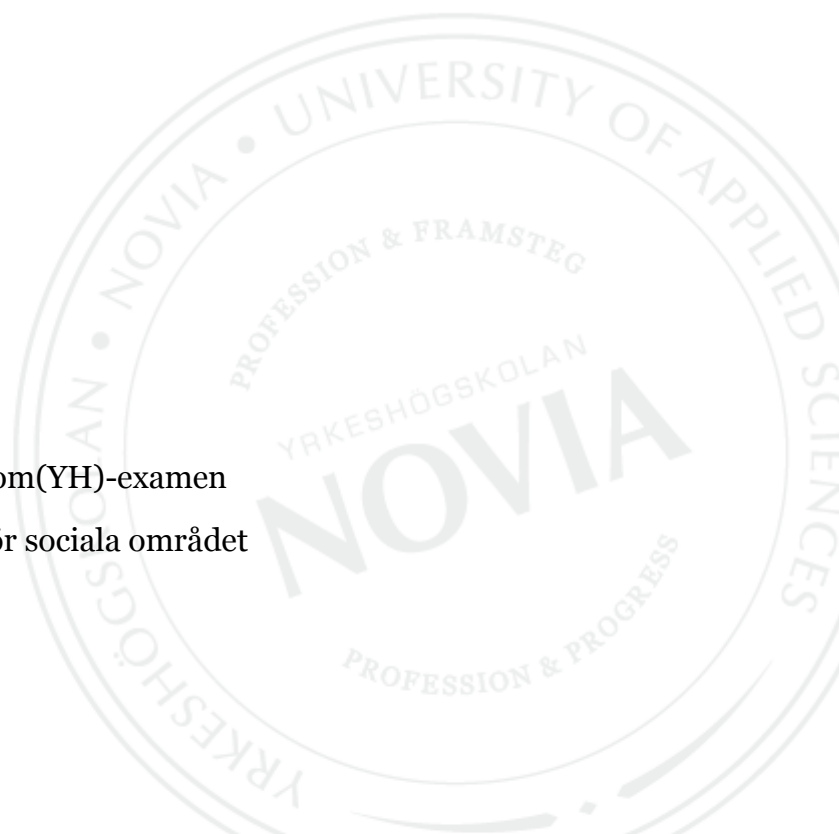


Diakoni i mötet med familjer i Åbo svenska församling

Annina Aspvik

Nina Söderbacka

Examensarbete för socionom(YH)-examen
Utbildningsprogrammet för sociala området
Åbo 2011



EXAMENSARBETE

Författare: Annina Aspvik & Nina Söderbacka
Utbildningsprogram och ort: Sociala området, Åbo
Inriktningsalternativ/Fördjupning: Kyrkans arbete
Handledare: Henrica Lindholm

Titel: Diakoni i mötet med familjer i Åbo svenska församling

Datum 28.9.2011 Sidantal 38

Sammanfattning

De sociala problemen och ekonomiska svårigheterna ökar ständigt i vårt samhälle. Barnfamiljer med små inkomster kan ha speciellt svårt att klara sig. Diakonin behöver vara i ständig växelverkan med familjerna för att ha möjlighet att utveckla det diakonala familjearbetet.

Vårt syfte med arbetet är att undersöka hur klienter med familjer i Åbo svenska församling upplevt bemötandet. Fokus är på bemötande och vilka behov och utvecklingsmöjligheter det finns inom diakonalt familjearbete i Åbo svenska församling. Som metod har vi valt fallstudiemodellen bestående av intervjuer med två respondenter samt litteraturstudier. Materialet från intervjuerna samt muntlig kommunikation med diakonerna i Åbo svenska församling utgör en viktig källa för att belysa temat. Vi har jämfört respondenternas och diakonernas svar med aktuell litteratur i vår analys.

Våra slutsatser är att det ekonomiska stödet är den största orsaken till att respondenterna tagit kontakt med diakonin. Från intervjuerna framstår mötet på diakonimottagningen samt delaktigheten och gemenskapen som tydliga teman. Både det sociala och praktiska stödet från diakonin anses enligt respondenterna vara viktiga. Det kan vara en utmaning för diakoniarbetaren att balansera mellan det ekonomiska stödet och det övriga diakonala familjearbetet. Det ekonomiska stödet handlar också om att bemöta klienten och genom det kan klienten introduceras för församlingens övriga verksamhet. Respondenterna nämner att de blivit individuellt bemötta och att de uppskattar möjligheten till samtal på diakonimottagningen.

Språk: Svenska Nyckelord: Diakoni, bemötande, kyrkans familjearbete, diakonalt familjearbete, helighet, delaktighet, gemenskap, ekonomiskt stöd

Förvaras: Examensarbetet finns tillgängligt i webbiblioteket Theseus.fi

OPINNÄYTETYÖ

Tekijät: Annina Aspvik & Nina Söderbacka
Koulutusohjelma ja paikkakunta: Sosiaaliala, Turku
Suuntautumisvaihtoehto: Kirkon työ
Ohjaaja: Henrica Lindholm

Nimike: Diakonia lapsiperheiden kohtaamisessa Turun ruotsinkielisessä seurakunnassa

Päivämäärä 28.9.2011 Sivumäärä 38

Tiivistelmä

Sosiaaliset ja taloudelliset ongelmat lisääntyvät jatkuvasti yhteiskunnassamme. Pienituloisten lapsiperheiden voi olla erityisen vaikeata pärjätä. Diakoninen perhetyö täytyy olla jatkuvassa vuorovaikutuksessa perheiden kanssa jotta diakonista perhetyötä on mahdollista kehittää.

Lopputyön tarkoituksena on selvittää miten Turun ruotsinkielisen seurakunnan perheelliset asiakkaat ovat kokeneet kohtaamisen. Lopputyön tarkoituksena on tutkia kohtaamista ja kartoittaa diakonisen perhetyön tarpeita ja kehitysmahdollisuuksia. Menetelmäksi on valittu tapaustutkimusmenetelmä jonka avulla on haastateltu kahta diakoniatyön asiakasta ja tutkittu aiheeseen liittyvää kirjallisuutta. Haastatteluaineisto sekä suullinen vuorovaikutus Turun ruotsinkielisen seurakunnan diakonien kanssa muodostavat lähteet, joiden avulla teemaa valaistaan. Analyysissä verrataan vastaajien ja diakonien vastauksia ajankohtaiseen kirjallisuuteen.

Loppupäätelmänä voidaan todeta, että taloudellinen tuki on ollut suurin syy siihen, että asiakkaat ovat ottaneet yhteyttä diakoniin. Haastatteluista käy ilmi, että myös kohtaaminen diakonin vastaanotolla, osallisuus ja yhteisöllisyys ovat selkeitä aiheita. Diakoniatyön sosiaalinen ja käytännön tukeminen on haastatteltavien mukaan tärkeitä. Diakonille voi olla haasteellista tasapainotella taloudellisen ja muun diakonian työn välillä. Taloudellisen tuen ja muun diakoniatyön välillä on myös asiakkaan kohtaamista ja sen kautta asiakas voi tutustua seurakunnan muuhun toimintaan ja yhteisöllisyyteen. Haastatteltavien mukaan heidät on kohdattu yksilöllisesti ja he arvostavat keskustelumahdollisuutta diakoniavastaanotolla.

Kieli: Ruotsi Avainsanat: Diakonia, kohtaaminen, kirkon perhetyö, diakonian perhetyö, pyhyys, osallisuus, yhteisöllisyys, taloudellinen avustaminen.

Arkistoidaan: Opinnäytetyö on saatavilla ammattikorkeakoulujen verkkokirjastossa Theseus.fi

BACHELOR'S THESIS

Authors: Annina Aspvik & Nina Söderbacka
Degree Programme and city: Social services, Turku
Specialization: Church work, Diaconia
Supervisor: Henrica Lindholm

Title: Diaconal work encountering families in Turku Swedish Lutheran church

Date 28.9.2011 Number of pages 38

Summary

Both social and financial problems are constantly increasing in our society. It can be especially difficult for families with children to make ends meet. The deacons must be in a constant dialog with families in order to develop diaconal family work.

The purpose of the essay is to analyze how clients with families in Turku Swedish Lutheran church have experienced the encountering. The focus is on encountering and what requirements and development opportunities there are in diaconal family work in Turku Swedish Lutheran church. We have chosen to use a case study method consisting of interviews with two respondents and literature studies. The material from the interviews and personal communication with deacons in Turku Swedish Lutheran church represents an important source to illuminate our theme. We have compared the respondents and the deacon's answers to current literature in our analysis.

As a conclusion of this work it can be said that the financial support is the main reason behind the respondents contact with the deacon's office. The encountering at the deacon's office as well as the participation and fellowship appears to be distinct themes in the interviews. The respondents considered that the social and practical support from the deacons was important. It can be a challenge for the deacons to balance between the financial support and the other diaconal family work. The financial support is nevertheless a way to encounter with clients and through this they can get acquainted with other activities and fellowship within the church. The respondents mentioned that they have been met with hospitality and they appreciated the conversation possibility at the deacon's office.

Language: Swedish Key words: Diaconal work, encountering, family work in the church, diaconal family work, holiness, participation, fellowship, financial support.

Filed at: The examination work is available at the electronic library Theseus.fi.

Innehållsförteckning

1	Inledning.....	1
1.1	Syfte och frågeställning.....	2
1.2	Arbetets uppbyggnad.....	2
2	Metod	3
3	Familjearbete	4
3.1	Allmänt om diakoni	5
3.2	Kyrkans familjearbete	6
3.3	Diakonalt familjearbete	8
3.4	Nätverksarbete.....	10
3.5	Åbo svenska församling.....	12
3.6	Rätt till det heliga	14
4	Bemötande.....	16
4.1	Empati och respekt.....	16
4.2	Professionella relationer	19
5	Intervjuredovisning och analys	20
5.1	Ekonomiskt stöd	21
5.2	Mötet på diakonimottagningen.....	24
5.3	Delaktighet och gemenskap	30
5.4	Slutsatser och utvecklingsmöjligheter.....	33
6	Kritisk granskning och avslutning.....	35
	Källförteckning	38

1 Inledning

De sociala problemen och de ekonomiska svårigheterna ökar ständigt i vårt samhälle och därför behöver man inom diakonin vara medveten om vilka utmaningar familjerna stöter på och vilka behov de har. För att kunna möta familjerna på rätt sätt behöver diakonen hålla sig informerad om deras situation i samhället. Om inkomsterna är små kan det vara svårt för föräldrar att ha råd med allt som barnen behöver och vill delta i. Barnen vill känna delaktighet genom att vara med i t.ex. hobby- och lägerverksamhet som kan kosta mer än vad föräldrarna har råd med. Barnen kan dessutom lätt utsättas för intryck som kan vara skadliga för deras utveckling. Det kan handla om t.ex. rusmedel eller negativa sociala kontakter som kommer in barnens liv. Om familjen är splittrad kan det bli ännu svårare för föräldrarna att handskas med både sociala utmaningar och att få den ekonomiska biten att gå ihop. Här kan diakonins familjearbete komma med sin sociala, andliga och ekonomiska stöd. Dessa tre former av stöd kan komplettera varandra eftersom varje familj kan ha flera olika behov och orsakerna bakom hjälpbehovet kan vara många. Diakonin har sin grund i den kristna människosynen och Jesu exempel på att tjäna, vilket präglar det diakonala bemötandet av människan. Styrkan i det diakonala familjearbetet är att bl.a. kunna stöda familjerna när det gäller den andliga delen och det här skiljer diakonin från övrigt socialt arbete i samhället. Genom att vara i ständig växelverkan med familjerna får man möjlighet att utveckla det diakonala familjearbetet. Enligt flera källor har man konstaterat att behovet av familjearbete inom diakonin ökar. Det här syns främst i att familjer i högre grad hotas av utslagning (Kummel - Myrskog, m.fl., 2009, 218).

Arbetet är en del av projektet ”En diakonal och fostrande församling” och det är också ett beställningsarbete från Åbo svenska församling, där temat: ”Rätt till det heliga” ingår. Till arbetet intervjuas två familjer som kommit i kontakt med församlingens diakoni. Arbetet kommer att behandla diakonalt familjearbete med fokus på bemötande. I arbetet nämns Åbo svenska församling med förkortningen ÅSF. Ett kontrakt har gjorts med Åbo svenska församling och arbetet kommer att presenteras för beställaren.

1.1 Syfte och frågeställning

Syftet med arbetet är att undersöka hur klienter med familjer upplevt bemötandet på diakonimottagningen i Åbo svenska församling. Fokus är på bemötande och vilka behov och utvecklingsmöjligheter det finns inom diakonalt familjearbete i Åbo svenska församling.

Frågeställningarna som arbetet söker svar på är: Hur kan diakonin i Åbo svenska församling svara på utsatta familjers behov? Vilka utmaningar samt utvecklingsmöjligheter har diakonin i bemötandet av familjerna?

1.2 Arbetets uppbyggnad

Begreppen som vi valt att använda i arbetet är; diakoni, bemötande, empati, kyrkans familjearbete, diakonalt familjearbete, helighet, delaktighet, gemenskap, ekonomiskt stöd.

I vår undersökning har vi använt oss av både finsk och svensk litteratur som berört vårt tema. I kapitel 3 har vi redogjort för diakonins bakgrund. Vi har använt oss av Blennbergers bok ”Diakoni- teologi, ideologi, praxis” (1999). Boken ”Där nöden är störst” (2009) utgör även källmaterial till vår undersökning, som består av en samling artiklar av olika experter inom diakonin och som beskriver diakonin ur ett finländskt perspektiv, där fokus sätts på de utmaningar som diakonin möter på idag.

För att få en inblick och en aktuell bild av det diakonala familjearbetet i Åbo svenska församling, hur verksamheten med och bemötandet av familjerna ser ut, vilka utmaningar och utvecklingsmöjligheter som finns, hur samarbetet med socialtjänsten ser ut, har vi gjort en intervju med diakonerna Eija Grahn och Katja Laaksonen i ÅSF. Intervjumaterialet fungerar som källmaterial för det kapitlet. Med statistik för året 2010 vill vi ge en bild av hur den ekonomiska hjälpen såg ut då eftersom den delen av det diakonala arbetet är ett faktum, vilket även kommer fram i fallintervjuerna. När det gäller kapitlet om det diakonala familjearbetet har vi främst hittat litteratur i ”Diakonian käsikirja”(2002) och ”Kohtaamisia lapsiperheissä - menetelmiä perhetyöhön”(2010). ”Familjearbete - min sak?”(2009) är en publikation från Evangeliska - lutherska kyrkan i Finland 2010 som innefattar riktlinjer för ett familjeinriktat arbetssätt i församlingen och som också utgör en källa till kapitlet.

Eftersom vi i vårt arbete har haft som mål att fokusera på bemötande och vilka eventuella behov och utvecklingsmöjligheter som finns inom det diakonala familjearbetet i ÅSF - som

diakonin kan svara på, använder vi oss av olika strategidokument som Kyrkostyrelsen publicerat t.ex. ”Med barnet – Utvecklingsdokument för kyrkans barn- och familjearbete”(2008).

Vidare i kapitel 4 där vi redogör för bemötande, empati och respekt samt professionella relationer som också är en viktig del i det professionella bemötande, har vi utgått från litteratur av ”Kohtaamisia lapsiperheissä- menetelmiä perhetyöhön”(2010) där Vilén är en av författarna. Hellstens bok ”Med människan - en bok om att möta sig själv och andra”(1996), Holms bok ”Det räcker inte att vara snäll - om empati och professionellt bemötande i människovårdande yrken”(2009) utgör också källor till kapitlet. Erikssons bok ”Den lidande människan”(1994) har vi använt oss av, med motiveringen att författaren tar upp vikten i att vara finkänslig vid mötet med den lidande människan.

Det femte kapitlet består av en intervjuredovisning och analys av två fallintervjuer med två respondenter som haft kontakt med ÅSF:s diakonimottagning. Samma kapitel avslutas med en sammanfattning av intervjuanalysen. Avslutningsvis har vi i kapitel 6 en kritisk granskning som avslutas med en diskussion kring arbetet.

2 Metod

Fallstudiemetoden bestående av kvalitativa intervjuer samt litteraturstudier är den metod som vi i vår undersökning använt oss av. Till den teoretiska delen i vår undersökning har vi använt oss av litteratur, strategier och dokument som berört temat. Materialet av två fallintervjuer samt en intervju med två anställda diakonerna Eija Grahn och Katja Laaksonen från ÅSF utgör en viktig källa för att belysa temat i undersökning på ett mer mångsidigt och verklighetsförankrat sätt. Med hjälp av intervjuaterialet har vi kunnat belysa respondenternas tankar och åsikter och på det sättet kunnat få fram deras perspektiv angående vårt valda tema. Med hjälp av respondenternas samt diakonernas intervjuresultat har vi kopplat svaren med tidigare forskning för att få aktuell information till arbetet. Genom att vi ställde öppna frågor gavs respondenten möjlighet att berätta om sin situation på ett mångsidigare sätt. Målet var att få tag på respondentens individuella syn i ämnet.

Målet med den kvalitativa fallstudiemetoden är att nå en helhetsinriktad uppfattning, bättre förståelse för och en tolkning av det tema/situation som valts att undersöka. Den kvalitativa fallstudiemetoden är ett forskningssätt som är beskrivande, och induktiv vilket innebär att den förklarar begrepp och teorier snarare än skapar teorier. Insamlingen av information

genom fallintervju är ett vanligt tillvägagångssätt i en kvalitativ fallstudie och i vår undersökning har vi använt oss av denna metod. (Merriam, 1994, 25, 33 – 34, 86).

För att öka tillförlitligheten och samtidigt få en uppfattning om i vilken utsträckning vårt resultat i arbetet går ihop med verkligheten, m.a.o. trovärdigheten, har vi använt oss av trianguleringsmetoden. Trianguleringsmetoden innebär att man utgår ifrån olika metoder när materialet samlas in, analyserar och tolkar informationen. (Merriam, 1994, 177, 180). Vi har samlat material från tidigare forskning som vi redan nämnt, använt oss av statistik samt gjort intervjuer och slutligen analyserat materialet. Vid analysen och tolkningen har vi kronologiskt gått tillväga och sökt upp olika teman som förekommer i intervjumaterialet.

Den teori som är utmärkande för det valda temat fungerar som grund för de frågor som ställs vid intervjun. Redan från början av processen till analysen och resultatredovisningen styr teorin forskningen. Det här kallas för en interaktiv och flexibel forsknings process. Med den här fallstudiemodellen kan man pröva och undersöka teorier som redan finns om det valda ämnet för undersökningen. (Merriam, 1994, 73).

I intervjun användes ljudbandspelare, vilket utgör det mest allmänna sättet att registrera information på. Vi utgick ifrån en delvis strukturerad intervju med färdiga frågor som planerades på förhand. Här fanns ändå en öppenhet för följdfrågor. I intervjun togs ”ett steg åt sidan” för att låta informanten berätta utan att intervjuaren styrde intervjun. Frågor som ställdes var t.ex. ”Hur upplever du att du blivit bemött?” På det här sättet kunde ja/nej svar undvikas men istället man få längre och mer informativa svar. För att underlätta förståelsen av frågorna valde vi att använda ett begripligt språk under intervjun. Analysprocessen av materialet började med att intervjun transkriberades, vilket utgör ett bra underlag för själva analysen. (Merriam, 1994, 96-97).

3 Familjearbete

Med tanke på att examensarbetet berör det diakonala familjearbetet har vi valt att allmänt belysa det här temat. För att få en överblick om vad diakonalt familjearbete innebär rent praktiskt i dagens läge speglas olika källor, som berör temat, med varandra. Det här utgör grunden till arbetet. Eftersom temat för projektet är ”Rätt till det heliga” tas ämnet med i det här kapitlet. För att ge en bild av familjearbetet är inom diakonin tas det upp statistik från ÅSF diakoni 2010. Utgående från nedanstående litteratur kan konstateras att

familjerna behöver allt mera stöd idag. Det här stödet innefattar lika mycket ett bra bemötande på diakonimottagningen som t.ex. ekonomiskt stöd. I arbetet diskuterar vi vikten av diakonins samarbete med myndigheterna. När klienten sökt hjälp från olika myndigheter och det fortfarande finns behov av stöd, kan diakonin hjälpa på ett mer individuellt plan. Diakoni handlar om att i praktisk handling bemöta medmänniskan med Kristi kärlek. Jesus tjänade sina lärjungar i ödmjukhet och tvättade deras fötter.”Gläd er med dem som gläder sig, gråt med dem som gråter” (Bibel 2000, Rom 12:15). Jesus uppmanar oss också (Bibel 2000, Gal 6:2) att bära varandras bördor och genom det uppfyller vi Kristi lag.

3.1 Allmänt om diakoni

Den bibliska synen på diakoni har sin grund i Jesu exempel på att tjäna och det diakonala arbetet präglas av den kristna tron. Jesus såg till dem vars nöd var störst, lindrade nöd och upprättade människor. (Kummel – Myrskog, 2009, 201). Diakonin vill möta människan på ett holistiskt sätt vilket innefattar ett möte på ett psykiskt, fysiskt, socialt och andligt plan. Det diakonala arbetet består också av ett samarbete med kommunen och dess tjänster av olika slag som t.ex. barnskyddsmyndigheter och socialmyndigheter. När samhällets tjänster inte räcker till och människan inte får den hjälp hon behöver, kan diakonin kompensera dessa luckor som uppstår, särskilt när det gäller den andliga delen. (Kyrkostyrelsen, 2008, 21).

Malkavaara och Hansson konstaterar att diakonins roll i det finländska samhället har varit att möta de behov som fortfarande finns efter att klienten fått stöd från samhället. I diakoniarbetet sågs det sociala och folkhälsofrämjande rollen som en utfyllnad av luckorna som välfärdsstaten lämnade. Målet var att möta människor på ett holistiskt sätt speciellt inom själavården. Genom Gemensamt ansvar insamlingen nåddes särskilt de mest utsatta i samhället. På flera plan samarbetar diakonin med socialtjänsten men speciellt när det handlar om marginaliserade och de människor i samhället som har det ekonomiskt svårt. Diakonin får ofta träda fram när individen inte nås av hjälp i samhället. Familjearbete, krisarbete och själavård hör till de arbetsuppgifter som ökat mest när det gäller samarbetet med socialtjänsten. (Malkavaara, 2009, 63, 70-71). På grund av samhällets och dess välfärdssystemers principer samt eventuella brister är det nästan omöjligt för välfärdssystemet att fylla alla behov av stöd och hjälp som finns i samhället. Diakonens motivation och handlande präglas av tron och viljan att tjäna Gud genom det. (Hansson, 1999, 40, 43).

Termen empowerment, egenmakt, handlar om ett förslag till den sedvanliga hjälparollen hos diakonen. Empowerment används alltmer inom diakonin vilket innebär att diakonen strävar till att inspirera, rusta och ge kraft till att ändra ett utsatt tillstånd. Diakonin vidtar omedelbara åtgärder för att hjälpa de mest nödställda, vilka idag benämns för ”utslagna”, ”marginaliserade” eller ”utsatta”. (Hansson, 1999, 27).

3.2 Kyrkans familjearbete

Följande källor tar upp vilka visioner och utvecklingsmöjligheter som finns när det kommer till arbetet med familjerna inom kyrkan. Att vara medveten om vad som sker i familjers liv och hur diakonen kan hjälpa och stöda dem på ett ändamålsenligt sätt är ständigt aktuellt inom det diakonala arbetet. Genom att hålla sig uppdaterad och sätta upp visioner och ta reda på utvecklingsbehov kan man lättare hålla fokus på det viktiga.

Genom Guds kärlek har kyrkan fått som uppgift att ta hand om, fostra och att stöda barnen till att lära känna Gud. Kyrkans barn – och familjearbete består av en helhet av fostran, vård och undervisning. Genom fostran får barnet hjälp med att se tron som en naturlig del av livet. Familjen är en viktig del av den kristna fostran som skapar grunden för barnets framtida värderingar och attityder. (Kyrkostyrelsen, 2008, 21).

Barn och unga är känsliga för hur familjen mår. I dokumentet Familjearbetet min sak betonas betydelsen av att känna till parrelationernas och familjernas utmaningar eftersom det utgör ett ger redskap för församlingen att stödja familjerna i förebyggande syfte. Hjälparen behöver upptäcka familjers behov av stöd och reagera när hon ser det. Det gäller att gripa in i god tid. Inom kyrkan har man personal som är kompetenta att hjälpa och fungera som stödpersoner. Och Det förväntas av de anställda att de skall ha kunskap i hur man agerar i krissituationer och också när man skall hänvisa personen vidare. Arbetet kan t.ex. bestå av hembesök och ett möte med personen enskilt eller i stödgrupper. Kyrkans familjerådgivning har fokuserat sig på att hjälpa bl.a. par och familjer som befinner sig i kritiska livssituationer. Som kyrkligt anställd kan man även få handledning av familjerådgivare för att kunna hjälpa familjer för att hjälpa på bästa sätt. (Evl., 2009, 24-25).

Det är viktigt att vara lyhörd för familjernas åsikter och behov när det kommer till att utveckla familjearbetet. T.ex. i Åbo svenska församling har det varit viktigt att arbeta på ett sådant sätt. Diakonerna i församlingen berättar att det t.ex. har det kommit önskemål om att församlingen skulle ordna svenskspråkiga dagklubbar. Nu i höst görs ett försök att

ordna öppen dagklubb varannan vecka. En grupp anställda samlas några gånger i terminen för att diskutera församlingens familjearbete. Det som kunde utvecklas inom familjearbetet är familjernas eget engagemang i församlingen, så att verksamheten inte skulle vara så mycket styrt av de anställda, säger diakonerna. För diakonerna kan diskussioner kring andlighet komma upp i samtal på mottagningen också ifall då ekonomin har varit orsaken till att söka hjälp. En del söker direkt samtalshjälp så att de kontaktar diakonerna på mottagningen. I lägersammanhang eller familjeklubbar finns det mycket tid att vara tillsammans och då kan diskussion kring trosfrågor också uppkomma. Det handlar om att vara lyhörd för vad problematiken gäller och att erbjuda utrymme för den andliga dimensionen. (Grahm & Laaksonen, 24.8.2011, muntlig källa).

Hela familjens fysiska, psykiska, sociala och andliga behov är viktiga. Alla som verkar i församlingen har ett ansvar att lyssna till familjernas behov och möta dem i sitt arbete. Alla människor har en egen erfarenhet av sin egen familjesituation och detta påverkar mötet med andra. När den anställda är medveten om detta påverkar det mötet med församlingsmedlemmen och man kan reagera utgående från ett familjeperspektiv. (Kyrkostyrelsen. 2008, 28).

Kyrkan förnyar och förmedlar trons tradition från en generation till en annan och hjälper människor i olika åldrar att leva ett meningsfullt liv. Kyrkan har alltid haft som uppgift att fostra. Det här fostringsarbetet har sett olika ut under olika tider och utvecklats i takt med tiden. Inom kyrkan har konstaterats att det sker förändringar i samhället och kulturen; åldersklasserna minskar, mera tjänster för småbarnsföräldrar, avveckling av dagvården, ojämna inkomster, konflikter i familjerna som påverkar barnen, småbarnsföräldrar som arbetar, svårigheter att kombinera familjelivet med arbetet och att det uppkommer fler nya familjeformer p.g.a. skilsmässor och nya äktenskap. (Kyrkostyrelsen, 2008, 8, 18).

När det gäller kyrkans barn- och familjearbete sker ett samarbete med barnets föräldrar och nära anhöriga genom bl.a. verksamhet för familjerna, i gudstjänstlivet men även genom diakonin och familjerådgivningen. Barnets relation till sina egna föräldrar och anhöriga ses som viktiga. I kyrkans barn – och familjearbete ses kännedom om och förståelsen för barnet gällande t.ex. värderingar, stödet i familjelivet och den kristna fostran, som områden som församlingen tillsammans med familjen behöver dela och ge stöd i. (Evl., 2009, 12).

De vuxna har ett ansvar att ta hand om sina barn, stödja dem när de växer upp till självständiga individer, vilket också utgör ett gemensamt ansvar för alla vuxna. Genom kyrkans barn- och familjearbete vill de anställda och även frivilliga stärka och stöda

familjernas andliga liv, omsorgen och respekten inom familjen, kraften i de svåra situationerna i livet samt kontakten till församlingen och dess verksamhet. (Evl., 2009, 7).

I broschyren ”Familjearbetet - min sak?” lägger man fram olika ämnesområden som utgör mål för kyrkans familjearbete och som också kan vara grunder för det diakonala familjearbetet. Dessa ämnesområden är familj och egen mognad, parrelationer och äktenskap, familj och föräldraskap, mor- och farföräldrar, faddrar, familjen i utmanande, föränderliga och svåra omständigheter. Särskilt det sista ämnesområdet passar in på diakonins uppdrag. Ämnesområdet ”föränderliga och svåra omständigheter” innefattar bl.a. stöd till familjer med förändrade livssituationer, stöd till familjer när familjestrukturen förändras eller stöd vid svåra upplevelser såsom; våld och beroendeproblem. (Evl., 2009, 11, 21).

3.3 Diakonalt familjearbete

I boken ”Där nöden är störst” (2009) nämns en undersökning där diakoniarbetare fick frågan om vilka faktorer som kommer att inverka på diakoniarbetet under de närmaste fem åren. Flera av dem ansåg att familjeproblematiken och ökad fattigdom kommer att öka avsevärt. Av diakoniarbetarna ansåg $\frac{3}{4}$ att familjearbetet kommer att öka. (Kummel-Myrskog, 2009, 225-226).

Vårt samhälle förändras och utvecklas snabbt idag, i litteratur och tidigare forskning kommer det fram att problemen i familjerna i vårt samhälle idag också ökar. Jääskeläinen för fram i boken ”Diakonian käsikirja” att det finns ett ökat intresse och behov hos familjer när det gäller stöd i t.ex. förändrade livssituationer, familjer, relationer och fostran. Diakonen kommer i kontakt med många olika familjer och kan fungera som en medvandrare i familjernas vardag men även ingripa på ett djupare plan och samarbeta med t.ex. barnskyddsmyndigheterna och övriga tjänster inom kommunen om behovet finns. (Jääskeläinen. 2002, s.194).

Det diakonala familjearbetet har sin grund i den kristna människosynen och livsuppfattningen om att varje människa är värdefull, skapad av Gud och Guds avbild. Hon är ämnad och skapad till en gemenskap med andra, församlingen är en Guds familj och föräldraskapet är en gåva och en uppgift från Gud. En genomgående grundtanke i kyrkans familjearbete är att också vårda troslivet hos människan. (Evl., 2009, 5, 32). I dokumentet Med barnet, står det att hemmet och familjen utgör en viktig uppväxtmiljö för barnet. och

När det gäller den kristna fostran med dess värderingar och attityder är föräldrarnas närvaro och roll betydelsefull. I utvecklingsdokumentet ”Med barnet” för kyrkans barn- och familjearbete betonar man en nära samverkan med barnets familj. Samverkan innefattar samspel och närvaro. (Kyrkostyrelsen, 2008, 8, 23). Luukkonen betonar att barnen borde få uppleva tillhörighet, gemenskap och att någon bryr sig och ser dem. Det ordnas ofta evenemang och program i olika organisationer men mest av allt söker barnen närhet och personliga kontakter. (Luukkonen, 2001, 24-26).

Det diakonala familjearbetet består också av ett nätverksamarbete med t.ex. socialtjänsten i kommunerna och olika organisationer, men även såklart av ett samarbete med familjen själv och övriga anställda inom församlingen. Genom samverkan blir det diakonala arbetet förhoppningsvis effektivare och av större kvalitet. Tillsammans ser man familjernas helhetssituation, behov och man arbetar för hela familjens bästa. Diakonins samarbete med kommunerna och organisationerna ökar i takt med att arbetsmängden inom diakonin tilltar. Förändringarna i samhället syns i diakonin som strävar till att fokusera hjälpen där behoven i samhället är störst (Kummel – Myrskog, 2009, 218, 202).

Vilén m.fl. understryker att det diakonala familjearbetet är ett uppsökande och förebyggande arbete. Diakonin vill även hjälpa de familjer som inte nås av församlingens övriga verksamhet. I flera församlingar utgör själva familjearbetet en del av diakonens/diakoniarbetarens uppgifter. Vilén m.fl. poängterar ändå att alla diakoniarbetare på sätt eller annat står för församlingarnas socialarbete. Det diakonala familjearbetet stöder familjer där det finns arbetslöshets-, missbruks-, mental-, uppfostrings- och relationsproblem. Arbetsformerna är bl.a. jourarbete, hembesök, familjeläger, och utfärder, parrelationsarbete, kamratgrupper och nätverksarbete. Diakoniarbetet stöder även familjer med ekonomiska problem. (Vilén, Hansen, Janhunen, m.fl., 2010, 33).

Diakonin kommer i kontakt med väldigt olika familjer och det har framkommit att familjerna behöver och önskar allt mera stöd i t.ex. uppfostringsfrågor och när det gäller förändringar i livssituationer. Orsaker som ligger bakom hjälpbehoven är bl.a. sjukdom, olyckor och dödsfall. (Jääskeläinen, 2002, 194). Inom diakonin ordnas det föräldrakurser och läger för parförhållanden. Det mest centrala är enskilda samtal och gruppsamtal där diakoniarbetaren använder sig av självvårdande, diakonala, terapeutiska och socialarbetets arbetsformer. Deltagarmängden i församlingens familjeklubbar har ökat under senaste åren. I familjeklubbarna stöder diakoniarbetarna familjerna i när det gäller bl.a. kristen fostran, människorelationer, parrelationer och att växa som förälder. På det här sättet kan

familjemedlemmarna få stöd när det gäller den andliga delen. Genom att träffa varandra kan familjerna även stöda varandra. Att se och reagera på barnets nöd är något som krävs av den professionella och hon/han bör vara en trygg vuxen åt barnen. (Jääskeläinen, 2002, 195).

3.4 Nätverksarbete

Från intervjun med diakonerna på ÅSF framkommer det att nätverksarbete inom diakonin är viktigt. Samarbete med olika myndigheter är avgörande för att familjerna skall få det stöd de behöver. I olika skeden av livet om det så är frågan om t.ex. arbetslöshet, sjukdom, ekonomi, relationer eller andliga frågor behöver familjen hjälp och stöd. Här kan församlingens diakonala familjearbete samarbeta med t.ex. sociala myndigheter och andra professionella och på så sätt göra sig synlig i samhället. Diakonins styrka finns i att de även kan erbjuda andligt stöd till familjerna.

Följande källor tar upp vikten av samarbete mellan barnskyddet och kyrkan. Folkkyrkan arbetar för att ta hand om alla människor, den är samhälleligt verksam och utgör en del av samhällets nätverk. (Kyrkostyrelsen, 2004, 8). Inom barnskyddet är familjearbetet en stödande verksamhet för familjer. Arbetet sker antingen hemma hos klienten eller i en grupp. Efter att en socialarbetare gjort en utvärdering kan familjen få service. Socialarbetaren har som uppgift att hjälpa familjer med olika svårigheter som angår det dagliga livet t.ex. akuta eller långvariga kriser. Socialarbetaren söker nätverk som kan hjälpa familjen på olika sätt. Familjearbetet kan vara ett förebyggande arbete som gör att övriga åtgärder inte behöver vidtas inom barnskyddet. Målen i arbetet är att stöda klientfamiljen i olika situationer, trygga barnets intressen, stärka familjens resurser samt hjälpa familjen att klara sig självständigt. (Familjearbete inom barnskyddet).

Diakonerna i ÅSF berättar att samarbete med socialtjänsten fungerar främst på två sätt. Det ena är individärenden och det andra är rådgivningsinformation. I individärenden handlar det om att ta kontakt med socialarbetare om en klients situation. Klienten måste ge sitt tillstånd och oftast är det bäst att de är närvarande. Både socialtjänsten och vi har tystnadsplikt och samtalen kan därför lätt bli kryptiska när diakonen inte kan tala direkt om problemet. Det andra sättet är att vi kan ringa om rådgivning i en viss fråga, t.ex. angående vårdplatser, vart ska man vända sig, hur lång tid kan det ta osv. (Grahn & Laaksonen, 24.8.2011, muntlig källa).

Åbo kyrkliga samfällighet har övergripande kontakter med socialtjänsten inom diakonin, och dessa sker via Diakoncentralen. Diakonidirektören och diakonisekreteraren har kontakt och sammanträder med stadens socialtjänst kring olika frågor. (Grahm & Laaksonen, 24.8.2011, muntlig källa).

Det sociala arbetet med barnfamiljer betyder ett långsiktigt arbete med familjer som har minderåriga barn. Även om socialarbetet i första hand koncentrerar sig på de vuxna i familjen beaktas även barnen i processen. Socialarbetet med barnfamiljer samarbetar ofta också med barnskyddet, missbrukarvården och utkomststöd. De vanligaste orsakerna till sociala familjearbetet är: ekonomiska svårigheter, missbruksproblem, uppfostringsfrågor, våld inom familjen, andra kriser samt handlednings- och rådgivningsfrågor. Varje gång en barnskyddsanmälan görs tar socialarbetaren reda på familjens situation och utreder vilket stöd familjen behöver. Det görs även en vårdplan för barnet där det utreds vilken sorts stöd barnet behöver. (Socialt arbete för barnfamiljer).

Både diakonerna Grahn & Laaksonen i ÅSF samt Rådgivningsbyrån för uppfostrings- och familjefrågor poängterar att hjälp och rådgivning behövs speciellt vid skilsmässor, sjukdom och arbetslöshet. Här kan både de kommunala myndigheterna och kyrkan samarbeta.

Diakonerna i ÅSF menar att det ofta händer att människor inte vet varifrån de skall söka hjälp t.ex. då de har skulder som hopar sig. Så visst kan man säga att vi tar hand om dem som faller igenom systemet. Ofta handlar det om avsaknaden av säkerhetsbuffert i form av vänner, besparingar, sysselsättning mm. i livets brytningsskeden som t.ex. skilsmässa, sjukdom och arbetslöshet. Det är lätt att hamna utanför kategorierna och systemet. Detta har inte mycket att göra med om man har familj eller inte från vårt perspektiv. (Grahm & Laaksonen, 24.8.2011, muntlig källa). I Åbo finns en rådgivningsbyrå som arbetar med uppfostrings- och familjefrågor. Där hjälper de i frågor som angår barns och ungas utveckling och föräldraskap. Rådgivningsbyrån kan även kontaktas om familjen genomlever en kris eller behöver råd som gäller växelverkan inom familjen. Det erbjuds också lagstadgad medling inom familjefrågor för barnfamiljer. Det här kan bli aktuellt på grund av t.ex. skilsmässa. Medlingen är frivillig och finns främst till för att säkra barnens trygghet. (Rådgivningsbyrån för uppfostrings- och familjefrågor).

En kyrka som är medveten om vad som händer och vilka förändringar som sker i vårt samhälle och i familjer idag, som vågar lyssna och ta behoven på allvar och sedan handla

är av stor betydelse. Diakonins arbete är mångfacetterat och dess insats är viktig. Diakonin handlar om att visa omsorg och att tjäna dem vars nöd är störst.”

Jääskeläinen och Vilén m.fl. poängterar betydelsen av att flera myndigheter/professionella är inkopplade eftersom familjens situation då ses från ett bredare perspektiv. Arbetet med familjen förverkligas i kyrkans olika kretsar samt i samhället överlag. Arbetet sker oftast som ett allmänt stöd i vardagens glädje och sorg. Det kan också handla om ett mera djupgående stöd i form av ingripande, samarbete med barnskyddsmyndigheter, socialmyndigheter, samarbetsprojekt såsom privata stödformer. Arbetet består ofta av vardagligt och osynligt stöd. Som diakon är man familjens medvandrarare. (Jääskeläinen, 2002, 194). Hjälparen behöver tala om sin oro över familjen i tid och våga tala om det som kan vara känsligt. Olika professionellas gemensamma oro för en familj kan vara en källa till nätverksarbete. En del arbetar med förebyggande arbete och andra möter familjerna i ett senare skede. (Vilén m.fl., 2010, s. 41).

I livets krissituationer är det omöjligt att en enda hjälpare skulle kunna möta klientens alla behov dvs. att stöda klienten på ett holistiskt sätt. Därför behövs mångprofessionellt nätverksarbete då många olika hjälpare samarbetar. I familjen finns det alltid fler än en klient och då behövs det automatiskt flera professionella i arbetet. Fördelarna med nätverksarbete är att olika hjälpare ser på saken från flera håll och reagerar på olika saker. En funderar på praktiska angelägenheter, en annan på frågor angående fostran, en tredje på föräldrarnas krafter osv. Mångprofessionellt arbete kan vara utmanande eftersom alla hjälpare har en egen uppfattning om situationen och från det borde alla komma överens om en gemensam lösning. Det viktigaste är att finna den bästa lösningen för klienten och utgå från hennes mål och syn på saken. Hjälparens uppgift är att hjälpa klienten att berätta om sina behov och önskemål från olika synvinklar. (Seppänen, Hansen, Janhunen, m.fl., 2010, s.208).

3.5 Åbo svenska församling

Åbo svenska församling har två diakoniarbetare som arbetar på heltid. Vid behov av samtal eller själavård kan man träffa diakoniarbetarna antingen på diakonimottagningen eller i hemmet. Samtal och själavård kan även ske per telefon. Diakoniarbetarna gör besök på åldringshemmen och vid behov på sjukhusen. Vid ekonomiska kriser bistår församlingens diakoniarbetare med råd och hjälp när samhällets stödfunktioner inte räcker till. Den ekonomiska hjälp som församlingen kan ge är en form av krishjälp och är därför i de allra

flesta fall en engångsföreteelse. När det är fråga om långvariga ekonomiska kriser hänvisar diakoniarbetarna de överskuldssatta till skuldrådgivare. (Diakoni i Åbo svenska församling).

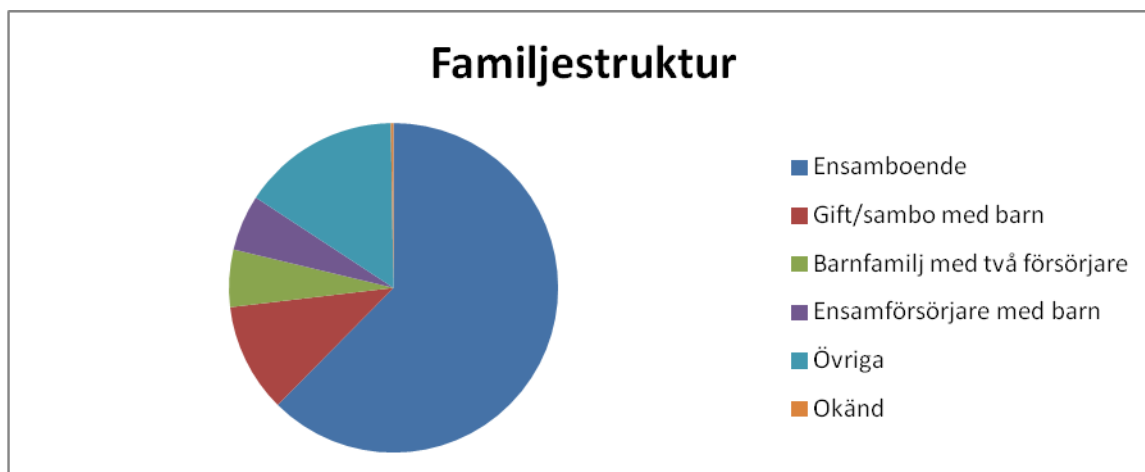
Åbo svenska församling hade sammanlagt 748 personliga klientkontakter inom diakonin under året 2010 av vilka 581 var kvinnor och 167 var män. Av klienterna kom 245 till mottagningen, 112 hembesök gjordes av diakonen. Diakonen hade telefon- och e-postkontakt med 326 klienter. I tabell 1 nedan framgår olika orsaker till klientkontakterna på diakonimottagningen. De ekonomiska problemen, problem med hälsan samt mänskliga relationer var de tre största grupperna. I tabell 2 nedan framgår de olika familjestrukturerna av vilka ensamboende är största gruppen. (Grahn & Laaksonen, 24.8.2011).

Tabell 1. Orsaker till klientkontakt.



Denna statistik visar att mänskliga relationer, missbruk och ekonomiska problem var de största orsakerna bakom kontakten med diakonimottagningen.

Tabell 2. Familjestruktur



Statistiken ovan visar att ensamboende var den största gruppen bland diakoniklienterna.

Diakonen hade 42 kontakter med barnfamiljer med två försörjare och 41 kontakter med ensamförsörjare med barn. Klienter med ekonomiska problem var 318 och ekonomiska stödåtgärder 215. Under året 2010 gav diakonin matbidrag åt 8 barnfamiljer med två försörjare och det utgjorde sammanlagt 340€. Ensamförsörjare med barn som fick matbidrag var 5 och det utgjorde sammanlagt 130€. Barnfamiljer med två försörjare som fick ekonomiskt understöd var 3 och det utgjorde sammanlagt 829€. Ensamförsörjare med barn som fick ekonomiskt understöd var 5 och det utgjorde sammanlagt 528€. (Grahn & Laaksonen, 24.8.2011, muntlig källa).

3.6 Rätt till det heliga

Kyrkan har ett ansvar både som församling och som vuxna att låta barnen komma i kontakt med det heliga och att få bekanta sig med det andliga livet. Inom diakonin har man därmed ett ansvar och en möjlighet att introducera barnen för det heliga i mötet med familjerna. I en värld med ökad otrygghet och osäkerhet inger det hopp och förtröstan att få stanna upp inför det heliga. Att låta barnen uppleva det heliga innebär att låta dem komma till Gud utan att hindra dem. "Men Jesus kallade dem till sig och sade: "Låt barnen komma hit till mig och hindra dem inte: Guds rike tillhör sådana som de" (Bibel 2000, Luk 18:16).

Kyrkan är kallad att som församling och vuxna att ta god hand om barnen, fostra barnen i den kristna kärleken och tron samt hjälpa barnet att känna Guds närvaro i sitt liv. I kyrkans arbete har all vård, fostran och undervisning ett samband. Genom det heliga dopet blir barnet Guds barn och blir då likvärdig med alla församlingsmedlemmar. I dopet handlar

Gud i barnet och skapar en tro som kommer av kraften i Guds ord. Den helige Ande föder barnet genom dopet och verkar i barnet. (Kyrkostyrelsen, 2008, 20, 21)

I folkkyrkan är gudstjänsten och sakramenten en central del i verksamheten. Förkunnelse, fostran och tjänande utgör en viktig grund för arbetet i kyrkan. Genom att vara en synlig kyrka ges en möjlighet åt barn och unga att möta en helig och kärleksfull Gud. I arbetet med barn och ungdomar vill kyrkan sträva till delaktighet och gemenskap och därmed visa att man bryr sig om dem. (Kyrkostyrelsen, 2004, 8 - 9).

Inom församlingens verksamhet är barnets välmående i fokus på alla områden i livet. De religiösa och andliga frågorna har en naturlig plats i barnets liv så att barnet får känna välsignelse, glädje, trygghet och hopp. Barnets välmående består av fysiskt, psykiskt, socialt, emotionellt och andligt välmående. Den kristna tron ger barnet trygghet, hopp och livsmod, och finns som en grund i livet även då någonting negativt händer i barnens eller deras närståendes liv. Barnet har alltid rätt att känna sig litet och skyddat och grundrättigheten för henne/honom är att få känna sig älskad och accepterad. (Kyrkostyrelsen, 2008, s. 20-21).

Det heliga har alltid funnits i skapelsen och i Gud. Därmed är Gud i sin helhet, i sig själv, helig. Det heliga är ett religiöst begrepp för något som ”inte är av denna världen”. Människans helighet har sina rötter i Gud och endast Honom. ”Helighet” är ett synsätt in i människan, en övertygelse om människans natur som har getts åt oss genom vår tro. Vi har ett ansvar att föra det vidare till världen som blir allt mer främmande för det heliga. Upplevelsen av det heliga beskyddar livet och människans värde. När människan slutar vara helig för sig själv och andra, slutar hon vara människa. (Luumi, 2006, s. 93-95).

Den tidiga växelverkan mellan barn och vuxen påverkar väsentligt utvecklingen av den andliga känsligheten. I barnets andlighet ingår sättet att möta Gud i vardagen, att se djupare betydelser i vardagliga saker och känslighet i att uppleva gudstjänstlivet, i böner och i förståelse av religiösa symboler. Hos barnet är andligheten naturlig. Vardagliga saker såsom glädje, rädsla, bön, sång, lek gynnar barnets andlighet. Barnet behöver ändå information om den kristna tron och traditionerna. Genom upplevelserna och informationen formas barnets kristna identitet. Olika frågor gällande det andliga livet uppstår under tiden barnet växer och utvecklas. En fördel är om hemmet och omgivningen barnet växer upp i samarbetar och stöder utvecklingen av barnets kristna identitet. (Kyrkostyrelsen, 2008, 11).

4 Bemötande

I dagens diakoniarbete är det vanligt med barnfamiljer som kommer till diakonimottagningen för att få ekonomiskt stöd. Det kan bli en utmaning att behålla balansen mellan professionellt och empatiskt bemötande i arbetet om det blir för stort fokus på det ekonomiska stödet. Men varje kontakt med klienten kan ha potential för att bli något mer än ekonomiskt stöd. Ett empatiskt och respektfullt bemötande kan bli en inkörsport för t.ex. samtal och stöd på ett djupare plan även om klienten inte i första hand kommit till mottagningen på grund av det. Eftersom sättet hur klienten upplever bemötandet kan vara avgörande för den fortsatta klientkontakten är det bra att vara insatt i vad empatisk och respektfullt bemötande är. Även om de materiella resurserna kan vara begränsade för att ge den hjälp klienten söker har diakonin möjlighet att bidra med ett bemötande som kan stöda klienten i hennes situation. Inom diakonin utgår man från den kristna människosynen som innehåller empatisk och respektfullt bemötande av medmänniskan, vilket kan vara en förutsättning för den fortsatta klientkontakten.

4.1 Empati och respekt

Empati har blivit ett ord med väldigt positiv klang och uppfattas ofta felaktigt som synonym till att ”vara snäll” och ”tycka om”. I alla former av hjälparens arbete finns krav på lyhördhet, kommunikation, vård, att visa omtanke, tröst och förlåtelse. Enligt studier har bemötandet stor betydelse för hur klienten upplever hjälpen. Bemötandet påverkas alltså av hur den professionella visar empati. (Holm, 2009, 87).

Empati betyder att ”fånga upp” och att ”förstå” andras känslor och att låta sig vägledas av den förståelsen i mötet med andra människor. Det handlar alltså om att göra sig förstådd, inte bara verbalt utan genom handling. Sympati betyder att man har goda värderingar och empati betyder i grunden om att förstå och ha medkänsla för en annan person. När vi möter andra uppfattar vi dem genom våra egna känslor, vi bildar oss en uppfattning om hur den andra känner. Vi testar vår uppfattning om den andres känslor. Empati är därmed en blandning av känslor och intellekt där båda delarna är lika viktiga. (Holm, 2009, 90,101).

Om hjälparen har problem med t.ex. sin egen sorg kan det bli svårt för henne att möta klientens sorg. Det är avgörande hurdan röstläge, språk och kroppsspråk hjälparen använder i en sådan situation. Om hjälparen lyckas behålla en positiv bild av klienten även då det uppstår oro angående klientens situation kan hon troligtvis bemöta klienten på ett

positivt sätt. Förståelse och acceptering är två skilda saker. I familjearbete kan hjälparen ofta möta på saker som hon under inga omständigheter ska acceptera. Samtidigt är det viktigt att hjälparen har förståelse för det som ligger bakom problemen. Om klienten upplever att ingen vill döma henne kan hon troligtvis dela och diskutera orosmomentet med hjälparen. I bästa fall vänder situationen så att både hjälparen och klienten kan förstå varandra och att klienten kan vara tacksam över att någon varit orolig och erbjudit hjälp. (Vilén, m.fl., 2010, s. 41,43).

När en människa lider kan hon samtidigt känna sig kränkt och det i sin tur kan leda till att hon tar avstånd. I mötet med den lidande människan fordras en oerhörd finkänslighet. Hon är i stort behov av att få sin värdighet som människa bekräftad. När en människa inte längre kan stå för de mest nödvändiga behoven, är det viktigt att hon i sin närhet har människor som ser henne och handlar. Att tvingas be om hjälp när det gäller de mest nödvändiga behoven och kanske samtidigt inse att man inte blir tagen på allvar, är ett lidande, menar Eriksson. (Eriksson, 1994, 42- 43).

Först kommer mötet mellan hjälparen och klienten. Den första kontakten kan leda till att hjälparen verkligen ser och bemöter klienten. Hjälparen visar intresse för klientens känslor och behandlar henne/honom som en individ. Det kan även bli så att hjälparen inte är intresserad av klientens situation. Detta beror mycket på vilken uppfattning hjälparen har av sin yrkesroll. Om hjälparen känner empati finns det därmed större orsaker för att hon ska intressera sig för klientens situation. Om hjälparen tar klienten på allvar innebär det att hon inte bagatelliserar, kamouflerar eller förvränger klientens känslor utan bekräftar att hon ser och intresserar sig för dem. Hjälparen behöver kunna se vad den andra klarar av och hjälpa honom/henne att hantera sina känslor. (Holm, 2009, 102, 106).

Grahn & Laaksonen och Vilén m.fl. tar upp vikten av att se på klienten enligt de individuella behoven och det här är viktigt för att klienten ska få känna att hjälparen tar hänsyn och visar empati. Med tanke på att många klienter är tvåspråkiga kan det ibland vara ändamålsenligt att familjemedlemmarna besöker olika diakoner om klienterna vill föra enskilda diskussioner på sitt eget modersmål. De kan också tipsa om stödformer i Åbo som gäller speciellt svenskspråkiga familjer som kanske finskspråkiga diakoner inte alltid känner till. Det kan också vara så att barnen deltar i församlingens verksamhet fastän föräldrarna är aktiva eller söker stöd från en finsk församling. Tystnadsplikten och familjernas samtycke till samarbete måste ändå alltid beaktas. (Grahn & Laaksonen, 24.8.2011, muntlig källa). Känslighet är att se den andre, och att försöka förstå den andras

känslor och behov. Det innebär också en förmåga att ta hänsyn och möta den andra i hennes situation. Ibland räcker det med att man som hjälpare bara är närvarande. Enligt många upplevs det som empati när hjälparen ställer frågor och verkar intresserad. Genom att hjälparen visar empati kan klienten känna sig trygg och mindre pressad och hjälparen kan få en större inblick i klientens situation. På det här sättet underlättar man samarbetet. (Vilén, Tapio, Janhunen, m.fl., 2010, 66, 67,69).

Av familjerna som kommer till diakonerna finns det föräldrar som ibland diskuterar sina barn. Dels handlar det om att få prata med någon om familjen/barnen och uppfostran. Från diakonernas perspektiv innebär det att lyssna och fungera som ett bollplank, inte så mycket om att ge instruktioner. (Grahm & Laaksonen, 24.8.2011, muntlig källa). Varje kommunikationssituation mellan hjälparen och klienten är en unik händelse, en händelse påverkas av många olika saker. Om man inte planerar en sådan situation kan den bli utmanande. Äkta närvaro och viljan att lyssna är det viktigaste i mötet med klienten. När hjälparen vill lyssna kan en bra kommunikation äga rum enligt situationens karaktär. Till varje möte kommer klienten med tidigare erfarenheter. Det som klienten varit med om tidigare påverkar attityden. Hjälparen behöver därmed vara väldigt finkänslig. (Vilén, m.fl., 2010, 77,79)

Emotionell press och empatistress är en del av vardagen för den som arbetar med familjer. Hjälparen behöver känna till psykisk press i mötet med familjer för att själv orka med arbetet. Om hjälparen mår dåligt i sin arbetsuppgift finns det en risk för att hon/han inte orkar känna empati. Empati är inte ett hållbart läge i en människa. Som trött, utsliten, stressad eller inför alltför stora utmaningar är det svårt att upprätthålla empati. Men hjälparen kan öva sig på empati. Då behöver hjälparen känna till sina egna känslor, tankar, förväntningar och önskemål. (Vilén, m.fl., 2010, 85, 68).

En hjälpare som visar att hon vill anstränga sig, intressera sig och bry sig har en större möjlighet att väcka tillit och inleda ett gott samarbete med klienten. Alla bör få bli bemötta med respekt. Genom att bemöta den andra med respekt visar man den andra att hon/han har ett människovärde. När klienten söker hjälp befinner hon/han sig troligtvis i en situation som hon/han inte kan reda ut själv. Klienten kan då lätt bli beroende av hjälparen som har kunskap och kompetens i saken. Här blir respekten särskilt viktig. Genom att behandla den andra respektfullt hjälper man honom/henne att behålla en god självkänslans balans. Ett nonchalant bemötande har vanligtvis en motsatt effekt. Respekt handlar om att sätta gränser. Om hjälparen inte sätter gränser då det behövs kan hon förmedla en bristande

respekt och tro på klientens egna resurser. En professionell hållning handlar inte om att vara neutral och distanserad, utan om att vara personlig, uppmärksam, intresserad och att se sin medmänniska. (Holm, 2009, 52-54).

4.2 Professionella relationer

Hjälparen kan i längden bli frustrerad över att klientens situation inte förbättras eller att diakoniarbetaren inte får möjlighet att hjälpa klienten på det sätt som planerats. Även om arbetserfarenheter för med sig mera visdom och säkerhet i beslutsfattande och bemötandet så behöver hjälparen hela tiden rannsaka sina motiv för bemötandet i klientarbetet.

Diakonerna i ÅSF menar att det är utmanande att acceptera att diakonens roll ibland är enbart att hjälpa ekonomiskt fastän det kan finnas andra problem i bakgrunden utöver det ekonomiska. Diakonin kan vara en bit i "hjälparpusslet". För att kunna hjälpa på annat sätt behöver man lära känna varandra och skapa ett förtroende, det kan ta tid. I allmänhet är det en av utmaningarna i det diakonala familjearbetet att komma i kontakt med familjerna. (Grahm & Laaksonen, 24.8.2011, muntlig källa).

Det ställs krav på hjälparen att ha självkännedom och medvetenhet, att arbeta enligt etiska regler. Det innebär att hjälparen inte får utnyttja klienter för egna behov. Hjälparen behöver vara intresserad av människor. Det finns olika människosyner som vi kan konfronteras med. Vår människosyn kan också variera i olika situationer. En professionell hjälpare vill se andra som unika personer med unika erfarenheter och liv. (Holm, 2009, 67).

Holm och Hellsten tar upp vikten av att ha en balans i sin hjälparroll. Om hjälparen vill vara omtyckt försöker hon vara klienten till lags och det kan ofta vara till nytta för klienten. Men detta kan leda till att hjälparen undviker att säga och göra sådant som kan uppfattas besvärligt för klienten, även om det skulle hjälpa i längden. Det här kan leda till att hjälparen går med på sådant som hon inte känner sig bekväm med och att gränserna mellan privatliv och arbetsrollen blir otydliga. (Holm, 2009, 63). Egenmäktigheten kan i den terapeutiska situationen ikläda sig allsmäktighet. Hjälparen blir den som vet allt, kan allt, förstår allt. Sund styrka uppträder i form av ödmjukhet, när den hjälpare förstår sin egen begränsning som hjälpare. Om man låter egenmäktigheten ta över är man inte längre en medvandrare som har utrymme att misslyckas. Som hjälpare behöver man se hur långt resurserna räcker och fungerar sedan enligt dem. (Hellsten, 1996, 35,46).

Det är viktigt att hjälparen kan förstå familjemedlemmarna och orsaken till problemen. Att förhålla sig neutral kan leda till att klienten anförtror sig lättare. Det är ändå inte alltid en självklarhet att klienten anförtror sig, däremot kan det finnas tecken på vrede. Här gäller det för hjälparen att handla lugnt, förklarar sin oro över situationen men också samtidigt ge klienten möjlighet att uttrycka sig om saken. Det kan komma situationer då den anställda behöver diskutera svåra saker som tidigare inte tagits upp i familjen. Dessa situationer kan te sig utmanande på flera olika sätt. Vilén m.fl. nämner t.ex. olämpligheten att samtala om föräldrarnas relation i barnens närvaro. Om hjälparen har hela familjens välbefinnande som mål, är det nödvändigt att först hitta familjens gemensamma syn på vad saken handlar om och varför en förändring är nödvändig. Här är det viktigt att allas åsikt beaktas för att på så sätt kunna sätta upp mål som gynnar hela familjens välmående. (Vilén, m.fl., 2010, 43-44).

5 Intervjuedovisning och analys

Till arbetet valdes intervju som datainsamlingsmetod. Vi intervjuade varsin respondent som i arbetet kallas ”Maria” och ”Kristina” informationen vi fick från dessa intervjuer jämförde vi med tidigare forskning och en intervju med diakonerna Eija Grahn och Katja Laaksonen i Åbo svenska församling (ÅSF). Från intervjuerna har vi fått fram fyra huvudteman som framkom från båda intervjuerna med respondenterna. Dessa teman är: ekonomiskt stöd, mötet på diakonimottagningen samt delaktighet och gemenskap.

”Maria” är en ensamstående flerbarnsmamma. Hon har haft mer eller mindre regelbunden kontakt med diakonin i ÅSF sedan ca 10 år tillbaka. Hennes behov av diakonin har främst varit ekonomiska men i intervjun framkom också hennes tankar kring mötet på diakonimottagningen, speciellt jämfört med den hjälp hon fått vid sidan av diakonin.

”Kristina” är också hon en flerbarnsmamma som haft kontakt med ÅSF:s diakonimottagning. Främsta skälen till kontakten till ÅSF:s diakonimottagning har varit av ekonomisk art. Eftersom ”Kristinas” man är sjukpensionerad och hon själv inte jobbar är inkomsterna inte stora och behovet av stöd finns. Genom diakonin i ÅSF upplever ”Kristina” att hon fått ekonomisk hjälp men även möjlighet till samtal vilket också upplevdes som viktigt.

Både ”Maria” och ”Kristina” nämnde det ekonomiska stödet som en orsak till den första kontakten samt som en fortsatt anledning till kontakten med diakonin. ”Maria” såg en skillnad mellan bemötandet på diakonimottagningen och socialtjänsten. ”Kristina”

uppskattade möjligheten till samtal med diakonen. Respondenterna kommer från olika familjeförhållanden men både ”Kristina” och ”Maria” tar upp betydelsen av både vänners och diakonins praktiska stöd. Att diakonerna hållit kontakt med ”Maria” på olika sätt angående verksamheten i församlingen har bidragit till att hon känt sig delaktig. ”Kristina” talar om värdet i att kunna anförtro sig till diakonen angående barnen och familjen.

”Matsedlarna” som nämns i intervjun är de intyg som diakoniarbetaren skriver under och som diakoniklienten kan köpa mat och hygienartiklar med. Räkningen skickas från matbutiken till församlingen som betalar räkningen. Summan på intyget bestäms enligt en summa som antingen används på en gång eller fördelas på flera intyg enligt behov.

5.1 Ekonomiskt stöd

Diakonerna i ÅSF nämnde det som en utmaning i diakoniarbetet att enbart hjälpa ekonomiskt fastän det kan finnas andra problem i bakgrunden. Trots det kan diakonin vara en bit i ”hjälp pusslet”. I regel ansöker föräldrarna om diakonal hjälp, speciellt ekonomiskt stöd, av den församling de hör till. Ofta kommer familjer till mottagningen p.g.a. ekonomiska problem. (Grahn & Laaksonen, 24.8.2011, muntlig källa).

I en undersökning som gjorts och som nämns i boken ”Där nöden är störst” berättade diakoniarbetarna att de såg ett samband mellan materiell hjälp och andlig hjälp. Genom att hjälpa ekonomiskt kunde klienten också uppleva en form av andlig hjälp. (Kummel-Myrskog, 2009, 215-216).

I intervjun framkom att diakonin kunde hjälpa ”Maria” när pengarna tagit slut. Från diakonimottagningen kunde hon få intyg med vilket hon kunde köpa mat åt familjen. Det framkom även att fördelen inom diakonin är att diakonen själv kan fatta ett beslut på diakonimottagningen och skriva ut ett intyg för matinköp och därmed får klienten hjälp i den akuta situationen utan att behöva vänta på ett beslut från socialtjänsten.

”Diakonin har kunnat fylla de luckor som uppstått efter andra stödformer. Om t.ex. alla pengarna har gått till mediciner har jag sedan kunnat hämta matsedlar för att kunna köpa mat.”

På flera plan samarbetar diakonin med socialtjänsten, och i synnerhet när det handlar om marginaliserade och de människor i samhället som har det ekonomiskt svårt. Diakonin får ofta träda fram när individen inte nås av hjälp i samhället. Familjearbete, krisarbete och

själavård hör till de arbetsuppgifter som ökat mest när det gäller samarbetet med socialtjänsten. (Malkavaara, 2009, 70-71).

”Kristina” kom i kontakt med ÅSF:s diakonimottagning första gången för ca tio år sedan efter att hon blivit hänvisad från finska församlingen till Åbo svenska församling. På grund av ekonomiska svårigheter sökte ”Kristina” och hennes familj kontakt med diakonimottagningen. ”Kristina” förklarar att den ekonomiska hjälpen hon fått genom diakonin varit betydelsefull. Med tanke på de små inkomsterna och att barnen och de unga befinner sig i åldern när kläder och annat blir viktigt, har det varit svårt rent ekonomiskt. Vänner har utgjort ett stort stöd för ”Kristina” och familjen även när det gäller den ekonomiska delen och saknaden av mor- och farföräldrars hjälp och stöd.

Diakonerna i ÅSF berättar att de familjer som har kommit mer eller mindre regelbundet under flera år ofta kommit på grund av arbetslöshet och skilsmässor. Någon gång har det tagits upp frågor om mobbning i skolan, narkotika, ungdomskulturen mm. Det kan konstateras att ensamstående föräldrarna har det svårast särskilt om de inte har nätverk bestående av släkt eller vänner som kan hjälpa till praktiskt med t.ex. barnvakter eller ge ekonomisk hjälp vid behov. Förändringarna i samhället leder till att de ekonomiska resurserna krymper. Det syns t.ex. när arbetsplatser läggs ner vilket drabbar dem hårdast som har det ekonomiskt svårt och som inte har besparingar eller andra resurser. (Grahn & Laaksonen, 24.8.2011, muntlig källa).

För ”Kristina” betyder denna hjälp mycket och hon poängterar att redan en liten summa tas emot med tacksamhet. Av det som ”Kristina” säger kan vi konstatera att omtanken bakom t.ex. matsedeln är betydelsefull. Utöver den ekonomiska hjälpen förklarar hon att trygghetskänslan som fås genom diakonin är viktig. Om det plötsligt och oväntat kommer en stor räkning som omöjligt kan betalas, finns det en trygghet i att kunna vända sig till diakonimottagningen för att få stöd. ”Kristina” understryker också betydelsen av att de på diakonimottagningen alltid är positiva och glada.

På grund av samhällets och dess välfärdssystemers principer samt eventuella brister i medel är det nästan omöjligt för välfärdssystemet att fylla alla behov av stöd och hjälp som finns i samhället. Diakonin kan då täcka de luckor som uppstår och särskilt kanske den andliga delen eftersom den saknas i samhällets vård. (Hansson, 1999, 40, 43).

Enligt ”Maria” var det bra att uppehålla kontakten med kyrkan via e-post eftersom hon inte alltid kunde ringa eller besöka mottagningen på dagen. Det framkom också att familjen

fick matsedlar från diakonimottagningen så att ”Maria” kunde köpa mat när pengarna gick åt att betala barnets läger.

”Församlingarna har kunnat erbjuda min familj mycket eftersom de är förmånliga samt informationen kommer regelbundet via e- post. Det är väldigt bra att jag kunnat ha kontakt via e-post pga. jobb då man kommit hem sent på eftermiddagen.”

”Eftersom socialen inte kunde hjälpa för att ordna pengar för dotterns ridläger kunde diakonin hjälpa så att jag fick matsedlar då mina pengar gick till att betala ridlägret.”

Barnen borde få uppleva tillhörighet, gemenskap och att någon bryr sig och ser dem. Det ordnas ofta evenemang och program i olika organisationer men mest av allt söker barnen närhet och personliga kontakter. (Luukkonen, 2001, 24-26).

Grahn och Laaksonen poängterar att skillnaderna i samhället ökar gällande resurser, ekonomi och nätverk. Normen skapas av de som har resurser och alla vill leva på samma sätt oavsett tillgångar. Som ett exempel kan nämnas barnens fritidsaktiviteter. Föräldrar som har det ekonomiskt svårt vill ge sina barn samma möjligheter som andra barn har. De betalar fotbollslicenser istället för hyran och söker sedan hjälp med hyran från samhället och/eller diakonin. Det kan konstateras att det yttre blir viktigare än att ha en grundtrygghet i form av bostad. En annan aspekt är att en del av föräldrarna är osäkra och ensamma i sin föräldraroll. De har svårt att sätta gränser och att möta konflikter med barnen. (Grahn & Laaksonen, 24.8.2011, muntlig källa).

Enligt ”Maria” var hjälpen från diakonin mer individriktad med tanke på att ”Maria” inte behövde ta med alla kontoutdrag. På det här sättet kunde hon få ett beslut om stöd från diakonin på en gång istället för att vänta flera dagar eller veckor. På diakonimottagningen har det också funnits utrymme och tid för ”Maria” att förklara sin situation så att hon kunnat uppleva att hennes situation tagits på allvar.

”Eftersom min rygg påverkat mitt liv under senaste åren har man i församlingen kunnat se att jag behövt mera hjälp. Via socialen har man ibland inte tagit mig på allvar, att jag verkligen inte kan arbeta som vanligt och måste äta starka mediciner. Här behöver jag inte ha med alla lappar och kontoutdrag för att få hjälp. Matsedlarna är väldigt bra i den akuta situationen. För att få 20 euro från socialen krävs en hel del pappersarbete och tid. I församlingen tas man emot mer individuellt och medmänskligt.”

”När jag förklarat på socialen att jag inte haft råd att skicka barnet på ridläger har jag inte fått lika mycket förståelse som från diakonin. Det är så mycket svårare att få hjälp från socialen eftersom allt kontrolleras så noga, man måste t.ex. ta med alla kontoutdrag som ska kontrolleras.”

”Kristina” berättar att de har väldigt liten inkomst och att hon är tvungen att söka stöd för att få ekonomin att gå ihop. När det kommer en större räkning kan det bli ganska kärvt den månaden, förklarar hon. ”Kristina” är tacksam för den hjälp och det stöd hon fått från både församlingen och annat håll. Hon poängterar att tron säkert spelar en viktig roll i sättet på hur man hjälper och att det är där som hjälpen och stödet från församlingen skiljer sig från samhällets bidrag. ”Kristina” har sökt stöd från bl.a. socialen, Frälsningsarmén och EU – kassan men upplever ändå att de inte har samma möjligheter som diakonen att hjälpa. De hjälper och stöder på olika sätt.

Från en ekonomisk synpunkt har vi ofta folk som har svårigheter att klara sig, förklarar diakonerna. De kan ha fått avslag hos socialtjänsten på sina ansökningar p.g.a. av att socialtjänsten har vissa kriterier enligt vilka de kan bevilja bidrag. Då kan klienterna få rådet att kontakta diakonin. Det kan också hända att en person har lämnat in sina ansökningar till arbetslöshetskassan, Folkpensionsanstalten o.s.v. och måste vänta på beslutet utan inkomster. Då kan diakonin hjälpa till. (Grahn & Laaksonen, 24.8.2011, muntlig källa).

5.2 Mötet på diakonimottagningen

Enligt ”Maria” fanns det på diakonimottagningen mera utrymme för diskussion än på t.ex. socialtjänsten. Förutom att diakonen kan reservera mera tid för samtal finns det möjlighet att möta klienten på andligt plan. Enligt ”Maria” framstod det som positivt att de inom diakonin inte ifrågasatte hennes situation lika ingående som på t.ex. socialtjänsten.

”Jag tycker att jag har kunnat prata om mina angelägenheter, eftersom jag i församlingen tagits emot som en individ. På t.ex. socialen försvinner man lättare i mängden. Jag känner att jag kunnat prata om mina erfarenheter åt diakonen. Här har man inte ifrågasatt mina val i livet.”

På grund av samhällets och dess välfärdssystemers principer samt eventuella brister i medel är det nästan omöjligt för välfärdssystemet att fylla alla behov av stöd och hjälp som finns i samhället. Diakonin kan då täcka de luckor som uppstår och särskilt kanske den andliga

delen eftersom den saknas i samhällets vård. Diakonens motivation och handlande präglas av tron och viljan att tjäna Gud genom det. (Hansson, 1999, 40, 43).

Det som gör att ”Kristina” fortfarande har kontakt med ÅSF:s diakonimottagning handlar inte om någon vana att söka och få hjälp. Men ”Kristina” förklarar att om det verkligen finns behov så söker hon sig till diakonimottagningen och det handlar då främst om att erhålla om ekonomisk hjälp. Alltid är det ekonomiska stödet inte så stort men ”Kristina” är tacksam och nöjd för all hjälp hon får. Kontakten till församlingen har upprätthållits främst genom att hon själv tagit kontakt eller så har diakonen ringt till henne. Omtanken som församlingen visar är betydelsefullt, säger ”Kristina”.

Det diakonala familjearbetet är ett uppsökande och förebyggande arbete. Diakonin vill även hjälpa de familjer som inte nås av församlingens övriga verksamhet. I flera församlingar utgör själva familjearbetet en del av diakonens/diakoniarbetarens uppgifter. Vilén m.fl. poängterar ändå att alla diakoniarbetare på sätt eller annat står för församlingarnas socialarbete. (Vilén, m.fl., 2010, 33).

Förutom det ekonomiska stödet kunde diakonen ha kontakt med ”Maria” via telefon och det fanns utrymme för dem att tala när ”Maria” hade mera problem med ryggen. Beroende på situation kunde diakonen följa med ”Marias” liv och stöda henne enligt behoven.

”Jag känner att jag får och vill prata med diakonerna. När det var som mest tungt, då jag måste flytta, och hade så sjuk rygg och inte kunde göra så mycket annat än vara hemma och ligga. Speciellt då pratade jag mer med diakonen via telefon.”

Inom kyrkan har man personal som är kompetenta att hjälpa och fungera som stödpersoner men även lotsa i utdragna terapeutiska processer. Det förväntas av de anställda att de skall ha kunskap i hur man agerar i krissituationer och när man ska hänvisa personen vidare. Arbetet kan t.ex. bestå av hembesök, möte med personen enskilt eller i stödgrupper. (Evl., 2009, 25).

”Maria” ansåg ett bra bemötande vara det att man ser hennes situation som något unikt och utan fördomar, att hon hade gjort sitt bästa.

”Bra bemötande är när diakonen ser på en som individ och enligt ens privata situation. Att man tas emot som människa utan fördomar. Att alla ses med värdighet, att alla försöker sitt bästa.”

Förståelse och accepterande är två skilda saker. I familjearbete kan hjälparen ofta möta på saker som hon under inga omständigheter ska acceptera. Samtidigt är det viktigt att hjälparen har förståelse för det som ligger bakom problemen. Om klienten upplever att ingen vill döma henne kan hon troligtvis dela och diskutera orosmomentet med hjälparen. I bästa fall vänder situationen så att både hjälparen och klienten kan förstå varandra och att klienten kan vara tacksam över att någon varit orolig och erbjudit hjälp. (Vilen, m.fl., 2010, s. 41,43).

Först kommer mötet mellan hjälparen och klienten. Den första kontakten kan leda till att hjälparen verkligen ser och bemöter klienten. Hjälparen visar intresse för klientens känslor och behandlar henne/honom som en individ. (Holm, 2009, 102).

”Alla är ju lika gulliga och lika hjärtliga men det är ju säkert den här kristendomen som gör också att man är det.”

”Kristina” upplever att hon blivit bra bemött vid ÅSF:s diakonimottagning och att hon fått det hon behövt. Hon tror att den egna inställningen man har till diakonin och kanske församlingen överlag har inverkan på mötet. Har man en positiv inställning blir mötet positivt präglat och tvärtom. I intervjun kommer det även fram att ”Kristina” inte saknar något när det gäller bemötandet på diakonimottagningen i ÅSF. De hjälper till med mat och kan stöda dem ekonomiskt.

”Positivt. Väldigt, väldigt positivt. Men jag tror att det har mycket med den egna inställningen att göra. Kommer man hit med en negativ inställning så får man en negativ inställning. Det spelar ingen roll vart man går, är man positiv så får man positivt. Så är det”.

”Maria” är finskspråkig men hör till ÅSF eftersom hennes pappa var svenskspråkig. Hon berättar att diakonerna alltid har tagit hänsyn till henne genom att erbjuda service på finska. Det här har varit den mest avgörande orsaken till att hon fortfarande är medlem i församlingen.

”En vän brukar översätta breven som jag får på svenska. Informationen har alltid varit tillräcklig. Jag har alltid fått prata finska och känt mig välkommen, det har varit trevlig stämning.”

Med tanke på att många klienter är tvåspråkiga kan det ibland vara ändamålsenligt att familjemedlemmarna besöker olika diakoner, menar diakonerna i ÅSF. Särskilt om

klienterna vill föra enskilda diskussioner på sitt eget modersmål. De kan också tipsa om stödformer i Åbo som gäller speciellt svenskspråkiga familjer som kanske finskspråkiga diakoner inte alltid känner till. Det kan också vara så att barnen deltar i församlingens verksamhet fastän föräldrarna är aktiva eller söker stöd från en finsk församling. Tystnadsplikten och familjernas samtycke till samarbete måste ändå alltid beaktas. (Grahn & Laaksonen, 24.8.2011, muntlig källa).

En hjälpare som visar att hon vill anstränga sig, intressera sig och bry sig har en större möjlighet att väcka tillit och inleda ett gott samarbete med klienten. Alla bör få bli bemötta med respekt. Genom att bemöta den andra med respekt visar man den andra att hon/han har ett människovärde. (Holm, 2009, 52).

”Kristina” upplever att det finns tid för samtal och förklarar att när hon ibland kommer till diakonimottagningen kan hon och diakonissan bara sitta en stund och tala. Relationen blir mer som en kompisrelation, förklarar ”Kristina”. Diakonen uppmuntrar också henne att ringa om behov finns. Det är oftast ”Kristina” själv som tagit kontakt med diakonen under åren och på det sättet har kontakten till församlingen upprätthållits.

”Jaa, alltså hon är ju öppen mot mig och jag är öppen mot henne, så man får mer en kompisrelation. Det blir som en vän”.

Hela familjens fysiska, psykiska, sociala och andliga behov är viktiga. Alla som verkar i församlingen har ett ansvar att lyssna till familjernas behov och möta dem i sitt arbete. Alla människor har en egen erfarenhet av sin egen familjesituation och detta påverkar mötet med andra. När den anställda är medveten om detta påverkar det mötet med församlingsmedlemmen och man kan reagera utgående från ett familjeperspektiv. (Kyrkostyrelsen. 2008, 28).

Ett tryggt, respektfullt och förstående bemötande tyckte ”Kristina” handlar om att man ser upp till varandra. I mötet med en annan människa skall man inte låta fördomarna styra och döma. Inte heller hur människan/människorna ser ut eller hur de går klädda. Vår personlighet är inom oss, förtydligar hon och tycker att man inte skall ta och stämpla människor förrän man träffat och lärt känna dem.

När klienten söker hjälp befinner hon/han sig troligtvis i en situation som hon/han inte kan reda ut själv. Klienten kan då lätt bli beroende av hjälparen som har kunskap och kompetens i saken. Här blir respekten särskilt viktig. Genom att behandla den andra

respektfullt hjälper man honom/henne att behålla en god självkänslabalans. Ett nonchalant bemötande har vanligtvis en motsatt effekt. (Holm, 2009, 53).

När vi möter andra uppfattar vi dem genom våra egna känslor, vi bildar oss en uppfattning om hur den andra känner. Vi testar vår uppfattning om den andres känslor. Empati är därmed en blandning av känslor och intellekt där båda delarna är lika viktiga. (Holm, 2009, 101).

Vid påståendet om att människor tycker att det finns en hög tröskel att komma till diakonimottagningen, menar "Kristina" att de själva som familj inte sett det som någon svårighet att söka hjälp när behov funnits. Men, berättar hon vidare, det kan kännas skamligt för människor att inse och visa att man är tvungen att söka hjälp. "Kristina" förklarar att om det handlar om räkningar som måste betalas, ser hon det som en självklarhet att åtminstone försöka fråga efter hjälp och stöd. Enligt "Maria" har språkfrågan varit avgörande eftersom hon har fått tala finska på diakonimottagningen. Hon tillägger att bemötandet på diakonimottagningen har varit mer personlig.

"Stolthet. Det är skamligt, det är väl lite skämmigt att gå dit kanske. Och sen om någon frågar varifrån fick du pengar ifrån eller varifrån fick du den ifrån, då är det skamligt att svara att man fått den från Frälsningsarmén eller diakoni mottagningen eller Röda Korset. Det är skamligt."

"Jag har inte haft hög tröskel att komma till diakonin, inte ens pga. språket eftersom de har kunnat prata finska. Det har varit högre tröskel att gå till socialen eftersom de är mer reserverade och kontakten har inte varit lika personlig."

För att kunna hjälpa på annat sätt behöver man lära känna varandra och skapa ett förtroende, det kan ta tid. Grahn och Laaksonen nämner att i allmänhet är det en av utmaningarna i det diakonala familjearbetet att komma i kontakt med familjerna. Tröskeln är säkert lägre att be om hjälp av en person som man träffat någonstans än att ringa till en okänd person. Det är en fördel om man som diakon kan vara med på läger och familjeklubbar för att bli bekant med familjerna. Andra utmaningar som kan finnas i bemötandet av familjer är att man ofta träffar en person från familjen. (Grahn & Laaksonen, 24.8.2011, muntlig källa).

Det kan vara en hög tröskel för familjen att ta upp känsliga problem eftersom det kan leda till att hon blir anklagad som en dålig förälder och blir kontaktad av t.ex. banskyddsmyndigheter. Tilliten till hjälparen kommer med tiden och lite åt gången. Det är

viktigt att vara medveten om att varje förälder har en vilja att vara en bra mamma eller pappa. (Vilén, m.fl., 2010, s. 41)

När en människa lider kan hon samtidigt känna sig kränkt och det i sin tur kan leda till att hon tar avstånd. I mötet med den lidande människan fordras en oerhörd finkänslighet. Hon är i stort behov av att få sin värdighet som människa bekräftad. När en människa inte längre kan stå för de mest nödvändiga behoven, är det viktigt att hon i sin närhet har människor som ser henne och handlar. Att tvingas be om hjälp när det gäller de mest nödvändiga behoven och kanske samtidigt inse att man inte blir tagen på allvar, är ett lidande, menar Eriksson. (Eriksson, 1994, 42- 43).

”Kristina” säger att man från ÅSF har tagit hennes och hennes familjs situation på allvar. T.ex. förklarar hon att det inte spelar någon roll om vad hon har att berätta om eller om något särskilt hänt eller problem uppstått i familjen eller med barnen, så upplever hon att man på diakonimottagningen visat att man brytt sig. Att diakonen följer upp och frågar om någon tidigare händelse, visar att hon bryr sig, förklarar ”Kristina”. ”Maria” menar att hon har lätt att vara öppen med sina angelägenheter men att hon samtidigt känner att hon får och vill tala med diakonerna, speciellt när hon varit sjuk.

”Man har fått det där att hon bryr sig, de tar upp och tar tag i det nästa gång man kommer – hur har det gått nu då? Det värmer hjärtat. Dom bryr sig. Dom gör sitt arbete med hjärtat, inte bara för att det är ett jobb. Så man märker skillnaden.”

”Jag har känt att jag har kunnat prata om min ryggsjukdom och jag är en ganska öppen människa som kunnat prata ut om mina angelägenheter med diakonen.”

I alla former av arbete där man hjälper människor finns krav på lyhördhet, kommunikation, vård, att visa omtanke, tröst och förlåtelse. Enligt studier har bemötandet stor betydelse för hur klienten upplever hjälpen. Bemötandet påverkas alltså av hur den professionella visar empati. (Holm, U. 2009, 87). Empati har att göra med medkänsla som är att sörja över en annan människas lidande. (Vilén, m.fl., 2010, 69).

Ibland räcker det med att man som hjälpare bara är närvarande. Enligt många upplevs det som empati när hjälparen ställer frågor och verkar intresserad. Genom att hjälparen visar empati kan klienten känna sig trygg och mindre pressad och hjälparen kan få en större inblick i klientens situation. På det här sättet underlättar man samarbetet. (Vilén, m.fl., 2010, 66, 67).

5.3 Delaktighet och gemenskap

De vuxna har ett ansvar att ta hand om sina barn, och att stödja dem när de växer upp till självständiga individer, Detta utgör också ett gemensamt ansvar för alla vuxna. Genom kyrkans barn- och familjearbete vill de anställda och även frivilliga stärka och stöda familjernas andliga liv, omsorgen och respekten inom familjen, kraften i de svåra situationerna i livet samt kontakten till församlingen och dess verksamhet. (Evl., 2009, 7).

I intervjun poängterar ”Maria” vikten av att familj och vänner stöder henne både praktiskt och ekonomiskt. Hon nämner också att det inom diakonin erbjuds service åt både barnen och föräldrarna och på det sättet kan kyrkan behålla kontakten med familjen även om inte alla familjemedlemmar just då har kontakt med kyrkan.

”Mina syskon har hjälpt mig en hel del. Både ekonomiskt och genom att ställa upp praktiskt. Mina syskonbarn som är vuxna och vännerna hjälper. Staden har inte hjälpt mig, speciellt inte då jag behövde hjälp med att flytta.”

”Jag vill hålla kontakten med diakonin i framtiden. Genom att flickan och pojken också har kontakt med kyrkans verksamhet så uppehålls även min kontakt mer regelbundet.”

När det gäller kyrkans barn- och familjearbete sker ett samarbete med barnets föräldrar och nära anhöriga genom bl.a. verksamhet för familjerna, i gudstjänstlivet men även genom diakonin och familjerådgivningen. Barnets relation till sina egna föräldrar och anhöriga ses som viktiga. I kyrkans barn- och familjearbete ses kännedom om och förståelsen för barnet gällande t.ex. värderingar, stödet i familjelivet och den kristna fostran, som områden som församlingen tillsammans med familjen behöver dela och ge stöd för. (Evl., 2009, 12).

Av det som ”Kristina” berättar kan man förstå att det inte är lätt att ha stor familj och att vara hemmamamma där maken är sjukpensionerad. De ekonomiska svårigheterna gör sig synliga, vilket som i en del familjer kan leda till ytterligare påfrestningar och problem kanske t.o.m. mentala problem. Även tidigare förhållanden och relationerna där emellan kan vara utmanande på många sätt. Betydelsen och saknaden av t.ex. det stöd som mor- och farföräldrar vanligtvis ger sina barn och barnbarn kommer också fram i intervjun. Stödet kan man tänka sig att inte endast handlar om den ekonomiska delen utan lika mycket om det sociala stödet. ”Kristina” förklarar tydligt att det handlar om att kunna träffas, att t.ex. gå på cirkus med mormor. ”Kristinas” barn har en god och nära gemenskap med varandra och den gemenskapen överbrygger på ett sätt saknaden av mor- och farföräldrar.

”Min mamma bor i Sverige, min sambos mamma bor här i Finland men dom har inte så bra kontakt, så att våra barn har oftast inte... dom har inte farmor och mormor. Men dom har storasystrar som är mycket äldre än dom, så att dom har tagit hand om barnen. Och sen om det har varit ekonomiskt, så har vi kunnat låna av eventuellt någon vän eller så har vi sökt hjälp ifrån Åbo svenska församling. Ibland, emellanåt.”

Utgående från det som ”Kristina” säger kan man se betydelsen av goda relationer i familjen. Även här kan det diakonala familjearbetet uppmuntra, stärka och stöda relationerna och kärnfamiljen. Jääskeläinen (2002) skriver att familjearbetet också handlar om att ge stöd i det vardagliga livet i familjerna och att man som diakon är en medvandrare. Idag är det ett mer eller mindre faktum att antalet splittrade familjer har ökat och ökar i vårt land, vilket påverkar relationerna i familjerna, till barnen och de unga. I och med dessa förändringar i familjerna kan man också se att de olika problemen i familjerna inte minskar utan snarare tilltar. Här vill vi ändå påpeka att det är viktigt att inte dra en alltför snäv gräns och utgå ifrån att alla familjeproblem har sitt ursprung från splittrade familjer. De bakomliggande orsakerna till de ökade familje problemen idag är många.

Kyrkan förnyar och förmedlar trons tradition från en generation till en annan och hjälper människor i olika åldrar att leva ett meningsfullt liv. Kyrkan har alltid haft som uppgift att fostra. Det här fostringsarbetet har sett olika ut under olika tider och utvecklats i takt med tiden. Inom kyrkan har konstaterats att det sker förändringar i samhället och kulturen; åldersklasserna minskar, mera tjänster för småbarnsföräldrar, avveckling av dagvården, ojämna inkomster, konflikter i familjerna som påverkar barnen, småbarnsföräldrar som arbetar, svårigheter att kombinera familjelivet med arbetet och att det uppkommer fler nya familjeformer p.g.a. skilsmässor och nya äktenskap. (Kyrkostyrelsen, 2008, 8, 18).

Som förälder har man ett stort ansvar att fostra sina barn och unga. Eftersom ”Maria” är ensamstående mamma hade hon mött på många utmaningar som förälder när hon var ensam försörjare. När hon dessutom blev sjuk och inte kunde arbeta behövde hon ännu mera stöd från församlingen för att få vardagen att gå ihop. Hon hade sökt stöd från församlingen i olika situationer och upplevde att hennes behov hade blivit tagna på allvar. ”Maria” nämnde i intervjun att hon hade fått snabb hjälp från diakonin då pengarna var slut efter att hon betalat barnens lägeravgifter. Hon nämnde också att det funnits utrymme för samtal vid behov.

För ”Kristina” och hennes man med sju barn varav några nått ungdomsåldern, kan utmaningen vara stor och behovet av stöd utifrån vara betydelsefullt. Att uppfostra och stöda barn och unga har säkert i alla tider varit en utmaning för föräldrar. Idag kan utmaningarna för föräldrar vara ännu större. Förekommer det andra problem i familjen kan man förstå att behovet av stöd blir ännu mer märkbart. När det gäller den andliga sidan av fostran kan man nästan konstatera att den inte tar eller får särskild stor plats i vårt samhälle idag. Till familjerna som kommer till diakonimottagningen för att få hjälp i frågor som berör fostran, föräldraskap och familjen, kan diakonin ge råd och det stöd som man inom sitt område kan erbjuda och som präglas och har sin grund i den kristna tron.

Guds kärlek driver oss som kyrka att ta hand om, fostra och att stöda barnen till att lära känna Gud. Kyrkans barn – och familjearbete består av en helhet av fostran, vård och undervisning. Den kristna tron ger barnet trygghet, hopp och livsmod, vilket är en central del av barnets välmående på alla områden i livet även då någonting tråkigt eller ont händer i barnets eller de närståendes liv (Kyrkostyrelsen, 2008, 21).

Inom diakonin kommer man i kontakt med väldigt olika familjer och det har framkommit att familjerna behöver och önskar allt mera stöd i t.ex. uppfostringsfrågor, förändringar i livssituationer. Orsaker som ligger bakom hjälpbehoven är bl.a. sjukdom, olyckor och dödsfall. (Jääskeläinen, 2002, 194).

”Kristina” berättar att hennes söner kommit i kontakt med droger. Här behöver diakonin också vara beredd att handla professionellt och på ett effektivt sätt. Det sker ett samarbete med samhällets övriga aktörer och kanske diakonin får fylla i luckor och bli en medvandrare även i situationer som denna. Som det redan kommer fram i litteraturen, är det viktigt att se till hela familjens situation och behov och handla.

”Speciellt killarna har kommit i kontakt med lite hasch, speciellt min 17 åriga och jag visste nästan säkert att han rökte hasch men jag ville inte ta tag i det än. Den dagen kom emot när man verkligen såg att han rökt hasch...”

Barn och unga är känsliga för hur familjen mår. Att känna till parrelationernas och familjernas utmaningar ger redskap för församlingen att stödja familjerna i förebyggande syfte. Hjälparen behöver upptäcka familjers behov av stöd och reagera när hon ser det. Om hjälparen reagerar på någon i familjens beteende lönar det sig att diskutera saken med en kollega. Det gäller att gripa in i god tid och därmed ha möjlighet att hjälpa och hindra att saken blir värre. (Evl., 2009, 24 - 25).

Kyrkans familjerådgivning har fokuserat sig på att hjälpa bl.a. par och familjer som befinner sig i kritiska livssituationer. Som kyrkligt anställd kan man få handledning av familjerådgivare för att kunna hjälpa familjer. (Evl., 2009, 25).

Om målsättningen är hela familjens välbefinnande, är det nödvändigt att först finna familjens gemensamma syn på vad saken handlar om och varför en förändring är nödvändig. Här är det viktigt att allas syn på saken beaktas och begrundas för att på så sätt kunna sätta upp mål som gynnar hela familjens välmående. (Vilén, m.fl., 2010, 44).

Av familjerna som kommer till diakonerna finns det föräldrar som ibland diskuterar sina barn. Dels handlar det om att få prata med någon om familjen/barnen och uppfostran. Från vårt perspektiv innebär det att lyssna och fungera som ett bollplank, inte så mycket att ge instruktioner. (Grahn & Laaksonen, 24.8.2011, muntlig källa).

5.4 Slutsatser och utvecklingsmöjligheter

Av respondenterna talade ”Kristina” om t.ex. tryggheten i att kunna vända sig till diakonen både när det gällde den ekonomiska delen men även om möjligheten till samtal med diakonen. ”Maria” talade om skillnaden mellan diakonins och andra sociala myndigheters stöd i olika skeden i livet, t.ex. när hon varit sjuk eller på grund av att hon är ensamstående förälder. Det gemensamma för båda respondenterna är att de tog upp det ekonomiska stödet från diakonin och dess betydelse i deras situation. Med alla utgifter som det innebär att ha familj och små inkomster är det inte lätt att klara sig ekonomiskt i vårt samhälle idag. Utgående från intervjuerna kan man förstå att den ekonomiska hjälpen som diakonin erbjuder fått en betydelsefull och viktig plats hos respondenterna och deras familjer. En utmaning inom diakonin idag kan handla om en balans mellan det ekonomiska stödet och övrig verksamhet. Diakonerna i ÅSF nämner också utmaningen i att endast hjälpa ekonomiskt trots att andra problem finns under ytan.

En tanke som väcktes efter att vi analyserat intervjumaterialet, var frågan om det ekonomiska stödet är det enda skälet till respondenternas kontakt till församlingen. Det ekonomiska stödet behöver ändå inte underskattas eftersom det handlar om ett möte och en eventuell inkörsport till församlingens gemenskap och delaktighet.

Respondenterna berättade att de uppskattade möjligheten till samtal på diakonimottagningen eftersom det fanns mera tid och att bemötandet var mera individuellt präglat än på socialtjänsten. ”Kristina” nämner i intervjun att utgångspunkten i det positiva

bemötandet på diakonimottagningen kunde bero på en kristen värdegrund. Det kan konstateras att diakonins styrka finns i den kristna människosynen som utgör en grund för hur diakonen bemöter klienten. Även om diakonin är en del av det sociala nätverksarbetet finns det en fördel i att arbetet bygger på en kristen grund.

Syftet bakom våra intervjuer var att utreda hur respondenterna hade upplevt bemötandet på diakonimottagningen. Av resultatet kan noteras att respondenternas svar fokuserades på det ekonomiska stödet från församlingen. Enligt respondenternas svar kom det fram att barnfamiljer är i stort behov av ekonomiskt stöd men det finns även ett behov av att bli sedd och hörd i den aktuella livssituationen. Svaren från intervjuerna angående bemötandet på diakonimottagningen var övergripande positiva.

Vår frågeställning var hur diakonin i Åbo svenska församling kan svara på utsatta familjers behov och vilka utmaningar samt utvecklingsmöjligheter diakonin har i bemötandet av familjerna. Enligt intervjuresultaten kan konstateras att respondenterna inte nämnde några konkreta förslag på eventuella utvecklingsbehov angående mötet på diakonimottagningen. Eftersom det ekonomiska stödet fått en så stor plats i respondenternas svar har det övriga familjearbetet inom diakonin i dessa två fall inte kommit lika tydligt fram. En utmaning för diakonin som kommer i kontakt med familjer, kan eventuellt vara att arbeta för att kontakten till församlingen och diakonin skulle få utvecklas till en meningsfull delaktighet och gemenskap i församlingen. Respondenterna var positiva till den hjälp de fått när de sökt stöd från diakonin. Enligt det här kan sägas att diakonin kunnat möta de behov som respondenterna haft. En utvecklingsmöjlighet i samband med det här skulle vara att diakonin skulle ha mera regelbunden verksamhet för familjer som är klienter inom diakonin. Det här beror på resurserna och om deltagarmängden tillåter det. Inom sådan här verksamhet skulle familjerna få stöd av andra i likadana situationer.

Enligt statistiken är familjerna inte den största klientgruppen inom diakonin i ÅSF. Den uppsökande verksamheten och den övriga kontakten till familjerna inom diakonin kan vara en resursfråga. Då uppstår frågan om det finns tillräckligt med tid och resurser inom diakonin att koncentrera sig mer på familjerna jämfört med andra klientgrupper?

Enligt litteraturen ökar familjeproblematiken ständigt. Utgående från intervjuerna önskar familjerna stöd i vardagen. Problemen i familjerna kan medföra negativa konsekvenser i barnens och de ungas liv vilket i vissa fall kan leda till att de själva senare i livet blir klienter hos diakonen. Därmed kan det konstateras att förebyggande diakonalt familjearbete är viktigt. En utvecklingsmöjlighet angående det här kunde vara att engagera

flera frivilliga att fungera som resurspersoner för familjer. Frivilligverksamheten kunde koncentrera sig på att avlasta föräldrarna genom att vara t.ex. barnvakter, hjälpa till med övriga praktiska angelägenheter samt annat socialt stöd. Det här i sin tur skulle kunna avlasta diakonerna i deras arbete.

Båda respondenterna nämner utmaningen i att vara en splittrad familj och dess följder som tar sig uttryck i bl.a. ekonomin och i det sociala livet. En del av det förebyggande arbetet i ”Marias” fall är att barnen får delta i läger, vilket både avlastar henne som mamma och ger barnen möjlighet att känna delaktighet och gemenskap med andra vuxna och barn. Enligt diakonerna på ÅSF finns en utmaning i att nå familjerna och att utveckla deras eget engagemang i församlingen. En utvecklingsmöjlighet kunde därmed vara att arbeta för att familjerna själva skulle bli mer engagerade i planeringen av det diakonala familjearbetet. Det här kan eventuellt leda till en större känsla av delaktighet och gemenskap för familjerna i församlingen. På det sättet skulle verksamheten möta familjernas behov på ett mera heltäckande sätt.

6 Kritisk granskning och avslutning

I början av processen ville vi få fram hur den konkreta andliga sidan i det diakonala bemötandet kommer fram. Det har varit utmanande att fokusera på den andliga biten i vårt arbete eftersom de flesta svaren från respondenterna handlade om antingen ekonomiskt eller socialt stöd. Därmed kan det konstateras att den andliga biten har lämnat i skuggan av diskussionen kring det ekonomiska stödet och bemötandet.

Under processen kom vi fram till att det inte finns så mycket material skrivet om diakonalt familjearbete. Därmed har vi även tagit med källor som behandlar allmänt familjearbete inom kyrkan. I början av processen hade vi svårt att hitta ett tema som vi ville fokusera på i arbetet. När vi läste om diakonalt familjearbete och övrigt familjearbete inom kyrkan kom det fram begrepp som behandlade bemötande. Det här ledde till att vi ville undersöka bemötandet på diakonimottagningen och dess samband med familjerna. Här ville vi främst få fram klienternas upplevelser och tankar kring bemötande. Direkt litteratur angående bemötande inom diakonalt familjearbete hittade vi inte, vilket gjorde att vi använde oss av bl.a. Eriksson (1994) och Hellsten (1996) som källor för begreppet bemötande. Det var

ibland en utmaning att koppla teoridelen samman med respondenterna svar men i detta fall fungerade diakonernas muntliga svar som en kompletterande del av analysen.

När det gäller etiska aspekter var det en utmaning att avgränsa informationen som kom fram i intervjun och svaren var delvis personliga vilket kan avslöja respondenternas identitet. Med tanke på att respondenterna var endast två stycken och att ÅSF nämns som deras hemförsamling ökar även det risken för att läsaren kan identifiera respondenterna. Eftersom respondenterna var medvetna om att de var en av två som blev intervjuade och att intervjuerna hölls i församlingen kan det ha påverkat uppriktigheten i svaren. Det i sin tur kan vara en förklaring till att respondenternas svar på frågorna var övergripande positiva gällande diakonin. På det här viset fick vi inga direkta utvecklingsförslag för diakonala familjearbetet från intervjuerna. Efter intervjuerna funderade vi på om respondenterna vågat vara ärliga. Samtidigt kunde vi konstatera att vi under intervjun kunde ha ställt flera ingående frågor för att få mer heltäckande informativa svar.

Det här arbetet har gett oss en tydligare bild över hur stor del av det diakonala familjearbetet som går ut på att stöda familjerna ekonomiskt. Samtidigt är vi medvetna om att det ekonomiska stödet är lättare att mäta i siffror jämfört med all den tid som diakonerna använder på att möta klienter i vardagen. Därmed kommer inte det sociala och andliga stödet lika tydligt fram i t.ex. statistiken även om den ständigt finns i diakonernas dagliga arbete.

Eftersom den andliga delen skiljer diakonin från övrigt socialt arbete ser vi att kyrkan har en särskild möjlighet att möta människors andliga behov. Alla människor har rätt till det heliga och kyrkan behöver bemöta det här behovet. Förändringarna i samhället gör att särskilt barn och unga kan utsättas för negativa intryck. Där blir de vuxnas och kyrkans ansvar att vägleda, fostra och beskydda dem. Kyrkan har fortfarande Bibeln som värdegrund som inte ändras fast världen omkring oss ständigt förändras. Diakonin kan då utgöra en fast och trygg punkt där människan bemöts på ett holistiskt sätt. Därmed är diakonin en viktig del i nätverksarbetet där styrkan finns i det andliga mötet med klienten samt i arbetet att fylla de luckor som kvarstår efter andra myndigheters del i ”hjälparpusslet”.

Det som vi lärde oss under processen var vikten av diakonins samarbete med andra myndigheter, alltså nätverksarbete. Professionellt bemötande kan också betyda det att alla professionella hjälpare, både inom församlingen liksom i samhället, samarbetar för att klientfamiljen skall få bästa möjliga hjälp. Det handlar inte om att den egna verksamheten

skall vara den enda som erbjuder hjälp åt klientfamiljen. Genom samarbetet blir den hjälp som erbjuds åt klienten mera heltäckande.

Annat vi lärde oss under processen var att diakonin innehåller så många olika former av stöd och att det ofta finns flera olika bakomliggande problem till klientens första kontakt. Bakom ekonomiska svårigheter kan finnas t.ex. skilsmässa eller arbetslöshet vilket i sin tur påverkar en hel familj på olika sätt. Det är viktigt att komma ihåg att det holistiska bemötandet av klienten är en stor möjlighet inom diakonin. Vi har kommit fram till att det heliga är en likvärdig del av det holistiska bemötandet av klientfamiljen eftersom alla har "rätt till det heliga".

Vi är medvetna om att diakonalt familjearbete är bara en del av alla de klientgrupper som diakonerna jobbar med dagligen. Det är en utmaning att prioritera och fokusera arbetet så att ingen klientgrupp får för lite "uppmärksamhet". Men även här kommer vikten av samarbete fram. Diakonerna kan fördela familjearbetet med övriga församlingsanställda samt olika kommunala serviceformer. Det här är viktigt med tanke på att nätverksarbetet blir allt vanligare och viktigare i framtiden.

Slutsatserna och tankarna från analysen i vårt arbete fungerar som en del av en hållbar utveckling eftersom tankarna och utvecklingsmöjligheterna från arbetet kan ge nya aspekter som stöder det diakonala familjearbetet i Åbo Svenska församling. Vi hoppas att respondenternas svar angående bemötandet och det ekonomiska stödet på diakonimottagningen kan stöda diakonerna i deras arbete.

Källförteckning

Bibeln, Bibelkommissionens översättning, 2000.

Blennberger, E., Hasson, M-J.& Stål, R. (1999). *Diakoni- teologi, ideologi, praxis*. Stockholm: Gotab.

Diakoni i Åbo svenska församling (u.å.).

https://www.turunseurakunnat.fi/portal/se/forsamlingen/abo_svenska_forsamling/diakoni/diakoni_i_abo_svenska_forsamling/#. (hämtat:5.9.2011).

Eriksson, K., (1994). *Den lidande människan*. Stockholm: Liber.

Evangelisk - lutherska kyrkan i Finland. (2009). *Familjearbete - Min sak? – riktlinjer för ett familjeinriktat arbetssätt i församlingen Serie 2009:10* Helsingfors: Yliopistopaino.

Familjearbete inom barnskyddet (u.å.). <http://www.turku.fi/public/default.aspx?nodeid=9452&culture=sv-fi&contentlan=3> (hämtat: 22.9.2011).

Grahn, E. & Laaksonen, K. 24.8.2011, muntlig källa.

Hellsten, T. (1996). *Med människan-en bok om att möta sig själv och andra*. Helsingfors: Kirjapaja.

Holm, U. (2009). *Det räcker inte att vara snäll-om empati och professionellt bemötande i människovårdande yrken*. Stockholm: Natur och Kultur.

Jääskeläinen, I. (2002) Diakonian haasteet ja toimitavat. Ingår i R. Helosvuori, (red.), E. Koskenvesa (red.), P. Niemelä (red.), J. Veikkola (red.) (2002). *Diakonian käsikirja*.s.194-195. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Kummel-Myrskog, P.(2009). Diakoniarbetet i Borgå stift. Ingår i Kummel-Myrskog, P. Sarelin, B. Ekstrand, S, (red.), *Där nöden är störst*. Evangelisk-lutherska kyrkan i Finland 2009:1 s. 200-233. Åbo: Uniprint.

Kyrkostyrelsen. (2004). *Gud är. Livet är nu. Kärleken rör. Mission, vision och strategi 2010 för barn – och ungdomsarbetet inom Evangelisk - lutherska kyrkan i Finland*.

Kyrkostyrelsen. (2008). *Med barnet - Utvecklingsdokument för kyrkans barn- och familjearbete*. Oriveden paino.

Luukkonen, L. (2001). *Nollasta neljääntoista. Käsikirja seurakuntien lapsi – ja varhaisnuorisotyöhön*. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Luumi, P. (2006) Iloni olivat ihmislapsset. Ingår i L. Heinonen (red.), E. Jokela(red.), J. Porkka (red.) *Jumalan silmissä kaunis – Tytöt ja pojat kirkon kasvatuksen painopisteenä 2006-2008*. s.93-95. Helsinki: S-paino Oy.

Merriam, S-B. (1994). *Fallstudien som forskningsmetod*. Lund: Studentlitteratur.

Rådgivningsbyrån för uppfostrings- och familjefrågor (u.å). <http://www.turku.fi/public/default.aspx?nodeid=9433&culture=sv-fi&contentlan=3> (hämtat: 22.9.2011)

Seppänen, P, Hansen, M, Janhunen, T, Kytöpuu, K, Salo, S, Seppänen, S, Tapio, N. & Vilén, M. (2010) Perhetyön työkalupakki täydentyy. Ingår i Vilén, M. Seppänen, P. Tapio, N. Toivainen, R (toim.), (2010) *Kohtaamisia lapsiperheissä- menetelmiä perhetyöhön*. Helsinki: Kirjapaja.

Socialt arbete för barnfamiljer (u.å.). <http://www.turku.fi /public/default.aspx?nodeid=9858&culture=sv-fi&contentlan=3> (hämtat: 22.9.2011)

Vilén, M., Hansen, M., Janhunen, T., Kytöpuu, K., Salo, S., Seppänen., Seppänen, S. & Tapio, N. (2010) Perhe ja perhetyö. Ingår i Vilén, M, Seppänen, P, Tapio, N, Toivainen, R (toim.), (2010) *Kohtaamisia lapsiperheissä- menetelmiä perhetyöhön*. Helsinki: Kirjapaja.

Vilén, M., Tapio, N., Janhunen, T., Nissinen, L. & Seppänen,S, (2010) Ammattina perhetyö. Ingår i Vilén, M, Seppänen, P, Tapio, N, Toivainen, R (toim.), (2010) *Kohtaamisia lapsiperheissä- menetelmiä perhetyöhön*. Helsinki: Kirjapaja.