

Ensamhet: "Att inte ha någon att dela tankar och känslor med."

Utarbetande av en checklista med syfte att planera och kommunicera verksamhet med målet att nå personer som upplever ensamhet

Monika Antikainen
Mia Henriksson
Heidi Klemets

Examensarbete för YH-examen inom social- och hälsovård

Utbildning: Socionom (YH)

Åbo 2020



EXAMENSARBETE

Författare: Monika Antikainen, Mia Henriksson, Heidi Klemets

Utbildning och ort: Socionom (YH), Åbo

Handledare: Janina Dahla

Titel: Ensamhet: "Att inte ha någon att dela tankar och känslor med." Utarbetande av en checklista med syfte att planera och kommunicera verksamhet med målet att nå personer som upplever ensamhet

Datum 27.4.2020

Sidantal 66

Bilagor 4

Abstrakt

Detta arbete ingår i examensarbetsprojektet "Var ses vi?" som är ett samarbetsprojekt mellan Johannes församling i Helsingfors och Yrkeshögskolan Novia. Syftet med examensarbetet är att öka kunskapen om ensamhet som fenomen, lyfta fram förebyggande faktorer och verksamhet som motverkar ensamhet, samt beskriva hur ensamhet kan upplevas.

Arbetet baserar sig på en litteraturgenomgång på temat ensamhet med tyngdpunkten på finländska källor och en beskrivning av hur man inom diakonin och den Evangelisk-lutherska kyrkan systematiskt arbetar med att möta ensamma och motverka ensamhet. Primärmaterialet består av en granskning av intervju- och enkätsvar som samlats in under det tidigare samarbetsprojektet "Var är du?" för att kartlägga vilka önskemål vuxna personer med barn under skolåldern och ensamboende vuxna under 65 år har beträffande församlingens verksamhet. För att kartlägga hur Johannes församlings diakoni- och familjeverksamhet bemöter dessa önskemål, har församlingens verksamhet och webbkommunikation granskats utgående från tjänstedesignens principer.

Arbetets resultat är en konkret checklista, med vars hjälp verksamheten och kommunikationen kan formas så att den är inkluderande och sänker tröskeln för deltagande. Verksamheter som känns meningsfulla, som engagerar och som erbjuder en gemenskap, är värdefulla för personer som känner sig ensamma. Vikten av konkret, lättillgänglig information kan inte nog understrykas.

Som fenomen räknas ensamhet som ett allvarligt hot mot folkhälsan, vilket gör arbetet både aktuellt och meningsfullt.

Språk: svenska

tjänstedesign, checklista

Nyckelord: ensamhet, diakoni, inkludera, barn, vuxna,

OPINNÄYTETYÖ

Tekijä: Monika Antikainen, Mia Henriksson, Heidi Klemets

Koulutus ja paikkakunta: Sosionomi (AMK), Turku

Ohjaaja: Janina Dahla

Nimike: Yksinäisyys: "Kun ei ole ketään kenen kanssa jakaa ajatuksia ja tunteita."

Yksinäisyyttä kokevien ihmisten tavoittamiseksi laadittu tarkistuslista, jonka tarkoitus on suunnitella matalan kynnyksen toimintaa ja tiedottaa siitä

Päivämäärä 27.4.2020

Sivumäärä 66

Liitteet 4

Tiivistelmä

Tämä työ on osa projektia "Var ses vi?", joka on Helsingissä toimivan Johanneksen seurakunnan ja ammattikorkeakoulu Novian välinen yhteistyöhanke. Opinnäytetyön tarkoitus on lisätä tietoisuutta yksinäisyydestä ilmiönä, antaa esimerkkejä yksinäisyyttä ennaltaehkäisevistä toimenpiteistä ja toiminnoista, sekä kuvailla, miten yksinäisyyttä voi kokea.

Opinnäytetyö perustuu yksinäisyyttä käsittelevään kirjallisuuskatsaukseen, keskittyen pääasiassa suomalaisiin lähteisiin, sekä kuvaukseen siitä, miten Evankelis-luterilainen kirkko ja sen diakoniatyö järjestelmällisesti tekee työtä kohdatakse yksinäisiä ja ennaltaehkäistäkseen yksinäisyyttä. Työn primäärinen aineisto koostuu haastattelu- ja kyselykaavakevastausten pohjalta tehtyyn koontiin, jonka avulla kartoitetaan alle kouluikäisten lasten vanhempien, sekä yksinasuvien alle 65-vuotiaiden aikuisten seurakunnan toimintaan kohdistuvia toiveita. Aineisto on kerätty aikaisemman yhteistyöprojektin "Var är du?" yhteydessä. Opinnäytetyössä hyödynnetään palvelumuotoilun periaatteita Johanneksen seurakunnan toiminnan ja nettisivujen läpikäynnin yhteydessä. Tarkastelun tarkoitus on vastata kysymykseen, vastaako seurakunnan diakonia- ja perhetyön toiminta näihin toiveisiin.

Opinnäytetyön tulos on tarkistuslista, jonka avulla toimintaa ja viestintää voi muokata niin, että kynnyks osallistua toimintaan olisi mahdollisimman matala. Yksinäisyyttä kokeville ihmisille erityisen arvokkaita ovat merkitykselliseltä tuntuva toiminta, osallistava toiminta ja toiminta, joka tarjoaa mahdollisuuden olla osa yhteisöä. Konkreettisen ja saavutettavan viestinnän tärkeyttä ei voi kylliksi korostaa. Ilmiönä yksinäisyys lasketaan kansanterveysnäkökulmasta erityisen haitalliseksi. Tästä syystä opinnäytetyön teema on sekä ajankohtainen että merkityksellinen.

Kieli: ruotsi

Avainsanat: yksinäisyys, osallistava, diakonia, lapset, aikuiset, palvelumuotoilu, tarkistuslista

BACHELOR'S THESIS

Author: Monika Antikainen, Mia Henriksson, Heidi Klemets

Degree Programme: Degree Programme in Social Services, Turku

Supervisor: Janina Dahla

Title: Loneliness: "To not Have Someone to Share One's Thoughts and Feelings with."
Developing a Checklist with the Aim to Plan and Communicate Activities with the
Purpose to Reach Out to People Feeling Lonely

Date 27.4.2020

Number of pages 66 Appendices 4

Abstract

This bachelor's thesis is part of a cooperation project named "Var ses vi?" between Johannes parish in Helsinki and Novia University of Applied Sciences. The aim of the thesis is to raise awareness of loneliness as a phenomenon, to provide examples of ways to prevent loneliness and to describe what loneliness might feel like.

The thesis is based on an overview of literature about loneliness, with emphasis on Finnish origin, as well as on a description on how the Evangelical Lutheran Church of Finland and the diaconal work systematically works to prevent loneliness and by connecting with people who feel lonely.

The primary material consists of a compilation of interviews and survey results that have been collected during an earlier cooperation project called "Var är du?", which maps out what kind of requests adults, with children below school-age, and adults under the age of 65 years who live on their own, have on the activities arranged by the congregation. In order to map out how the social and family work of Johannes parish meets these requests, the operations and web information of the congregation have been examined according to the principles of service design.

The result of the thesis is a checklist to help make activities and communication more inclusive and to lower the threshold to participate. Activities that are meaningful, engaging and offer a community, are valuable for people who feel lonely. The importance of concrete and accessible information cannot be stressed enough.

As a phenomenon, loneliness is rated as a severe threat to public health, which makes this thesis both relevant and meaningful.

Language: Swedish

Key words: loneliness, diaconal work, inclusive, children, adults, service design, checklist

Innehållsförteckning

1	Inledning.....	1
2	Syfte och problemformulering.....	2
3	Bakgrund.....	3
3.1	Ensamhet som begrepp.....	4
3.1.1	Barns ensamhet.....	4
3.1.2	Ensamhetens riskfaktorer.....	5
3.2	Sätt att motverka ensamhet.....	8
3.3	Diakonin i arbete med ensamma.....	10
3.3.1	Diakonin i kyrkan och församlingen.....	11
3.3.2	Diakonin möter ensamma.....	11
3.3.3	Diakoniarbetarens samhälleliga ansvar och kompetens genom frivilligarbete.....	12
3.3.4	Diakonins utmaningar.....	14
3.4	Vuxna och familjer i församlingen.....	14
4	Johannes församling.....	17
5	Material och metod.....	18
5.1	Intervjumaterial och webbenkät.....	19
5.2	Diakoniverksamheten i Johannes församling.....	19
5.3	Kommunikationsverksamheten i Johannes församling.....	22
5.4	Tjänstedesign.....	24
5.4.1	Tjänstedesign i praktiken.....	26
5.4.2	Tjänstedesign – några exempel.....	28
6	Granskning av material.....	30
6.1	Granskning av intervjumaterialet och enkätsvaren.....	30
6.2	Granskning av Johannes församlings verksamhet och kommunikation.....	34
6.3	Granskning av verksamhet och kommunikation enligt tjänstedesignens principer.....	42
7	Produkt.....	45
7.1	Forma en inkluderande verksamhet och kommunikation.....	46
7.2	Checklista för en inkluderande verksamhet och kommunikation.....	49
8	Kritisk granskning av arbetet.....	53
8.1	Etiska reflektioner och tillförlitlighet.....	53
8.2	Utvärdering av arbetsprocessen.....	54
9	Slutdiskussion.....	55
	Källor.....	59

Bilagor

Bilaga 1: Frågeformulär för Var är du?-projektet

Bilaga 2: Frågor till diakonissan vid Johannes församling

Bilaga 3: Frågor till informatören vid Johannes församling

Bilaga 4: Checklista för en inkluderande verksamhet och kommunikation

1 Inledning

Ensamhet är en stor orsak till ohälsa och en riskfaktor för fysisk och psykisk funktionsförmåga och välfärd. Känslan av ensamhet kan påverka livet negativt på många plan och den berör människor oberoende av kön, ålder eller kultur. Ensamheten i samhället är aktuellt i medierna och det har gjorts ingående forskning om ensamhetens risker, samt hur den påverkar hälsan. Det görs redan nu mycket arbete för att förebygga ensamhet både på riksnivå och på gräsrotsnivå, men det finns fortfarande mycket man kunde utveckla och ta i beaktande.

En av många yrkesgrupper som har klienter som identifierar sig som ensamma är församlingsanställda. Diakonarbetare, diakonissor och diakoner möter ensamma och har länge arbetat för att nå och förbättra livsförhållandena för denna grupp. Även övriga anställda inom församlingen vill arbeta för att familjer får ett värdefullt sammanhang. För att uppnå detta ordnas verksamhet för barn men också för familjerna. Trots detta upplever församlingsanställda att det är svårt att nå de ensamma, både yngre och äldre.

Vi tre skribenter har valt ensamhet som ämne för att även vi inom våra yrken möter ensamma och har ställts inför problemet hur man når dem och får en lyckad kommunikation som på långsikt kan bidra till att motverka ensamhet. Även det stora allmänna intresset för ensamhetsproblematiken som behandlas aktivt i medierna, i litteratur och i forskning har påverkat vårt ämnesval. Arbetet formas av de inriktningar, kyrkans arbete och småbarnspedagogik, som vi tre skribenter har och vi hoppas att arbetet kan ge oss kunskap som även kan hjälpa oss i vårt arbete inom diakonin och småbarnsfostran i framtiden.

Detta arbete ingår i examensarbetsprojektet "Var ses vi?" och bygger på det material som samlats in i det tidigare projektet "Var är du?". Examensprojektet är ett samarbete mellan Johannes församling i Helsingfors och Yrkeshögskolan Novia. Samarbetet inleddes år 2019 med projektet "EnSamhörighet", där Johannes församling var uppdragsgivare. Projektet resulterade våren 2019 vid Yrkeshögskolan Novia i tre examensarbeten med forskningsöversikter kring temat ensamhet. Samma vår fortsatte man det redan inledda samarbetet med ett nytt projekt med namnet "Var är du?". Inom ramen för projektet utförde sjukskötar-, hälsovårdar- och socionomstuderande vid Novia intervjuer för att kartlägga ensamhet. Intervjuerna utfördes delvis i samband med Johannes församlings befintliga verksamhet så som babyrytmiken och måndagslunch, men också genom

att intervju personer i samband med utomhus soppök utanför Johanneskyrkan och Yrkes-
högskolan Arcada i Helsingfors. Utöver intervjuerna fanns det möjlighet att svara på
motsvarande frågor via en webbenkät på Johannes församlings webbplats. Enkätensvaren
samlades in under perioden 29.8–5.10.2019.

Examensprojektet ”Var ses vi?” har som syfte är att öka kunskapen om församlingens
befintliga och/eller planerade verksamhets hälsofrämjande och/eller förebyggande arbete
mot ensamhet. Kunskapen kan sedan användas i planering av församlingens kommande
verksamhet och som hjälp i marknadsföringen av den. Detta arbete inriktar sig på Johannes
församling och dess verksamhet, en avgränsning som gjordes, eftersom Johannes församling
är beställare av examensarbetet. Förhoppningen är ändå att slutprodukten också ska kunna
användas av andra aktörer, såsom organisationer, föreningar och liknande verksamheter,
som kan uppleva samma utmaningar med att nå och hjälpa ensamma personer.

Baserat på genomgång av intervjumaterial och webbenkät svar som samlades in i projektet
”Var är du?”, har arbetet avgränsats till målgruppen där vuxna svarade att de har barn under
skolåldern, samt vuxna som uppgav att de bor ensamma och är under 65 år. Detta val av två
målgrupper gjordes eftersom många av de vuxna som hade barn under skolåldern beskrev
ensamhet som ett behov av egen tid, inte som ett oönskat tillstånd. Valet att använda två
målgrupper gav mera svarmaterial och en möjlighet att få med två viktiga grupper som kan
uppleva ensamhet.

Respondenter äldre än 65 år uteslöts, eftersom arbetet blivit för omfattande med ytterligare
en målgrupp, och för att det om ensamma äldre redan gjorts mycket forskning och det inom
flera sektorer arbetas för att förebygga och motverka ensamhet bland äldre.

2 Syfte och problemformulering

Syftet med detta examensarbete är att öka kunskapen om ensamhet som fenomen, lyfta
fram förebyggande faktorer och verksamhet som motverkar ensamhet, samt beskriva
hur ensamhet kan upplevas.

Målsättningen är att utveckla ett konkret, evidensbaserat verktyg, en checklista, som i enkla
punkter beskriver vad man kan ta i beaktande då man planerar och kommunicerar
verksamhet som ska nå ut till personer som upplever ensamhet.

För att nå syftet och målsättningen försöker detta arbete svara på frågeställningarna

- Vilka önskemål beträffande församlingens verksamhet har en person som upplever ensamhet?
- Hur bemöter Johannes församlings diakoni- och familjeverksamhet dessa önskemål?

3 Bakgrund

Detta kapitel beskriver ensamhet som begrepp och fenomen. I kapitlet ges också exempel på pågående projekt och verksamhet som motverkar och förebygger ensamhet. Församlingsverksamheten tas upp genom att diakonin och dess betydelse i arbetet med ensamma beskrivs, liksom också församlingsverksamhet för vuxna och familjer.

De källor som används i detta arbete har i huvudsak en finländsk förankring. Inom ensamhetsforskningen har docent Niina Junttila en ledande ställning i Finland och hon har utöver vetenskapliga artiklar även givit ut böckerna *Kavereita nolla. Lasten ja nuorten yksinäisyys* (2015) och *Kaiken keskellä yksin: aikuisten yksinäisyydestä* (2018). Böckerna har förtjänstfullt lyft ensamheten till en bredare samhällsdiskussion. Inom ensamhetsforskningen har engelskan som forskningsspråk en central roll, därför har litteratursökningen av vetenskapliga artiklar kompletterats genom sökningar i databasen Primo Central Index PCI med följande engelska sökord: loneliness/parental/child, loneliness/child/preschool, loneliness/social competence/ child, loneliness/isolation.

Den Evangelisk-lutherska kyrkans riktlinjer för diakoniarbetet och församlingsarbetet som berör vuxna och familjer finns på kyrkans webbplats samt på webbsidan Evl.fi/plus som riktar sig till alla som behöver omfattande information om kyrkan i arbetet eller studierna. För att få mera ingående information om kyrkans och församlingarnas specifika arbetsområden har även information hämtats från de inom kyrkan anställdas intranät Sacrista (på finska Sakasti).

En väl genomförd litteratursökning är basen för det fortsatta arbetet (Olsson & Sörensen, 2011, 26), vilket varit syftet vid användningen av databaser och litteratur av välkända, etablerade forskare samt aktuella artiklar och webbsidor som tangerar ämnet ensamhet. Dessa har hittats genom att använda sökordet ensamhet.

Ytterligare har för metoddelen använts litteratur inom tjänstedesign, där Juha Tuulaniemi hör till de mest etablerade och citerade finländska forskarna med sitt

standardverk *Palvelumuotoilu* från 2011. Tuulaniemi är också en ofta anlitad talare och expert i frågor om tjänstedesign. Likaså är Marc Stickdorn internationellt sett ett av de ledande namnen inom tjänstedesign. Tillsammans med Jacob Schneider gav Stickdorn år 2012 ut boken *This is Service Design Thinking*, enligt ett kreativt och interdisciplinärt koncept där totalt 23 internationella författare bidrog. Boken har senare fått uppföljarna *This is Service Design Doing*, samt *This is Service Design Methods*, båda utkom år 2018. Litteratursökningen på området har gjorts med sökorden *service design*, *palvelumuotoilu* och *tjänstedesign*, för vetenskapliga artiklar har databasen Primo Central Index PCI använts.

3.1 Ensamhet som begrepp

Ensamhet definieras som en subjektiv känsla av oönskad ensamhet, där individens personliga förväntningar på eller bristen av sociala kontakter inte motsvarar de egna önskemålen (Junttila m.fl., 2015, 89, Savikko m.fl., 2019, 1189). Ensamhet är ett negativt psykiskt tillstånd som en del personer med tiden förknippar med den egna personligheten, vilket kan resultera i uppgivenhet och ytterligare isolering (Junttila m.fl., 2019, 89). Ju längre individen känner ensamhet och utanförskap, desto mer förändras det egna tankesättet och tolkningar av omgivningen och de egna beteendemodellerna i en riktning, som i längden fördjupar och förlänger ensamhetskänslan (Junttila 2018, 105). Upplevelsen av social isolering behöver inte nödvändigtvis vara kopplad till antalet sociala kontakter – man kan känna ensamhet och utanförskap även i en stor grupp. Inom ensamhetsforskningen delar man därför ofta in ensamheten i två kategorier: social ensamhet och emotionell ensamhet. Denna uppdelning har sin grund i Robert Weiss' bok *Loneliness: The Experience of Emotional and Social Isolation* (1973), som fortfarande fungerar som ett av standardverken inom ensamhetsforskningen. Enligt Weiss har människan ett grundläggande behov av nära människorelationer, och om dessa fattas, känner individen en konstant ångest utan att se någon utväg ur situationen (Junttila, 2016, 52–53).

3.1.1 Barns ensamhet

Även om indelningen av ensamhet i social och emotionell ensamhet använts sedan 1970-talet, är det först under 2000-talet som man börjat forska även i barns emotionella ensamhet, eftersom tidigare undersökningar främst frågat barn om antalet vänner i stället för kvaliteten på dessa relationer (Qualter & Munn, 2002, 233). I Qualters och Munns egen forskning lägger de därför fokus på hur social isolering och emotionell ensamhet korrelerar

med varandra hos barn i åldern 4–9 år. De delar in barnen i tre kategorier på basen av om de är utstötta, utstötta och ensamma, eller enbart ensamma. Resultaten tyder på att barn som är utstötta, inte nödvändigtvis känner sig ensamma, och att deras välmående ofta är på hög nivå. De söker sig också aktivt till andras sällskap och de har lekkamrater. Däremot leker barnen som känner sig ensamma, eller både ensamma och utstötta, oftast för sig själva och de söker sig inte heller i samma utsträckning till jämnåriga. Barnen som kände sig ensamma hade också en lägre självkänsla, vilket tillsammans med att medvetet dra sig undan socialt umgänge, motsvarar den forskning som gjorts med ett vuxenunderlag (Qualter & Munn, 2002, 241, Junntila m.fl., 2019, 89). I senare finländsk forskning har man dessutom kunnat se samband mellan känslan av ensamhet hos barn under skolåldern och olika former av ångest och rädslor, samt utsatthet för mobbning (Junntila 2015, 88).

Det finns också evidens för att barn som vuxit upp i en socialt isolerad familj lider en större risk att bli kroniskt ensamma (Solomon, 2000, 162). I en finländsk undersökning har man kunnat påvisa samband mellan föräldrars och barns ensamhet, där faderns ensamhet kan indikera sonens långvariga sociala ensamhet och moderns ensamhet dotterns ensamhet (Salo m.fl., 2019, 151). Ensamhet kan på så sätt vara en delvis inlärd modell om barnet inte får tillräckligt med stöd och verktyg för skapandet av vänskapsrelationer (Salo m.fl., 2019, 161). Junntila menar att bristen på social kompetens är en av de vanligaste, om inte den vanligaste faktorn kopplad till ensamhet (Junntila 2015, 158). Därför är det viktigt att barnet från en tidig ålder får möjlighet att träna sina sociala färdigheter. Speciellt viktigt är detta för barn som till exempel har en störning i autismspektrumet. För dessa barn är det svårare att agera ”rätt” i sociala sammanhang och de har inte samma färdigheter som sina jämnåriga (Zeedyk m.fl., 2016, 436). Det blir därför extra utmanande för dessa barn att bygga upp vänskapsrelationer. I en amerikansk undersökning baserad på barn med autismspektrum i åldern 4–7 år, visar det sig att även relationen till dagvårdspersonalen och lärare i viss grad korrelerade med barnets känsla av ensamhet och barnets uppfattning om sig själv. Är relationen mellan personalen och barnet dåligt, kan det dessutom påverka negativt hur jämnåriga förhåller sig till barnet i fråga (Zeedyk m.fl., 2016, 446). Det har också visat sig att pojkar i genomsnitt upplever mer emotionell ensamhet än flickor, oberoende av om man ser på barn, unga vuxna eller vuxna (Salo m.fl., 2019, 153).

3.1.2 Ensamhetens riskfaktorer

Det är viktigt att hålla i minnet att all form av ensamhet inte räknas som någonting negativt, tvärtom, många personer har också ett behov av att stundvis få vara för sig själv. Däremot

har önskad kronisk ensamhet allvarliga negativa konsekvenser för den fysiska och psykiska hälsan, vilket även påverkar den förväntade livslängden. Det finns en gedigen och aktiv nationell och internationell forskning kring ensamhet och hur ensamhet påverkar den individuella hälsan och levnadsvanor. Ensamhet har samband med ökad risk för akuta och kroniska sjukdomar, vilket delvis beror på att individen lever i ett konstant stresstillstånd. Detta bidrar bland annat till nedsatt motståndskraft, problem med ämnesomsättningen, högt blodtryck och kognitiva svårigheter. Det är också vanligt med sömnsvårigheter, depression och ångest. (Kauhanen, 2016, 112–113.)

I en nyligen utförd finländsk undersökning har man till och med kunnat påvisa samband mellan ökat antal öroninflammationer hos det nyfödda barnet och föräldrarnas depression och ensamhet under graviditeten (Schuez-Havupalo m.fl., 2018, 1). Forskningsgruppen rekommenderar därför att vårdpersonalen inte enbart uppmärksammar barnets vårdbehov, utan att man även kunde ta i beaktande föräldrarnas behov av stödåtgärder vad gäller det psykiska välbefinnandet (Schuez-Havupalo m.fl., 2018, 10). Av ovannämnda orsaker kategoriseras ensamhet som ett hot för folkhälsan.

Då man kartlägger finländares välmående, granskas bland annat antalet sociala relationer via känslan av ensamhet. Resultaten av kartläggningen sammanställs av Institutet för hälsa och välfärd i Välfärdskompassen. Till vuxna ställer man frågan ”Känner ni er ensam?” och svarsalternativet sträcker sig från aldrig, mycket sällan, ibland och ganska ofta till fortlöpande. Av barn i högstadieåldern frågar man om antalet nära vänner. Oberoende av åldersgrupp, visar det sig att omkring tio procent lider av mer eller mindre kontinuerlig ensamhet (Kestilä & Karvonen, 2019, 98). Jämför man de senaste resultaten från 2019 med motsvarande undersökning från år 2014, kan man konstatera att det inte skett märkbara förändringar i denna trend (Sotkanet, 2020):

Tabell 1: Upplevd välfärd och delaktighet (Sotkanet, 2020)

Upplevd välfärd och delaktighet	Hela landet	2014	2019
📍 Inga nära vänner, % av eleverna i årskurs 8 och 9 (2019)	9,1		
📍 Mobbats i skolan, % av eleverna i årskurs 8 och 9 (2019)	5,5		
📍 Andelen personer som upplever god livskvalitet (EuroHIS-8) (%), 20 - 64-åringar (2018)	63,5		
📍 Andelen personer som upplever god livskvalitet (EuroHIS-8) (%), 65 år och äldre (2018)	51,1		
📍 Andelen personer som känner sig ensamma (%), 20 - 64-åringar (2018)	8,8		
📍 Andelen personer som känner sig ensamma (%), 65 år och äldre (2018)	7,2		

I Statistikcentralens motsvarande sammanställning över finländares levnadsförhållanden från år 2017, framträder det att personer fyllda 75 år och personer i ensamhushåll upplever mest ensamhet. Av dem som var över 75 år uppgav 7,3 procent att de var ensamma största delen av tiden eller hela tiden, vilket förklarar varför ensamhetsforskningens fokus på äldre har en stark ställning inom fältet. Ensamboende upplevde dessutom ensamhet mer än andra och det var vanligare att känna sig ensam i ensamförsörjarhushåll i jämförelse med genomsnittet. (FOS, 2017.)

Även om ensamhet inte är något nytt fenomen, så präglas vår tid av att var och en mer eller mindre måste skapa sina människorelationer själv. Det finns många sätt att komma i kontakt med människor, men för en ensam person betyder det att även om möjligheterna finns, så finns det ändå ingen att vara i kontakt med. (Junttila, 2018, 17–18.) Att vara utanför arbetslivet eller studier ökar också känslan av ensamhet (Junttila, 2018, 23). Ensamheten i arbetsför vuxenålder kan dock också ha att göra med själva arbetet om ens egna oregelbundna arbetstider gör att man inte är ledig då människor normalt är det. Då är det ett hinder både för att träffa nya människor och för att upprätthålla redan existerande vänskapsförhållanden. Att flytta från en stad till en annan eller från ett land till ett annat för också ofta med sig en situation där gamla relationer eventuellt tynar bort eller upphör, samtidigt som det tar tid att bygga upp nya nätverk. (Tiilikainen, 2016, 140–141.) Överlag innebär stora omändringar i ens vardag ofta någon form av kris, men även att risken att bli ensam ökar. Det kan ha att göra med en väntad förändring som att bli pensionerad, eller en oväntad förändring då ett parförhållande tar slut. För vissa är ensamheten dock någonting som följt med dem mer eller mindre genom livet, en känsla av utanförskap och diskriminering som oftast bottnar i tidigare befintliga eller obefintliga människorelationer och miljöer. (Tiilikainen, 2016, 144–147.)

I slutrapporten från arbetsgruppen som behandlade ojämlikhet i Finland, tillsatt på initiativ av statsminister Juha Sipilä år 2017, konstateras att ensamhet är en av de största riskfaktorerna för individens funktionsförmåga, hälsa och välfärd. Ett av arbetsgruppens åtgärdsförslag var därför att systematiskt försöka motverka ensamhet, delvis genom projektfinansieringar via Social- och hälsovårdsministeriet, men även genom att ta modell utomlands ifrån, där ensamhet kopplats som en del av samhällspolitiken. (Slutrapport från arbetsgruppen som behandlat ojämlikhet 2018, 19, 73.)

3.2 Sätt att motverka ensamhet

En synlig satsning för att öka gemenskap, tillhörighet, genuina möten och vänskap, har varit att samla ihop alla finska aktörer – föreningar, organisationer, institutioner, företag och privatpersoner – inom ramen för Lähde-rörelsen på initiativ av en av Finlands främsta ensamhetsforskare Niina Junttila och Emil Salovuori (lahdemukaan.fi). Junttila har också förespråkat att man i Finland skulle följa Storbritanniens exempel, där man år 2018 som första i hela världen utnämnd en minister för att bekämpa ensamhet (Hjelt Yle 17.2.2019). Den första brittiska utvärderingsrapporten, baserat på den tidigare godkända ensamhetsstrategin *A connected society: A strategy for tackling loneliness – laying the foundations for change*, publicerades i januari 2020 (Loneliness Annual Report January 2020). Den brittiska regeringens målsättning är att genom en samhällslig attitydförändring och ett långsiktigt arbete inom regeringen, arbetslivet och i samhället, betydligt minska mängden ensamma personer under de kommande tio åren.

Ett sätt att motverka ensamhet är också att råda bot på fattigdom. Det har forskats i hur den socioekonomiska ställningen påverkar människors möjlighet till samverkan och delaktighet. Hanna Falk, projektforskare vid Helsingforsmissionen, säger att då man på riktigt hamnar att räkna varje cent, låter man bli att delta om det skulle betyda bara så mycket som att betala för kollektivtrafiken eller en kopp kaffe. Falk menar att fattigdom, orkeslöshet och ensamhet kan ses som ett fenomen, de är inte avskilda från varandra. (Taivalaari 17.2.2020.) I Finland räknar man med att omkring 119 000–150 000 barn lever under fattigdomsgränsen. Siffrorna är från år 2017 och om man går enligt den större av dem, betyder det att 13,9 procent av de finländska barnen lever i fattigdom. Fattigdomen drabbar speciellt familjer med barn i åldern 0–2 år, och då man vet att den tidiga barndomen har en avgörande betydelse för barnets utveckling, har det konstaterats att fattigdom hos småbarnsfamiljer hör till den mest förödande. (EAPN Finland.)

För att få en djupare inblick i det arbete mot ensamhet som redan görs inom olika organisationer och aktörer i samhället, beskrivs här nedan olika pågående eller avslutade verksamheter i Finland. Ämnet är högaktuellt och mycket görs för att hjälpa ensamma, vilket framgår från webb- och tidningsartiklar och forskning.

Svenska Yle (20.10.2018) skriver om ensamhet som den faktor som försämrar vår hälsa mest, enligt ensamhetsforskaren och professorn Juha Saari som utfört en undersökning genom att kartlägga en halv miljon människors hälsa. Artikeln betonar även de stora hälsovårdskostnader för samhället som ensamhet förorsakar, samt den utmaning det är att nå

de som isoleras av sin ensamhet. I Finland har regeringen utsett budgetpengar till Social- och hälsoorganisationernas understödscentral (STEA) för arbete som främjar hälsa och välfärd, och hit hör bland annat förebyggande av ensamhet i samhället. Undervisnings- och kulturministeriet nämner att många projekt och interventioner gjorts för detta problem men att nu behövs långvariga, hälsofrämjande åtgärder för att visa att Finland inte tycker att ensamhet är en god sak. Ungdomsgarantin, som var ett projekt med teser att ingen ung person lämnas ensam och att vuxna skall uppmanas att lyssna, var en av regeringens åtgärder. (Svenska Yle 20.10.2018, Opetus- ja kulttuuriministeriö 13.2.2019.)

I Åbo görs konkret arbete för att aktivera ensamma i vardagen genom ”Kimmokeranneke”, som är en möjlighet för de arbetslösa att utan kostnad få ta del av sport- och kulturevenemang, utfärder, samlingar och kurser tillsammans med andra (Turku.fi, 3.12.2018, Röda korset, u.å.). Kulturlotsverksamheten som finns på över tjugo orter i Finland och som upprätthållas av kommun eller förening vill genom utbildade frivilliga assistera personer som inte kan eller saknar sällskap eller stöd för att besöka kulturinstitutioner (Kulttuuriluotsit, u.å.).

Tidningarna Vasabladet, Sydén och Österbottens tidning fokuserar på den ofrivilliga ensamheten och ordnade i samarbete med Centret för livslångt lärande, Samarbetsförbundet kring funktionshinder, Röda korset och Folkhälsan under vårvintern år 2020 seminariet Akademiforum om ensamhet. Inför detta lanserade tidningarna också en enkät om ensamhet som samlade in material via en webbenkät. Olika tv-program och dokumentärer behandlar också ensamhet, bland annat serien ”Perjantai” har ett avsnitt som heter ”Ystävättömyyspäivä” där ensamhetsforskaren Niina Junttila medverkar. (Vasabladet 15.1.2020, Yle Arena, u.å.)

Även inom församlingsverksamhet arbetar man för att förebygga ensamhet. Johannes församling ordnade i oktober 2019 en temavecka genom projektet ”Var är du?”, som var ett samarbete med Yrkeshögskolan Novia. Under temaveckan ordnades olika evenemang, såsom soppkök, trädgårdsfest, en litterär kväll och nallegudstjänst vars målsättning var att nå de ensamma, möta dem och samtidigt intervjua dem om ensamhet och önskemål om församlingens verksamhet. Konkret ledde temaveckan till en promenadgrupp som med låg tröskel vill locka med ensamma personer, och en arbetsgrupp kommer att utifrån intervjuresultaten och analyserna arbeta vidare på hur församlingen kan möta de behov som finns. Helsingforsmissionen har under en två års projektperiod gett stöd till vuxna som känner sig ensamma genom Näkemys-programmet, som består av samtal och hemuppgifter

där emellan, med syftet att påverka tankemodeller och minska de negativa hälsofaktorer som ensamhet kan orsaka. Programmet har visat att deltagarna börjat fokusera på andra egenskaper hos sig själva och igen delta i verksamheter som de trivs med. Projektet resulterade också i arbets- och självhjälpsboken ”Yksinäisyys-tehtäväkirja”. (Kyrkan i Helsingfors, 15.11.2019, Myötätuntouutisia, 17.10.2019.)

I församlingarna ordnas även på många håll öppna lågröskelverksamheter, till exempel inom Åbo och S:t Karins kyrkliga samfällighet finns träffpunkten ”Leikkikaverit”, där föräldrar träffas och barnen får leka tillsammans utan ledd verksamhet, samt ”Lautapelikerho” där personer i olika åldrar träffas och spelar brädspel, ”Nummen olkkari” en träffpunkt öppen för alla åldrar, samt ”Korttelikubi +60-vuotiaille”, där 60-plussare träffas nära sitt hem i ett privat bostadsbolags klubbрум. Petrus församling ville genom projektet ”Outreach” bjuda in till kyrkans gemenskap genom att hjälpa behovande med praktiska saker, göra besök på boenden och träffa människor på olika mötesplatser, såsom köpcentrum. (Turun ja Kaarinan seurakuntayhtymä, u.å., Kyrkpressen, 29.9.2017.)

Föreningen de utvecklingsstördas väl, FDUV:s medlemstidning Gemenskap & påverkan (nr 4, 2019) har ensamhet som tema och i tidningen kan man läsa om ensamhetens många perspektiv. Tidningen betonar att en stor del av de människor som upplever sig som ensamma har någon form av funktionshinder och att föräldrar med funktionshindrade barn känner sig ensamma och till detta kan FDUV:s familjestödjare vara till hjälp. På FDUV:s webbplats (21.1.2020) och på Yle Uutiset (18.7.2018) beskrivs teknik som en möjlig lösning för ensamhet. Robotar kan minska ensamheten bland äldre och personer med funktionshinder, endera genom att robotarna kan ge vårdpersonal mera tid för den mänskliga omsorgen, eller som sällskapsrobotar, som i Japan där det redan används robotar bland annat som sällskap inom äldreården. Övrig verksamhet som betonar ensamhet som kan nämnas är utställningen ”Nuorten taidetta yksinäisyydestä” som ordnas 12–24.2.2020 vid biblioteket i S:t Michel (Nuorten taidetta yksinäisyydestä).

3.3 Diakonin i arbete med ensamma

Här nedan beskrivs diakonins bakgrund, diakoniarbetarnas arbete och arbetsmetoder med ensamma, samt utmaningar inom diakonin då det gäller ensamma. Diakonins betydelse i arbetet mot ensamhet och med ensamma är stor och kyrkans diakoni har länge utfört förebyggande och motverkande arbete mot ensamhet. Ensamma tillhör den grupp som

största delen av diakoniarbetarna möter varje vecka. Diakonissorna och diakonerna besitter en viktig kunskap om hur arbete med ensamma kan göras. Regelbundet görs också forskning i diakoniarbetet i Finland och hur diakoniarbetet behöver utvecklas för att möta samhällets behov.

3.3.1 Diakonin i kyrkan och församlingen

Till den Evangelisk-lutherska kyrkans strategiska riktlinjer hör att hjälpa de mest utsatta, att tillsammans med dem hitta deras resurser att klara sig själva och förbättra sina levnadsvillkor. Till kyrkans uppgifter hör, förutom att förkunna Guds ord, förvalta sakramenten och utbreda det kristna budskapet, att förverkliga kärleken till nästan. När uttrycket ”att förverkliga kärleken till nästan” används, avses diakonins uppgift i församlingarna, att tjäna. Församlingen och dess medlemmar ska enligt Kyrkoordningen utföra diakoniverksamhet, särskilt till dem vars nöd är störst och vilka inte får någon annan hjälp. Enligt Paaskoski ska diakoniarbetet ”nä ut till de platser där människans nöd, hennes förnedring och hennes lidande är som störst” (Paaskoski, 2017, 18). Diakoni är medmänsklig omsorg grundad i Kristi kärlek som vill möta människor i utsatta livssituationer och utföra praktisk kärlek till medmänniskorna som behöver det mest (Sveriges kristna råd, 2014, 8).

Diakonin utgår ifrån att Jesus mötte, lyssnade, botade och hjälpte och berättade om Guds kärlek och förlåtelse för människor som behövde hjälp, såsom fattiga, sjuka och utslagna. Senare utsågs personer för att uträtta diakonala uppgifter, vilket nämns i Nya testamentets Apostlagärningar, kap.6:1–6. (Evangelisk-lutherska kyrkan i Finland, u.å., Sveriges kristna råd, 2014, 5, Bibel 2000, Kyrkolagen 26.11.1993/1054 kap.1, 2§, Kyrkoordningen 8.11.1991/1055 år 1993.)

3.3.2 Diakonin möter ensamma

Diakonin har arbetat med att lindra ensamma personers svårigheter i årtionden, det hör till diakoniarbetarens vardag. Diakonins tjänstemän behöver vara medvetna om att detta är ett samhällsproblem som diakonin mött under historiens gång. De möter ensamma, kan identifiera problem i samband med ensamheten och kan hjälpa till att lindra och förebygga ensamhet samt arbeta utifrån klientens resurser. Men eftersom problematiken som rör ensamhet har ökat i samhället behöver diakoniarbetare vara speciellt uppmärksamma och engagerade i denna problematik. Den traditionella diakonidefinitionen står för ”att hjälpa där nöden är som störst”. (Kirkon tutkimuskeskus, 2018, 164, 177–178.)

Ensamhet är en av de fem svåraste sociala problemen som orsakar bekymmer, enligt diakoniarbetarna i hela landet år 2018. År 2015 upplevde tjänstemän inom diakoniarbetet i församlingarna i Finland att frågor gällande grundtrygghet, skuldsättning och ensamhet ökat mest sedan 2011. Varje vecka möter 70 procent av alla diakoniarbetare ensamma äldre personer, varannan diakoniarbetare ensamma personer i arbetsför ålder och var tredje diakoniarbetare unga ensamma personer, enligt undersökningen. Enligt församlingarnas verksamhetsstatistik 2020 där det finns statistik för årets första 12 veckor, ser man att den största gruppen som anställda mötte var ensamboende i en ålder mellan 40 och 69 år och orsaken till mötena var relationer samt livskriser och sorg (Evangelisk-lutherska kyrkan i Finland, Församlingarnas verksamhetsstatistik 2020). Den nyaste Diakonibarometern (Kirkon tutkimuskeskus, 2018, 177) visar att diakoniarbetarna snabbt uppfattar de som hamnat i marginalen i samhällsutvecklingen. (Kentola, 2017, 164, Kirkon tutkimuskeskus, 2018, 38–39, 105.)

3.3.3 Diakoniarbetarens samhälleliga ansvar och kompetens genom frivilligarbete

En anställd inom diakonin arbetar samhällspåverkande på olika nivåer. Denne behöver kunna samarbeta med många olika aktörer och påverka både regionala och riksomfattande strukturer för att förbättra klienters livssituation. En diakoniarbetare behöver ha kunskap om olika samhällsgrupper och om samhället i stort och dess utveckling, det är en del av diakonins vardag. Förutom att känna till de mest utsatta och stödja dem behöver diakoniarbetaren även arbeta för att förebygga marginalisering. Diakoniarbetarna är ofta väl medvetna om situationen på sin ort och kan därmed arbeta lokalt och främja delaktighet och omsorgen om varandra. Nätverks- och kommunikationsfärdigheter är viktiga kunskaper som en tjänsteman inom diakonin bör ha så att man snabbt uppfattar de sociala problem som förekommer på orten och så att man har möjlighet att påverka dem. Det yrkesmässiga kunnandet bör grunda sig på en holistisk människo- och hälsosyn och tillräcklig kunskap om förebyggande hälsoåtgärder och upprätthållande av stödjande metoder genom ett resursförstärkande arbetssätt. En viktig uppgift inom diakonin är också att väcka lokalt och internationellt ansvar och genom det betona alla människors ansvar att hjälpa varandra och påverka samhället. (Kyrkostyrelsen, 2010, 7–10, Kirkon tutkimuskeskus 2018, 103, 104, Kentola, K. m.fl. 2017, 152, Kotisalo, H & Rättyä, 2014, 99, Kummel-Myrskog, 2010, Diakoniatyöntekijöiden Liitto ja Diak, 2016, Suomen evankelis-lutherilainen kirkko, Katolinen kirkko Suomessa, 2017.)

Till diakoniarbetarnas dagliga arbete hör att leda olika slags frivilligverksamhet inom diakonin, det hör till diakonarbetarens samverkans- och samhällliga kompetens; diakonitjänstemännens uppgift är att kalla, uppmuntra och leda människor till omsorg om varandra genom multiprofessionellt nätverkande och samarbete (Kyrkostyrelsen, 2010, 7, 10). En stor orsak till att människor söker sig till församlingens verksamhet är att få känna sig godkända, behövda och välkomna som man är. Om dessa faktorer uppfylls kan man ta emot budskapet om Guds kärlek som församlingen vill förmedla. Utvecklingsarbete har gjorts inom kyrkans vuxenarbete och där betonades församlingsmedlemmarnas möjlighet att påverka verksamheten mera och vara med då man planerar verksamhet. (Suomen evankelis-luterilainen kirkko, 2012, 6–9.)

Församlingens frivilligverksamhet kan vara ett alternativ där man som vuxen får både vara ansvarig men också växa i sig själv och sin tro samt vila i det kristna budskapet. Frivilligarbetet kräver av den församlingsanställda att denne kan samarbeta med de frivilliga och tillsammans forma frivilligarbetet, handleda och lära dem och forma fungerande team som kan ta över ledandet av verksamheter. På detta sätt formar församlingsmedlemmarna frivilligarbetet och genom det arbetet får församlingsmedlemmarna utvecklas och växa. Kyrkan vill arbeta för att stärka församlingarnas frivilligarbete. Diakonibarometern 2018 frågar sig om man inom diakoniarbetet kunde hitta andra lösningar för att förebygga ensamhet, till exempel utarbeta en modell för hur frivilliga ska leda en gruppverksamhet ordnad via diakonin. Diakonitjänstemännen kunde även öka samhörigheten, invånarsamarbete och grannhjälp med hjälp av frivilliga. (Suomen evankelis-luterilainen kirkko, 2012, 25, Kirkon tutkimuskeskus, 2018, 124.)

Själavården, som är samtalsmetodik i en kristen kontext, hör till det diakonala arbetet och till församlingens tjänst. Själavård kan ges av präst, diakonianställd eller lekman, enskilt under ett eller flera samtal, som hembesök eller i grupp. Inom själavården arbetar man med människors frågor som rör hennes liv, relationer till varandra och till Gud och själavården handlar om att ge stöd och hjälp till människor i svåra livssituationer. Själavården har en lång historia och den börjar då kyrkan föddes. Synen på själavård har varierat och den har utvecklats med samhället. Ensamhet är ett typiskt fenomen för vår hektiska tid, präglad av stress, rastlöshet och meningslöshet och människan söker bland olika livsåskådningar och upplevelser för att hitta mening i tillvaron och fylla tomheten. Själavården vill möta människor som de är, uppmana dem att stanna upp och analysera sig själva och samhället och hitta första steget mot Gud, mot något större än en själv som fyller livets tomhet. Jesus kan förmedla tro och hopp och själavårdare kan visa vägen till honom.

Själavården visar på den kristna gemenskapen, där människor finner en tillhörighet och ett sammanhang. (Okkenhaug, 2004, 13–14, 22–23, 27, 198–199, Evangelisk-lutherska kyrkan i Finland, u.å.)

3.3.4 Diakonins utmaningar

Diakoniarbetet har ändå fått kritik för att inte klara av att hjälpa där nöden är som störst och att de mänskliga mötena och kontakterna minskat på grund av att resurserna inte räcker till. Förutom alla arbetsuppgifter och ansvarsområden som hör till en tjänsteman inom diakonin, är utmaningen den breda och mångfasetterade ensamheten, samt att hitta de ensamaste, hinna ta sig tid att möta dem regelbundet och ha tid att ordna och hålla grupper. Gruppverksamhet har setts som en av de bättre fungerande arbetsmetoderna för att förebygga ensamhet. (Kirkon tutkimuskeskus, 2018, 115, 118, 123–24, 159.)

Församlingarna har traditionellt haft en stark roll i arbetet att motverka ensamhet och utslagning. Församlingarnas diakonianställda har mycket erfarenhet och kunskap om detta arbete och en stark vilja att hjälpa ensamma. Som exempel har man inom det nationella diakoninätverket vid Lahtis diakoninstitut gjort en utredning som grund för diakoniarbetet vars målsättning är att det inte ska finnas en enda ensam person i vårt land år 2030 (Ei yhtään yksinäistä 2030).

Sammanfattningsvis kan man utläsa att till de mest utsatta i vårt samhälle hör den stora mängden ensamma. Diakoniarbetare känner till situationen och möter denna målgrupp i stor utsträckning i sitt dagliga arbete. Diakonin har en historia av stöd och hjälp för ensamma och metoder för att möta dessa människor, till exempel genom själavårdande samtal och förebyggande arbete. Trots detta utgör den stora mängden ensamma personer en stor utmaning för församlingens diakoniarbete. Frågan finns ständigt där; hur skall diakonin kunna bemöta dem vars nöd är som störst?

3.4 Vuxna och familjer i församlingen

I detta underkapitel sammanfattas hur verksamhet för vuxna planeras och genomförs av den Evangelisk-lutherska kyrkan i Finland och varför den är viktig för kyrkan och församlingarna. Kapitlet redogör också för den Evangelisk-lutherska kyrkans familjecentrerade arbete och hur församlingarna kan bemöta familjer i sin verksamhet.

Av medlemmarna i den Evangelisk-lutherska kyrkan är cirka 75 procent i vuxen ålder och är därför en stor målgrupp för församlingarna. I det av Kyrkostyrelsen godkända utvecklingsdokumentet Vuxna i församlingen har författarna tagit fasta på vilka behov församlingarna bör svara på för att bli en mer betydande del av de vuxnas liv i ett samhälle som är mycket mångkulturellt, mediefokuserat och där många olika livsstilar och förändringar hör till vardagen. Utvecklingsdokumentet vill få församlingsanställda att planera verksamheter för vuxna genom att fokusera på bland annat frivilligverksamhet, tillgänglighet och kulturell mångfald, samt genom att rikta sig till olika sorts vuxna, såsom unga vuxna, yrkesverksamma, arbetslösa, män, kvinnor, ensamboende, mor- och farföräldrar och seniorer och pensionärer. (Suomen evankelis-luterilainen kirkko, u.å., Evangelisk-lutherska kyrkan i Finland, 2012.)

Utvecklingsdokumentet baseras på en utredning gjord år 2012 av forskaren Minna Riikkinen, som utredde församlingarnas vuxenarbete. I utredningen kom det fram att marknadsföringen för verksamheter för vuxna saknade bestämd målgrupp, mål och innehåll, den var ospecifik. Församlingarnas anställda hade inte heller en gemensam syn på hurdant vuxenarbete församlingen skulle ha och man hade inte någon bra uppfattning om hur livssituationerna ser ut i de personers liv som är i vuxen ålder. Utredningens slutsatser visade att den vuxna målgruppen ser det som viktigt att känna till församlingens uppfattningar och ståndpunkter för att kunna förhålla sitt eget liv till församlingsmedlemskapet på ett gott sätt, de vill känna sig som fullvärdiga församlingsmedlemmar. För att känna att församlingslivet är meningsfullt behöver de vuxna kunna vila, växa och ta ansvar i församlingen. (Suomen evankelis-luterilainen kirkko, u.å., Evangelisk-lutherska kyrkan i Finland, 2012.)

Familjeverksamhet är en stor del av kyrkans och församlingarnas övergripande verksamhet och utförs av anställda och frivilliga. Familjerna är en självklar del inom församlingens barnverksamhet, men även prästerna och de diakonianställda har ansvar för familjeverksamheten inom församlingen. Även de som inte utför andligt arbete, till exempel kyrkvaktmästare och byråsekreterare, möter familjer i sitt arbete och därför bör även de arbeta familjecentrerat. (Sacrista.)

Fokus i det familjecentrerade arbetet ligger på förebyggande, korrigerande och rehabiliterande arbete. Man vill stärka familjernas möjligheter till andlig och mänsklig tillväxt, ge stöd och hjälp för att orka i svåra situationer samt vara kontaktpersoner till familjens hemförsamling, man vill fungera som familjernas andliga medvandrare.

Familjecentrerat församlingsarbete möjliggör även möten familjer emellan där de kan glädja och stärka varandra och man vill också forma nätverk med andra aktörer som familjerna kan ha behov av. (Sacrista, Kyrkostyrelsen, u.å.)

I Riktlinjer för en familjecentrerad församling (Kyrkostyrelsen, u.å.) sägs att arbetet ska göras utgående från ett respektfullt arbetssätt; alla former av familjer värdesätts inom församlingen. Även andra personer kan tillhöra en familj, såsom mor- och farföräldrar och faddrar. Till arbetssättet hör också att möta familjerna där de finns och då blir församlingen en naturlig del av familjelivet om man möts i hemmen, ute i naturen eller till exempel ute i köpcentrum och då når man även de som inte hör till kyrkan. En av flera viktiga faktorer i arbetet är att familjearbetet utförs tillsammans med familjerna, så att man tar hänsyn till deras individuella livssituation, erfarenheter och resurser i planeringen av verksamheten. Alla familjer är lika värdefulla inför Gud och man ska se det som lika viktigt att de som vill vara med i utförandet av programmet får det, medan de som bara vill delta och få hjälp, får det. Det den församlingsanställda bör lyfta fram i mötet med familjerna är tryggheten i tron och den andliga aspekten samt barnens eget evangelium som bygger på Jesus uttryck ”låt barnen komma till mig!”. (Sacrista, Kyrkostyrelsen, u.å.)

Professionellt familjearbete utförs avgiftsfritt utav de 42 familjerådgivningsbyråer i landet och de erbjuder samtals hjälp till par och ensamstående som upplever olika problem i sin vardag eller upplever krissituationer. Årligen har byråerna totalt cirka 18 000 klienter. År 2018 var den största procenten av dessa klienter mellan 30 och 39 år (36 procent), familjerna hade två barn (33 procent) och föräldrarna var gifta (60 procent) samt att de var i arbete (75 procent). Orsakerna bakom besöken på familjerådgivningsbyråerna var problem med relationer (38 procent) och frågor kring skilsmässa 20 procent. (Evangelisk-lutherska kyrkan i Finland, u.å.)

Sammanfattningsvis möter församlingsanställda många vuxna och familjer inom sina olika arbetsfält, oberoende av om församlingen har en familjerådgivningsbyrå eller inte. En gemensam syn på de vuxnas och familjernas viktiga roll i församlingen och ett inkluderande arbetssätt gör att vuxna och familjer finner en sådan församlingsmedverkan meningsfull som leder till en god församlingsgemenskap.

4 Johannes församling

Johannes församling är en del av Helsingfors kyrkliga samfällighet, som består av 20 evangelisk-lutherska församlingar, varav tre är svenskspråkiga och hör till Borgå stift, däribland Johannes församling. Vid utgången av år 2019 hade samfälligheten 333 875 medlemmar, 310 576 som hörde till finska församlingar, och 23 299 som hörde till svenskspråkiga församlingar (Kyrkan i Helsingfors, 2019, 6).

Johannes församling hade vid utgången av samma år 11 669 medlemmar, av vilka 55,2 procent är kvinnor, 44,8 procent är män. Församlingsmedlemmarna fördelas i ålder enligt tabellen nedan. (Kyrkan i Helsingfors, 2019, 9–10.)

Tabell 2. Åldersfördelning hos medlemmarna i Johannes församling (Kyrkan i Helsingfors, 2019)

0–6 år	7–18 år	19–39 år	40–64 år	65 år–
6,2 %	9,8 %	39,9 %	21,4 %	22,8 %

Av de tre svenska församlingarna är Johannes församling den enda vars medlemsantal inte minskade från år 2018 till 2019. Statistiken visar +27 medlemmar, mot –130 för Matteus församling och –138 för Petrus församling. (Kyrkan i Helsingfors, 2019, 8.)

Johannes församling grundades 2009 när man slog ihop Norra svenska församlingen, Södra svenska församlingen och Tomas församling. Församlingens kyrkor är Johanneskyrkan i Ulrikasborg i södra delen av centrala Helsingfors och S:t Jacobs kyrka på Drumsö. I samband med båda kyrkorna finns samlings-salar där församlingsverksamhet ordnas. Dessutom ordnas fortlöpande verksamhet på några ställen utöver detta, bland annat i Folkhälsans lokaler. I församlingen arbetar ett trettiotal personer. Församlingen leds av kyrkoherden och församlingsrådet. (Louise Häggström, personlig kommunikation, 24.3.2020.)

Kyrkotillhörigheten i Johannes församling är 61,3 procent (år 2019), då man räknar medlemskap i kyrkan i relation till dem som på samma geografiska område har svenska, norska, danska eller isländska som modersmål. I relation till befolkningens mängd har samfälligheten totalt sett en kyrkotillhörighet på 51 procent, där de svenska församlingarna

har en högre kyrkotillhörighet än de finska, 63,8 procent mot 51,6 procent. (Kyrkan i Helsingfors, 2019, 3.)

5 Material och metod

I detta kapitels inledning framkommer arbetets material och metod. I kapitlet redovisas det på förhand insamlade intervju- och enkätmaterial (kap. 5.1) samt sammanfattningar av intervjuerna med en av församlingens anställda inom diakonin (5.2), samt församlingens informatör (5.3). Tjänstedesignens principer och metod sammanfattas i kapitel 5.4.

Examensarbetet utgår från ett kvalitativt närmelsesätt. Det kvalitativa närmelsesättet har valts för att resultaten gäller en speciell kontext. Så som i den kvalitativa forskningen utgår den från en mindre grupp intervjuade men resultatet påverkas av en stor mängd variabler och resultatet byggs upp successivt genom arbetets gång. Dessutom har kvalitativ metod en utgångspunkt i att sociala egenskaper är resultatet av samspel med individer, vilket passar väl in på undersökningsområdet. (Bryman, 2008, 348, Olsson & Sörensen, 2011, 19.)

Till materialet hör intervju- och enkätmaterial som insamlats av andra på förhand. Till materialet hör också en litteraturgenomgång, en granskning av Johannes församlings webbsida, samt intervjuer som berör aktuell verksamhet i Johannes församling. För att uppnå arbetes syften används principerna inom tjänstedesign som en metod.

Detta är arbetsprocessen för att nå målsättningen att skapa arbetets produkt, en checklista:

- Att utgående från litteraturgenomgången, samt insamlat material **sammanfatta målgruppernas önskemål** vad gäller församlingsverksamhet som motverkar ensamhet.
- Granska dessa önskemål mot **församlingens kommunikation av sin verksamhet** främst via webbplatsen, men också baserat på en intervju med församlingens informatör.
- Granska önskemål mot verksamhetsförutsättningar som framkommit i **intervju med av församlingens anställda** inom diakonin.
- Granska ovanstående punkter baserat på **tjänstedesignens principer**, enligt vilka checklistan tas fram.

5.1 Intervjumaterial och webbenkät

Inom ramen för samarbetsprojektet ”Var är du?” med Johannes församling, utförde sjukskötar-, hälsovårdar- och socionomstuderande vid Yrkeshögskolan Novia intervjuer hösten 2019, för att kartlägga ensamhet. Intervjuerna utfördes under vecka 40 delvis i samband med Johannes församlings befintliga verksamhet arrangerat i Högbergssalen och i Hörnan, inbegripande babyrytmik och måndagslunch, men också genom att intervjua personer i samband av utomhus soppkök vid Johanneskyrkan och utanför Yrkeshögskolan Arcada i Helsingfors. Utöver intervjuerna fanns det även möjlighet att svara på motsvarande frågor via en webbenkät på Johannes församlings hemsida. Enkätensvaren samlades in under perioden 29.8–5.10.2019. Sammanlagt deltog 158 personer i kartläggningen, varav 82 gav sina svar via webbenkäten och 76 via intervjuerna. Åldern på dem som svarade låg mellan 12 och 96 år.

I detta arbete ligger fokus på vuxna personer i åldern 18–64 som deltagit i intervjuerna eller som svarat på webbenkäten. Av dessa svar har följande två grupper medtagits: småbarnsföräldrar med barn under skolåldern (totalt 29 respondenter varav 7 män och 22 kvinnor), samt vuxna ensamboende personer (totalt 22 respondenter varav 5 män och 17 kvinnor).

Av de sammanlagt 15 frågorna som enkäten bestod av (bilaga 1), granskas följande fyra frågor:

Fråga 7: Vad betyder ensamhet för dig?

Fråga 13: Vad anser du att kan motverka ensamhet?

Fråga 14: Vad gör du för att motverka din ensamhet?

Fråga 15: Finns det något som församlingen kunde göra för att motverka din ensamhet?

Förutom att svaren på dessa frågor ligger som grund för den granskning som presenteras i kapitel 6.1, ligger svaren på frågorna 13–15 också som grund granskningen av församlingens webbinformation.

5.2 Diakoniverksamheten i Johannes församling

För att få en uppfattning om verksamheten som berör vuxna och familjer i Johannes församling intervjuades Gunvor Frände, diakonissa i Johannes församling, per telefon den

3 april 2020. Intervjufrågorna finns i bilaga 2. Intervjun sammanfattar Frändes beskrivning av verksamheten som berör vuxna och familjer, hennes tankar och åsikter om hur diakonin bemöter dem samt redogör för diakoniarbetarnas sätt att kommunicera med dessa två målgrupper.

Enligt Frände finns det en stor andel ensamman i Helsingfors och de är en klientgrupp som man tänker mycket på inom församlingsverksamheten. De ensamman, som söker sig till församlingens verksamheter för stöd, är till största delen kvinnor, till exempel änkor eller andra som inte har en partner. En samtalsgrupp som heter Bibel, tro och tvivel, samlar ensamman kvinnor, mest äldre men också yngre under 65 år, nämligen de som är i arbetslivet men vars barn flyttat hemifrån, berättar Frände. Personer som är mitt i livet, utan familj eller partner, men med äldre anhöriga, tar ofta kontakt för återkommande samtal på grund av psykisk ohälsa, så som illamående, sjukskrivning, depression eller utbrändhet. Männerna söker sig till diakonin på grund av ekonomiska svårigheter och då kan man ge samtalsstöd vid sidan om. Några grupper för män som vill umgås genom att göra praktiska saker, finns inte, enligt Frände, och en karagrupp eller pappa och son-grupp kunde vara en idé, men personalen känner inte att de har tillräckligt med förutsättningar att ordna dylik verksamhet. Verksamheten nu är vinklad på intellektuella diskussionsforum, tillägger Frände.

I Johannes församling hänvisas unga vuxna, i detta fall personer mellan 20 och 40 år, till studentprästen i Helsingfors, Andreas Lundgren, och den verksamhet han ansvarar för. För vuxna har församlingsanställda utgått från att planera lågröskelverksamhet, berättar Frände, och man försöker inom diakonin tillsammans med prästerna och barnarbetarna planera evenemang som kunde passa olika vuxna och familjer. Exempel på sådan verksamhet är Taizé-mässor, ljusmessa på Earth Hour-kvällen, Gemensamt ansvar-lunch för daglediga, Mässa i påsknatten och julvandringar. Andra evenemang är parkfester, som passar speciellt barnfamiljer, och frivilliga inom missionen planerar trädgårdsfester och missionsmiddagar, vilka riktas till alla åldrar. Nallegudstjänster riktas till barn, som får ta med sig en nalle och en förälder. Många av församlingens evenemang är samarbete mellan många anställda och frivilliga, berättar Frände. Frände tillägger att en verksamhet, vars syfte är att möta människor där de finns, är den så kallade köpcenterprästen.

Inom diakonin har de för vuxna ordnat Må bra-dagar på Kvinnodagen, och de regelbundna veckoluncherna är också riktade till vuxna daglediga, berättade Frände. En ny verksamhet, helt ledd av frivilliga, är Drop in-café, som riktar sig till alla och är kostnadsfritt. Förutom

denna nämnda verksamhet är kyrkorna öppna på vardagar och helger och på torsdagar finns det en diakonissa på plats. Frände påpekar att detta fungerar som en diakonimottagning förutom telefonmottagningen som diakonissorna har. Diakonissorna träffar vuxna även i möten där de ger stöd i form av köpkort för mat och ekonomiska bidrag. Frände betonade att inom diakonin möter de människor i olika åldrar men att den direkta hjälpen, såsom ekonomiska bidrag, ges åt föräldrarna och så ges information om församlingens barn- och ungdomsarbete om familjen har barn.

Församlingens personal och speciellt inom diakonin har man funderat mycket på hur man ska nå ut till medlemmarna. Enligt Frände har de kommit fram till att, förutom församlingens kanaler på sociala medier (Facebook, webbsidan och Instagram), som når många yngre, så är det inom diakonin speciellt personliga inbjudningar och konkreta papper som är mycket viktiga. Personliga inbjudningar uppskattas speciellt av äldre, men för att bjuda in både yngre och äldre till verksamheter och till att medverka med frivilliga insatser behöver diakonissorna dela ut personliga inbjudningar till de man möter vid samlingar, gruppverksamheter och gudstjänster, menar Frände. Till alla församlingsaktiva sändes påskhälsningar tillsammans med Gemensamt ansvar-information. Vid dop ges också information om församlingens barnverksamhet. Det underlättar att församlingarna har rätt till församlingsmedlemmarnas kontaktuppgifter och kan sända ut info, sade Frände.

”Jag vill ha nåt att sätta i handen.”

”[...] direkta kontakter om man vill ha människor engagerade”

Diakonissa Gunvor Frände 3.4.2020

Samarbetet med församlingens informatör Louise Häggström fungerar riktigt bra, Frände är tacksam för henne och hennes hjälp. Informatören har kontakter till hela samfälligheten och ser att allt med marknadsföringen fungerar. Informatören beställer flyers och affischer, vilket är bra för diakonin som vill sprida informationen på andra sätt och inte bara via nätet, påpekade Frände. Frände är också mycket tacksam för den frivilligverksamhet som diakonin har i församlingen, det är många evenemang och grupper som ordnas och leds av frivilliga. Frände har egna kontakter i samfälligheten men frivilligverksamheten ordnas även via de frivilligas egna kontaktnät och de frivilliga tar eget ansvar för att följa upp deltagandet bland de som besöker verksamheterna.

Frände nämnde två utmaningar i arbetet med ensamma; hur man når de ensamma som inte självmant tar initiativ och kontaktar församlingens anställda eller går med i någon

verksamhet och hur man ska planera lågtröskelverksamhet utan att det viktiga budskapet går förlorat? Frände beskrev det som en process där lågtröskelverksamheten kommer först och sedan annat, som gudstjänster.

”Hur når vi dem som ej har det kristna språket?”

Diakonissa Gunvor Frände 3.4.2020

Frände ville till intervjuens slut ta upp den speciella situation församlingen står i nu i och med undantagstillståndet orsakat av coronaviruset. Helsingforshjälpen har startats för att till först nå ensamma äldre och senare även ensamboende och barnfamiljer och till detta behövs många frivilliga och många av församlingens anställda inom olika sektorer får hjälpa till. Också mathjälpen kräver mer resurser och församlingen behöver kunna bemöta problem som situationen orsakar, såsom permitteringar, arbetslöshet, unga som kommer hem från studieorter och dödsfall som ger mer oro än tidigare. Inom Johannes församlings område är det rätt så välställt ekonomiskt, men i andra av Helsingfors kyrkans församlingar är det värre, förklarade Frände. Men visst finns nöden av olika sorter ändå, betonade Frände. Ändå finns det positiva följder av detta, tror Frände, och ger som exempel att församlingarna måste utöka sitt samarbete med andra organisationer, till exempel Marthaförbundet, och tack vare att mycket av verksamheten finns på sociala medier nås nu många nya människor.

”Nu via nätet kan vi nå dem som annars inte kan komma till våra gudstjänster.”

Diakonissa Gunvor Frände 3.4.2020

5.3 Kommunikationsverksamheten i Johannes församling

För att få en inblick i hur Johannes församling kommunicerar sin verksamhet gjordes en telefonintervju med församlingens informatör Louise Häggström den 24 mars 2020. Intervjufrågorna finns i bilaga 3.

Enligt informatören utgör församlingens webbplats en bas för kommunikationen. Där samlar man information om all verksamhet, som är öppen för utomstående, som församlingen ordnar. För att sprida informationen och nå ut använder man sig av de sociala medierna Facebook och Instagram. Utöver detta presenteras på Helsingforsförsamlingarnas egna sidor i varje nummer av tidningen Kyrkpressen församlingens evenemang två veckor framåt. En gång per månad syns de svenska församlingarna i Helsingfors, Vanda och Esbo

på ett uppslag i Hufvudstadsbladet med tematiska artiklar. Därtill gör man affischer och flyers, samt varje vår och höst delas säsongens program i församlingen ut på olika platser där verksamhet hålls. En gång per år sänder församlingen per post en hälsning inför fastan och påsk till alla medlemmar.

Vid församlingen har man inte rangordnat kommunikationskanalerna, utan det beror på målgruppen vilken kanal som är viktigast. Målgruppen i sin tur definieras i hög grad enligt ålderskategorier. Enligt informatören hör de som deltar i församlingens gruppverksamhet oftast till de äldre, och de vill i första hand ha församlingens information till pappers. Däremot är 25 procent av församlingens medlemmar i kategorierna unga eller unga vuxna och dem har informatören en strävan att församlingen ska nå genom att satsa på kommunikation via Instagram. Kommunikationen via Facebook riktar sig mera till vuxna och äldre. Informatören uppger att de viktigaste kanalerna för att nå nya medlemmar eller icke-aktiva medlemmar är sociala medier. Man har ibland satsat på sponsorerade Facebookinlägg för att nå ut till en bredare målgrupp.

”Sociala medier så som Facebook och Instagram är ju väldigt bra för att nå utanför vår egen bubbla. De som är ens lite intresserade men inte riktigt vågar eller orkar eller vet hur man gör för att komma med i verksamheten, knappast går de in på webben, dem når vi via sociala medier tror jag [...]”

Informatör Louise Häggström, 24.3.2020

Enligt informatören är närvaro på sociala medier viktigt för att nå ut till ensamma. Där kan församlingen visa att den finns och det kan vara ett sätt att sänka tröskeln för att komma med i kyrkans verksamhet. Ett annat sätt att nå ut är att oftare gå utanför församlingssalarna. Informatören ger som exempel en klädbytdag som församlingen arrangerade i samarbetet med Marthaförbundet i biblioteket Ode. Evenemanget genererade många nya människomöten och kontakter. Det hör ändå till ovanligheterna att församlingen ordnar eller deltar i liknande evenemang.

Strävan är att innehållet på de sociala medierna ska bestå av bilder på verksamheten, samt evenemangs- och programreklam. Informatören konstaterar att populära inlägg är sådana som visar upp verkliga människor som man kan identifiera sig med.

Så gott som uteslutande är det informatören som lägger upp information på webbplatsen och på sociala medier, detta i samarbete med den övriga personalen. Ibland deltar informatören i verksamheter för att kunna lägga upp information på sociala medier, men främst är tanken

att de olika verksamheterna skickar bilder och textförslag till informatören som redigerar materialet till ett enhetligt utseende och lägger upp. Målet är att en enhetlig grafisk linje ska göra kanalerna igenkännbara så att de associeras till församlingen.

Också texterna på webbplatsen bearbetas av informatören men grunden till dem kommer från personalen som leder verksamheterna, vilket kan leda till ojämn mängd kommunikation. Enligt informatören är kommunikation hos den övriga personalen inte någon prioriterad arbetsuppgift. Särskilt sociala medier upplevs av många som jobbigt och en del kanske inte inser värdet i kommunikationen via sociala medier. En del är å andra sidan ivriga och bidrar till kommunikationsverksamheten om de uppmuntras lite till det.

Aktiva församlingsmedlemmar, förtroendevalda eller andra personer utanför personalen har inte anlitats för att bidra till kommunikationen, till exempel genom att visa sin församlingsaktivitet i sociala medier. Sporadiskt och i liten skala har man arbetsgrupper där också personer utifrån deltar i att fundera på församlingens verksamhet. Det finns ingen uttalad kanal där externa kan komma med förslag på verksamhet eller respons överlag. Om respons ges så sker det i huvudsak genom att de som deltar i olika grupper eller annan verksamhet ger sin respons på plats.

Johannes församling har ingen kommunikationsplan, men informatören har som mål att ta fram en. Samfälligheten däremot har en kommunikationsplan och församlingen har ett samarbete i kommunikationsfrågor med de svenska församlingarna i samfälligheten samt samfällighetens informatör. Bland annat bidrar alla till Facebooksidan Kyrkan i Helsingfors. Louise Häggström har varit informatör vid Johannes församling i ungefär ett år, det är första gången som församlingen har en informatör på hundra procent.

5.4 Tjänstedesign

I detta arbete används tjänstedesignens principer som metod för att utforma ett verktyg, en checklista, som kan användas som stöd för att planera och kommunicera en inkluderande verksamhet, det vill säga en verksamhet som når ut till dem som upplever ensamhet. Dessutom används tjänstedesignens principer för att utvärdera om verksamheten i Johannes församling, samt informationen om denna, möter önskemålen som de som upplever ensamhet uppger sig ha. I detta kapitel redogörs för vad tjänstedesign är och hur det kan användas för att utforma fungerande tjänster.

Tjänstedesign – som ofta också på svenska kallas service design – är ett tvärvetenskapligt sätt att kombinera metoder och verktyg för att skapa genomtänkta, smidiga och inkluderande tjänster. Grundtanken med tjänstedesign är att sätta kunden i centrum, samt växelverkan med alla berörda parter i tjänstekedjan. Lyckad tjänstedesign resulterar i en tjänst som ger en god användarupplevelse för slutanvändaren, det vill säga kunden, klienten eller deltagaren. (Stickdorn & Schneider, 2012, 23.)

Tjänster har alltid planerats och skapats, men tjänstedesign är ett relativt nytt kunskapsområde, som i nuvarande form har funnits endast sedan början av 1990-talet. Kunskapsområdet har vuxit fram i och med att servicebranschen kraftigt vuxit och kraven på tjänsterna ökat när kunderna har möjlighet att välja tjänster också på basis av servicenivå. Det här beskrivs som en samhällsförändring där tyngdpunkten i det postindustriella samhället förflyttas mot ett tjänstesamhälle. Utvecklingen har skett i takt med den teknologiska utvecklingen och en avgörande faktor har varit internet. Tjänstedesignens principer kan appliceras på all slags kundinteraktion och serviceproduktion och används numera brett inom de flesta branscher. (Tuulaniemi, 2011, 61; Stickdorn & Schneider, 2012, 23.)

Också Evangelisk-lutherska kyrkan i Finland har känt av att samhället förändras och tar i sin strategi för åren 2015–2020 *Kohtaamisen kirkko – Suomen evankelis-luterilaisen kirkon toiminnallinen suunta vuoteen 2020* upp utmaningar som detta medför. Samhället skapar krav på förändring vad gäller kyrkans och trons roll och ställning, samtidigt som medlemsantalet sjunker och medlemmarna inte är lika hängivna som tidigare. Som en av de centrala utmaningarna listar strategin att handskas med spänningarna mellan, å ena sidan samhällets ökande individcentrering, och å andra sidan kyrkans strävan efter att skapa gemenskap, som man beskriver som ett bestående budskap, kyrkans väsen och grundpelare. En konkret utmaning som lyfts fram är informationsteknologins utveckling och människors förändrade sätt att kommunicera via sociala medier, som förändrar uppfattningen om vad gemenskap innebär och snarast stöder ett individcentrerat sätt att leva. (Kohtaamisen kirkko, 2014, 7 & 14.)

Även om de inte explicit benämns som tjänstedesign, är många av de riktlinjer eller potentiella lösningar som kyrkans strategi för fram förenliga med principerna inom tjänstedesign. Man talar för ett brett interprofessionellt samarbete och uppmuntrar till ett arbetssätt där större helheter beaktas och tjänsterna granskas utgående från ett bredare perspektiv än den enskilda individens eller arbetstagarens. Strategin uppmanar också till

växelverkan och för fram vikten av att våga prova och misslyckas, istället för att fortsätta i gamla trygga spår. (Kohtaamisen kirkko, 2014, 17.)

5.4.1 Tjänstedesign i praktiken

Tjänstedesign utgår från fem principer:

1) Användarfokuserad service

Innebär att man utgår från kundens behov och perspektiv. Servicen ska utformas med genuin kännedom om kunden och med ett språk som alla intressenter i processen känner sig inkluderade i.

2) Samkreativ verksamhet

Innebär att alla intressenter och parter som är inblandade i att producera servicen ska beaktas och erbjudas plattformar för att komma till tals. Kräver också insikten att kunden är experten på sig själv och sina behov, och att det under processens gång potentiellt uppstår flera kundgrupper med olika servicebehov att beakta.

3) Sekvensering

Här kartläggs kundens väg genom tjänsten för varje målgrupp, med fokus på att hitta områden som påverkar kundens upplevelse av tjänsten. Kundens väg ska vara smidig och framskrida i lämplig takt, och inte till exempel stöta på tekniska problem eller onödigt väntande. Varje serviceprocess innehåller tre steg: pre-service (när kunden inser sitt behov och hittar den service den behöver genom till exempel annons, rykte, eller av en händelse), service (när kunden får den service den behöver, här mäts om servicen lever upp till förväntningarna som skapats i steg ett) och post-service (känner kunden ett band till servicen/serviceproducenten, kommer den att återvända?). En välfungerande serviceprocess kräver en prototyp som upprepade gånger testas på kunden och utvecklas på basis av testresultatet. Vid planeringen är det viktigt att visualisera alla faser längs kundens väg.

4) Synliggöra det immateriella

Immateriell service är ofta osynlig när den fungerar som bäst. För att kunden ska kunna uppskatta servicen behöver den materialiseras på något sätt. Det kan handla om fysiska föremål, till exempel kundgåvor eller ett e-postmeddelande som i efterhand tackar för besöket, eller dylikt som i post-servicesituationen påminner kunden om serviceupplevelsen.

5) Holistisk syn på servicen

Målet ska alltid vara att se serviceprocessen i en bredare kontext, att beakta så många aspekter som möjligt. En service kan till exempel byggas upp av flera tjänster som samverkar. Hela miljön och atmosfären kring en serviceprocess ska beaktas – med kundupplevelsen i fokus.

(Stickdorn & Schneider, 2012, 26–39.)

Tjänstedesign är en process och ett gemensamt språk mellan de parter som deltar i att utveckla serviceformerna. Man dokumenterar alla steg i utvecklingsprocessen för att kunna dra nytta av den gång på gång, istället för att varje gång börja från tomt bord. Tjänstedesignprocessen baserar sig på kreativ problemlösning, och när processen är framtagen och inarbetad frigörs tid från rutiner till kreativt arbete. Det är inte möjligt att ta fram en enda tjänstedesignprocess och applicera den på varje serviceform men det finns en del allmänna grundprinciper som kan modifieras så att de passar olika verksamheter och behov. (Tuulaniemi, 2011, 58, 126.)

Processen för att ta fram en ny tjänst varierar i omfattning och förverkligande beroende på den tjänst som ska designas, samt tillgängliga ekonomiska och tidsmässiga resurser. I en ideal situation är alla intressenter och involverade parter involverade under hela processens gång, vilket ganska sällan är möjligt i praktiken. Här följer en processbeskrivning i fem steg för att designa en ny tjänst.



Figur 1: Processbeskrivning för tjänstedesign (Tuulaniemi, 2011)

De fem stegen i tjänstedesignens process enligt figuren ovan är, att (I) definiera vilka planeringsprocessens målsättningar är, att (II) bygga upp en förståelse för vad kunden vill ha och vilka behoven är, verksamhetsmiljön, samt vilka resurser som finns att tillgå, de strategiska målen definieras. (III) Framtagande av alternativa lösningsmodeller och snabba utvärderingar av dem hos kunden. Mätarna för att utvärdera resultatet definieras. (IV) Servicekonceptet förs ut på marknaden för kunderna att testa och utveckla.

Serviceproduktionen planeras. (V) Utvecklingsprocessen utvärderas. Servicens förverkligande på marknaden mäts och finjusteras enligt de erfarenheter som inkommer. (Tuulaniemi, 2011, 128–129.)

Det finns en mängd olika metoder som kan användas för att verkställa de olika stegen i processen. Ofta handlar det om att försöka göra det väldigt konkret, till exempel föra fram idéerna på olika färgers post-it-lappar på en vägg för att visualisera möjliga lösningar, utföra rollspel i olika form där till exempel både kundens och serviceproducentens synvinklar framkommer, eller att använda triggerfrågor när gruppen diskuterar möjliga idéer eller lösningar, frågorna i stil med ”Vad om vi skulle veta...”, ”På vilka andra sätt kunde vi...”, ”Anta att...” ska sätta i gång fantasin. Till exempel publikationerna ”*This is Service Design Doing. Applying service design thinking in the real world*” och uppföljaren ”*This is Service Design Methods. Expanded service design thinking methods for real projects*” är mycket digra och innehåller konkreta metoder, samt förklaringar hur de kan användas när tjänster skapas. (Stickdorn, Hormess, Lawrence, Schneider, 2018a; Stickdorn, Hormess, Lawrence, Schneider, 2018b.)

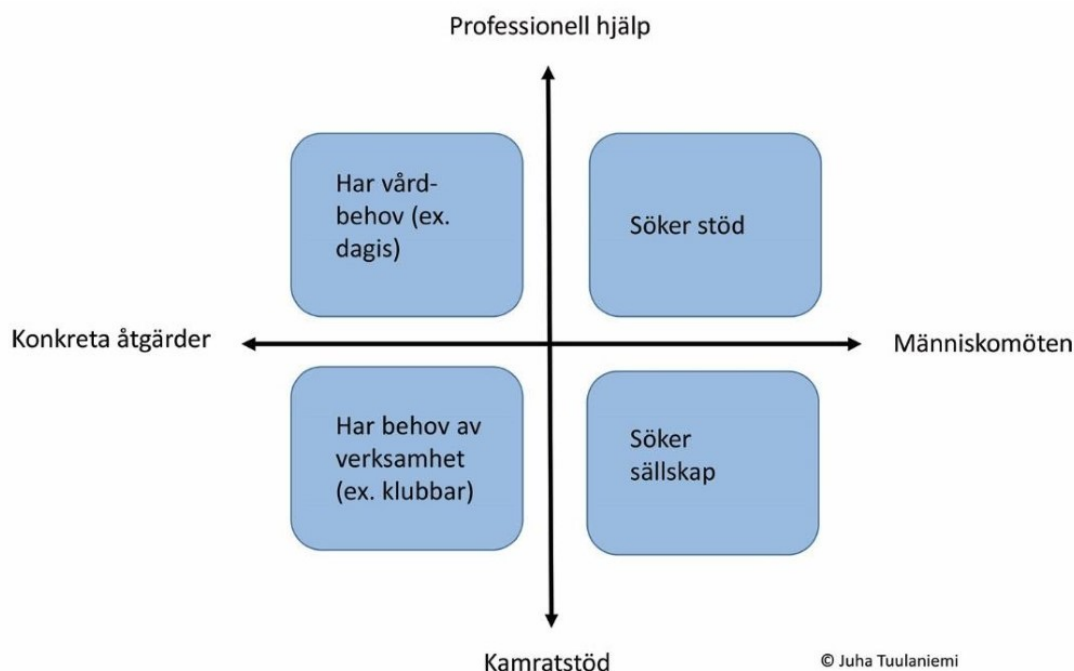
5.4.2 Tjänstedesign – några exempel

Tjänstedesignen som metod gör det möjligt att utveckla stora helheter och kan därför vara ett stöd i verksamheten – kundens önskemål, undangömda eller undermedvetna behov och drömmar måste kunna tolkas för att kunden ska uppleva att den service som erbjuds faktiskt ger ett mervärde (Ahonen, 2017, 37). Metoden rekommenderas till exempel av Kommunförbundet för att främja delaktighet och likabehandling (Laaja, Mikkola & Korhonen, 2019, 40), den används av Helsingfors stad för att uppfylla social- och hälsovårdssektorns språkstrategi och göra de svenskspråkiga social- och hälsovårdstjänsterna synligare på webben (Kommuntorget, 2018). Metoden har också haft stort genomslag inom vissa delar av den offentliga sektorn i Sverige, där man inom socialsektorn insåg att man felaktigt trott sig veta vad kunden vill ha, men nu började lyssna på invånaren på ett annat sätt och istället för att ställa kunderna frågor utgående från sina befintliga tjänster, började utgå från kundernas önskemål och uttryckta behov – man insåg att personalen behövde gå utanför bekvämlighetszonen, samt ha beredskap för en långsam process mot förändring (Innovationsguiden, SKR, 2016).

De exempel som nämns i kyrkans strategi *Kohtaamisen kirkko* – även om de inte identifieras som tjänstedesign – visar att man nått resultat där man utvecklat ett holistiskt tänkande och

satsat på gemenskap och delaktighet. Bland annat har antalet gudstjänstdeltagare ökat, samtidigt som man ser en negativ utveckling där man inte utnyttjat metoder för att främja delaktighet. Till exempel två av tre som uppger att de ser som sannolikt att lämna kyrkan, har under det senaste året inte på något sätt kontaktats av sin församling. Likaså visar undersökningen som ligger som grund för kyrkans strategi, att medlemmarna i mycket liten mån engageras i att planera församlingens gudstjänstliv, även om de själva uppger att de har intresse för det, och ett enskilt projekt för att engagera frivilliga i planeringen och genomförandet av gudstjänster visade att intresset finns. Däremot har de församlingar uppnått positiva resultat, som har utvecklat sina medlemmars delaktighet i planeringen av gudstjänsterna. (Kohtaamisen kirkko, 2014, 7, 10.)

Ett konkret exempel på tjänstedesign kommer från Jyväskylä stad där man, baserat på kundenkäter, intervjuer och behovskartläggningar, har gjort upp profiler som hjälp för att kategorisera invånarnas önskemål och behov. Med hjälp av dessa profiler strukturerar man servicebehovet och ringar in vilken service man erbjuder. I exemplet som följer utgår man från en 3-åring som besökt stadens familjecenter och dess familjs servicebehov.



Figur 2: Profil för servicebehov

Nästa steg är att för varje av de fyra fälten lista profilens behov. I det följande används profilen ”Har behov av verksamhet” som exempel:

Beskrivning av profilen: Familjen saknar sysselsättning både tillsammans och enskilt/delvis för att få innehåll i vardagen. De vuxna behöver nya idéer om vad man kan syssla med i vardagen med barnen, barnen behöver få utlopp för sin energi.

Särskilda behov/önskemål: söker mångsidig verksamhet, vill ha rytm i vardagen, öppen för tips och idéer, önskar ledd aktivitet.

Exempel på verksamhet: evenemang, olika hobbygrupper, familjecaféer, pappa-barngrupper.

Genom att visualisera behoven så här är det lättare för den som erbjuder servicen att planera ett utbud som möter efterfrågan. Om hela personalen inkluderas i kartläggningen etableras en bredare förståelse för verksamheten internt och det är lättare att garantera en positiv helhetsupplevelse för kunden. (Tuulaniemi, 2019.)

6 Granskning av material

I kapitel 6.1 görs en granskning av intervjumaterialet och enkätsvaren. I kapitel 6.2 görs en granskning av den information på Johannes församlings webbplats som berör vuxna och familjer mot bakgrunden av de önskningar som framkommit genom intervjumaterialet. I kapitel 6.3 granskas verksamheten och kommunikationen i Johannes församling genom principerna inom tjänstedesign.

6.1 Granskning av intervjumaterialet och enkätsvaren

Av den totala mängden intervju- och enkätsvar som samlades in under projektet ”Var är du?” redovisas svar av två målgrupper. Den första är vuxna respondenter med barn under skolåldern (29 respondenter) och den andra målgruppen är vuxna som bor ensamma och är under 65 år (22 respondenter).

De två målgrupperna erfor ensamhet på olika sätt och i olika grad. Av de sammanlagt 29 respondenterna med barn under skolåldern, uppgav tretton att de i deras nuvarande livssituation såg på ensamhet och egen tid som en ovanlig lyx. Enbart en respondent av 29 i gruppen av småbarnsföräldrar tyckte att hen kände sig ensam för det mesta (Enkätsvar, ID 16). Ensamheten hade att göra med att inte ha någon att ringa till i svåra stunder. I gruppen

av småbarnsföräldrar beskrev tre respondenter även en känsla av ensamhet i det nuvarande eller ett tidigare parförhållande (Intervjusvar, ID 65 & ID 125 Enkätsvar, ID 45).

I målgruppen respondenter ensamboende under 65 år, var det bara fem respondenter av 22 som lyfte fram möjliga positiva aspekter av ensamhet, så som tillgång till eget utrymme eller egen tid. I den gruppen var det också fler som uppgav att de kände sig ensamma ganska ofta eller för det mesta (13 respondenter av 22).

Denna sammanfattning av respondenternas förekomna uppfattning av ensamhet som en negativ känsla stämmer överens med förekomsten av ensamma enligt kapitel 3. En stor del av personer mellan 20 och 64 år, 8,8 procent av dem i hela Finland, säger att de känner sig ensamma (tabell 1, kap. 3.1.2.) Diakonibarometerens resultat, vilket visar att varannan diakoniarbetare möter ensamma personer i arbetsför ålder varje vecka, bestryker också respondenternas svar.

Överlag beskriver bägge grupperna ensamhet på ett mycket liknande sätt då man ställer frågan: Vad betyder ensamhet för dig? Fjorton respondenter av 51 beskrev ensamhet med att säga att man saknar någon som man kunde dela sin glädje och sorg med. Detta kan relateras till det som Weiss (se kap. 3.1) skriver om att nära människorelationer hör till en av människans grundläggande behov. En stor del av paren som söker sig till familjerådgivningsbyråerna gör det också på grund av relationsproblem (kap. 3.4). Relationers viktiga del av livet känner diakoniarbetarna väl till och deras arbetsuppgifter som handlar om självvård (se kap. 3.3.3) kan bemöta detta behov bland ensamma.

”Att inte ha någon att dela tankar och känslor med.”

Enkätsvar, ID 75, fråga 7

”[...] avsaknad av någon att dela det fina och det sorgliga med.”

Enkätsvar, ID 21, fråga 7

Tar man ytterligare med frågan: Vad anser du att kan motverka ensamhet?, understryks vikten av att ha någon att ringa till då man känner sig ensam eller då man är i konkret behov av hjälp. Avsaknaden av stöd kommer speciellt fram i svaren bland småbarnsföräldrarna (5 av 29 respondenter). Det kan ha att göra med att man tar hand om vardagen som ensamstående förälder, eller också för att man inte har ett tillräckligt brett socialt skyddsnätverk. Fokus i det familjecentrerade arbetet i församlingarna är att ge stöd och hjälp

vid svåra situationer och därav kan församlingens verksamhet fungera korrigerande och rehabiliterande (se kap. 3.4). Diakoniarbetarnas kännedom om sociala stöd- och serviceformer tack vare ett brett samarbetsnätverk gör att det också till deras arbetsuppgifter hör att handleda vidare och ge förslag på varifrån stöd kan fås (se kap. 3.3.3). Önskad ensamhet orsakad av sociala kontakter som inte finns, kan leda till ångest och andra negativa följder för både den fysiska och psykiska hälsan, vilket också kan påverka barnens hälsa negativt (se kap. 3.1.1).

”Ensamhet innebär också ångest och en del panikattacker. Om det händer mig något finns det ingen som räddar mig.”

Intervjusvar, ID 12, fråga 7

Vikten av att ha ett ställe att träffa andra i samma livssituation kommer tydligt fram i småbarnsföräldrarnas svar (11 respondenter av 29). Föräldrarnas önskan om att få träffa andra kan relateras till att de kan känna till barnets behov av att umgås med andra barn och att ha lekkamrater, barn som söker sig till andra barn visar att de inte känner sig ensamma och utanför (se kap. 3.1.1).

”Det här är ju ju en väldigt bra grej (babyrytmik), väldigt bra både för en själv och speciellt för barnet.”

Intervjusvar, ID 28, fråga 15

Inom församlingens verksamhet ordnas program för familjer där vuxna och barn kan mötas, stöda varandra och forma nätverk, detta är en del av kyrkans familjecentrerade arbetssätt (se kap. 3.4). Gruppverksamheter har setts som en av de bättre arbetsmetoderna för att förebygga ensamhet och diakoniarbetare leder ofta grupper. Men nya typer av verksamheter uppmanas församlingarna planera och förverkliga genom frivilliga krafter (se kap. 3.3.3), vilket diakoniarbetarna kan påverka och engagera sig i med sin erfarenhet av att leda frivilligverksamheter.

Utöver kamratstödet upplevs det viktigt att ha någonting att göra tillsammans med barnet även om många också efterlyser egen tid, inte ensamhet utan tid för sig själv, som behandlats i kap. 3.1.2.

”Jag upplever att ensamhet för mig är en skön ensamhet, då jag får tid för mig själv och vara för mig själv.”

Intervjusvar, ID 25, fråga 7

En del av respondenterna uppgav att de var föräldralediga och att de därför hade möjlighet att delta i olika aktiviteter, men det var också tre respondenter som önskade att verksamheten kunde vara mer spridd, även till kvällar och veckoslut (Intervjusvar, ID 12, ID 85 & ID 125). Oberoende av om respondenten hade barn eller var ensamboende, fanns det en önskan om lågtröskelverksamhet – både evenemang och återkommande träffar – utan krav på förbindelser om att delta varje gång (15 av 51 respondenter). Tillgänglighet för föräldrar att delta i verksamheter kan minska på det ensamhetsarv som kan gå vidare från vuxen till barn (se kap. 3.1.1). Kyrkostyrelsens uppmaning till församlingarna är att planera verksamheter för vuxna med fokus på tillgänglighet, frivilligverksamhet, kulturell mångfald och den mångfald av vuxna som finns (se kap. 3.4). Genom att göra verksamheter enkla att delta i, utan förbindelser som anmälan och avgift, kan det också stöda att familjers eventuella fattigdom inte står i vägen för värdefull gemenskap. Fattigdom, orkeslöshet och ensamhet hör ihop (se kap. 3.1.3). Diakoniarbetarnas goda lokalkännedom på sin ort gör att dessa kan planera verksamheter så de passar målgrupperna, både utifrån tidsmässigt och socio-ekonomiskt perspektiv (se kap. 3.3).

”Att fortsätta med samma verksamhet som har låg tröskel, en mångsidig och kravlös gemenskap dit man kan komma och gå.”

Intervjusvar, ID 25, fråga 15

”Med barn och familj är det inte alltid lätt att hitta tid för dem (aktiviteterna), men de ger mycket.”

Intervjusvar, ID 85, fråga 14

Överlag kan konstateras, att de som deltog i till exempel församlingens babyrytmik, körsång eller måndagsluncher, var i genomsnitt väldigt nöjda med den erbjudna verksamheten och gruppernas betydelse ansågs som värdefull (12 av 51 respondenter).

När man frågade respondenterna vad de ansåg att församlingen kunde göra för att motverka deras ensamhet, fick lågtröskelverksamhet allra mest understöd (15 av 51 respondenter). Dessutom tog 5 av 51 respondenter fasta på marknadsföringen av både grupper och evenemang på ett eller annat sätt:

”Kanske skulle de kunna marknadsföra deras grupper lite mera, så att flera skulle kunna komma med och veta om att de finns.”

Intervjusvar, ID 26, fråga 15

”Information, uppmuntran, påminnelser. [...] Trevligt att bli ombedd att komma med. Uppnå delaktighet och att man känner sig viktig. Hur mår du? Användning av olika kanaler.”

”Ge bättre information om verksamheten och de olika grupperna. Bra med en kontaktperson i församlingen som ger tips om olika verksamheter. Omarbeta namnen på grupperna för att medlemmarna ska känna sig mer inkluderade. Ta reda på vilka behov, intressen och önskemål som församlingsmedlemmarna har.”

Intervjusvar, ID 12, fråga 13 och 15

Tre av 51 respondenter efterlyste också välgörenhets- eller frivilligverksamhet för att dylik verksamhet får en att känna sig behövd.

”Verksamheten kan vara till exempel välgörenhet och samla pengar eftersom det får en att känna sig behövd.”

Intervjusvar, ID 67, fråga 15

6.2 Granskning av Johannes församlings verksamhet och kommunikation

Mot bakgrund av de önskemål som respondenterna uppger, har informationen på Johannes församlings webbplats granskats, dels för att kartlägga vilken verksamhet församlingen erbjuder de för arbetet aktuella målgrupperna, dels för att granska hur verksamheten kommuniceras, främst via webbsidorna men också med kompletterande information av en av församlingens diakonissor (se kap. 5.2), samt av församlingens informatör (se kap. 5.3). Granskningen görs för att utvärdera hur Johannes församlings diakoni- och familjeverksamhet möter önskemål hos personer som upplever ensamhet.

Ingen av skribenterna är från tidigare bekant med Johannes församling eller dess verksamhet, vilket ger fördelen att kunna utvärdera webbinformationen med en utomstående blick. Antagandet är att de flesta i målgrupperna småbarnsföräldrar, samt ensamboende vuxna under 65 år, söker information via digitala kanaler. Enligt församlingens informatör är webbplatsen basen för all kommunikation, och sociala medier används för att få människor att hitta dit, vilket förutsätter att tillräckligt uttömmande information finns på webbplatsen, även om församlingen också använder andra kanaler för att få ut information om sin verksamhet.

Genomgången av webbplatsen gjordes i två etapper den 9 februari 2020 och den 24 februari 2020. Genomgångens fokus låg på verksamhet för barnfamiljer, samt för vuxna under 65 år. Materialet som granskats fanns (9.2.2020) under rubrikerna Barn och familjer, Vuxna, Grupper och Andligt liv. Dessutom utökades genomgången av webbplatsen (24.2.2020) med rubrikerna Hjälp och stöd och Hjälp andra, det vill säga i första hand diakonins verksamhet. Detta kompletteras med vad som fanns på sociala medier den dagen (9.2.2020) och uppdateringar cirka en vecka bakåt i tiden. Tidpunkten låg ganska nära det kommande sportlovet, vilket innebar att en del sportlovsprogram fanns på webbplatsen. Granskningen fokuserade dock på det ordinarie, återkommande programmet inbegrepp inte informationen om sportlovsprogrammet.

Flera av respondenterna i gruppen som har barn under skolåldern uttrycker uppskattning för Johannes församlings småbarnsverksamhet (10 av 29 respondenter). Granskningen av webbinformation visar det samma, att det i församlingen finns riklig och aktiv verksamhet för målgruppen barn och familjer. Fokus ligger på barn, till exempel Musiklek och Babyrytmik, men i samband med det erbjuds också föräldrarna ett tillfälle att träffas med andra i samma livssituation, i enlighet med vad respondenterna önskar av församlingen för att motverka känslor av ensamhet.

”[...] Jag går här på babyrytmik med min dotter och det är trevligt att kunna prata med andra mammor om funderingar och känslor”.

Intervjusvar, ID 26, fråga 14

Enligt verksamhetsbeskrivningen på webbsidan erbjuds församlingens Musiklek gratis och kräver ingen förhandsanmälan. Det kan ses som en form av lågtröskelverksamhet som kan motverka barns ensamhet som inlärd modell (se kap. 3.1.1). Respondenterna efterlyser också lågtröskelverksamhet som inte har program (Intervjusvar, ID 19), en plats där man en viss tid kan sticka sig in bara för att umgås en stund. Här syns behovet av att få diskutera med någon i samma livssituation och få kamratstöd i föräldraskapet, som 11 av 29 respondenter med barn under skolåldern efterlyser. Enligt granskningen av webb-informationen finns ingen träffpunkt utan program i Johannes församling, eventuellt kan Drop-in-café i Johanneskyrkans krypta, som vid tidpunkten för granskningen fanns på församlingens Facebooksida, fylla denna funktion. Oavsett kan man anse att Musiklek och Babyrytmik i hög grad också fyller samma funktion.

Enligt granskningen av webbinformation arrangeras Johannes församlings familje-verksamhet dagtid, vilket är naturligt eftersom verksamheten riktar sig till de riktigt små

barnen, där man antar att ena föräldern ännu är hemma. En barnfamiljs vardag präglas ofta av tidsbrist men bland svaren framkommer också önskemål om program på kvällar och veckoslut (Intervjusvar, ID 85 & ID 125).

En respondent lyfter som positivt fram ett exempel från Åbo, där församlingen ordnar en grupp för ensamstående föräldrar (Enkätsvar, ID 48) och i båda målgrupperna talar man direkt eller indirekt om relationer och parförhållanden (5 av 51 respondenter). Webbgranskningen ger vid handen att sådan verksamhet fattas där föräldern eller föräldrarna, inte barnet, står i fokus. Det kan handla om träffar för ensamstående föräldrar, föräldraförberedelse- eller parrelationskurser, eller samlingar och grupper där man kan utveckla sig själv. I Kyrkostyrelsens riktlinjer för en familjecentrerad församling vill man stärka familjernas möjligheter till andlig och mänsklig tillväxt, samt ge stöd och hjälp för att orka i svåra situationer (se kap. 3.4). Denna strävan, samt respondenternas önskemål, kunde motivera verksamhet där föräldrarna står i fokus.

På Johannes församlings webbplats i sin helhet är det andliga livet och kristna budskapet nedtonat. Webbplatsens fokus ligger på evenemangskalendern och separata evenemang, av vilka få tar upp det andliga perspektivet i verksamheten. En utredning för Kyrkostyrelsens utvecklingsdokument Vuxna i församlingen visade att den vuxna målgruppen ser det som viktigt att känna till församlingens uppfattningar och ståndpunkter för att kunna förhålla sitt eget liv till församlingsmedlemskapet på ett gott sätt och känna sig som fullvärdiga församlingsmedlemmar. För att känna att församlinglivet är meningsfullt behöver de vuxna kunna vila, växa och ta ansvar i församlingen (se kap. 3.4).

För vuxnas andliga och mänskliga utveckling kan ett föräldra- och familjeperspektiv på verksamheten vara sekundärt. En vuxen med familj svarar på frågan om det finns något församlingen kan göra för att motverka dennas ensamhet:

”Säkert och det görs ju också. Olika samlingar: café, kör, bönesamlingar (kristen meditation). Cellgrupper kunde vara något riktigt bra – typ Alfa-grupper med olika slags människor!”

Enkätsvar, ID 38, fråga 15

En ensamboende svarar på samma fråga:

”Medvetet rikta in sig på vuxna (också äldre än 30) i arbetsför ålder, utan att fokusera på familjer. Vuxna oavsett familjesituation har mycket gemensamt.”

Enkätsvar, ID 5, fråga 15

Johannes församling erbjuder kristen meditation en gång i veckan och i webbinformationen välkomnas man att *”komma in och vila ett andetag i kyrkan”*. Denna verksamhet svarar på önskemålet om vuxenverksamhet och av andlig utveckling, även om den har mindre bemärkelse för att motverka ensamhet, eftersom den, åtminstone baserat på webbinformationen, inte är en social verksamhet.

Resultatet av webbgranskningen ger vid handen att det vid Johannes församling utöver högmässor och gudstjänster, arrangeras ganska lite verksamhet riktad till vuxna. De två ovannämnda respondenternas önskemål visar att efterfrågan finns, liksom också följande två ensamboende, båda i 40-årsåldern, som svarar på samma fråga: Finns det något församlingen kan göra för att motverka din ensamhet?

”Ordna lågtröskel evenemang och återkommande träffar, även ämnade för de som inte är aktiva i församlingen. Fråga vad folk vill göra, ideer kan födas i grupp. Kanske något praktisk, talkon etc.”

Enkät svar, ID 80, fråga 15

”Verksamhet för människor i arbetsåldern. T.ex. jumppa kunde vara skoj, det tar inte mycket tid från familj eller vardagen, men det motarbetar ensamheten genom den sociala aspekten och genom träningen i sig självt.”

Enkät svar, ID 1, fråga 15

Kyrkostyrelsens utvecklingsdokument *Vuxna i församlingen* uppmuntrar församlingsanställda att planera verksamheter för vuxna genom att fokusera på bland annat frivilligverksamhet, tillgänglighet och kulturell mångfald, samt genom att rikta sig till olika sorts vuxna (se kap. 3.4). Johannes församling har gruppen Empowerment coaching group som finns under webbrubriken *Vuxna*. Målgruppen beskrivs inte på webbplatsen, men antagandet kan göras att den är mångkulturell, eftersom informationen är på engelska. Om så är fallet kan gruppen vara en verksamhet för att främja integration och kan dessutom ge andra vuxna en meningsfull tillvaro och en gemenskap där man kunde känna sig behövd. Denna grupp samlas dessutom på seneftermiddagen, det vill säga efter kontorstid.

Enligt webbgenomgångens resultat har Johannes församling en diger gruppverksamhet. För att förebygga ensamhet är gruppverksamhet en av de bättre fungerande arbetsmetoderna (se kap. 3.3.4). Församlingen har samtalsgruppen *Bibel, tro & tvivel* (fyra träffar, inte fortlöpande verksamhet), en sorgegrupp, samt kristen meditation. Dessa, samt

Empowerment coaching group samlas efter kontorstid. Utöver detta finns Samtalsgruppen i Majblomman, Träffpunkt, Diakoniträff i S:t Jacob, samt Kaffe med Johannes, som alla hålls dagtid. Verksamhetsbeskrivningen för dessa grupper på webbplatsen är mycket knapphändig, vilket gör det svårt att veta vilken målgrupp de riktar sig till. I den mån programmet är beskrivet kan man dock anta att det är frågan om seniorverksamhet.

Enligt en utredning över församlingarnas vuxenarbete som Kyrkostyrelsen låtit göra, saknar marknadsföringen av verksamheter för vuxna en bestämd målgrupp, mål och innehåll, den är ospecifik. Utredningen gjordes 2012 av forskaren Minna Riikkinen (se kap. 3.4). Webbgenomgångens resultat pekar på det samma, det förblir ofta oklart, särskilt i vuxen- och diakoniverksamheten, vilken målgrupp olika program riktar sig till. Det kan bero på att informationen på webbplatsen är ospecifik eller också, som Riikkinens utredning visar, att församlingarnas anställda ofta inte har en gemensam syn på hurdant vuxenarbete församlingen ska ha – riktning och målsättning fattas. Intervjun med församlingens diakonissa (se kap. 5.2) visar att viljan finns, i församlingen tänker man mycket på särskilt ensamma vuxna.

Diakoniarbetarna hör till dem som snabbt uppfattar dem som hamnar i marginalen när samhället förändras, och har således en nyckelroll för att identifiera och motverka ensamhet (se kap. 3.3.2). De tidigare uppräknade seniorgrupperna i Johannes församling handhas av diakonin och ytterligare sorterar under diakonin Måndagsträff med lunch, som ordnas varje vecka. Måndagsträffen finns under rubriken Hjälp och stöd på webbplatsen. Måndagsträffen kan vara en verksamhet med avsikt att stöda daglediga i en svagare socioekonomisk ställning, eftersom det på träffen erbjuds lunch för 3 euro och man dessutom kan få en matbiljett av diakonissorna om kostnaden är ett problem. Att erbjuda verksamhet gratis och här dessutom möjligheten till förmånlig eller gratis mat är ett indirekt sätt att motverka ensamhet, eftersom den socioekonomiska ställningen har en negativ inverkan på människors möjlighet till samverkan och delaktighet (se kap. 3.2).

Under webbsidans Hjälp och stöd finns också ett nummer till telefonjour under kvällstid, samt en länk till chattjouren vid Kyrkans samtalsjänst. För telefonjouren finns ingen beskrivning vem den riktar sig till, vem som svarar eller vad det kostar att ringa. Också i övrigt är informationen om diakonins verksamhet knapphändig. Det finns bild, namn och telefonnummer till diakonissorna, vilket är trevligt och ger verksamheten ansikten, men ingen information om i vilka ärenden man kan och ska kontakta diakonin. Det förefaller som att man tar förgivet att diakonins verksamhet är allmänt känd.

I intervjun med församlingens diakonissa (se kap. 5.2) framgår att en diakonissa finns på plats i kyrkorna en viss tid på torsdagar för den som vill samtala. Enligt diakonissan fungerar detta som en diakonimottagning. Denna verksamhet framgår inte av församlingens webbinformation om diakoniverksamheten eller under rubriken Hjälp och stöd. Informationen fanns heller inte på sociala medier den aktuella veckan. Detta gör det svårt för verksamheten att nå ut, särskilt till för verksamheten nya människor.

Diakoniarbetarna är i en central roll i församlingarnas verksamhet för samhällets svaga, men den diakonala verksamheten är ålagd församlingens hela personal och dess medlemmar, som enligt Kyrkoordningen alla ska utföra diakoniverksamhet, särskilt till dem vars nöd är störst och vilka inte får någon annan hjälp (se kap. 3.3.1). Enligt intervjun med församlingens diakonissa (se kap. 5.2) finns en av prästerna regelbundet på plats i ett köpcentrum och möter människor i behov av stöd och samtal. Denna verksamhet framgår inte under Hjälp och stöd på församlingens webbplats, vilket gör att man inte kan söka sig till denna tjänst. Däremot har den åtminstone en gång synts på församlingens Instagramprofil (16.1.2020), dock utan klockslag för när man kan träffa prästen där. Också en respondent efterlyser att få prata med flera i församlingen. Finns det något församlingen kunde göra för att motverka din ensamhet?:

”Att ordna Tomasmässor och andra evenemang där man blir sedd (fast man får vara för sig själv) och har möjlighet att prata med andra oformellt - volontärer, församlingars personal och andra deltagare. - Det är också viktigt att tröskeln till att komma och prata med diakonissor, präster och andra anställda försöker hållas så låg som möjligt. Det nya ljusa kansliet vid gatan kan underlätta det. Man kunde ta efter attityden och bemötandet på kapellet i Kampen.”

Enkät svar, ID 55, fråga 15

Till kyrkans strategiska riktlinjer hör att hjälpa de mest utsatta, att tillsammans med dem hitta deras resurser att klara sig själva och förbättra sina levnadsvillkor. Detta hör till diakoniarbetarnas kärnkunnande (se kap. 3.3.1):

”[...] Yksinäisyys on aika paljon diakoniaa enemmän, että mulla on turvallisempi koti nii se on diakonin ansiota. [...]

Intervjusvar, ID 8, fråga 15

Avslutningsvis erbjuds på församlingens webbplats under rubriken Hjälp andra, möjlighet att göra frivilligarbete som medvandrare och stödperson för någon som är allvarligt sjuk eller döende och för dennas anhöriga. Texten syftar på en utbildning som redan hållits och som

uppenbarligen var efterfrågad, eftersom 65 personer nu, ett år efter att utbildningen inletts, fungerar som stödpersoner.

Tre av 51 respondenter i materialet för detta arbete efterlyser välgörenhets- eller frivilligverksamhet, med motiveringen att dylik verksamhet får en att känna sig behövd.

”[...] ensamhet är att inte känna sig behövd, och är du inte behövd, känner du att du inte är värd någonting.”

Intervjusvar, ID 67, fråga 15

Att känna sig behövd, minskar upplevelsen av att vara ensam. Undersökningar visar att en stor orsak till att människor söker sig till församlingens verksamhet är att få känna sig godkända, behövda och välkomna som de är (se kap. 3.3.3) och de vuxna behöver kunna växa och ta ansvar i församlingen, för att församlingslivet ska kännas meningsfullt (se kap. 3.4). Med tanke på att frivilligverksamhet kan vara en av nycklarna till att engagera ensamma i församlingens verksamhet, har den liten synlighet på Johannes församlings webbplats. Det förblir oklart hur man ska göra om man vill bli delaktig i verksamheten och delta som frivillig. Enligt intervjun med diakonissan (se kap. 5.2) finns det inte väldigt många frivilliga men de som är engagerade i verksamheten bidrar med mycket, till exempel det nya Drop in-caféet varannan tisdag ordnas helt på frivilligbasis. De frivilliga, eller möjligheten att delta som frivillig, syns inte på webbplatsen, och i väldigt liten mån också på sociala medier. Enligt informatören har människor och ansikten visat sig vara populära postningar i sociala medier, vilket motiverar att de som engagerar sig i församlingens verksamhet skulle synas mera. Detta kunde också sänka tröskeln för andra att delta, då man ser att andra än församlingens personal är engagerade och att där finns en gemenskap att bli delaktig i.

Frivilligarbetet kräver mycket av den församlingsanställda men på sikt kan dock ett fungerande frivilligarbete vara ett stöd för församlingens ofta knappa personresurser. Om församlingsmedlemmarna är med och formar frivilligarbetet får de möjlighet att utvecklas och växa (se kap. 3.3.3), samtidigt som församlingens tentakler ut i samhället blir fler. Medlemmarna förbinder sig också mer till en verksamhet de själva är med och planerar och verkställer, vilket kan svara på utmaningarna som listas i kyrkans strategi *Kohtaamisen kirkko*, nämligen att medlemsantalet sjunker och medlemmarna inte är lika hängivna som tidigare (se kap. 5.4). Vad anser du att kan motverka ensamhet?

”Medmänsklighet, någon som tar en med. Stöd för att komma med. Ju flera som samarbetar för att hitta människor som är ensamma, desto bättre. Trevligt att bli ombedd att komma med. Uppnå delaktighet och att man känner sig viktig. Hur mår du?”

Intervjusvar, ID 12, fråga 13

Ett bra exempel på hur man kombinerar frivilligverksamhet med önskan om *”någon som tar en med”* är kulturlotsverksamheten, där utbildade frivilliga assisterar personer som inte kan eller som saknar sällskap eller stöd för att besöka kulturinstitutioner (se kap. 3.2). Intervjun med församlingens diakonissa bekräftar också vikten av att bli ombedd att komma med, särskilt bland de äldre av diakonins klienter är personliga inbjudningar viktiga (se kap. 5.2).

På frågan vad församlingen kunde göra för att motverka ensamhet tog 5 av 51 respondenter fasta på marknadsföringen, med tanke på hur man kan nå ut och få människor med i verksamheten.

”Ge bättre information om verksamheten och de olika grupperna. Bra med en kontaktperson i församlingen som ger tips om olika verksamheter. Omarbeta namnen på grupperna för att medlemmarna ska känna sig mer inkluderade. Ta reda på vilka behov, intressen och önskemål som församlingsmedlemmarna har. Information, uppmuntran, påminnelser. Användning av olika kanaler.”

Intervjusvar, ID 12, fråga 15

Vid genomgången av webbsidan granskades innehållet ur en utomståendes synvinkel för att få en förståelse för vilken information man har behov av, för att ta steget att komma med i verksamheten. Vid genomgången uppstod uppfattningen att inarbetade verksamheter är minst beskrivna, som att man utgår från att alla vet vad de går ut på, medan enskilda evenemang har mer detaljerad beskrivning. Målgrupp, mål och innehåll för träffarna kunde öppnas upp för att sänka tröskeln för att delta. Detta saknades särskilt i samband med verksamheten riktad till vuxna, vilket bekräftar utredningen bakom Kyrkostyrelsens utvecklingsdokument Vuxna i församlingen (se kap. 3.4). Det samma gäller evenemangens namn, till exempel Diakoniträffen beskriver inte verksamheten eller målgruppen för en som inte redan är bekant med den. Det vi saknade i webbinformationen var oftast väldigt konkret information: vem är evenemanget till för, vad gör man under träffarna, eventuell kostnad, finns där servering eller mikrovågsugn för att värma barnmat, hur tillgänglig är platsen där evenemanget ordnas, vem kan kontaktas för mera information?

Utvecklingsdokumentet Vuxna i församlingen tar upp ett mediefokuserat samhälle som något som församlingarna bör svara på för att bli en mer betydande del av de vuxnas liv (se kap. 3.4), samtidigt som Evangelisk-lutherska kyrkan i Finlands strategi 2015–2020 listar som konkreta utmaningar informationsteknologins utveckling och människors förändrade sätt att kommunicera via sociala medier, något som man anser att förändrar uppfattningen om vad gemenskap innebär och snarast stöder ett individcentrerat sätt att leva (se kap. 5.4). Tre av 51 respondenter i materialet för detta arbete tar däremot upp sociala medier som ett möjligt verktyg mot ensamhet. Till exempel svarar en på frågan vad gör du för att motverka din ensamhet, så här:

”Träffa människor face to face, ha kontakt över telefon via samtal och meddelanden. Radio, TV och delvis sociala medier hjälper för att motverka ensamheten.”

Intervjusvar ID 12, fråga 14

I samband med Musikleik och Babyrytmik i Johannes församling uppmanas de deltagande föräldrarna att gå med i verksamheternas Facebookgrupper. Här används sociala medier för att sprida information och kan ge föräldrarna en plattform för kontaktskapande.

Informatören i Johannes församling ser sociala medier som en möjlighet att nå utanför den egna bubblan och att sänka tröskeln till församlingens verksamhet (se kap 5.3). Det innebär att de sociala medierna kan vara viktiga verktyg för att nå ut till ensamma och kan om de används rätt var en möjlighet, snarare än ett steg mot mer individcentrering, som man i kyrkans strategi befarar.

6.3 Granskning av verksamhet och kommunikation enligt tjänstedesignens principer

I det följande granskas verksamheten i Johannes församling och församlingens kommunikation enligt tjänstedesignens principer. Här ses verksamheten och kommunikationen som tjänster som församlingen producerar.

Tjänstedesign utgår från fem principer: tjänsten ska utgå från användaren (I användarfokuserad service), tjänsten ska skapas genom ett samarbete mellan alla inblandade parter (II samkreativ verksamhet), tjänsten ska ses som en dynamisk och smidig process (III sekvensering), osynliga tjänster ska göras synliga för kunden (IV synliggöra det immateriella), en tjänst ska alltid ses om en del av en helhet (V holistisk syn på servicen) (se kap. 5.4.1).

Den mest centrala principen är att utgå från och inkludera kunden i utformandet av tjänster. För att kunna utforma en fungerande och efterfrågad tjänst måste man ha genuin kännedom om kundens behov och önskemål. Detta kan uppnås på flera sätt, till exempel genom intervjuer, enkäter och diskussioner (se kap. 5.4.1). Det viktiga är att inte anta att man vet vad kunden vill ha, utan ge kunden plattformar för att själv uttrycka det.

På Johannes församlings webbplats saknas en kanal för att ge önskemål, idéer och respons på verksamheten. Informatören bekräftar att responsen främst tas emot i redan befintliga grupper, och ganska sällan inkluderas externa när verksamheten planeras och utformas (se kap. 5.3). Tidigare utredningar visar att man överlag i församlingarnas vuxenarbete har en ganska svag uppfattning om målgruppens livssituation (se kap. 3.4). Genom att fråga församlingsmedlemmarna och andra intressenter får man veta hur deras vardag ser ut, vilken verksamhet de önskar, var de önskar träffas, samt vilka tider som kunde passa dem.

Vad gäller kommunikationen är det viktigt att serviceproducenten uttrycker sig så att kunden förstår och känner sig inkluderad (se kap. 6.2). Kyrkans verksamhet har en teologisk terminologi som lätt kan exkludera den som inte är insatt och också i övrigt gäller det i kommunikationen att ge akt på ett lättfattligt språk. Diakonissan i Johannes församling betonade också denna utmaning, hur man ska nå människor som inte är bekanta med det kristna språket utan att budskapet går förlorat (se kap. 5.2). Språket på Johannes församlings webbplats är i regel lätt att förstå, men också där används termer som kan vara svåra, till exempel ”sammanlyst högmässa” och ”barnmöjliggörare”, eller att man välkomnar till Söndagsskola, Pilgrimsvandring för barn och Nallegudstjänst, utan att förklara innebörden av dessa. Vad gör man under dessa evenemang, hur länge tar de, hur ska man utrusta sig?

Tjänstedesignens princip om samkreativ verksamhet innebär att verksamheten ska skapas genom ett samarbete mellan alla inblandade parter (se kap. 5.4.1). Blicken ska lyftas över enskilda verksamhetsområden och planeringen ska utgå, i det här fallet från församlingsmedlemmen, inte ur ett enskilt verksamhetsområdes eller en anställds perspektiv. Enligt diakonissan i Johannes församling (se kap. 5.2) försöker diakonissorna tillsammans med prästerna och barnarbetarna planera program för vuxna, till exempel ljusmässan på Earth Hour-kvällen. Samkreativiteten kan också – och ska helst – innebära att andra än personalen, till exempel församlingsmedlemmar och representanter ur kyrkorådet bereds plattformar för att bidra i verksamhetsplaneringen och genomförandet.

Under den samkreativa processens gång ska man vara beredd på att flera målgrupper för verksamheten utkristalliseras och att man behöver fokusera om i planeringen (se kap. 5.4.1). Diakonissan i Johannes församling vidrör detta när hon i intervjun konstaterar att de ensamma männen inte vill samtala, utan göra någonting mer praktiskt i umgänge med andra, medan verksamheten nu är vinklad på intellektuella diskussionsforum (se kap. 5.2). En önskan om att göra någonting praktiskt tillsammans framgår också i respondenternas svar i detta arbete. Såväl i gruppen småbarnsföräldrar, som ensamboende vuxna framförs förslag på praktisk verksamhet för att motverka ensamhet: *"T.ex. jumpa kunde vara skoj"* (Enkät svar, ID 1), *"att laga mat tillsammans eller handarbete"* (Enkät svar, ID 56), *"kanske något praktiskt, talkon etc."* (Enkät svar, ID 80), och *"gårdsfester eller liknande som ger möjlighet att träffa folk och göra saker tillsammans"* (Intervjusvar, ID 67). Församlingens diakonissa har identifierat ett behov av en grupp för män där man utför något praktiskt tillsammans, men konstaterar att personalresurser saknas (se kap. 5.2). Här understryker tjänstedesignen att verksamhetsplaneringen ska ske utgående från målgruppen, inte personalen (se kap. 5.4.1.) och Kyrkoordningen påminner om att diakoniverksamhet inte endast åligger diakonin att verkställa (se kap. 3.3.1). Här gäller det alltså att gemensamt göra en prioritering.

Tjänstedesignens sekvensering ser en tjänst som en dynamisk process, en väg som kunden ska gå från början till slut. Målet ska vara att vägen har så få gropar och hinder som möjligt. Sekvenseringen är indelad i tre huvudfaser; före, under och efter att kunden tar del av själva servicen (se kap. 5.4.1). De som utformar tjänsten ska rita upp alla steg längs kundens väg och försöka tänka sig in i var kunden kan stöta på motstånd – det handlar om allt från fungerande länkar på webben när man anmäler sig, till att det är lätt att hitta till platsen, att mötet med församlingens vaktmästare är trevligt, att själva tjänsten lever upp till förväntningarna, och till smidiga bussförbindelser hem. Post-servicefasen visar om det skapats ett band mellan kund och tjänst. Finns det en orsak för kunden att återvända, har kunden till exempel fått information om nästa träff eller andra lämpliga program? Det är bra att konkret visualisera kundens resa, till exempel genom att rita en karta eller en tidslinje, för att få en överblick över alla de faktorer som bidrar till helhetsupplevelsen. Denna visualisering ska delges alla som är en del av helhetsupplevelsen, så att de inser sin roll och sitt värde.

Utvärdering är ett viktigt moment när en ny tjänst formas eller en gammal omformas, och därför är det viktigt att ge kunden möjlighet att ge respons under processens gång. Samtidigt ska man vara beredd att ändra riktning om responsen talar för det (se kap. 5.4.1).

Också kyrkans strategi *Kohtaamisen kirkko* uppmuntrar till att våga prova och misslyckas (se kap. 5.4). Informatören i Johannes församling tar upp Klädbyttardagen på Ode som församlingen ordnade i samarbete med Marthaförbundet (se kap. 5.3). Det gjordes för att prova någonting nytt och annorlunda, och visade sig vara lyckat då evenemanget genererade kontakter till nya människor. Likaså diakonins Må bra-dag som lockade ensamma kvinnor och mammor, var ett lyckat prov på någonting nytt (se kap. 5.2).

Tjänstedesignens fjärde princip är att synliggöra den immateriella servicen. Det handlar om att påminna kunden om den positiva upplevelsen av en service, som oftast, om servicen är smidig, knappt märks. Servicen i det här fallet kan vara församlingsmedlemskapet och det som synliggör den kan vara påskhälsningen som varje medlem får av Johannes församling per post (se kap. 5.2 och 5.3). Det kan också vara ett e-postmeddelande med ett ”tack för att du deltog” några dagar efter ett evenemang, eller ett kort med ett bibelord som sätts i handen på den går hem från Må bra-dagen. Någonting som påminner om att servicen finns och att kunden är välkommen att återvända.

Den femte principen uppmanar till en holistisk syn på servicen. En tjänst ska alltid ses som en del av en helhet, där samarbete med andra aktörer alltid ska övervägas som ett mervärde för deltagaren (se kap. 5.4.1). Vid Johannes församling finns exempel från kommunikationsverksamheten som samarbetar inom samfälligheten, eller redan nämnda evenemang med Marthaförbundet (se kap. 5.3). Diakonissan förutspår också, med erfarenhet av coronakrisen, att samarbete med andra aktörer kommer att öka (se kap. 5.2). Ur kundens perspektiv är tjänsten det viktiga, inte arrangören.

7 Produkt

Som resultat för detta arbete presenteras en produkt som kan användas för att forma en inkluderande verksamhet och kommunikation, med målet att bättre kunna nå ut till dem som upplever ensamhet. Produkten är en checklista som presenteras i kapitel 7.2.

För att kunna använda checklistan på effektivaste sätt måste man först definiera sin målgrupp. Inledningsvis i kapitel 7.1 presenteras en mall för att skapa målgruppsprofiler. Mallen kan användas av personalen vid Johannes församling som stöd för att bilda sig en gemensam uppfattning av sina målgrupper, samt ta fram idéer till verksamhet för dessa.

7.1 Forma en inkluderande verksamhet och kommunikation

Det är viktigt att utgå från kunden, såväl i planering som vid genomförande av verksamheten. Framöver i texten kallas för enkelhetens skull det som i tjänstedesign benämns som kunden, för församlingsmedlemmen eller medlemmen, även om begreppet i det här fallet också kan inkludera icke-medlemmar.

Det gäller alltså att känna församlingsmedlemmarna: Vilken ålder är de? Är de ensamboende eller har de familj? Hur ser deras vardag och helg ut? Vilken verksamhet önskar de av församlingen? Var vill de träffas? Vilket mervärde kan församlingen erbjuda som gör att medlemmen väljer just församlingens verksamhet, istället för någon annan fritidssyssla, eller för att stanna hemma?

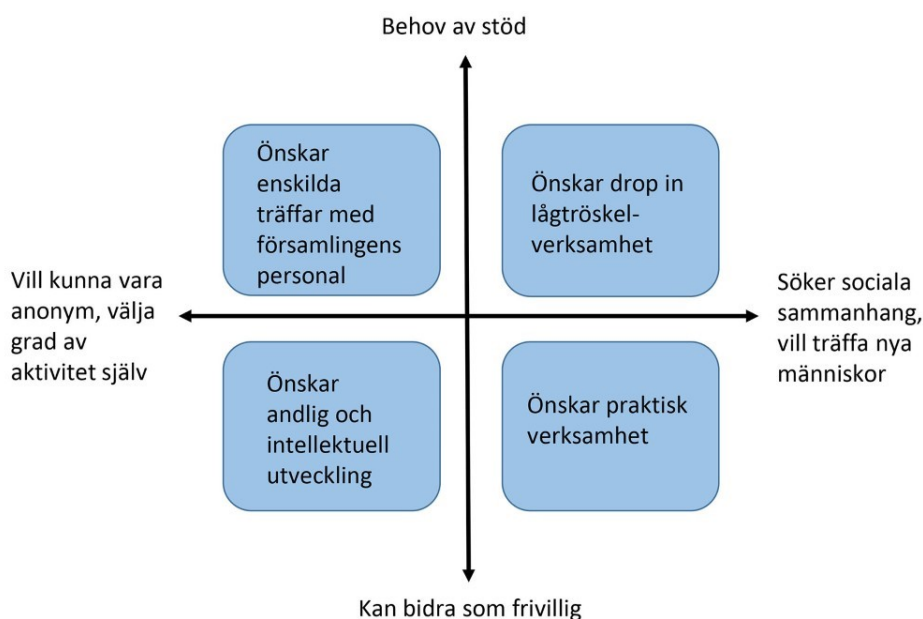
Genom det tidigare projektet ”Var är du?” har man kommit en bit på väg med att lära känna församlingens medlemmar. I enkät- och intervju svaren framgår en del om deras önskemål. Baserat på svaren och tillsammans med samfällighetens statistik, samt övrigt material har följande slutsatser dragits om målgrupperna vuxna med barn under skolåldern, samt ensamboende vuxna under 65 år, samt hur församlingens familje- och diakoniverksamhet möter deras önskemål:

- Församlingens verksamhet för barn under skolåldern möter målgruppens önskemål väl, likaså kommunikationen kring denna verksamhet.
- Att vara ensam är snarare en positiv sak än ett problem bland småbarnsföräldrarna, men dessa kan ibland sakna verksamhet med fokus på sin egen mänskliga och andliga utveckling, eller på relationer.
- Över 60 procent av medlemmarna i Johannes församling hör till kategorin vuxna. Församlingens personal önskar satsa på särskilt ensamma vuxna men den befintliga verksamheten ser inte ut att möta önskemålen.
- Verksamheten för vuxna kommuniceras otydligt, en brist som kan bero på kommunikationsverksamheten men ofta också beror på att planeringen av verksamheten för vuxna saknar fokus.
- Ensamboende vuxna önskar av församlingen för att motverka ensamhet lågröskelverksamhet, verksamhet där man gör tillsammans, samt möjlighet till frivilligverksamhet där man får känna sig behövd.

- Man önskar också mera marknadsföring av församlingens verksamhet, att namnen på grupper som samlas omarbetas för att medlemmarna ska känna sig mer inkluderade, samt att församlingen gärna får påminna om och uppmuntra till deltagande; ”det är trevligt att bli ombedd att komma med” (Intervjusvar, ID 12, fråga 13).

I kapitel 5.4.2 presenteras ett konkret exempel på hur Jyväskylä stad har gjort upp målgruppsprofiler som hjälp för att kategorisera invånarnas önskemål och behov. Med hjälp av liknande målgruppsprofiler kan Johannes församling strukturera verksamhetsbehovet och ringa in vilken verksamhet man redan erbjuder, samtidigt som det då blir det lättare att se vad som saknas. En viktig faktor är att involvera hela personalen i kartläggningen för att internt etablera en bredare förståelse för verksamheten. Det är också viktigt att arbetet görs så att resultatet blir visuellt och konkret.

Förslagsvis kunde de redan befintliga kategorierna för församlingsmedlemmarna vara utgångsläget för målgruppsprofilerna, det vill säga Barn och familjer, Barn i skolåldern, Unga, Studerande, Unga vuxna och Vuxna. Vilket verktyg som används – om det är ett fyrfält som i Jyväskylämodellen, en tabell eller någon annan form av verktyg – har mindre betydelse, huvudsaken är att det visualiserar servicebehovet. Som ett exempel kunde målgruppsprofilerna för vuxna i Johannes församling se ut så här:



Figur 3: Exempel på profiler för deltagare i verksamhet för vuxna i Johannes församling

Nästa steg är att beskriva varje målgruppsprofil för sig, deras livssituation och särskilda önskemål, om de hellre träffas dagtid eller kvälltid, och ge exempel på vilkens slags verksamhet de kunde ha behov av.

Målgruppsprofilerna hängs synligt på en vägg där de gör sig påminda i vardagen. Följande steg är att med till exempel post-it-lappar i målgruppsprofilerna markera var församlingens befintliga verksamhet passar in. Detta synliggör samtidigt var det finns behov av satsningar, ifall någon målgruppsprofil som församlingen ser som viktig – till exempel vuxna män som känner sig ensamma – har få eller inga post-it-lappar. Det här är ett arbete för hela personalen, där man tillsammans visualiserar verksamheten för att få en ärlig bild av hur utbud möter efterfrågan. Processen har hela tiden fokus på församlingsmedlemmen, inte på personalen, eller på att peka ut vilka verksamhetsområden som gör mest eller minst. Här vill man ta fram nuläget.

I alla skeden av processen kan andra intressenter med fördel bjudas in att delta, men senast i följande skede ska man ha dem med, när man tar fram förslag på nya verksamheter. Särskilt viktigt är det att församlingsmedlemmarna kommer till tals. I det här skedet gäller det att glömma resurser, förhandsuppfattningar om medlemmarna, egna intressen, personalens förmågor, eller andra ofta begränsande praktikaliteter. Istället kastas alla verksamhetsidéer fram, både bra och dåliga, samtidigt som man också kan göra verksamhetsjämförelser med andra liknande organisationer för att hitta inspiration eller låna verksamhetsmodeller rakt av. Förslagen kan skrivas på en annan färgs post-it-lappar och fästas i närheten av den profil verksamhetsförslaget är tänkt för.

I ett senare skede sällar och prioriterar man bland idéerna och flyttar in det som verkställs i den profil den i första hand verkställs för. De idéerna som inte verkställs sparas och kommer kanske till användning framöver.

Bland personalen i Johannes församling har man redan identifierat att den verksamhet man har för vuxna inte lockar vissa målgrupper som man önskar nå, i det nämnda fallet män som upplever ensamhet. Dessutom uppger man att personresurserna samt intresset för att arrangera ett lämpligt program inte räcker till för att verkställa verksamheten som man upplever att fattas. Enligt tjänstedesignens principer gäller det för församlingen som helhet att avväga vilken eller vilka målgrupper man ser som särskilt viktiga att satsa på att nå och besluta sig för att prioritera dem, i viss mån kanske på bekostnad av annan verksamhet. Om lämpliga personalresurser inte finns för att möta ifrågavarande målgrupps behov, får man tänka bredare; finns det en lämplig resurs bland de frivilliga, eller finns det ekonomiska

resurser för att satsa särskilt på en målgrupp man vill prioritera, till exempel genom en timanställd gruppleddare?

Erfarenheter av fungerande tjänstedesign har visat att man modigt måste våga tänka på ett annat sätt och ofta ta steget utanför sin bekvämlighetszon för att nå ut till församlingsmedlemmarna och skapa en verksamhet som faktiskt fyller deras önskemål och inte utgår från församlingens strukturer. Det viktigaste är att engagera medlemmarna långt innan man bestämmer vilken verksamhet som ska planeras. I intervjumaterialet och webbenkäten som används som material för detta arbete uppges att det är trevligt om någon ber en med i verksamheten, och att de gärna blir uppmuntrade att delta. Dessutom säger flera att känslan av att vara behövd gör känslan av ensamhet mindre. Allt detta tyder på att det finns villiga medlemmar om församlingen ber dem att delta i verksamhetsplaneringen. Överlag är det viktigt att erbjuda olika slags plattformar för intressenter att komma till tals.

Tanken med fyrfältet, eller ett dylikt verktyg, är att på sikt spara tid och planeringsresurser. Det tar tid att skapa profilerna men när det väl är gjort, kan man använda dem en längre tid och behöver inte börja från tomt bord varje gång man planerar ett evenemang eller en ny verksamhet. Nya evenemang och verksamheter ska alltid få en post-it-lapp i lämplig profil för att hålla nuläget uppdaterat. Det är också viktigt att diskutera profilerna med jämna mellanrum för att upprätthålla en gemensam syn på dem.

7.2 Checklista för en inkluderande verksamhet och kommunikation

När församlingen väl vet vilken slags verksamhet medlemmen önskar (se kap. 7.1), och beslut fattats om vilken verksamhet församlingen prioriterar att genomföra, övergår man till verkställandet. I det följande presenteras en checklista som församlingens anställda kan använda som stöd vid planering och genomförande av en inkluderande verksamhet, både mindre och större enskilda evenemang, samt kontinuerlig verksamhet. Listan baserar sig de granskningar av material som gjorts i detta arbete, processbeskrivningen för att forma en tjänst med hjälp av tjänstedesignens principer, samt serviceprocessens tre steg pre-service, service och post-service som ingår i tjänstedesignens sekvensering.

I bilaga 4 finns checklistan i komprimerad form, för att lätt kunna skrivas ut och finnas tillgänglig i vardagen. Här nedan följer checklistan med frågor vid varje rubrik, som man kan ställa sig själv för att påminna sig om att man tänkt på allt och övervägt olika alternativ. Checklistan är uppdelad i sekvenserna före, under och efter evenemanget.

FÖRE:**Klargör vad det är du vill göra och för vem**

Vems behov uppfyller verksamheten? Definiera målgruppen – alla är kanske välkomna, men vem är din primära målgrupp? Har du belegg för att verksamheten önskas?

Tänk på vad som är viktigt för denna målgrupp

Använd dig av målgruppsprofilerna. Vilken/-a kommunikationskanaler lämpar sig bäst för denna grupp? När passar det bäst för målgruppen att delta? Hur viktigt är tillgänglighet, servering, låg kostnad för denna grupp? Hur viktigt är det kristna budskapet? Kan du diskutera dessa frågor redan nu med någon ur målgruppen?

Bolla med olika alternativ för hur arrangemangen kunde se ut

Du har en vision men kan det finnas flera? Tänk om du ordnar verksamheten på annan plats, någon annan leder den, du ordnar tillsammans med någon frivillig eller tillsammans med en annan aktör, du kombinerar flera målgrupper i samma verksamhet, du byter ut ett element du tänkt till någonting annat? Ta en stund och låt fantasin flöda, bolla gärna med någon annan!

Definiera mätarna

Vilka är målen med verksamheten och hur utvärderar du resultatet?

Definiera kommunikationskanalerna och hur informationen ska spridas

Vilka kanaler ska du använda? Vilka passar enligt din erfarenhet bäst för denna grupp, vilka kanaler kan du lägga till i hopp om större spridning? Finns det andra grupper/aktörer som också kunde dela din information? Diskutera med informatören i god tid.

Skriv en kort infotext som blir grunden för all kommunikation

Svara åtminstone på följande frågor: Vad heter evenemanget och vad går det ut på (ta inget för självklart, utan tänk dig in i en utomståendes perspektiv)? Vem är verksamheten tänkt för? Var ordnas detta (plats, adress och tillgänglighet)? När ordnas evenemanget (datum, start- och sluttid, och om det upprepas)? Vad erbjuds (bjuds det till exempel på mat, barnpassning)? Vad det kostar (skriv ut också om det är gratis)? Vilket är det kristna budskapet (har du tänkt på det, ska det framgå)? Hur och senast när anmäler man sig?

Sätt också med kontaktperson och -uppgifter vid frågor. Om evenemanget, eller en del av informationen, är återkommande kan du ha samma info på webbsidan och alltid länka dit för detaljer, särskilt vid digital kommunikation, så slipper du skriva samma sak många gånger.

Tänk igen på den du vill bjuda in

Tänk dig en som inget vet om församlingens verksamhet. Vad i informationen kan vara svårt att förstå, behöver förklaras mera för att inte vara skrämmande eller orsaka onödigt huvudbry? Finns allt med?

Sprid informationen tillsammans med informatören

Börja med att berätta åt alla dina kolleger, det som flera vet sprids mer. Använd de kanaler du tidigare valt ut. Sätt ut påminnelser, gärna med omformulerat innehåll. Sänd en e-postpåminnelse till dem som anmält sig, att de minns att komma. Visa att du själv har engagemang för verksamheten och dela också i dina egna kanaler. Fundera redan nu på hur evenemanget ska synas i sociala medier när det pågår och/eller efteråt.

UNDER:

Välkomna och se varje gäst

Även om du har mycket att förbereda och stå i, se till att varje individ som kommer till ditt evenemang blir sedd och välkomnad av någon. I många fall går det bra att be någon av deltagarna om ett handtag med det praktiska, det känns bra att känna sig behövd. Notera särskilt dem som hamnar lite utanför, försök sammanföra de pratsamma med de tystare. Kom ihåg att alltid presentera dig själv och dina kolleger. Gör det med hela namn, att hänvisa till människor med smeknamn kan kännas exkluderande för den som inte känner till dem.

Var en trygg guide genom evenemanget

Förklara vad som kommer att hända under evenemanget, vad som förväntas av den deltagande, vilka alternativ den har som inte vill delta i eventuella aktiviteter, berätta också om allt det praktiska med tanken att det alltid finns någon ny deltagare. Tänk dig in i och utgå alltid ur den osäkras och den nyas perspektiv.

Inled efterhandsmarknadsföringen redan på plats

Uppmana deltagarna att följa församlingen på sociala medier. Berätta var den intresserade hittar information om andra kommande evenemang. Ge en broschyr med terminens program

till alla. Se till att själv känna till all verksamhet i församlingen för att kunna göra reklam. Välkomna alltid tillbaka!

Synlighet i sociala medier är viktigt. Även om målgruppen kanske inte använder sociala medier som sin informationskanal, ger det en aktiv bild av församlingen och informationen sprids till andra potentiellt intresserade. Berätta om evenemanget/verksamheten, även om du alltid inte kan ta en bild på deltagarna. Det finns kanske ett programblad, ett bibelord, ett föremål, någonting annat som kan symbolisera verksamheten och du kan själv sammanfatta innehållet med några meningar. Tanken är att uppdateringen ska välkomna med till nästa gång, eller till annan liknande verksamhet inom församlingen, sätt med en länk så den intresserade lätt hittar informationen.

Finns det andra sätt att göra efterhandsmarknadsföring? Ett e-postmeddelande som tackar för senast, kanske, eller receptet på kakan ni åt? Någonting som påminner om församlingens existens.

Erbjud möjligheten att bli frivillig eller engagera sig på annat sätt

Erbjud alltid möjligheten för den som vill, att bli mer aktiv inom församlingen. Skicka runt en lista och fråga deltagarna, vill du bli en resurs, får vi kontakta dig? Ha en gemensam plan inom församlingen för hur intresseanmälan hanteras, var man kan delta som frivillig? Det är mycket viktigt att den som visar intresse faktiskt blir välkomnad, kontaktad och får en uppgift. Det måste inte vara du själv som erbjuder möjligheten i din verksamhet, utan se till hela församlingen.

EFTER:

Utvärdera din verksamhet

Uppnåddes de mål du ställde? Nådde du den målgrupp du tänkte? Lista vad som gick bra, och vad som kunde utvecklas. Var ärlig mot dig själv och kollegerna när serviceprocesserna utvärderas, det är tillåtet att prova och misslyckas, för att sedan utveckla konceptet. Utvärdera också pågående verksamhet med jämna mellanrum. Deltag gärna i varandras verksamhet då och då, så kan ni stöda varandra i utvecklingen.

8 Kritisk granskning av arbetet

Detta arbete ingår i examensprojektet ”Var ses vi?” vars syfte är att öka kunskapen om Johannes församlings befintliga och/eller planerade verksamhets hälsofrämjande och/eller förebyggande arbete mot ensamhet. Därför ligger fokus hela tiden på Johannes församling och dess verksamhet, även om skribenterna under arbetets gång kunde konstatera att den checklista som utarbetats mycket väl kan användas även av andra aktörer som kan uppleva motsvarande utmaningar med att nå ut till personer som upplever ensamhet, och som vill göra sin verksamhet och kommunikation mer inkluderande.

8.1 Etiska reflektioner och tillförlitlighet

Det primära materialet som arbetet utgår ifrån innehåller intervju- och enkätsvar som insamlats inom ramen för det tidigare projektet ”Var är du?” samt de intervjuer som utfördes av skribenterna under själva arbetet, nämligen intervjun med en av diakonissorna i Johannes församling och församlingens informatör. De som deltagit i intervjuerna har informerats om för vilket ändamål som intervjuerna utförs och samtliga har gett sitt samtycke till användningen av materialet i syfte att hjälpa Johannes församling i strävandet att nå ut till personer som känner ensamhet.

Baserat på genomgång av intervjumaterial och webbenkättsvar som samlades in i projektet ”Var är du?”, har arbetet avgränsats till vuxna respondenter som svarade att de har barn under skolåldern, samt vuxna som uppgav att de bor ensamma och är under 65 år. Detta val av två målgrupper gjordes eftersom många av de vuxna som har barn under skolåldern beskrev ensamhet som ett behov av egen tid, inte som ett önskat tillstånd. Valet att använda två målgrupper gav mera svarsmaterial och en möjlighet att få med två viktiga grupper som kan uppleva ensamhet. Det visade sig dock vara omöjligt att med hundra procents säkerhet vad gäller enkätsvaren, göra en bedömning huruvida respondentens barn de facto är under skolåldern eller inte. Detta berör fem respondenter (Enkätsvar, ID 38, ID 48, ID 56, ID 69 & ID 78). Dessa svar valdes att medtas för att inte av misstag exkludera respondenter som trots allt borde ha varit med. Antalet var i proportion till hela urvalet relativt litet (5 av 51 svar).

Granskningen av verksamheten och webbinformationen är gjord utgående från tjänstedesignens principer, vilket kan motiveras bland annat utgående från det faktum att det redan fanns material i form av intervju- och enkätsvar där församlingsmedlemmar och andra

har fått ge uttryck för sina önskemål och tankar i en kontext som beaktar både ensamhet och befintlig eller önskad verksamhet vid Johannes församling. Tjänstedesign bedömdes också vara en vedertagen metod för att skapa användarvänlig verksamhet.

Examensarbetet hör till ett samarbetsprojekt mellan Yrkeshögskolan Novia och Johannes församling och därför kommer arbetet, när det är granskat och godkänt, att presenteras för anställda vid Johannes församling.

8.2 Utvärdering av arbetsprocessen

Vi kan konstatera att arbetsprocessen mellan oss tre skribenter förlöpt väl och vi är nöjda med det resultat vi kommit fram till. Vår förhoppning är att checklistan kommer i återkommande användning hos anställda i Johannes församling. Vi vill också rikta vårt varma tack till diakonissan Gunvor Frände och informatören Louise Häggström som ställde upp på telefonintervjuer.

Hur man ska nå ut till personer som upplever ensamhet och hur ensamhet kan förebyggas, är ett angeläget tema för samtliga skribenter av detta arbete. Oberoende om man arbetar inom diakonin eller småbarnsfostran kommer man i kontakt med så väl barn som vuxna, som av en eller annan orsak känner av ensamhet och för vilka tröskeln att delta i olika slags verksamheter har blivit hög. Checklistan är gjord utgående från behovet att skapa en inkluderande verksamhet med låg tröskel och den ger även råd om hur denna verksamhet kan kommuniceras.

Även om fokus i första hand legat på att nå ut till personer som känner sig ensamma eller som söker ett sammanhang, kan det dock konstateras, att checklistans åtgärder överlag tjänar en tydlig och tillgänglig kommunikation, oberoende av målgrupp. Detta kan på sätt och vis ses som en brist, men även som en styrka. Det bör också hållas i minnet att utgångspunkten varit församlingens befintliga verksamhet och att många av respondenterna som deltagit via intervjuer och enkätsvar, redan haft någon form av kontakt till församlingen från tidigare. Utgående från tjänstedesignens principer rekommenderas alltid att involvera den egna kundkretsen eller målgruppen för att undersöka och kartlägga de önskemål och behov som finns, vilket Johannes församling rekommenderas att göra och likaså att tillsammans med målgruppen utvärdera de planerade och sedan genomförda åtgärderna, efter att checklistan tagits i bruk.

9 Slutdiskussion

Ensamhet är ett högaktuellt ämne, det diskuteras i medier och på seminarier, det engagerar professionella såväl inom sociala sektorn och kyrkan, som inom kulturbranschen, politiken, småbarnspedagogiken och skolvärlden. Det här stod snabbt klart när litteratur- och materialsökningen för detta arbete pågick.

Ensamhet är en subjektiv känsla där individens personliga förväntningar på de sociala kontakterna inte uppfylls. I detta arbete har docent Niina Junttilas bidrag till den finländska ensamhetsforskningen utgjort den huvudsakliga grunden för att uppnå syftet att öka kunskapen om ensamhet som fenomen. Inom ensamhetsforskningen konstateras att människan har ett grundläggande behov av nära människorelationer, men enligt Välfärdskompassen, sammanställd av Institutet för hälsa och välfärd, lider närmare tio procent av finländarna i varje åldersgrupp av mer eller mindre kontinuerlig ensamhet. Oönskad kronisk ensamhet har allvarliga negativa konsekvenser för den fysiska och psykiska hälsan, vilket också påverkar den förväntade livslängden. Barn som vuxit upp i isolerade familjer löper risk för att bli kroniskt ensamma, varför det är särskilt viktigt att förebygga ensamhet också i familjer.

En enda mening kan sammanfatta vårt syfte att beskriva hur ensamhet kan upplevas ”*Att inte ha någon att dela tankar och känslor med.*”. Meningen är ett citat av en av respondenterna i materialet för detta arbete, ett citat som vi valde att också ta med i titeln. Syftet med detta arbete var också att lyfta fram förebyggande faktorer och verksamhet som motverkar ensamhet, vilket vi också har gjort och konstaterat att ensamhet kan motverkas genom att råda bot på fattigdom, samt genom att via lågtröskelverksamhet skapa plattformar där människor kan mötas och hitta gemenskap. Genom vår litteraturgenomgång har vi belyst fenomenet ensamhet mångfasetterat, och brett lyft fram exempel på verksamheter som motverkar ensamhet. Till exempel kulturlotsverksamheten som finns på över tjugo orter i Finland föreslår vi som en fungerande form av verksamhet som också kunde fungera inom kyrkan, när man vill engagera människor i frivilligarbete och samtidigt stöda ensamma att delta i verksamheten.

Även om ensamhet oftast beskrivs som, och är, ett problem, gäller det att komma ihåg att den upplevs på olika sätt. Detta arbetes två målgrupper är vuxna med barn under skolåldern, samt ensamboende vuxna under 65 år. Vid granskningen av respondenternas svar i enkät och intervju, kunde man särskilja en skiljelinje mellan ensamhetens innebörd hos dessa två grupper. Småbarnsföräldrarna upplevde i huvudsak ensamhet som en lyx att ha tid för sig

själv, medan de ensamboende i regel upplevde ensamhet som någonting negativt. Trots detta ansåg båda målgrupperna att församlingen – i det här fallet Johannes församling i Helsingfors – med sin verksamhet kan bidra till att motverka ensamhet. Den senaste Diakonibarometern visar att varannan diakoniarbetare möter ensamma personer i arbetsför ålder varje vecka, och också intervjun med Johannes församlings diakonissa bekräftar att ensamhet är någonting som man inom församlingen funderar mycket på. Man frågar sig hur man ska nå de ensamma som inte självmant tar kontakt med församlingen eller går med i någon verksamhet. Diakoniarbetarnas arbetsbild ger dem en nyckelroll i att identifiera och motverka ensamhet, eftersom de hör till de första att uppfatta dem som hamnar i marginalen när samhället förändras.

Inledningsvis ställdes två frågor i detta arbete:

- Vilka önskemål beträffande församlingens verksamhet har en person som upplever ensamhet?
- Hur bemöter Johannes församlings diakoni- och familjeverksamhet dessa önskemål?

Genom att svara på dessa frågeställningar har vi uppnått målsättningen och tagit fram ett konkret, evidensbaserat verktyg, en checklista för planering och kommunikation av inkluderande verksamhet. Målsättningen var att ta fram ett allmängiltigt verktyg som kan stöda Johannes församling i verksamhetsplaneringen.

I korthet kan vi konstatera att respondenterna önskar av församlingen, för att motverka ensamhet, lågröskelverksamhet och effektivare och mer beskrivande marknadsföring. Enligt respondenterna handlar ensamhet om att inte känna sig behövd, därför kunde församlingen också aktivare erbjuda möjlighet till frivilligverksamhet. Bland respondenterna framfördes också att det känns lättare att delta ”om någon ber en med”.

Speciellt småbarnsföräldrarna uppskattar Johannes församlings gruppverksamheter riktade till småbarn väldigt mycket. Däremot är verksamheten för vuxna nedtonad. I intervjun med församlingens diakonissa framgår att det finns mera verksamhet än den som syns, vilket tyder på att man redan genom en effektivare kommunikation där man beskriver verksamheterna bättre, kan komma ett steg närmare respondenternas önskemål. Med tanke på att mer än hälften av medlemmarna i Johannes församling hör till kategorin vuxna är verksamheten för denna grupp ett viktigt utvecklingsmål. Enligt diakonissan har man redan

inom denna kategori identifierat behovet av en förskjutning från ett intellektuellt program mot mera praktiskt görande tillsammans, men man har inte hittat resurser för att verkställa detta.

Kommunikationskanalerna varierar beroende på vilken målgrupp församlingen vill nå med sin verksamhet, men webbplatsen används som bas för all kommunikation. Således är det viktigt att webbinformation är lättillgänglig och heltäckande, samt att webbplatsen också utgör en kanal att ta kontakt med församlingen. Också de sociala mediernas betydelse betonades för att nå ut, särskilt till dem som inte redan är aktiva i verksamheten.

Tjänstedesignens principer har i arbetet använts som metod för att granska Johannes församlings verksamhet och kommunikation. Som huvudsakliga källor inom tjänstedesign har de etablerade namnen Juha Tuulaniemi, Marc Stickdorn och Jacob Schneider använts. Som resultat för detta arbete presenteras hur Johannes församling kan utnyttja tjänstedesignens principer för att definiera sina målgrupper, och med hjälp av en checklista som i arbetet tagits fram, forma en inkluderande verksamhet och kommunikation. Checklistan är ett välfungerande och användbart planeringsverktyg, men trots detta konstaterar vi att verktyget inte når explicit ensamma, utan snarare är ett verktyg som kan användas för att nå olika målgrupper genom inkluderande verksamhet och kommunikation. Detta kan ses endera som en svaghet eller en styrka. Eftersom församlingen erbjuder meningsfull verksamhet och gemenskap till människor i alla åldrar och livssituationer väljer vi att se det som en styrka att med verktyget kunna nå personer i alla kategorier.

Tjänstedesignens mest centrala princip är att känna sin kund och inkludera denna i att utforma tjänsten. Här har Johannes församling redan tagit flera steg i rätt riktning genom att initiera projekt kring att nå ut till ensamma och genom enkäter och intervjuer lärt känna sina medlemmar och potentiella nya medlemmar. Utöver checklistan har vi i detta arbete kommit fram till att församlingen kan vinna på att bjuda in till ett tätare samarbete med medlemmarna, modigare våga gå ut med det kristna budskapet, samt våga göra satsningar på vissa målgrupper, även om det innebär att prioritera ner någon annan. Det viktiga är att inte ta förgivet att verksamheten är känd, utan att på ett lättillgängligt sätt berätta vad verksamheten går ut på, och erbjuda var och en möjligheten att på sina egna villkor bli en del av gemenskapen. Här kommer checklistan till nytta.

Ensamhet kommer att vara aktuellt kanske i en ännu större utsträckning i och med det undantagstillstånd som orsakats av Covid-19 och de problem som uppstår i dess

framfart. Många av problemen vet vi ännu inte ens någonting om. Kanske nu mer än någonsin behövs nya arbetsmodeller och verktyg för att nå människor i risksituationer och vi hoppas att de lösningar och samhällsengagemang som man sett uppstå fortsätter att hjälpa utsatta människor även efter undantagssituationen. Kyrkan har av tradition varit snabb att rycka ut i kris, så också nu. I och med undantagstillståndet har man utöver samhällsinsatserna visat reaktionsförmåga och flexibilitet i kommunikationen, när fysiska samlingar inte varit möjliga. Vi hoppas att församlingarna tillsammans med andra samhällsorganisationer fortsätter forma sin verksamhet och kommunikation med rätt inställning, för att möta de behov som kommer.

Vi tre skribenter hoppades i början av arbetsprocessen att detta examensarbete skulle ge oss kunskap som vi kan använda oss av i vårt framtida arbete inom diakoni och småbarnsfostran. Ensamhet som ämne intresserade oss redan i början av processen och intresset har ökat under arbetets gång och motiverat oss att arbeta vidare. Vi har insett att en god kommunikation är en förutsättning för en lyckad, tillgänglig verksamhet och att både kommunikation och verksamhet kräver planering, strukturering, och en god kännedom om verksamhetsbehovet och klienternas önskemål. Checklistan tror vi kan hjälpa oss skribenter i vårt arbete, oberoende av vilken arbetsplats inom det sociala området vi har i framtiden. Vår önskan är att den också kommer till nytta såväl hos Johannes församling som vid andra organisationer.

Sammanfattningsvis kan vi konstatera att ensamhet är ett utbrett samhällsligt problem men att det är möjligt att förebygga med rätt åtgärder. Ett stort förebyggande arbetet görs redan inom många organisationer, kommuner och nationella projekt. Den Evangelisk-lutherska kyrkan har här ett ansvar att förmedla sitt budskap om gemenskap och uppmuntra till omsorg om medmänniskorna, för även om detta är ett samhällsproblem kan det inte lösas enbart genom professionella insatser – vi bär var och en ett ansvar för att motverka ensamhet. Detta är en tanke som vi haft under hela arbetets gång. Vi har alla ett mänskligt ansvar att hjälpa vår nästa och finnas där för varandra, att uppmuntra varandra och att påverka samhället positivt, att arbeta med att förebygga och motverka ensamhet på olika sätt. Detta hör till allas medmänskliga ansvar, oberoende av om det hör till våra arbetsuppgifter eller inte, så att ingen enda av oss lämnas ensam.

”Ensamhet är dock den faktor som utgör det största hotet mot lycka. Vi kan skapa jämlika strukturer inom utbildning, hälsa och socialskydd, men vi har alla ett ansvar för våra medmänniskor.” President Tarja Halonen (Samarbete, 2/20, 15)

Källor

Ahonen, T., 2017. *Palvelumuotoilu sotessa : palvelumuotoilun käsikirja sosiaali- ja terveysalan palvelujen kehittämiseen*. Tarja Ahonen, Esbo.

Bibel 2000

Bryman, A., 2008. *Samhällsvetenskapliga metoder*. Malmö, Liber.

Hako, K. (2/2020) *Samarbete Ägarkundernas egen tidning*. Centrallagret för Handelslagen i Finland (SOK)

Diakoniatyöntekijöiden Liitto ja Diak, 22.9.2016. *Diakoniatyöntekijän eettiset ohjeet*. [Online] https://www.dtl.fi/media/dtl_eettisetohjeet_2016.pdf [Hämtat 18.1.2020]

European Anti Poverty Network Finland (EAPN), 9.7.2019. *Lapsen köyhyys on ulkopuolisuutta*. [Online] <http://www.eapn.fi/koyhyys/lapsikoyhyys/> [Hämtat 21.2.2020]

Evangelisk-lutherska kyrkan i Finland (u.å.). *Diakoni*. [Online] <https://evl.fi/plus/verksamhet/diakoni> [Hämtat 18.1.2020]

Evangelisk-lutherska kyrkan i Finland (u.å.). *Familjerådgivning*. [Online] <https://evl.fi/plus/verksamhet/vuxna-och-familj/familjeradgivning> [Hämtat 24.3.2020]

Evangelisk-lutherska kyrkan i Finland (u.å.). *Själavård*. [Online] <https://evl.fi/ordlista/-/glossary/word/Sj%C3%A4lav%C3%A5rd#12f7d9c6> [Hämtat 18.1.2020]

Evangelisk-lutherska kyrkan i Finland (u.å.). *Själavård i församlingen*. [Online] <https://evl.fi/plus/sjalavard/sjalavard-i-forsamlingen> [Hämtat 18.1.2020]

Evangelisk-lutherska kyrkan, 2020. *Församlingarnas verksamhetsstatistik 2020*. [Online] <https://www.kirkontilastot.fi/viz?id=124> [Hämtat 24.3.2020]

Evangelisk-lutherska kyrkan i Finland, 2012. *Vuxna i församlingen*. Publikationer från Evangelisk-lutherska kyrkan i Finland 2012:9. [Online] <https://evl.fi/documents/1327140/43689326/Vuxna+i+f%C3%B6rsamlingen.pdf/9306cc01-d698-e13c-b99e-16f7293a3208?t=1541094902000> [Hämtat 24.3.2020]

Evangelisk-lutherska kyrkan i Finland (u.å.). *Vår kyrka Gemenskap och omsorg Riktlinjer för diakoni och samhällsansvar i Evangelisk-lutherska kyrkan i Finland fram till 2015*.

[Online] [http://notes.evl.fi/julkaisut.nsf/9ACAE6FADC8F6CE9C2257E2E0012D4D0/\\$FILE/v%C3%A5r%20kyrka%20kdy.pdf](http://notes.evl.fi/julkaisut.nsf/9ACAE6FADC8F6CE9C2257E2E0012D4D0/$FILE/v%C3%A5r%20kyrka%20kdy.pdf) [Hämtat 18.1.2020]

Finlands officiella statistik (FOS), 2017. *Statistik över levnadsförhållanden*. [Online] http://www.stat.fi/til/eot/2017/eot_2017_2019-05-24_tie_001_sv.html [Hämtat 18.1.2020]

Föreningen för de utvecklingsstördas väl, FDUV. *Gemenskap & påverkan*, nr 4/11 2019. [Online] https://fduv.fi/Site/Data/2594/Files/gp/gp2019/GP_nr4_2019_webb_tillganglig.pdf [Hämtat 21.2.2020]

GOV.UK, 20.1.2020. *Loneliness Annual Report January 2020*. [Online] https://www.gov.uk/government/publications/loneliness-annual-report-the-first-year/loneliness-annual-report-january-2020--2?fbclid=IwAR3_Nc4-0iFoTwpIJnBG7-YagwXWPsL7DOUW52oXoCnFctSJPCF7frzZABA [Hämtat 21.2.2020]

Hansson, U., 29.9.2017. De vill se och hjälpa stadsbor. *Kyrkpressen*. [Online] <https://www.kyrkpressen.fi/helsingfors/56683-de-vill-se-och-hjalpa-stadsbor.html> [Hämtat 21.2.2020]

Hemnell, M. Robotar kan göra oss mindre ensamma. *Gemenskap & påverkan* nr 4/11 2019. [Online] https://fduv.fi/Site/Data/2594/Files/gp/gp2019/GP_nr4_2019_webb_tillganglig.pdf [Hämtat 21.2.2020]

Hjelt, Y., 17.2.2019. Tutkija kaipaa Suomeen yksinäisyysministeriä ja iloitsee myöhästelevistä junista, koska ne saavat tuppisuut juttelemaan. *Yle Uutiset*. [Online] <https://yle.fi/uutiset/3-10642260> [Hämtat: 19.1.2020]

Innovationsguiden, SKR, 2016. *Tjänstedesign i socialtjänsten*. Socialtjänsten i Angered, Göteborg. [Online] <https://www.youtube.com/watch?v=hoar2r38DMo> [Hämtat 18.1.2020]

Junttila, N., 2015. *Kavereita nolla. Lasten ja nuorten yksinäisyydestä*. Tammi, EU.

Junttila, N., Kainulainen, S. & Saari, J., 2015. Mapping the Lonely Landscape – Assessing Loneliness and Its consequences. *The Open Psychology Journal*, Vol.8 (1), s. 89–96.

Junttila, N., 2016. Yksinäisyyden ulottuvuudet. I: Saari J., red. *Yksinäisten Suomi*. Gaudeamus, Tallinn, s. 52–69.

- Junttila, N., 2018. *Kaiken keskellä yksin. Aikuisten yksinäisyydestä*. Tammi, EU.
- Kauhanen, J., 2016. Yksinäisen terveys. I: Saari J., red. *Yksinäisten Suomi*. Gaudeamus, Tallinn, s. 96–113.
- Kestilä, L. & Karvonen, S. red., 2018. *Suomalaisten hyvinvointi 2018*. Institutet för hälsa och välfärd, Teema 31, ISBN 978-952-343-256-7 [Online] <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-256-7> [Hämtat 18.1.2020]
- Kirkon tutkimuskeskus, 2018. *Diakoniabarometri Yksinäisyyden monet kasvot. Kirkon tutkimuskeskuksen verkkojulkaisuja 56*. Grano Oy; Helsinki.
[Online] [http://notes.evl.fi/julkaisut.nsf/06C1D4C467FB78BCC22582FD00359765/\\$FILE/KKH_Diakoniabarometri_2018_verkko_18_08_14.pdf](http://notes.evl.fi/julkaisut.nsf/06C1D4C467FB78BCC22582FD00359765/$FILE/KKH_Diakoniabarometri_2018_verkko_18_08_14.pdf) [Hämtat 18.1.2020]
- Kentola, K., Hytönen, M., Salminen, V-M, Sohlberg, J. & Sorsa, Leena., 2017. *Luthersk delaktighet Evangelisk-lutherska kyrkan i Finland 2012–2015: En undersökning om kyrkan och finländarna*. Kyrkans forskningscentralens publikationer 126.
- Kohtaamisen kirkko, 2014. *Suomen evankelis-luterilaisen kirkon toiminnan suunta vuoteen 2020*. Suomen ev.-lut. kirkon julkaisuja 7, Kirkko ja toiminta, Kirkkohallitus, Helsinki.
- Kommuntorget, 2018. *Intensiv spurt för bättre service på svenska*. [Online] <https://kommuntorget.fi/it-och-information/en-intensiv-spurt-for-battre-service-pa-svenska/> [Hämtat 18.1.2020]
- Kotisalo, H & Rättyä, L., 2014. *Diakonissat terveyden edistäjinä*. Raportti tutkimus- ja kehittämishankkeesta (1.3.2011-28.2.2014) Terve sielu terveessä ruumiissa – diakonissat terveyden edistämisen toimijoina. Diakonia-ammattikorkeakoulu B Raportteja 58. Juvenes Print, Turku. [Online] http://dts.fi/files/2013/09/B_58_9789524932196-1.pdf [Hämtat 18.1.2020]
- Kulttuuriluotsit (u.å). *Lotsverksamheten*. [Online] http://kansalaisareena.fi/luotsit/?page_id=291&fbclid=IwAR2KjlsIU2uASYtQYfmgFuqAyofMluawzEVBCE4Y4_4vg9rbFPghyCNY9SE [Hämtat 21.2.2020]
- Kummel-Myrskog, P., 2010. *Finsk diakoni tar ansvar och ställer krav*. Kyrkans central för det svenska arbetet. Evangelisk-lutherska kyrkan i Finland.

Kyrkan i Helsingfors, 15.11.2019. *En temavecka som bar frukt – tillsammans kan vi bekämpa ensamhet Johannes församling*. [Online]

https://www.helsinginseurakunnat.fi/sv/johannesforsamling/uutiset/varardu160-entemaveckasombarfruktfbclid=IwAR00M2zUbVX0iGLISAJAfKA8C5Nn7AOvYiklBrU6hfTcl6oY4VV1bZBz_Qw [Hämtat 21.2.2020]

Kyrkan i Helsingfors, 2019. *Jäsentietojen vuositilasto 2019*. [Online]

https://www.helsinginseurakunnat.fi/material/attachments/GG6JFHLA7/jasentietojen_vuositilasto_2019_hsrky.pdf [Hämtat 20.3.2020]

Kyrkostyrelsen, 20.4.2010. *Kärnkompetens i kyrkans andliga arbete 2010*.

[Online] <https://evl.fi/documents/1327140/51656344/K%C3%A4rnkompetens+i+kyrkans+andliga+arbete/5f680476-f60e-2de9-9ee4-2bb205270929> [Hämtat 17.1.2020]

Kyrkostyrelsen (u.å). *Riktlinjer för en familjecentrerad församling Evangelisk-lutherska*

Kyrkan i Finland. [Online] https://kirkonpilvi.sakasti.fi/files/7bf9cb24-e474-4ada-a00e-51b65e76748e/kh_riktlinjer-for-familjecentrerad-forsamling_sve_.pdf [Hämtat 24.3.2020]

Laaja, J., Mikola, S. & Korhonen, J., red., 2019. *Mångfald i kommunen – Handbok för främjande av likabehandling i kommunens verksamhet*. Finlands Kommunförbund, Helsingfors. Publikationen tillgänglig också online på adressen:

http://shop.kuntaliitto.fi/product_details.php?p=3586

Lahden diakonialaitos, 6.11.2019. *Ei yhtään yksinäistä 2030*. [Online]

http://www.dila.fi/files/2009/Dila-ei_yhtaan_yksinaista_311019.pdf [Hämtat 18.1.2020]

Lähde mukaan [Online] lahdemukaan.fi [Hämtat 18.1.2020]

Mattila, R., 18.7.2018. Robotit laulattavat ja hoivaavat japanilaisia vanhuksia – ”Jotkut ihmiset ovat ilkeitä, mutta robotti kuuntelee minua”. *Yle Uutiset*. [Online]

https://yle.fi/uutiset/3-10195357fbclid=IwAR3B54AJLZwHaQ8BCJWYzsuJWwCvRo4_8Gjm_7wUUEmOB6evuQZIELH7upE [Hämtat 21.2.2020]

Miltä yksinäisyys näyttää? Nuorten taidetta yksinäisyydestä 12.–24.2.2020 [Online]

<https://www.tpy.fi/etsiva-nuorisoty/etsivalle-nuorisotyontekijalle/koulutus/valtakunnalliset-etsivan-nuorisotyon-paivat-2019/milta-yksinaisyys-nayttaa-nuorten-taidetta-yksinaisyyydesta/?fbclid=IwAR3PWs1DWRWU7Olq3szU4YTCQrVzX-F6Nt3z7e6Bi2mdCEqTwIpzm9lDBIk> [Hämtat 21.2.2020]

Niemimäki, I. 3.12.2018. Yhdessä yksinäisyyttä vastaan! *Kulttuuriblogi*. [Online] [https://www.turku.fi/blogit/kulttuuriblogi/yhdessa-yksinaisyytta-vastaan?fbclid=IwAR3QWHcTWQ4KQ_NGslTleQuOaEMS50DJ_KdeZD1TKzjSR6DIDdcQbqQyecA%20\[h%C3%A4mtat:%2013.1.2020\]](https://www.turku.fi/blogit/kulttuuriblogi/yhdessa-yksinaisyytta-vastaan?fbclid=IwAR3QWHcTWQ4KQ_NGslTleQuOaEMS50DJ_KdeZD1TKzjSR6DIDdcQbqQyecA%20[h%C3%A4mtat:%2013.1.2020]). [Hämtat 21.2.2020]

Okkenhaug, B., 2004. *Själavård en grundbok*. Libris, Örebro.

Olsson, H. & Sörensen, S., 2011. *Forskningsprocessen: Kvalitativa och kvantitativa perspektiv*. Liber, Stockholm.

Opetus- ja kulttuuriministeriö, 13.2.2019. *Yhdessä yksinäisyyttä vastaan*. [Online] https://minedu.fi/artikkeli/-/asset_publisher/yhdessa-yksinaisyytta-vastaan?fbclid=IwAR0P_4GQafkQOTyUMwjLHpJEs9CVhz-Xwhh_0oFL7ZrM9REYBPEIFTD678E [Hämtat 21.2.2020]

Paaskoski, J., 2017. *Helsingfors diakonissansalt 150 år*. Stiftelsen Diakonissanstalten i Helsingfors. Bokwell Ltd, Porvoo.

Perjantai, 14.2.2020. Ystävättömyyspäivä. *Yle Areena* [Online] https://areena.yle.fi/1-50307323?utm_medium=social&utm_campaign=areena-ios-share&fbclid=IwAR3DHVWq_9k2KdoLLTdHtu5XvSQWhk5X8wGBOY3AUyCMTFayOdMHGCXf9kM [Hämtat 21.2.2020]

Pörsti, L., 17.10.2019. Yksinäisyys lamauttaa, mutta siitä voi päästä eroon. [Online] https://www.helsinkimissio.fi/myotatuntouutisia/yksinaisyys-lamauttaa-mutta-siita-voipaasta-eroon?fbclid=IwAR3sUYYu9HWx3rbO4o-glhgufleP51r9PLui__NT67UEhfVs8jHvPNrD21U [Hämtat 21.2.2020]

Qualter, P. & Munn, P., 2002. The separateness of social and emotional loneliness in childhood. *Journal of Child Psychology and Psychiatry* 43:2, s. 233–244.

Röda korset (u.å.). *Lindra ensamhet, kom med som vän*. [Online] <https://www.rodakorset.fi/kom-med/i-vanverksamheten> [Hämtat 21.2.2020]

Sacrista (u.å.). *Familjefokuserat arbetssätt*. [Online] <https://sakasti.fi/perhe/sv/familjefokuserat-arbetssatt/> [Hämtat 24.3.2020]

Sacrista (u.å.). *Familjeverksamhet*. [Online] <https://sakasti.fi/perhe/sv/familjeverksamhet/> [Hämtat 24.3.2020]

Sakasti (u.å.). *Perhe*. [Online] <https://sakasti.fi/perhe/sv/> [Hämtat 24.3.2020]

Sakasti (u.å.). *Perheneuvonta*. [Online] <https://sakasti.fi/perhe/perheneuvonta/> [Hämtat 24.3.2020]

Salo A-E., Junttila N. & Vauras M., 2019. Social and Emotional Loneliness: Longitudinal Stability, Interdependence, and Intergenerational Transmission Among Boys and Girls. *Family Relations* 69, February 2020, s. 151-165 [Online] <http://dx.doi.org/10.1111/fare.12398> [Hämtat: 19.1.2020]

Schuez-Havupalo, L., Lahti, E., Junttila, N., Toivonen, L., Aromaa, M., Rautava, P., Peltola, V. & Räihä, H., 2018. Parents' depression and loneliness during pregnancy and respiratory infections in the offspring: A prospective birth cohort study. *PLoS ONE*, Vol.13(9), s. 1–13.

Sjöholm, P. Halv miljon känner sig ensamma. *Vasabladet* 15.1.2020 s. 6.

Slutrapport från arbetsgruppen som behandlat ojämlikhet. Statsrådets kanslis publikationer 1/2018. [Online] <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-287-557-0> [Hämtat 18.1.2020]

Solomon, S., 2000. Childhood Loneliness: Implications and Intervention Considerations for Family Therapists. *The Family Journal*, Vol 8 No.2, April 2000, s. 161–164.

Stickdorn, M. & Schneider, J., red., 2012. *This Is Service Design Thinking - Basics - Tools - Cases*. John Wiley Sons Inc.

Sotkanet, 2020. Tabell 1 *Upplevd välfärd och delaktighet*. Välfärdskompassen, Institutet för hälsa och välfärd. Data [CC-BY 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/). [Online] <https://hyvinvointikompassi.fi/sv/web/hyvinvointikompassi/hyvinvointi-profilili> [Hämtat 18.1.2020]

Stickdorn, M., Hormess, M., Lawrence, A., Schneider, J., 2018a. *This is Service Design Doing. Applying service design thinking in the real world*. Sebastopol: O'Reilly.

Stickdorn, M., Hormess, M., Lawrence, A., Schneider, J., 2018b. *This is Service Design Methods. Expanded service design thinking methods for real projects*. Sebastopol: O'Reilly.

Suomen evankelis-luterilainen kirkko (u.å.). *Aikuiset kirkossa*. [Online] <https://evl.fi/plus/seurakuntaelama/aikuiset-ja-perhe/aikuiset-kirkossa> [Hämtat 24.3.2020]

Sveriges kristna råd, 2014. *Diakoni mer än ord En introduktion till kyrkornas sociala arbete*. [Online] <https://www.skr.org/material/diakoni-mer-an-ord/#downloads> [Hämtat 18.1.2020]

Suomen evankelis-luterilainen kirkko ja Katolinen kirkko Suomessa, 2017. *Kasvavaa yhteyttä Julistus kirkosta, eukaristiasta ja virasta Suomalaisen luterilais-katolisen dialogikomission raportti*. Grano, Kuopio. [Online] <https://www.dtl.fi/media/kasvavaa-yhteytt-e4-virasta.pdf> [Hämtat 18.1.2020]

Suomen evankelis-luterilainen kirkko, 2012. *Aikuiset seurakuntalaisina. Suomen evankelis-luterilaisen kirkon kirkkohallituksen julkaisuja 2012:7*. Pekan Offset, Helsinki. [Online] https://evl.fi/documents/1327140/38205846/KH_aikuiset_PO_www_102018.pdf/26881cf7-b2df-46f4-6c7f-509b03bbedbd [Hämtat 18.1.2020]

Taivalsaari, L., 17.2.2020. Tutkimus: köyhyys lisää yksinäisyyttä Helsingissä. *Myötätuntouutisia*. [Online] https://www.helsinkimissio.fi/myotatatuntouutisia/tutkimus-koyhyys-lisaa-yksinaisyytta-helsingissa?fbclid=IwAR2teqdoY0_ym6Y7NGbfF2uwyBMO1Hk1BKqeddzIXstUVrD53rHHvsYOYEc [Hämtat 21.2.2020]

Tiilikainen, E., 2016. Polkuja yksinäisyyteen. I: Saari J., red. *Yksinäisten Suomi*. Gaudeamus, Tallinn, s. 129–148.

Turun ja Kaarinan seurakuntayhtymä (u.å.). *Kortteliklubi +60-vuotiaille*. [Online] https://www.turunseurakunnat.fi/tapahtumat/2020-02-18/kortteliklubi-60-vuotiaille?fbclid=IwAR05E5Fi_TYkxjkMVBttIWRnCfQKGLs415BHSu89Lss220GTpKF8oCKaQwE [Hämtat 21.2.2020]

Turun ja Kaarinan seurakuntayhtymä (u.å.). *Lautapelikerho*. [Online] https://www.turunseurakunnat.fi/tapahtumat/2020-02-17/lautapelikerho?fbclid=IwAR0_ORIzNCu2BmMZEEnBgiV4rIzypjkw4BUbMnJkCm_23Q1cs7wEoJMoc9Dw [Hämtat 21.2.2020]

Turun ja Kaarinan seurakuntayhtymä (u.å.). *Leikkikaverit*. [Online]
<https://www.turunseurakunnat.fi/tapahtumat/2020-02-17/leikkikaverit?fbclid=IwAR3RpZNCOn571TZzo-nTr9dxVe2lCiMylKvoJp9pIJTJPD4qnLPCvRz7eUE> [Hämtat 21.2.2020]

Turun ja Kaarinan seurakuntayhtymä (u.å.). *Nummen olkkari*. [Online]
<https://www.turunseurakunnat.fi/tapahtumat/2020-02-20/nummen-olkkari?fbclid=IwAR3RpZNCOn571TZzo-nTr9dxVe2lCiMylKvoJp9pIJTJPD4qnLPCvRz7eUE> [Hämtat 21.2.2020]

Turku (u.å.) Kimmokeranneke [Online] <http://www.turku.fi/kulttuuri-ja-liikunta/kimmokeranneke> [Hämtat 1.4.2020]

Tuulaniemi, J., 2011. *Palvelumuotoilu*. Talentum 2011.

Tuulaniemi, J., 15.3.2019. Kansalaisareena ry:s seminarium *Palvelumuotoilua vapaaehtoistoimintaan – järkeä vai ei?* [Online] Direktsändning och inbandning på adressen: <https://www.facebook.com/Kansalaisareena/videos/2149156521871561/> Arrangör: Jyväskylän valikkoryhmän ja Valikkoverkoston. (Tuulaniemi från 1:45 i filmen). [Hämtat 18.2.2020]

Westergård, A., 20.10.2018. Var tjugonde av oss är så ensam att det definierar hela personen: ”Ensamhet är det som försämrar vår hälsa mest”. *Svenska Yle*. [Online] <https://svenska.yle.fi/artikel/2018/10/20/var-tjugonde-av-oss-ar-sa-ensam-att-det-definierar-hela-personen-ensamhet-ar-det> [Hämtat 21.2.2020]

Zeedyk, S., Cohen, S., Eisenhower, A. & Blacher, J., 2016. Perceived Social Competence and Loneliness Among Young Children with ASD: Child, Parent and Teacher Reports. *J Autism Dev Disord* 46, s. 436–449.

Lagstiftning

Kyrkolagen 26.11.1993/1054 [Online]
<https://www.finlex.fi/sv/laki/ajantasa/1993/19931054> [Hämtat 18.1.2020]

Kyrkoordningen 8.11.1991/1055 år 1993 [Online]
<https://www.finlex.fi/sv/laki/ajantasa/1993/19931055#O2L4P3> [Hämtat 18.1.2020]



VAR ÄR DU? -projekt

EN ENKÄT OM ENSAMHET

Tack för att du deltar i undersökningen som görs av Yrkeshögskolan Novia och Johannes församling i Helsingfors. Ditt svar är av stor betydelse för vårt projekt och församlingen. Projektets syfte är att motverka ensamhet bland församlingsmedlemmar. Ditt svar är viktig även om du över huvud taget inte känner dig ensam. Enkäten är anonym. Genom att fylla i denna 10 - 15 minuters enkät hjälper du oss nå bästa möjliga resultat.

1. Kön

- Man
- Kvinna
- Annan

2. Ålder ____ år

3. Bor du ensam?

- Ja
- Nej

4. Om du svarade "Nej" på fråga 3, vem/vilka bor du med?

5. Vilken stadsdel bor du i?

6. Är du nöjd med ditt liv?

- Ja
- Nej
- Vet inte

7. Vad betyder ensamhet för dig?

8. Har du någon gång känt dig ensam?

- Ja
- Nej
- Vet inte

9. Hur ofta känner du dig ensam?

- Inte alls
- Sällan
- Ibland
- Ganska ofta
- Hela tiden

10. Hur mår du under period du känner dig ensam?

- Mycket bra
- Bra
- Varken bra eller dåligt
- Dåligt
- Mycket dåligt

11. Vad får dig att känna dig ensam?

12. Upplever du ensamhet som något positivt eller negativt?

- Positivt, varför?

- Negativt, varför?

- Både och, varför?

13. Vad anser du att kan motverka ensamhet?

14. Vad gör du för att motverka din ensamhet?

15. Finns det något som församlingen kunde göra för att motverka din ensamhet?

Tack för ditt svar!

Frågor till diakonissan i Johannes församling

3.4.2020 Intervju med diakonissan Gunvor Frände i Johannes församling

- Berätta gärna om din uppfattning om vuxna under 65 år i församlingen och familjer med barn under skolåldern i församlingen. Upplever de ensamhet?
- Hur ser diakonins verksamhet ut som rör de vuxna församlingsmedlemmarna? Hur stor del av arbetet berör vuxna? Finns det andra än diakonin inom församlingen som har hand om verksamhet för vuxna (utom gudstjänster och mässor förstås)?
- Hurdan familjeverksamhet har diakonin? Hur stor del av kunderna är familjer?
- Hur kommunicerar ni med era kunder inom diakonin? (t.ex. brev, personliga inbjudningar webb/sociala medier) och hur upplever du det? Hur gör ni inom diakonin för att nå dessa två målgrupper?
- Hur fungerar samarbetet med församlingens informatör?
- I vilken utsträckning används frivilligverksamhet inom diakonin och hur fungerar det?
- Använder ni någon sort av uppföljande arbete?

Frågor till informatören i Johannes församling

24.3.2020 Intervju med Louise Häggström, informatör vid Johannes församling.

- Vilka sätt att kommunicera använder Johannes församling huvudsak?
- Vilken kanal anser du är den viktigaste?
- Vilken eller vilka kanaler är viktigast för att nå nya medlemmar eller aktivera icke-aktiva?
- Hittas församlingens all verksamhet på webbsidan?
- Vem producerar infon och hur läggs den upp på webbsidan?
- Vilken typ av kommunikation finns på sociala medier? Är det främst evenemang eller också bilder av verksamheten?
- Hur ställer sig personalen vid församlingen till att använda sociala medier, vill de göra det?
- Har man någon gång anlitat aktiva församlingsmedlemmar eller förtroendevalda att visa upp sin församlingsaktivitet i sociala medier?
- Finns det någon kanal där man utifrån kan komma med förslag/respons till församlingen?
- Har Johannes församling en kommunikationsplan, eller följer ni några andra riktlinjer i kommunikationen?
- Kan du berätta lite mer om församlingen?

Checklista för en inkluderande verksamhet och kommunikation

Före:

- Klargör vad det är du vill göra och för vem
- Tänk på vad som är viktigt för denna målgrupp
- Bolla med olika alternativ för hur arrangemangen kunde se ut
- Definiera mätarna för att utvärdera resultatet
- Definiera kommunikationskanalerna och hur informationen ska spridas
- Skriv en kort infotext som blir grunden för all kommunikation
- Tänk igen på den du vill bjuda in – vad kan den uppfatta som svårt?
- Sprid informationen tillsammans med informatören

Under:

- Välkomna och se varje gäst
- Var en trygg guide genom evenemanget
- Inled efterhandsmarknadsföringen redan på plats
- Erbjud möjligheten att bli frivillig eller att engagera sig på annat sätt

Efter:

- Utvärdera din verksamhet