser och har samarbetsövningar som är populära. Hon framhåller att diakonen ingår en elevvårdsgrupp och är med på enhetsträffar, så att hon får information om vad som sker på skolan, samt att diakonen är med på föräldrainformation, information till hem, blivande elever och nuvarande elever. På frågan om det känns som om man kan ta kontakt med diakonen svarar en av lärarna: *"Ja visst!"* Han säger att diakonen är ytterligare ett stöd, lite utanför, för både elever, föräldrar och lärare. Den andra läraren svarar: *"Jag har inte tänkt i den banan att man säger – Prata med vår diakon"*. Rektorn menar att det nog beror på vilken syn man har på diakonen. Alla tre tyckte att det var bra att det finns en person att tala med, som inte skriver ned vilka som kommer och samtalar eller rapporterar vad de talat om.

Diakonen berättar att hon talat med elever som blivit mobbade och att lärare kallat på henne. Bibliotekspersonalen och en lärare har hänvisat en av de intervjuade eleverna till diakonen. Den så kallade stöddelen har varit informerad och hänvisat till diakonen i dessa fall. Om personer som ingår i stöddelen har informerat i andra fall är svårt att säga. Även om stöddelen är informerad är det avgörande vilken attityd de

har till diakonen för att hänvisa till henne. Diakonen berättar att kuratorn först hade varit kritisk då en diakon anställdes på skola. Då de hade samtalat kring anställningen tillsammans med skolledningen och tydliggjort uppdraget försvann den kritiska hållningen.

### **4.3. Synlighetslinjen**

Arbetet som diakonen gör i klasserna och på temadagarna är synligt för alla, men hon verkar vara mer synlig som person än som diakon. Tjänsten diakon är inte synlig i och med att eleverna inte visste vem diakonen var vid en första fråga. De två tjejerna som nyligen haft en lektion med diakonen kunde tänka sig att prata med diakonen. En av dem sade att hon skulle välja kuratorn eftersom det är henne man känner till och *"man vet vad hon gör"*. Synligheten och tydligheten är avgörande för förtroendet. En elev berättar att hans farmor dog för ett tag sedan och då skulle han ha velat prata med någon kristen, men han visste inte att det fanns någon på skolan.

Ingen av de intervjuade eleverna visste att de kunde tala med diakonen och vara anonyma. De visste bara om den synliga delen av diakonens arbete. För att tydliggöra att diakonen är ett stöd för eleven utanför skolans organisation berättade en lärare att diakonen inte är med på elevvårdskonferenserna. Där går en gräns som kan vara tydlig för stödpersonalen men som eleverna inte verkar ha uppfattat. Diakonen anses vara utanför skolans organisation och till stöd för dem. Det är viktigt att veta var synlighetslinjen går både när det gäller förtroende och integritet. Vilka elever diakonen samtalar med och vad som sägs vet bara eleven och diakonen.

Synlighetslinjen verkar vara luddig ur elevernas synvinkel. Hon syns ibland, men vem hon är, och vad gör hon då man inte ser henne, är otydligt.

### **4.4. Förväntningar**

Eleverna hade först inga särskilda förväntningar på diakonen. Under intervjun blev de påmind om i vilka sammanhang de träffat diakonen och började fundera på vad man skulle kunna förvänta sig av henne. Diakonen hade ju pratat om relationer och etik. Diakonen borde vara någon man kunde prata med. Den elev som gjorde projektarbete om livskvalitet berättade:

- Ja, eftersom hon är kristen så ville jag ju veta vad hon tänker på, hur man ska leva och så. Det är sådant jag är intresserad av. Mitt projektarbete handlar om hur man ska leva för att må bra. Då frågade jag också om man väljer sitt liv, om man kan välja mening själv. Vad man påverkas av också, till exempel om jag ska, som nu när jag ska ta studenten, och då vill kanske jag ska välja hur jag ska leva i livet. Jag påverkas av massa saker som media och så. Då berättade hon lite om vad hon trodde. Gud har en plan och allt sånt.

Diakonen hade haft diakonskjortan på sig så eleven trodde att hon var pastor. Förväntningarna handlade om att det var en kristen person som kunde tala om hur man ska leva. Det finns en skolevangelist på skolan som har hand om den kristna skolgruppen och ibland är med på lektioner och talar om kristendom. Diakon och skolevangelist samarbetar inte i och med att deras uppdrag ser olika ut. I diakonens uppdragsbeskrivnings står det ” *Skoldiakonen har inte till uppgift att förkunna kristen tro* ”. Här kommer vi tillbaka till det diakonala, att tjäna människor utan att man förväntar sig något tillbaka. På frågan om vad det kan vara för nytta med att det finns en diakon på skolan, svarade de båda tjejerna som kom samtidigt: ”*Vissa kanske inte vågar prata med lärare eller föräldrar*”.

Lärare förväntar sig att diakonen har presentat sig för de flesta av eleverna i och med att hon går runt i klasserna och att eleverna uppfattat att hon finns för samtal. Diakonen ska vara ytterligare ett stöd, lite utanför organisationen, både för elever, föräldrar och lärare. En lärare förväntade sig nog att få av de eleverna som har sina lektioner i ett annat hus än där biblioteket ligger, vet vem diakonen är.

#### **4.5. Sanningens ögonblick**

”Utan kunskap om och insikt i viktiga eller problematiska sanningens ögonblick, både i medarbetar – och kundperspektiv, blir det svårt eller omöjligt att utveckla tjänster med inbyggt kvalitet” (Edvardsson 1996, s 69). Han tar upp de kännetecken som Lewis och Entwistle (1990) har pekat ut för tjänstemötet sett som ett ”ansikte mot ansikte” - samspel mellan anställda och kunder;

- Att det har ett bestämt syfte
- Att tjänsteförmedlaren inte betar sig helt osjälviskt utan avser att utföra ett visst arbete

- Att tidigare bekantskap mellan aktörerna är inte nödvändig
- Att tjänstemötet har ett snävt fokus
- Att ett uppgiftsorienterat snarare än ett socialt informationsutbyte överväger

Det diakonala tänkandet kring tjänst krockar med det Edvardsson skriver. Många gånger vet kanske inte diakonen vad syftet med mötet är från början. Mötet kan inledas som ett socialt informationsutbyte. Mötet kan ha flera fokus och ett tydligt fokus kan formas under tiden mötet pågår. Betydelsen av ”helt osjälviskt” kan man tolka på olika sätt. Jag tolkar det som att tjäna utan att förvänta sig något tillbaka, men att man ändå sätter gränser för kunden för att kunna utföra arbetet.

#### 4.6. Tjänstekarta

Tjänstekartan visar alla de aktiviteter som krävs för den aktuella tjänsten. Ett exempel beskrevs i tidigare avsnitt. Ytterligare ett exempel handlar om eleven som gjorde projektarbete och blev vägledt till diakonen på följande sätt:

Vad säger läraren till eleven?

”Gå till diakonen. Henne kan du tala med när det handlar om livskvalitet.”

Vad väljer eleven?

Eleven väljer att inte gå direkt till diakonen utan går till biblioteket och ber om hjälp.

Vad säger personalen på biblioteket?

”Tala med henne”, och ger eleven ett namn. Eleven visste vem hon var och hur hon såg ut. Vid ett senare tillfälle stoppade eleven diakonen i korridoren och frågade om de kunde samtala.

Vad säger diakonen?

”Visst, vi bestämmer en tid!!

För att tjänsten skulle fungera krävdes det att lärare och bibliotekspersonal, stöddelen, vet att diakonen finns och att hon har en viss kompetens. Tack vare att

diakonen hade varit synlig i andra sammanhang kände eleven igen henne. Dessutom krävs det att det finns ett rum där de kan tala ostört för att tjänsten ska fungera.

#### **4.7. Livsperspektivanalys**

Elevernas livsperspektiv är inte så långt, men det visade sig att de erfarenheter som de hade inverkat på deras förväntningar på diakon och kyrka. En elev berättar att hon tidigare sjungit i en ungdomskör, att det var roligt och att ledarna var snälla. Sedan har det inte varit någon kontakt mer än skolavslutningar. I kontakten med diakonen berättar hon:

Det kändes som...Hon är ju kristen. Jag fick ju för mig att hon var pastor. Det kändes som tryggare att prata med henne. Man har väl någon bild av att alla är lika mycket värda. De här 10 budorden. Nej, jag vet inte, men på det sättet kändes det skönt att prata med henne, tycker jag.

För eleven stod kyrkan för en syn där alla människor är lika mycket värda och de tio budorden, men hon visste inte var eller när hon lärt sig det. En elev berättar att han var i kyrkan någon gång när han var liten. Antagligen med sin farmor eftersom hon var kristen. Sedan har han varit i kyrkan när någon gift sig eller när det har varit begravning. Nu tänker han mest på kyrkan som en begravningsplats, och det är inte positivt. Om någon skulle dö nu skulle han vilja prata med en kristen. En elev har kontakt med pingstkyrkan och tar självklart kontakt med pastorn där eftersom erfarenheterna av kyrkan är positiva.

En elev berättar att den bild han har av kyrkan, förutom vigslar och begravningar, är den som visas på film. Kyrkan är då ett ställe dit man kan gå och prata om sina problem och bikta sig. En elev berättade att hon ser på TV-gudstjänster ibland. Hon kom in på vad som hände i Knutby och tycker att det är avskräckande. Alla verkade vara hjärntvättade. På frågan om hon tror att man tänker så om kristna svarade hon:

- Ja! Ibland ja. Man sätter nog in dem i en kategori eftersom kristna inte är så vanliga nu. Får man höra att någon är kristen så tänker man, då måste hon vara sån. Fast det är ju mest fördomar man har. Det behöver ju inte alls vara så. Men tyvärr tror jag att man gör det. Precis som man tror om muslimer. De är så.

Hon tror vidare att media har stor påverkan på gymnasieelever. Hon tror också att Knutbyfallet gör att en del tvekar att ta kontakt med en diakon eller pastor, oberoende av vilken tidigare erfarenhet personen haft av kyrkan.

- Ja, tyvärr tror jag att det har stor påverkan. Eftersom jag blev avskräckt tror jag att många blev det. Fast man har väl lite kvar av den här synen att kristna tycker att alla är värda lika mycket. Man har två syner. Jag tror att det har avskräckt jättemånga. Media har jättepåverkan för upplevelser och fördomar.

#### **4.8. Erbjudandets utformning**

Tjänsten skoldiakon är 25%, 10 timmar per vecka, på en skola med 1500 elever. Diakonen finns med i något sammanhang i klassrummet varje läsår, samt vid särskilda temadagar. Diakonen talar om och har övningar kring etik och självkänedom. Hon finns tillgänglig för eleverna i biblioteket måndagar och fredagar kl. 10-12. I biblioteket sitter hon i en studieceld, men vid enskilda samtal kan hon flytta, ibland till fikarummet. Det finns också möjlighet för lärare att kalla på diakonen om de upplever att en elev har behov av att samtala med henne. Diakonen är även med i skolans krisgrupp och i resursteamet. För att vara uppdaterad på vad som händer på skolan är diakonen även med på enhetsträffar. Det finns ingen presentation av diakonen och hennes uppdrag med information om hur man kan nå henne på någon anslagstavla eller i något annat sammanhang, vilket gör diakonen otydlig.

Utifrån uppdragsinstruktionen skall diakonen vara samtalspartner med elever som brottas med olika personliga problem. Intervjuerna visar att eleverna i allmänhet inte vet att diakonen finns för samtal för deras personliga del. När de i samband med intervjun får höra att möjligheten finns uppger de att kan de tänka sig att ta kontakt. En elev nämner att ett motiv kunde vara att en person i hans närhet dog. En annan elev hade motivet att tala om sitt projektarbete om livskvalitet. Två av eleverna berättar att diakonen kom till klassen och trodde då att motivet var att det inte var så bra sammanhållning i klassen. En av lärarna jämför diakonen med en ambulans, som finns där om det skulle hända något. Då skulle det finnas motiv att ta kontakt. Diakonen berättar själv att hon har haft samtal med en del som blivit mobbade.

Kritiska händelser kan ha betydelse för vilka förväntningar eleven får i fortsättningen. Med kritiska händelser avses händelser som på ett positivt eller negativt sätt avviker från det förväntade i den aktuella situationen (Pettersson, 2000, s 278). Händelser kan förmedlas via massmedia. Händelsen är då ofta en nyhet som avviker genom att vara negativ. En av eleverna tar upp massmedias rapportering av det som skedde i pingstförsamlingen i Knutby. Det som beskrevs av otrohet, sex och mord avvek starkt från vad eleven förväntade sig av kyrkan. Eleven började då fundera på sin egen bild av kyrkan och var tveksam till om unga människor skulle ta initiativ till att träffa en person från kyrkan efter det. Samtidigt lever hennes gamla bild kvar av hur roligt det var i kören i kyrkan då hon var liten, och hur mycket hon tyckte om ledarna.

#### **4.9. Kvalitetsfaktorer**

Per Pettersson har i sin undersökning fått fram elva kvalitetsfaktorer av betydelse för individens bedömning av relationen till kyrkan och kyrkans tjänster (Pettersson, 2000, s 337). Dessa är: trovärdighet, öppenhet, lättsamhet, trygghet, känsla av sammanhang, sociala kontakter, personligt bemötande, existentiellt tilltal, delaktighet, stillhet och högtidlighet. I denna undersökning, som endast studerar en del av kyrkans tjänst och som dessutom tilldrar sig i det kommunala sammanhanget skolan, har jag fått följande kvalitetsfaktorer bekräftade: trovärdighet, lättsamhet, trygghet, personligt bemötande och existentiellt tilltal.

En elev sade:

- Ja, eftersom hon är kristen så ville jag ju veta vad hon tänker på, hur man ska leva och så. Det kändes som om hon tyckte att det var kul, att hon tog tid. Så kände jag. Man träffar henne och så säger hon hej, och så var hon ju lätt att prata med också. Jag tror. Det kändes som, hon är ju kristen... Det kändes som tryggare att prata med henne. Man har väl någon bild av att alla är lika mycket värda. De här 10 budorden. Nej, jag vet inte, men på det sättet kändes det skönt att prata med henne, tycker jag.

#### **4.10. Mål – förväntningar och skillnaden där emellan**

Jag prövar här den modell som Zeithaml, Parasuraman och Berry (ref. i Gustavsson & Kullén 1997) utvecklat för att finna ”gap” eller källor till kvalitetsproblem. Efter var och en av modellens fem punkter redogör jag för hur undersökningen på gymnasieskolan utfallit.

1. Kundens förväntningar och ledningens uppfattning om kundens förväntningar.

Eleverna har väldigt otydliga förväntningar. Flera av dem föreslog att diakonen skulle vara mer synlig och berätta vad hon är till för på skolan.

2. Kopplingen mellan ledningens uppfattning och kundernas förväntningar och förmågan att översätta denna kunskap till specifikationer. Det kan handla om att men efter kundundersökningar fått ny kunskap men att man inte använder den till att t ex ändrar rutiner.

Den rektor som intervjuades talade om diakonens medverkan på lektioner och temadagar samt att det finns någon lite utanför organisationen som eleverna kan tala med. De elever som intervjuats mindes temadagarna och att diakonen även varit med på lektioner, men de visste inte att det fanns en möjlighet att tala med diakonen enskilt. Tydligare information om att elever kan tala med diakonen enskilt och under tystnadsplikt behöver ges till eleverna.

3. Då man verkligen skrivit ned kravspecifikationerna, men av olika anledningar inte kan utöva dem i verkligheten.

Ledningen har en uppfattning om elevernas behov och har skrivit en uppdragsbeskrivning för diakonen (Se 4.1 Förutsättningar för diakonens arbete). Det är svårt att vara en samtalspartner till enskilda elever med personliga problem då de inte vet att möjligheten finns. Vet läraren om de personliga problemen finns möjligheten att rekommendera samtal med diakonen, men då är det ju delvis synliggjort att problemen finns. I grupp träffar diakonen eleverna genom att hon är ute i klasserna för att tala om och göra övningar kring livsfrågor/existentiella frågor. Kanske finns det möjlighet att tala om livsfrågor i en annan grupp än klassen. Att diakonen inte samarbetar med skolevangelisten kan vara ett tecken på att diakonens uppgift inte är att förkunna kristen tro. Rektorn trodde att skolevangelisten och diakonen hade någon knytning till varandra och påpekar att det är bra att det finns en man som berättar om sitt liv. En elev trodde att diakonen var skolevangelisten. En annan berättar att det är skolevangelisten man ser mer i cafeteria och hon tror att det är de som själva är kristna som vet vilka de här personerna är. Här behövs ett förtydligande i vad diakon och skolevangelist har för olika uppdrag.

4. Att man genom extern kommunikation skapar förväntningar hos kunderna som inte kan infrias.

Det finns ingen extern kommunikation omkring diakontjänsten på skolan som skapar förväntningar enligt de intervjuade eleverna. Men om man tolkar extern kommunikation som tidigare erfarenheter av kyrkan eller en enskild diakon eller präst, så finns förväntningar på att kunna samtala om problem. En elev hänvisade till filmer han sett på TV då människor talat om sina problem med en präst.

5. Relationen mellan den förväntade och den upplevda tjänsten sammanfattar 1-4.

Det finns inga särskilda förväntningar på diakonen från elevernas sida. Några elever trodde att diakonen var vikarie då hon kom in i klassrummet. Därmed kan de ha haft felaktiga förväntningar i och med att de förväntade sig en vikarie. Två elever förväntade sig att hon skulle komma för att lösa problem eftersom de hade haft dålig sammanhållning i klassen. Diakonen hade då en lektion när eleverna fick arbeta med sina självbilder. En av dem upplevde att situationen i klassen blev bättre efter det genom att just de två lärde känna varandra. Den andra eleven upplevde att hon mådde sämre efter lektionen. Hade det varit tydligt att elever kan tala enskilt med diakonen kanske eleven tagit kontakt för att tala om hur hon mådde. Ledningens förväntningar på samtal i grupp för att diskutera livsfrågor/existentiella frågor har infriats men förväntningen att diakonen ska vara en samtalspartner till enskilda elever är i detta fall inte infriad.

För att minska de gap, källor till kvalitetsproblem, som visat sig i undersökningen, kan diakonen göra följande:

- Tydliggöra diakonens uppdrag för både personal och elever.
- Tydliggöra skillnaden mellan skolevangelist, skolpastor, kurator och diakon.
- Tydliggöra de olika möjligheter till enskilda samtal som finns om man har ett personligt problem eller vill tala om livsfrågor.
- Ge möjlighet till samtal om livsfrågor andra gruppkonstellationer än klassen.
- Hitta former för att söka dialog med eleverna, dels om deras behov av samtal, dels i vilken form samtalet ska ske och dels vilka ämnen samtalet ska beröra.

I detta fall är det möjligt att tydlig information om de tjänster diakonen kan ge, innebär att efterfrågan på diakonens tjänster blir så stor att 25% tjänst på skolan inte räcker till. Då diakonen började sin anställning skulle hon använda 60% av sin tjänst till att arbeta på skolan, men hon säger att det inte var så lätt att fylla tiden med vettiga uppgifter. Kanske är det tid att se vilka förväntningar som finns från elever, skolpersonal och ledning idag.

För att kunna mäta kvaliteten på en tjänst krävs det tydliga tjänstebeskrivningar och målbeskrivningar. Då finns det underlag för att jämföra kundens upplevelse av tjänsten med de mål som sätts upp. För att göra trovärdiga kvalitetsmätningar måste det vara tydligt vilka kvalifikationer som krävs för att kunna utföra tjänsten. Denna tydlighet kan även ge tydligare förväntningar från kunderna på professionellt bemötande. Detta gäller det diakonala arbetet i allmänhet och jag ser det som grundläggande för att diakon ska räknas som en profession.

## **5. Analys och diskussion**

Syftet med denna studie är att pröva en modell för att mäta kvalitet på diakonalt arbete. Om det är god kvalitet på den diakonala tjänsten ska eleverna uppleva att de är sedda och förstådda. Vilken kontext ungdomarna lever i, vad som sker i en människa då hennes identitet utvecklas och vad som kan förväntas av diakonen i hennes professionella arbete är grundläggande. I denna analys och diskussion förs resonemang utifrån litteratur om ungdom, identitet och religion, religiös förändring, professionalisering och diakonens yrkesroll och vad som sagts i intervjuerna. Analysen har tre delar. Först beskrivs vad som sker på den övergripande samhällsnivån, macronivån. Sedan vad som sker på den lokala planet, mesonivå och sist den individuella nivån, micronivån.

### **5.1. Samhällsövergripande**

Trender och förändringar på samhällsnivå påverkar de enskilda samtalen mellan ungdomarna och även deras relation till vuxenvärlden och religionen. På den samhällsövergripande makronivån har utvecklingen av människors relation och förhållningssätt till kyrkan lett till att ungdomar idag ofta inte har något krav på sig att konfirmera sig utan kan välja religion själva. Kunskapen om kyrkan och

kristendomen finns för det mesta inte. Skillnaden på Svenska kyrkan och övriga kyrkor och samfund har inte så stor betydelse för ungdomarna. De flesta ungdomar vet inte vad en diakon är eller hur diakonskjortan eller diakonemblemet ser ut. Detta kan vara en förklaring till att eleverna inte visste vem diakonen var trots att de hade träffat henne.

### **5.1.1. Diakonens professionalisering**

På den samhällsövergripande nivån är det viktigt att diskutera diakon som ett yrke, en profession. Diakonen har ingen samhällelig sanktion eftersom de flesta i samhället inte vet vad en diakon är. Man vet inte vad man kan förvänta sig av en diakon. Olika diakoner har olika kompetenser utifrån vilken fackutbildning de grundar sig på. Några gemensamma nämnare som förväntas av diakonen kommer fram i Charlotte Engels (2002) undersökning. Dessa vill jag definiera som speciellt yrkeskunnande vilket också ger en professionell auktoritet till diakonen. Här följer de punkter som jag ser som särskilt viktiga i mötet med ungdomar.

- att utifrån en jämlik nivå kunna förmedla sina tankar runt livet, och att utan att påverka klargöra viktiga aspekter på liv och död, känslor, etc.
- att vara komfortabel med att bara vara och invänta de livsfrågor som kan komma upp,
- att kunna möta en ibland mycket djup problematik, till exempel i samband med incest,
- en medvetenhet om såväl de egna fördomarna som den personliga inställningen till exempelvis sexualitet, invandrare, missbruk och alkoholproblematik.
- goda personliga relationer, ett gemensamt och för båda parter relevant mål samt en ömsesidig kunskap om respektive verksamheter och situationen i samhället och närområdet.

Det professionella handlar dels om hur man utifrån sitt grundyrke hanterar sin kunskap och erfarenhet, dels hur man som diakon lever upp till sina löften. Det handlar om förmågan att lyssna, se och analysera utifrån sin kunskap, vägleda och själv agera i väl valda situationer.

Kyrkans människor förväntas ha en särskild etik och ska tala om den med andra. Etiska riktlinjer som styr det diakonala arbetet skulle tydliggöra uppdraget både för diakonerna själva och de organisationer som samarbetar med diakonen.

Det är viktigt att tydliggöra att det diakonala arbetet sker på tre olika nivåer. Akut stöd till människor som befinner sig i utsatta situationer, förebyggande arbete för att hindra att människor hamnar i utsatthet eller för att lindra konsekvenserna av den utsatta situationen, samt samhällsarbete för att påverka dagens eller framtidens negativa livsomständigheter som människor lever i. En del av diakonens arbete på skolan handlar om akuta enskilda samtal eller att finnas med vid en olycka. Undervisning i etik och samlevnad och övningar i självkänedom handlar om förebyggande arbete. En diakon på en skola kan beskriva den vardag eleverna lever i. Det som diakonen ser kan hon bedöma utifrån sina kunskaper och erfarenheter för att sedan handla genom att pålysa brister i skolan genom de nätverk diakonen har. Att påverka förhållanden för elever i skolan blir en del av utvecklingen i samhället.

### **5.1.2. Media**

Media har stor påverkan på oss alla och kanske särskilt på gymnasieelever som ska välja yrke och inriktning i livet. Det som visas i TV och skrivs i tidningar kan ha större auktoritet för ungdomarna än det föräldrarna säger. En av eleverna säger att hon ser på TV-gudstjänster ibland. Kanske minns hon gemenskapen då hon sjöng med i en kör och var med på gudstjänster. Kanske ger det henne trygghet. Hon tar också upp vad som hände i Knutby och tror att man nu tvekar att ta kontakt med en diakon eller pastor, fastän man kanske har en bra bild av kyrkan innan. Alla verkade vara hjärntvättade och det är avskräckande. En annan elev säger att på film är kyrkan ofta ett ställe dit man kan gå och prata med en präst om sina problem och bikta sig. Idag finns det olika program om religion och tro på TV, Existens t ex. Det skulle vara intressant att veta om ungdomar tittar på dem och vad de tycker. Kanske ger de vägledning som ungdomar söker. Som diakon på en skola inser jag att man behöver se en del på TV.

### **5.1.3. Auktoriteter**

För att möta eleverna i deras frågor om livet, hur man bör leva och varför, är det viktigt att inse vad ungdomar ser av religioner och vilka olika auktoriteter de har att välja bland. Religionen träder in i den offentliga sfären och fortsätter att spela en betydande roll i den fortsatta utvecklingen av den moderna världen (Woodhead, Heelas 2000). Det är inte vilken religion man tillhör utan vilken auktoritet man ger en, text, en upplevelse, vetenskap, andra människor och inte minst sig själv, som blir

viktigt. Ungdomar idag är hänvisade till existentiellt sökande då institutioner och auktoriteter minskar i betydelse. Marknaden styr oss mer än vi ofta tror på många områden i våra liv. Att föräldrar, kyrka eller experter är auktoriteter är ingen självklarhet. Ungdomar kan tillsammans med sina kamrater välja vilken auktoritet som de ska låta sig styras av.

Linda Woodhead och Paul Heelas delar in religioner i kategorierna *religions of difference*, *religions of humanity* och *spiritualities of life*. De beskriver relationen mellan det gudomliga, det mänskliga och den naturliga ordningen. Auktoriteten, det vi låter oss styras av, är olika i de tre kategorierna.

- Auktoriteten i *religions of difference* ligger hos det gudomliga, heliga texter, personer och uppenbarelser. För individen är det viktigt med lydnad och att vara trogen.
- I *religions of humanity* är det mänskliga likt det gudomliga. Det är handlandet som räknas, aktiv kärlek. Man ansluter sig till värden som frihet, tolerans och humanitär etik. Gud är mer inneboende än transcendent för dem med en liberal uppfattning. Traditionen är en barriär mellan det övernaturliga och människan.
- *Spiritualities of life* fokuserar på att det redan finns en tingens ordning. Man uppehåller sig vid det som sker här och nu, och det som är nödvändigt är att arbeta med riter, meditationer mm. Det finns en bestående enhet i hjärtat av alla religioner och den är naturens ordning som helhet.

De tre kategorierna lever i samexistens i inom samma religion, ibland i harmoni och ibland i konflikt (Woodhead, Heelas 2000). Det gudomliga, det mänskliga och den naturliga relationen mellan det gudomliga, det mänskliga och den naturliga ordningen ser olika ut för olika människor. Det som blir intressant är inte vilken religion man tillhör utan vilken auktoritet man ger en, text, en upplevelse, vetenskap, andra människor och inte minst sig själv. I det sammanhanget blir den existentiella rådgivningen av avgörande betydelse för deras välbefinnande, hälsa och tankar om framtiden. Diakonen har en rådgivande roll på skolan och hennes syn på religioner, auktoriteter och vad som är mänskliga behov är betydelsefull.

#### **5.1.4. Sekularisering och sakralisering**

Sekularisering är vi vana att höra om men idag talar man även om att det pågår en sakralisering. José Casanova beskriver sekulariseringen som tredelad. Sekularisering innebär dels en uppdelning av den världsliga sfären och religiösa institutioner och normer, dels en nedgång av religiös tro och praktik, dels en marginalisering av religion till den privata sfären (G. Davie 2000). Kyrkorna kan inte längre befalla människor men kyrkorna fortsätter ändå att vara betydelsefull på olika nivåer i den sociala verkligheten. Som frivilligorganisationer är de både inflytelserika och effektiva, skriver Grace Davie. Sakraliseringsteorin uppmärksammar att religionen blir starkare i modern tid. Religiösa traditioner världen över vägrar att ta en marginell och privatiserad roll. Religionen träder in i den offentliga sfären och fortsätter att spela en betydande roll i den fortsatta utvecklingen av den moderna världen (Woodhead, Heelas 2000). När ungdomar söker bland religioner och livsåskådningar är det av betydelse att kunna tala med någon vuxen som har religiös erfarenhet, men som inte är ute efter att frälsa en ung människa till sin egen tro. Diakonen på skolan kan vara en sådan vuxen. Sker det en sakralisering i vårt samhälle och religiösa traditioner blir starkare kan en diakon på en skola se och kanske tyda tendenserna, och därmed vara en god samtalspartner till både elever och lärare. Att finna en religion som förklarar vår oförutsägbara värld och ger hopp, kan vara en trygghet.

#### **5.1.5. Tillit**

Vi behöver ha en grundtillit, en trygghet som ger oss mod att möta det vi inte vet så mycket om och ett hopp om att det faktiskt kommer att gå bra. Förmågan att kunna sortera och skjuta ifrån sig risker för att inte drabbas av ångest är viktig för att inte allt ont som kan hända ska ockupera vårt inre. Vi försöker att skapa kontroll över våra liv och naturen som omger oss för att försäkra oss om att olyckor inte ska ske. Giddens (1997) hänvisar till McKibben och skriver om den socialiserade naturen. Naturen i den gamla meningen var oförutsägbar. Stormar kom utan förvarning. Idag kan vi lita till den moderna teknologin och lita på expertisen övervakar väderförhållandena. Vi vet mer och kan förvarnas och förebygga svåra olyckor. Kunskapen ökar men också oron (Giddens 1997, s 165) Växthuseffekten skrämmer oss men skrämmer individer olika mycket. Jag kan tänka, det som sker det sker och jag behöver inte bry min hjärna. Fatalism är ett slags ”avståndstagande från

moderniteten – ett förkastande av den kontrollerande inställningen till framtiden till förmån för den syn där man låter händelserna komma som de vill” (Giddens 1997, s 132). Jag kan också ha en inre övertygelse att även min lilla insats faktiskt kan påverka utvecklingen. Mina val har betydelse för framtiden. Jag kör inte bil i onödan. En elev som ska välja inriktning på sina studier kan välja tekniker för att kunna vara med och utveckla motorer som inte drivs med olja. Jag kan be till Gud om ledning och hjälp med mina val. Ibland får vi sätta parentes om vissa tänkbara scenarier, slå bort tanken på vad som skulle kunna hända och gå vidare i livet. Oro för små banala saker kan också ta överhand ibland. Uttryckte jag mig fel och gjorde bort mig? Omvärldens eventuella tankar om mig kan suga ur alldeles för mycket energi på grund av att jag oroar mig. Giddens tar upp ett exempel med en spion som blir alldeles uppskrämd av en felringning (Giddens 1997, s 154). Det normala som inte borde sätta oss ur spel och stressa upp oss kan under vissa omständigheter blåsas upp till stora problem. I ungdomsgång där det är viktigt att passa in i gruppen och inte göra bort sig. Det är ofta då man är mest hängiven sina ideal och blir besviken på dem som inte har samma åsikter. Här kan vi avsiktligt utsätta oss för risker och experimentera med vår grundläggande tillit (Giddens 1997, s160). Var går gränsen för vad jag klarar, hur länge jag kan behärska mig? Det blir en uppvisning både för en själv och för andra i att hävda sitt mod. Det kan handla om att hoppa fallskärm men också att engagera sig för andra människor. De förhållningssätt man har kommit fram till i 20-årsåldern brukar vara de man håller fast vid senare i livet.

#### **5.1.6. Ungdom och identitet**

En människas identitet utvecklas under hela livet men särskilt under tonåren. Vid förra sekelskiftet skapades identiteten i bygemenskapen med familjen och kyrkan som auktoriteter. I och med industrialiseringen började ideologier och livsåskådningar att diskuteras. Experterna blev auktoriteter i vårt samhälle. I dag styr marknaden på många områden i våra liv. Att föräldrar, kyrkan eller experter är auktoriteter är ingen självklarhet. Ungdomar kan tillsammans med sina kamrater välja vilken auktoritet som de ska låta sig styras av. Framtiden är oförutsägbar och därför blir samtalet kring livsfrågor allt viktigare i vår senmoderna epok.

Antony Giddens (1997) skriver om hur identiteten påverkas i den senmoderna epoken där sociala förändringar sker snabbare än tidigare. Han tar upp tre

mekanismer som är utmärkande för moderniteten. Den första handlar om åtskiljandet av tid och rum. Alla kulturer har haft någon form för att beräkna tiden och för att placera in sig själva i rummet. Kalendrar utvecklades för att beräkna tiden och strukturera rummet och genom det tänjde man ut tiden och rummet. Idag är åtskiljandet av tid och rum ett villkor för förbindelser mellan sociala relationer tvärs över stora avstånd i tidsrummet, ända upp till globala system. Det innebär att sociala relationer lyfts ur lokala kontexter. Den andra mekanismen handlar om urbäddningsmekanismer. Pengar är ett exempel som sätter parentes om tiden, eftersom det är ett kreditmedel, och om rummet eftersom transaktioner möjliggör att människor inte behöver möta varandra. Expertsystem tränger igenom i princip alla aspekter av det sociala livet, vilken mat vi äter, den medicin vi tar, de transportmedel vi använder och så vidare. Grunden för dessa är tillit. Tilliten är relaterad till frånvaron av tid och rum samt okunnighet. Vi behöver ju inte ha tillit till en person vi hela tiden ser och vars handlingar vi kan avläsa. Tillit ligger till grund för en mängd vardagliga beslut. En tillitsfull inställning är direkt förbunden med individers och grupper psykologiska trygghet. Nya risker och faror skapas genom dessa abstrakta system, till exempel matvaror med artificiella tillsatser. Det sociala livet drivs ur det grepp som tidigare etablerade föreskrifter och praktiker hade. Reflexiviteten är den tredje mekanismen. Det handlar om att vi ständigt måste göra nya revideringar mot bakgrund av ny information och ny kunskap. Detta leder till tvivel på etablerad kunskap och existentiella bekymmer för människor (Giddens, 1997, s 26-31).

Jag tänker på hur mycket tid ungdomar använder till Internet. Internet gör att platsen inte har någon betydelse och informationen är alltid tillgänglig oavsett tid på dygnet. Vem man egentligen kan lita på, är en fråga som jag kan tolka in hos den elev som är tveksam till om elever kommer att vända sig till diakon eller skolpastor efter Knutbyfallet. Kan man lita på det som kyrkan säger? Då man inte har egen kunskap och erfarenhet är det svårt att ha tillit till specialister. Det kan vara svårt att förhålla sig till all ny kunskap och information som vi får. Diakonen på skolan kunde möjliggöra för ungdomar att samtala om livsfrågor, genom sina vanliga kommunikationsmönster och på sina egna arenor, genom att också finnas tillgänglig på nätet.

## **5.2. Kyrkan och skolan lokalt**

På den organisationsorienterade mesonivån analyseras kyrkan som tjänsteproducerande organisation i den offentliga samhällstjänsten skolan. Kyrkans tjänst på skolan är diakonen. I den uppdragsbeskrivning som skolledningen formulerat för diakonen står följande: *”Skoldiakonen har inte till uppgift att förkunna kristen tro, men arbetet grundas givetvis på en fast förankring i kristen tro och kristna värderingar”*. Tjänsten som diakon handlar om att vara förtrogen med kristen tro, kunna undervisa och samtala om frågor kring livet och tron. Diakoni är en tjänst som inte ska ställa några krav eller ha bisyften som att eleven ska bli frälst. Jag ser det som att tjänsten ska vara till nytta för elevens möjligheter att självständigt fundera vidare.

Den lokala församlingen och skolan tog gemensamt initiativ till att skapa en tjänst på skolan efter det att biskopen varit på visitation och frågan om var kyrkan är på en sådan stor arbetsplats som skolan. Förväntningar fanns då både från skolan och kyrkan. En uppdragsbeskrivning skrevs av skolledningen. Den idag anställda diakonen är den första på tjänsten och har alltså format tjänsten efter eget huvud. Det formella kravet vid anställningen var att tjänsteinnehavaren skulle vara diakon. Under intervjun ställdes många frågor då diakonen berättar att hon verkligen fick tänka efter innan hon svarade. Vilka uttalade kvalifikationer förväntades av skolledningen och församlingen på skoldiakonen? Jag har inget svar på detta. Diakonen vidareutbildade sig på distans 2003-04, 10 p i kyrkligt skolarbete vid Umeå Universitet. Detta har ökat diakonen yrkeskvalifikationer men det var inget krav vid anställningen, vilket skulle kunna vara ett krav då man går in i en tjänst som skoldiakon. Förväntningar på speciella kvalifikationer finns men de är inte uttalade och nedskrivna. Här skapas den otydlighet diakonen får leva med i sin tjänst och som även drabbar kunderna, eleverna.

## **5.3. Elevers relation till diakonen**

På micronivå analyseras den enskilda elevens relation till diakonen. Den enskilde diakonen har format sitt arbete utifrån sina kunskaper och erfarenheter. I kontakter med enskilda elever och möten i klassrummet och med lärare väcks nya frågor.

Intervjuerna visar att eleverna tyckt att diakonens besök i klasserna varit nyttiga och temadagarna hon varit med och arrangerat varit populära. Att hon var diakon visste de däremot inte. I utvärderingen av lektionerna om etik och samlevnad tyckte eleverna i flera klasser att de har diskuterat ämnena mycket redan innan, så nu funderar diakonen på att ta de lektionerna på höstterminen i tvåan och kanske flytta fram självbildsspelet till vårterminen i tvåan. Här visar diakonen på lyhördhet för elevernas önskan och behov. *”Mitt mål med etiksamtalen är väl att få ungdomarna att tänka lite djupare. Vi är alla så ytliga i samtalen idag”*. Den elev som fördjupade samtalet med diakonen fick stort förtroende henne och skulle gärna tala med henne igen.

På frågan om vad det kan vara för nytta med att det finns en diakon på skolan, svarade de två elever som kom samtidigt: *”Vissa kanske inte vågar prata med lärare eller föräldrar.”* Det man inte vågar prata med lärare och föräldrar om kan man ju prata med kuratorn om, men talar man med henne registreras samtalet. Vill man veta mer om kristen tro kan man tala med skolevangelisten. Han är tydligt kristen, men är han öppen för att tala om andra religioner? Har en elev ett samtal med diakonen kan eleven vara anonym och ingen kan ta reda på vad samtalet handlat om. Diakonen ska vara öppen för att tala om livsfrågor ur ett brett perspektiv. Att förtroendet finns visar eleven som talade med diakonen om livskvalitet. Från början fanns förtroendet hos läraren och bibliotekspersonalen som rekommenderade henne att tala med diakonen. Detta kan ha varit en hjälp som gjorde att eleven själv fick förtroende för diakonen.

### **5.3.1. Mer och tydligare information efterfrågas**

*”De kanske skulle visa upp sig mer eller ha något eget kontor här”*, föreslog eleven som velat prat med någon kristen efter sin farmors död. Han hade tagit kontakt för samtal då om han bara vetat att diakonen funnits. En elev tyckte att det var bra att bli intervjuad för då fick han också veta vilka olika personer på skolan det finns för samtal. Den elev som själv är med i en kyrka tycker att diakonen och skolpastorn kan vara mer utåtriktade genom att finnas vid ett bord, bjuda på godis och berätta om kristendomen. De enskilda eleverna berättar att de inte blivit informerade om vad diakonen finns till för. De hade antagligen blivit informerade men inte lyssnat ordentligt eller förstått vad diakonen ville säga. När det inte är aktuellt för en själv med ett enskilt samtal så lägger man inte informationen på minnet.

Med de arbetsuppgifter diakonen har och den förväntan på synlighet som eleverna efterfrågar så verkar 25% tjänst på skolan vara lite. Ökar synligheten vittnar elever om att det finns fler behov att tillgodose. Eftersom tjänsten från början innebar 60% av en heltid på skolan, så finns det kanske ett spelrum där.

## **6. Slutsats**

Syftet med uppsatsen har dels varit att pröva en modell för kvalitetsmätning i diakonalt arbete, dels att mäta kvaliteten på det diakonala arbetet i en gymnasieskola. Modellen för kvalitetsmätning har prövats genom att det tjänsteteoretiska perspektivet har satts in i ett sammanhang där en diakon arbetar på en skola. För att förstå vad tjänsten innebär behövdes kunskap om kundernas behov, vilka resurser som finns och vilka aktiviteter som utförts. Denna kunskap gick att få genom intervjuerna med elever, lärare, rektor och diakon. För att sedan kunna mäta kvaliteten på tjänsten jämfördes elevernas upplevelser av tjänsten med vilka mål som ledningen hade med tjänsten. Svårigheten i att mäta kvaliteten på diakonens arbete i skolan, handlade dels om att det inte finns tydliga mål och kvalifikationskrav nedskrivna, dels om att förväntningarna från eleverna var otydliga. Utifrån uppdragsbeskrivningen som skolledningen gjort fanns ändå riktlinjer för diakonens arbete att jämföra med. Riktlinjerna stämde i stort sett överens med vad diakonen gör idag men det blev tydligt att diakonen som profession och dennes uppdrag är otydligt. Otydligheten visade sig bland annat i att kuratorn först var negativt inställd till diakonen men blev positiv efter ett samtal. Förväntningarna från eleverna var svåra att få fram i och med att de inte visste att "hon" var diakon. Då jag frågade i vilka sammanhang eleverna hade träffat "henne" och vad "hon" gjort blev bilden av diakonen på skolan tydligare både för mig och eleverna. Nu då de vet vem hon är och vad hon har för uppdrag kan flera av dem tänka sig att samtala med diakonen.

### **6.1. Förväntningar och elevers upplevelse**

I jämförelsen mellan ledningens förväntningar och kundens förväntningar fann jag några skillnader. De visar var svagheterna finns och var arbetet ska läggas ned för att förbättra tjänsten och skapa bättre kvalitet. Flera av eleverna föreslog att diakonen skulle vara mer synlig och berätta vad hon är till för i skolan. De elever som

intervjuats mindes temadagarna och att diakonen även varit med på lektioner, men de visste inte att det fanns en möjlighet att tala med diakonen enskilt. Då är det svårt för diakonen att leva upp till förväntan att vara en samtalspartner till enskilda elever. Vet läraren om att en elev har personliga problemen finns möjligheten att rekommendera samtal med diakonen, men då är det ju delvis synliggjort att problemen finns. Att elever kan tala med diakonen under tystnadsplikt behöver göras tydligt genom att det finns information på elevernas anslagstavlor, på skolans hemsida och att diakonen själv berättar i olika sammanhang. Ledningens förväntan att diakonen ska föra samtal i grupp för att diskutera livsfrågor/existentiella frågor har infriats genom att diakonen är med på lektioner och är med och anordnar temadagar om kärlek och samlevnad. Relationen mellan den förväntade tjänsten stämmer alltså inte helt överens med vad eleverna upplever.

Utifrån de kvalitetsfaktorer som bekräftades i de intervjuer som gjordes med eleverna fanns förtroende för diakonen. Diakonen visar vidare på trygghet, lätthet i bemötandet och ett existentiellt tilltal. Dessa kvalitéer handlar dels om formella yrkeskvalifikationer, men även om personlighet. Eftersom eleverna önskade att diakonen skulle synas mer finns kvalitéer som de efterfrågar. Möjligheten att prata med någon neutral person som har tänkt på livsfrågor och kan lyssna är ett behov hos eleverna. Även de intervjuade lärarna och den rektor som intervjuades kände en trygghet i och med att diakonen finns på skolan.

## **6.2. Tydliga mål och information**

Diakonen har god kontakt med lärare och annan personal på skolan, men det var inte tydligt för dem att man kunde hänvisa till diakonen för enskilda samtal. Målet med diakonens arbete är alltså inte tydligt för personalen på skolan. Diakonen har goda kvalifikationer för sitt arbete, men det är inte nedskrivet vilka kvalifikationer som krävs för att arbeta som diakon på en skola. I skolans uppdragsbeskrivning finns riktlinjer för diakonens arbete på skolan, men det finns inga mål nedskrivna. Den andra ledningen, församlingen, har heller inga nedskrivna mål för diakonens arbete på skolan. Arbetet verkar fungera bra ändå men det skulle vara lättare att mäta kvaliteten på arbetet om dessa mätinstrument fanns.

I denna under sökning har det krävs intervjuer för att få veta hur arbetet sker och vilka målen är. Diakonen själv har ett mål som innebär att samtalen ska djupna i ett samhälle där det finns få chanser till ordentliga samtal. Utifrån bilden av många religioner och auktoriteter på ett stort smörgåsbord där ungdomar ska välja rätt finns ett stort behov av fördjupade samtal. Det material jag har fått fram genom intervjuerna visar att det finns möjligheter att mäta kvalitet på diakonalt arbetet, bara man tar sig tid att formulera sina uttalade mål.

Förutsättningar för att diakonen på skolan ska utföra ett arbete med god kvalitet, som dessutom är mätbart, är följande:

- Tydliga mål och riktlinjer för arbetet
- Tydlig information till elever och personal om diakonens uppdrag på skolan
- Då diakonen anställs är det viktigt att tydliggöra skillnaden mellan kurator, pastor, skolevangelist och diakon.

Diakonen på en skola kan vara en neutral person som undervisar, lyssnar och vägleder. Behovet kan visa sig vara stort om diakonen själv och personal på skolan gör tydligt att diakonen är tillgänglig för enskilda samtal. Informationen kan finnas på anslagstavlor och på skolans hemsida. Ett mobilnummer dit man kan skicka sms och en mailadress är viktigt men diakonens egen närvaro i olika sammanhang är ändå avgörande. Ökad tillgänglighet kan leda till att diakonen blir synligare och lättare kan leva upp till målet att finnas till hands för enskilda elever.

### **6.3. Yrkeskvalifikationer**

För att kunna vägleda och förstå eleverna är det betydelsefullt vilka kvalifikationer diakonen har och vilka teorier hon grundar sitt arbete på. Det teoretiska perspektivet på diakoni är svårt att beskriva i och med att det inte finns någon sammanhållen teoretisk grund för diakoner. Min ambition har ändå varit att beskriva de teorier som oftast ligger till grund för det diakonala arbetet. Kunskaper om hur identiteten hos en människa utvecklas och vad samhällsutvecklingen och den religiösa förändringen kan innebära för ungdomarna är viktiga. Det postmoderna samhället med den snabba sociala utvecklingen och mekanismer som får oss att tvivla på tidigare sanningar gör

att ungdomarna i dag lever en helt annan situation än tidigare generationer. Det som förr var självklara auktoriteter är i dag valbara auktoriteter. Det som är intressant är inte vilken religion man tillhör utan vilken auktoritet man ger en text, en upplevelse, vetenskap, andra människor och inte minst sig själv. I det sammanhanget blir den existentiella rådgivningen av avgörande betydelse för deras välbefinnande, hälsa och tankar om framtiden. Diakonen har en rådgivande roll på skolan och hennes syn på, och kunskaper om, religioner, auktoriteter, identitetsutveckling och vad som är mänskliga behov är betydelsefullt. Jag har kommit fram till att följande yrkeskvalifikationer är viktiga för en diakon på en skola:

- kunskap om att undervisa pedagogiskt
- kunskap i samtalets konst och förmåga att lyssna
- kunskap om identitetsutveckling
- kunskap om kristen tro och olika livsåskådningar, samt den religiösa förändring som sker
- kunskap om samhället och närområdet
- kunskap om krishantering
- personliga egenskaper som lätthet i bemötande

Dessa kvalifikationer krävs för att kunna utföra tjänsten på ett professionellt sätt. Tydlighet kan även ge tydligare förväntningar från kunderna, vilket gör det möjligt att göra trovärdiga kvalitetsmätningar. Det är möjligt att mäta kvalitet på det diakonala arbetet genom att se arbetssituationen genom ett tjänsteteoretiskt perspektiv och att pröva kvaliteten genom denna modell. Svårigheten i att mäta kvaliteten på skoldiakonens arbete ligger i att det inte finns tydliga mål. Möjligheten att mäta kvaliteten på tjänsterna kräver att det finns tydliga mål- och kvalifikationskrav nedskrivna.

## Källor

Biskopsmötet 1990, *Biskop, präst och diakon i Svenska kyrkan, Ett biskopsbrev om kyrkans ämbete*, Svenska kyrkans information, Stockholm 1990.

Burenius, Ingrid, Karlsson, Birgitta, Socialarbetare – klient, En systemteoretisk modell, ALMA-serien nr 116, Wahlström& Widstrand 1984.

Bäckström, Anders, Edgardh Beckman, Ninna, Pettersson Per.  
*Religiös förändring i norra Europa. En studie av Sverige*. Diakonivetenskapliga institutets rapportserie 8/2004.

Davie Grace, *Religion i modern Europé- A Memory Mutates*, Oxford University Press: Oxford 2000.

Den svenska kyrkohandboken, del II, Verbum, Stockholm 2003.

Edvardsson Bo, *Kvalitet och tjänsteutveckling*, Studentlitteratur, Lund 1996

Edvardsson Bo, Andersson Tobias, Sandén Mattias & Waller Björn, *Mätning av tjänstekvalitet i praktiken*, Studentlitteratur Lund 1998

Ekstrand Thomas, Gustafsson Gabriella, Junus Petra, *Religionsvetenskap En inledning*, Studentlitteratur, Lund 2001

Engel, Charlotte, *För en ny tid? Förskjutning eller förnyelse – en inventering av diakonins dilemma*, Sköndalsinstitutets forskningsavdelning 2002.

Giddens Anthony, *Modernitet och självidentitet*, Daidalos, Göteborg 1997

Gordan, Kurt, Palmgren, Lisbet, *Miljöterapi, Personal och patienter i samspel*, 2000, 2001 sfph, Svenska föreningen för psykisk hälsa, Nordstedts tryckeri, Stockholm 2001

Gustavsson BengtOve, Kullvén Håkan & Larsson Patrik, *Tjänstekvalitet – för kund, anställd och ledning*, Liber ekonomi, Malmö 1997

Nylund Bo, *Kyrka för folket, latinamerikansk befrielseologi*, Proprius förlag, Stockholm 1985.

Olofsgård, Katarina, *Professionell eller perspektivbärare? Om diakoners yrkesidentitet*, uppsats, Ersta Sköndal högskola 2003.

Patel, Runa och Davidsson, Bo, *Forskningsmetodiken grunder, Att planera genomföra och rapportera en undersökning*, Studentlitteratur, Lund 1994

Pettersson, Per, *Kvalitet i livslånga tjänsterelationer, Svenska kyrkan ur tjänstteoretiskt och religionssociologiskt perspektiv*, Verbum 2000.

Pihlgren, Margareta, *Den sociala planläggningens arena*, artikel i *Sök mitt ansikte*, red Larsson Henriksson, Anmari och Linde, Stig, Strängnäs stift 2005.

Raudvere, Christina(red) *Stigma, status och strategier*, Lund 2002

Repstad, Pål, *Närhet och distans, Kvalitativa metoder i samhällvetenskap*, Studentlitteratur, Lund 1999.

Sandahl, Christina, *Hur sköter man med kloka händer? – om kvalitetsutveckling av diakonalt arbete -*, Bräcke Diakonal utveckling nr 1/2000.

Woodhead, Linda, Heelas Paul (red), *Religion in Modern Times. An Interpretive Anthology*, Blackwell Publishers: Oxford 2000

## Intervjuguide

**Diakonen:** Hur stor del av din tjänst arbetar du på skolan?

Vad står det i din tjänstebeskrivning att du ska göra på skolan?

Vad gör du på skolan, vilka samarbetar du med?

Har du ett tjänsterum? Var träffar eleverna dig när de vill ha samtal med dig? Har du påverkat miljön i det rummet där du har samtal?

Vad har du för bakgrund, vilka utbildningar och tjänster? Finns det någon mer från kyrkan på skolan?

**Lärare:** I vilka sammanhang har du sett diakonen på skolan?

Hur upplever du att eleverna reagerar på diakonens närvaro?

Har du några elever i din klass som har haft enskild kontakt med diakonen?

Kan du hjälpa mig att hitta två elever som jag kan intervjua om deras kontakt med diakonen?

Hur tror du det påverkar eleverna att det finns en diakon på skolan?

**Eleverna:** Vet du vem diakonen på skolan är?

När har du sett henne?

Har du hört någon berätta om henne?

Har du själv pratat med henne?

I så fall hur upplevde du det, hur kändes det?

Om inte, kan du tänka dig att ta kontakt med henne?

Av vilken anledning skulle du kunna ta kontakt med henne?

Tror du att det spelar någon roll att hon finns på skolan?

Har du tidigare haft någon kontakt med kyrkan eller en diakon? Hur upplevde du det?

Tror du att det mötet har något att göra med hur du ser på diakonen på skolan?