

## Diakoners upplevelse av sitt arbete

En kvalitativ studie

av

FD Tomas Lindgren

### Abstrakt

*Denna artikel presenterar en explorativ studie av diakoners arbetssituation inom Svenska kyrkan. Syftet med studien var att söka ta reda på vad diakoner gör under sitt arbete och hur de upplever det egna arbetet. Studien är kvalitativ och den är baserad på 43 diakoners arbetsdagböcker. Analysen av materialet visade att diakonerna var engagerade i 8 kategorier av arbetsuppgifter: själavård, gudstjänster, undervisning, öppen verksamhet, administrativt arbete, fortbildning/handledning, praktiskt hushållsarbete och personalmöten. Dessa arbetsuppgifter analyserades bland annat med avseende på planering, genomförande och utvärdering. I studien framkommer påtagliga brister när det gäller planering och utvärdering. Analysen av diakonernas upplevelse av sitt arbete visade bland annat att de upplever en påtaglig stress som är relaterad till ett antal stressorer i den omgivande miljön. Analysen validerades med hjälp av kommunikativ validitetsprövning.*

### Prolog

Under vigningsritualen till diakon i Svenska kyrkan preciseras diakonernas arbete på följande sätt:

En diakon skall uppsöka, hjälpa och stödja dem som är i kroppslig och själslig nöd, ge kristen fostran och undervisning i tron, i församling och samhälle vara ett barmhärtighetens tecken och i allt tjäna Kristus i sin nästa. En diakon skall leva som Kristi tjänare och hjälpa människor att gestalta Guds kärlek. Diakonen skall försvara människors rätt, stå på de förtrycktas sida och uppmuntra och frigöra Guds folk till det som är gott, så att Guds kärlek blir synlig i världen. (*Den svenska kyrkohandboken del II: 32-33*)

Vigningsordningen är ett dokument som idealt sett bör utgöra basen för det diakonala arbetet. Detta bör sålunda få konsekvenser för de enskilda diakonernas dagliga arbete. Självfallet är det inte så att vigningsordningen ensamt påverkar diakonernas arbete inom Svenska kyrkan. Andra officiella dokument som idealt sett bör styra det diakonala arbetet är, exempelvis, *Biskopsbrevet om Svenska kyrkans ämbete* (1992), Limadokumentet *Dop, nattvard och ämbete* (1994) och lokala arbetsbeskrivningar i församlingarna. På följande sätt beskriver biskoparna det diakonala ämbetet:

Att vara diakon är  
Att genom kallelse och vigning vara sänd att i Andens kraft förmedla Guds kärlek genom tjänande bland människor,  
Att mätta de hungriga, hjälpa de sjuka, bistå de gamla och så vara Jesu Kristi händer på jorden,  
Att värna de minsta, ge röst åt de tystade, försvara de utsatta, stödja de svaga, värna om skapelsens integritet och så göra evangelium synligt,  
Att trösta de sörjande och undervisa om kärlekens väg,  
Att peka på Guds rikets verklighet mitt i samhället och kämpa för rättvisa, delaktighet och värdighet för alla,  
Att i den lidande och lovsjungande kyrkans gemenskap och med lyhörd inlevelse i bönen bära fram människors nöd inför Gud,  
Att alltid se på Jesus Kristus, tjänarnas tjänare, och så hämta inspiration och trots all svaghet vara den gudomliga kärlekens tjänare (*Biskopsbrevet om Svenska kyrkans ämbete 1992*).

Det man kan notera i ovan anförda dokument är att diakonernas vara definieras utifrån vad de förväntas göra. Ett övergripande tema i dessa beskrivningar är *tjänandet*. Detta stämmer väl överens med den reformatoriska uppfattningen att ämbetet är ett *ministerium*, ett betjänande av församlingen. I detta avseende råder det ingen skillnad mellan de tre leden i det kyrkliga ämbetet. Men diakonerna har, enligt biskopsbrevet, ett särskilt ansvar, eller en särskild profil, när det gäller tjänandet. Det ser man i hur tjänandet förtydligas med begreppen *mätta, hjälpa, trösta, ge röst, försvara, stödja, värna, kamp, förbön* och *undervisning*. Det målinriktade tjänandet är alltid något som sker i relation till någon. I dessa riktlinjer framkommer det att diakonerna förväntas tjäna de *hungriga, sjuka, gamla, minsta, tystade, utsatta, svaga, sörjande, skapelsen, alla* och *Gud*. Diakonerna har, med andra ord, karitativa, pedagogiska, liturgiska och i vid mening politiska uppgifter. Biskoparna nämner även, på annan plats i dokumentet, att diakonerna har "vissa administrativa uppgifter".

De bilder som tecknas av det diakonala ämbetet i styrdokumenterna är i många avseenden att betrakta som ideala bilder som inte nödvändigtvis överensstämmer med diakonernas faktiska arbetssituation. Bilderna säger ingenting om vad diakonerna gör när de väl befinner sig ute på sina arbetsplatser och hur de upplever det egna arbetet. Vi bör räkna med att både det faktiska utförandet av arbetssysslorna och upplevelsen av arbetet även påverkas av en rad andra faktorer än det som ryms inom ramen för riktlinjerna, exempelvis individuella karaktäristika, fysisk och psykosocial arbetsmiljö. I denna artikel vill jag flytta fokus från idealbilden av det diakonala ämbetet till en mer realitetsanpassad bild av diakonernas arbete. Det som analyseras i denna studie är vad det faktiskt kan innebära att tjänstgöra som diakon i Svenska Kyrkan och hur tjänstgörande diakoner upplever sitt dagliga arbete ute i kyrka och samhälle.

Vid en genomgång av det aktuella forskningsläget kunde jag snabbt notera att forskningen om diakoners arbete ännu befinner sig i sin linda. Anders Bäckström har publicerat en studie som analyserar kyrkliga befattningshavares attityder till diakonens uppgift och diakonens yrkesroll (1994). Vidare har diakonen och doktoranden Christina Sandahl lagt fram en opublicerad c-uppsats vid pedagogiska institutionen vid Göteborgs universitet som analyserar samstämmigheten mellan

styrdokument och det diakonala arbetet i kyrka och samhälle (1998). Denna studie rör sig primärt på attitydnivå då författaren analyserar styrinstrument, enkäter och intervjuer som behandlar diakoners syn på sitt arbete. När det gäller diakoners aktivitet finns det en viss parallellitet mellan ovan nämnda studie och denna. Det kommer jag att återkomma till längre fram. Denna studie avviker dock från tidigare studier genom sin betoning på diakoners upplevelser av sitt eget arbete.

Den avgörande impulsen till att studien initierades står att finna i diakoners erfarenheter och studien syftar bland annat till att öka reflexionen över diakoners arbetssituation. Våren 2002 tog en grupp diakoner kontakt med mig för att få hjälp att belysa deras arbete i syfte att utveckla ett instrument för dokumentation av det diakonala arbetet. Denna initiala kontakt resulterade i att jag inbjöds att delta i en träff den 15 maj samma år anordnad av *Forum för kunskapsutveckling i diakonalt arbete i Luleå och Härnösand stift*. Vid denna träff kunde vi bland annat konstatera att meningsfulla instrument för dokumentation av det diakonala arbetet bör ta sin utgångspunkt i diakonernas egna erfarenheter. I brist på sådant empiriskt material beslöt vi att tillsammans samla in ett kvalitativt material i form av arbetsdagböcker som åskådliggör diakonernas tysta erfarenheter av det egna arbetet i de två nordligaste stiftet i Sverige.

Sagt och gjort – under hösten 2002 skickades ett brev till samtliga diakoner i Luleå och Härnösand stift där jag kort beskrev forskningsprojektet och inbjöd dem att delta i studien. Perioden som valts för dagboksskrivande var vecka 46, den sista veckan på kyrkoåret. I instruktionen kunde man läsa följande:

I denna arbetsdagbok vill jag att ni skall skriva ned *vad* ni har gjort under dagen, *hur lång tid* ni lade ner på de olika sysslorna och hur ni *upplevde* dem. Dagboken skall alltså sträcka sig från det ögonblick ni påbörjade arbetet till dess att det avslutades för dagen. Försök att vara så utförliga som möjligt. Ta även upp episoder som ni kanske inte direkt tänker er som arbete, men som ändå ingår i er arbetsdag. Varje dag kan ni avsluta med att ställa er frågan om det finns någonting i just denna dag som gör att den utmärker sig i förhållande till andra dagar. Vad är det som gör att just denna dag avviker eller vad är det som gör att just denna dag är som alla andra dagar?

Under den första veckan i december samma år började dagböcker strömma in till Umeå universitetet. Resultatet blev 43 arbetsdagböcker med högst varierande detaljrikedom och omfång. Författare till dagböckerna var 41 kvinnliga och 2 manliga diakoner med tjänster som församlingsdiakoner, skoldiakoner, sjukhusdiakoner och stiftsdiakoner. Det är deras dagböcker som analyseras i denna studie med avseende på *vad* diakonerna gör och *hur* de upplever sitt arbete. Innan jag går vidare med en presentation av analysen kommer jag att mer utförligt diskutera metoden och materialet då det får konsekvenser på både resultatet och de slutsatser vi kan dra med utgångspunkt i denna studie.

### **Tankar om metoden och materialet**

Denna studie syftar till att kartlägga ett område som är till stora delar utforskat. Det var bristen på tidigare forskning omkring diakoners erfarenheter av arbetet som blev det som slutligen bestämde studiens avgränsning, syfte och val av metod.

Detta är en kvalitativ studie. Kvalitativ metod är ett samlingsbegrepp för en uppsättning av arbetsmetoder som fokuserar en öppen och mångtydig empiri som utgår från studiesubjektens perspektiv (Alvesson & Sköldbäck 1994). Det material forskaren har att förhålla sig till är alltså data som redan är tolkade av informanterna själva. Det är denna tolkade verklighet som forskaren söker förstå med hjälp av kvalitativ analys (Kvale 1996).

Det material som analyseras i denna studie är dagböcker. Det är en typ av material som vanligtvis kan definieras som retrospektivt konstruerade berättelser.

A narrative can be defined as an organized interpretation of a sequence of events. This involves attributing agency to the characters in the narrative and inferring causal links between events. In the classic formulation, a narrative is an account with three components: a beginning, a middle, and an end (Murray 2003: 113-114).

Dagböcker är således en konstruktion som åskådliggör hur människor uppfattar situationer och händelser i deras livsvärld. Ett flertal psykologer och sociologer har på senare tid argumenterat för att berättandet är ett grundläggande sätt varpå människan konstituerar sina erfarenheter (se exempelvis Sarbin 1986, Crossley 2003 och Yamane 2000). Enligt Jerome Bruner (1986) kan detta återföras till en specifik narrativ kognitiv funktion.

Vad materialet i denna studie tillhandahåller är således berättelser om hur diakoner upplever sitt arbete. Vi kan aldrig vara säkra på att dessa berättelser i alla detaljer stämmer överens med andra människors, exempelvis arbetskamraters och församlingsbors, berättelser om informanternas arbete. Detta behöver inte vara något större problem då syftet inte är att ge en objektiv skildring av diakonernas arbete (om nu detta överhuvudtaget är möjligt) utan att analysera diakonernas egna upplevelser av sitt arbete. Man bör komma ihåg att det är diakonernas upplevelser av det egna arbetet som de agerar utifrån och reagerar på. Materialet ger således en inblick i diakonernas psykosociala arbetsmiljö.

Berättelser kan analyseras på en mängd olika sätt. I denna studie har jag använt mig av en analysmetod som primärt fokuserar på innehållet i enskilda sekvenser i dagböckerna (Lieblich et al 1998). Den första fasen av analysen bestod av upprepade genomläsningar av varje enskild dagbok i syfte att förstå deras specifika poäng eller budskap. Den andra fasen av analysen bestod av en *kategorisering* och *narrativ strukturering* av innehållet i varje enskild dagbok.

Kategoriseringen innebar att jag läste varje text mening för mening i syfte att generera kategorier ur datamängden som åskådliggör vad diakonerna gör och hur de upplever sitt arbete.

Dessa kategorier ligger således mycket nära det empiriska materialet i det avseendet att de antingen uttalats av informanterna eller konstruerats av mig med utgångspunkt i materialet med en begreppsapparat som faller inom diakonernas egen förståelsehorisont. Detta innebär dock inte att kategorierna är teorilösa. Det beror bland annat på att analysen av texterna styrts av sensitiva begrepp i min egen teoriarsenal som medfört att jag fokuserat på specifika processer och frågeställningar (Charmaz 2003). När de olika kategorierna fastställts och namngetts har jag fyllt ut kategorierna med exempel från dagböckerna. De olika kategorierna har differentierats i ett antal *dimensioner* som karaktäriserar respektive kategori. Vid analysen delade jag in varje kategori/dimension i tre temporala faser: förberedelse, genomförande och utvärdering/efterarbete. Vidare har varje dimension ett antal *kvaliteter*, och med detta avser jag de upplevelser diakonerna relaterar till dimensionerna. Den sista fasen av kategoriseringen innebar att jag syntetiserade analyserna av samtliga dagböcker.

Med narrativ strukturering avses att jag sökt strukturera diakonernas utsagor utifrån deras tidsstruktur och meningsstruktur. Det handlar främst om ett framhävande av dagböckernas händelsemönster. Vid denna analys fokuseras särskilt rumslig och tidsmässig bestämmelse, kausala kopplingar mellan olika händelser, problem/komplikation, upplösning och slutligen redogörelsernas poäng.

Den tredje, och sista, fasen av analysen bestod av en rekonstruktion av informanternas utsagor med hjälp av teoretiska begrepp hämtade från arbetsmiljöpsykologi. Dessa begrepp har först och främst fungerat som referens och vägledning när jag tagit mig an dagböckerna. Genom att sätta diakonernas erfarenheter i relation till teoretiska begrepp har jag kommit ifrån en mer "common-sense" förståelse till en mer distinkt teoretisk-psykologisk förståelse av dagböckerna. Med hjälp av de teoretiskt förankrade begreppen är det möjligt att se latenta innebörder i informanternas berättelser. Denna teoretiska analys är explicit i den avslutande epilogen där jag diskuterar diakonernas erfarenheter av sitt arbete utifrån psykologiska forskningsresultat om arbetsmiljö och stress.

Analysen av diakonernas dagböcker har validerats med hjälp av kommunikativ validitetsprövning. Med detta avses en prövning av analysens giltighet genom en dialog med andra deltagare i en diskurs. Steinar Kvale (1996) gör en distinktion mellan tre grupper av samtalspartners vid en sådan validitetsprövning: informanterna, allmänheten och forskarsamhället. Vid denna studie har jag prövat analysens giltighet genom en dialog med ett antal diakoner i Luleå och Härnösand stift samt forskarkollegor vid institutionen för religionsvetenskap vid Umeå universitet.

### **Individen och Svenska kyrkan som organisation**

Enkelt uttryckt innehåller arbetslivet två komponenter: individen och miljön. När det gäller individen är det utifrån ett psykologiskt perspektiv särskilt relevant att ta i beaktande personens kapacitet och motiv när det gäller arbetet. Kapacitet rör personliga egenskaper, kunskaper och förmågor medan motiv tangerar personliga behov, värderingar och förväntningar på det egna arbetet (Agervold 2001).

Arbetsmiljön kan beskrivas dels materiellt, dels organisatoriskt enligt det sätt varpå arbetet inrättats. Med utgångspunkt i detta kan vi tala om både den fysiska och den psykosociala arbetsmiljön. Samtidigt bör vi vara medvetna om att den enskildes interaktion med både den fysiska arbetsmiljön och den sociala, organisatoriska, situationen på arbetet är medvetna (och stundtals även omedvetna) akter som inkluderar deras psykiska betydelser. Det är i interaktionen mellan individ och miljö vi kan finna roten till fysisk och psykisk hälsa/ohälsa.

En person som arbetar i ett företag, en skola eller en kyrka möter en bestämd struktur som inverkar på både hur arbetet utförs och hur arbetet upplevs. Diakonerna tjänstgör i en bestämd organisationsstruktur: Svenska kyrkan. Organisationsstrukturer kan variera på olika sätt och ha skiftande grad av komplexitet (Mintzberg 1979).

Svenska kyrkan som organisation bör nog bäst definieras som en professionell byråkrati. Det ser man bland annat i det faktum att kyrkan är hierarkiskt organiserad enligt den dubbla ansvarslinjen och att de som jobbar i kyrkan är professionellt yrkesutbildade personer som lärt sig normer och regler för hur arbetet skall utföras. Det finns dock karaktäristiska kännetecken på den professionella byråkratin som enbart delvis stämmer in på Svenska kyrkan och som bör kunna få konsekvenser på upplevelsen av arbetet. Det gäller bland annat att ämbetena i en byråkratisk organisation skall ha fastställda kompetensområden. De kyrkliga ämbetena – i synnerhet diakonämbetet enligt Svenska kyrkans biskopar (1992) – är förhållandevis diffust definierade. Det kan få konsekvenser för diakonernas identitetsupplevelse. Vidare skall urvalet av personer till tjänst enbart grundas på examina. Detta överensstämmer inte med verkligheten då man som diakon förutsätts dela kyrkans livstolkning. Detta blev tydligt då jag konsulterade en diakons diakonbrev där det framgick att diakonens tjänande skall ske i trohet mot kyrkans lära och ordning. Vidare skriver biskoparna i brevet om kyrkans ämbete (1992) att det diakonala tjänandet förutsätter att diakonen har vissa bestämda personliga egenskaper, nämligen ”en stor lyhördhet och klarsyn, medvetenhet och handlingskraft”. Slutligen skall varje befattning i en byråkratisk organisation idealt sett ingå i en karriärstege. Detta gäller i hög grad för kyrkans präster medan det är betydligt mer otydligt huruvida en sådan karriärstege faktiskt existerar för diakonerna. Detta skulle kunna vara en potentiell faktor som skulle kunna inverka på diakonernas upplevelse av det egna arbetet (Gustafsson 1997).

## Diakoners berättelser om sitt arbete

Jag har ett kanonjobb där jag kan vara kreativ och använda alla mina gåvor!

Veckan har varit intensiv och mycket har hänt. Jag känner mig alldeles utpumpad av alla möten och träffar och ALLDELES FÖR LITE SÖMN. /---/ Timantalet har blivit mycket mer än fyrtio timmar den här veckan men jag tror att nästa vecka blir lugnare.

### *Ingång*

Närläsningen av diakonernas dagböcker övertygade mig om att diakonerna i de två nordligaste stiftet i Sverige har ett mycket varierande, stimulerande och utmanande arbete. En spontan reaktion när jag läste dagböckerna var att diakoner förefaller vara, på gott och ont, mästare i simlantarbete. Det medför att arbetet stundtals upplevs som splittrat. De flesta trivs med sitt arbete, de har en förhållandevis stor egen kontroll över hur arbetet utförs och de arbetar i genomsnitt inte mer än det som ryms inom ramen för deras tjänster. (Härvidlag bör det påpekas att det finns exempel på diakoner som under den aktuella veckan hade en arbetstid som närmade sig 60 timmar.) Trots detta rapporterar diakonerna genomgående om upplevelser av stress, trötthet, känslor av otillräcklighet, psykosomatiska symtom, sömnproblem och gränsfall av utbrändhet. Orsakerna till detta står sannolikt att finna i såväl individuella faktorer som den omgivande fysiska och psykosociala miljön.

Analysen av dagböckerna visade att diakonerna under vecka 46 var engagerade i 8 kategorier av arbetsuppgifter: själavård, gudstjänster, undervisning, öppen verksamhet, administrativt arbete, fortbildning/handledning, praktiskt hushållsarbete och personalmöten. Varje huvudkategori kan exemplifieras med ett antal dimensioner och upplevelsekvantiteter. Man kan tydligt notera att tyngdpunkten vid någon av de tre temporala faserna (förberedelse, genomförande och utvärdering/efterarbete) ligger något olika i de olika kategorierna. Vidare är positiva såväl som negativa upplevelsekvantiteter relaterade till arbetssysslornas olika temporala faser och till den kontext där arbetet sker.

### *Att vara diakon är att vara själavårdare*

Det som återkommande framträder i diakonernas dagböcker är att de uppskattar mötet med andra människor under arbetet. En diakon skrev på följande sätt i sin dagbok:

Det som är det allra mest positiva med arbetet, kontakten med enskilda människor, är också det som ibland är det allra svåraste. Då tänker jag på när personer jag haft mycket kontakter med blir svårt sjuka och dör eller när människor har svåra problem som inte går att lösa. Sådant bär man med sig!

När diakonerna refererar till det interpersonella mötets betydelse för den egna upplevelsen av arbetet avser de vanligtvis olika former av själavård. Denna typ av aktivitet upptar en stor del av diakonernas vardag. Detta stämmer väl överens med de resultat som framkommit i tidigare studier av diakoners arbete (Bäckström 1994, Sandahl 1998).

I likhet med diakonen ovan, tar informanterna ofta upp att tillfredsställelsen med denna typ av arbetsuppgifter även är förknippade med stora utmaningar som kan upplevas belastande i vissa avseenden. Denna belastning är relaterad till det ansvar de upplever att de har för de människor de vårdar. Det kan även exemplifieras med följande citat av en församlingsdiakon:

Dagen har innehållit fyra olika samtal, förutom de löpande med arbetskamrater och annan personal. Detta innebär inte bara tidsmässigt engagemang, utan också känslomässigt. Det är ibland svårt att hinna och orka ställa om sig mellan de olika samtalsinnehållen. Dagens samtal pendlade mellan förälskelse och fördjupad gudstro och förtvivlan över ett barns sakta borttynande och en ratad hustru och hennes otrogne, lögnaktige make. Variationen i samtalen visar mig hur viktigt det är att finnas som medmänniska, att vara öron, vara en "som stannar kvar", som en uttryckte det. Känner mig trött, ödmjuk, förtvivlad, men ändå tacksam över att få vara i den situation jag är.

Min förförståelse av själavården grundar sig på professor Owe Wikströms definition:

Själavård innebär att utifrån den kristna kyrkans tro och verklighetsuppfattning genom det enskilda samtalet stödja människans psykiska och andliga utveckling. (Wikström, 1999: 175)

Med utgångspunkt i denna definition kan många av diakonernas enskilda möten med andra människor definieras som själavård, även om diakonerna själva vanligtvis undviker denna benämning. Det jag tolkar som själavård benämner informanterna, när de inte explicit använder denna beteckning, bland annat som hembesök, sjukbesök, uppvaktningar och sorgegrupper.

När de olika själavårdande uppgifterna analyserades utifrån de temporala dimensionerna visade det sig att diakonerna lade ned väldigt lite tid till förberedelse och utvärdering av de enskilda samtalen. Fokuseringen lades helt ned på genomförandefasen.

Upplevelsen av genomförandet av de själavårdande samtalen varierade, av naturliga skäl, mycket, bland annat beroende på arten av det aktuella mötet. Några av församlingsdiakoner uttryckte en stor ambivalens inför uppvaktningar på födelsedagar. Någon motsvarande ambivalens återfinns inte i de andra typerna av själavård. Den typ av själavård som samtliga upplevde odelat meningsfullt är sorgegrupper. När det framkommer negativa anmärkningar i relation till denna typ av aktivitet rörde det sig främst om brister i det organisatoriska eller den fysiska miljön där sorgegrupperna har sina sammankomster. Men, och det är viktigt att komma ihåg, upplevelsen av meningsfullhet behöver självfallet inte innebära att det saknas redogörelser om att diakonerna kan uppleva sig utmattade av den ansträngning sorgegrupperna medför.



Wikström gör en teoretisk distinktion mellan fyra olika dimensioner av själavården: omsorg, besinning, tolkning och fördjupning. Med omsorg avses erbjudandet av mänsklig värme och förståelse i det själavårdande samtalet. Besinning innebär en fokusering vid den enskildes erfarenheter. Den teologiska tolkningen refererar till hur själasörjaren verbalt eller icke-verbalt fogar ”de disparata uttrycken i en relativt privat livsberättelse till det universum som den kristna livstolkningen tillhandahåller” (Wikström 1999: 184). Fördjupning, slutligen, avser en vägledning till ett personligt tillägnande av den kristna övertygelsen.

Även om dessa dimensioner inte kan frikopplas från varandra på ett naturligt sätt i den praktiska själavården har jag använt mig av dessa dimensioner som ett teoretiskt raster när jag analyserade diakonernas beskrivningar av den själavårdande verksamheten. Denna analys gav vid handen att diakonerna främst ägnade sig åt omsorg och besinning. Det är ytterst ovanligt att informanterna refererade till tolkning och fördjupning. Detta resultat återspeglar en betoning av den karitativa, vårdande, aspekten av själavården på bekostnad av den kerygmatiske (förkunnande) sidan (Wikström 1999: 223).

Att det själavårdande arbetet får denna profilering kan bero på ett flertal faktorer. En möjlig orsak är att diakonerna agerar i sin själavårdande roll utifrån en snävt definierad diakonal identitet och att det är detta som avgör själavårdens utformning. Ett sådant agerande kan säkert i vissa fall bygga på någon form av ”arbetsdelning” mellan diakonerna och prästerna i vissa församlingar. Det kan också vara så att själavårdens utformning i stor utsträckning bestäms av klienternas definition av situationen, att de personer som söker upp en diakon för samtal gör detta med medvetenheten om att ämbetsutövarna är diakoner och inte, exempelvis, präster. Detta får som resultat att de symboliska interaktionerna mellan diakon och klient får en bestämd utformning. Men det kan också vara på det sättet att det själavårdande arbetet får sin utformning på grund av en bristande planering och utvärdering av samtalen från diakonernas sida. Detta aktualiserar vikten av en god dokumentation av det diakonala arbetet.

#### *Att vara diakon är att aktivt medverka i gudstjänster*

En andra kategori av arbete diakonerna nämner i dagböckerna är medverkandet, och deltagandet, i olika typer av gudstjänster. Med gudstjänster avses andakter, meditationshandledning och huvudgudstjänster. Andakter avser både den enskilda andakten och de andakter där diakoner medverkar i olika sammanhang. Det är förhållandevis vanligt att diakonerna håller egen andakt på arbetstid, något som de värdesätter högt.

Enligt styrdokumentet är diakonernas liturgiska funktioner självklar och vid tidigare studier har man kunnat belägga att diakonerna verkar (eller åtminstone bör verka) i gudstjänsterna (Bäckström 1994). När jag analyserade diakonernas medverkan i gudstjänstlivet utifrån de

temporal dimensionerna förberedelse, genomförande och utvärdering, visade det sig att diakonerna lade ned tid för förberedelser och genomförande medan det inte framkommer att medverkan i gudstjänster utvärderas.

Till förberedelserna räknade jag, vid sidan av förberedandet med att välja texter, böner, skriva andakter osv., även det praktiska arbetet med att göra i ordning gudstjänstlokalen, lägga ut psalmböcker och hjälpa personer med olika handikapp och sjukdomar så att de kan närvara vid träffarna. Vid analysen av genomförandefasen framkom det att diakonerna främst hade till uppgift att läsa texter ur Bibeln, leda förbönen och tackbönen vid mässa. Vid andakter höll de även kortare betraktelser. Det nämns inte i någon av dagböckerna att diakonerna predikat under söndagens gudstjänst. Det bör dock nämnas att diakonerna vid valideringen påpekat att det i några fall skett under kyrkoåret.

Upplevelsen av planeringsfasen präglas i undantagsfall av vissa samarbetssvårigheter med personer i andra yrkeskategorier och stundtals hinner inte diakonerna med att planera sin medverkan på det sätt de önskar: "Brukar titta på dagens förbön men det hann jag ej idag så det får bli den skrivna. Det är viktigt att man är förberedd för sina uppgifter." Upplevelsen av att genomföra gudstjänsterna beskrivs med positiva termer. Mängden av arbete har dock i vissa fall medfört att diakonerna upplevt sig splittrade under gudstjänsterna, vilket i något fall medfört att de glömt bort att inkludera inslag i gudstjänsten som planerats.

#### *Att vara diakon är att vara pedagog*

Att vara diakon är att i stor utsträckning vara pedagog. I det insamlade materialet framkommer det att diakonerna är involverade i många olika typer av pedagogiskt arbete. Den undervisning de nämner är konfirmandundervisning, bibelstudier, meditationsundervisning och föreläsningar vid universitet och högskolor.

Även när det gäller de pedagogiska arbetsuppgifterna framkommer det att de planerar och genomför undervisningen men att de lägger ned mycket lite tid till utvärdering av den pedagogiska insatsen. Det pedagogiska arbetet beskrivs positivt. De använder begrepp som "inspirerande", "spännande" och "utmanande".

#### *Att vara diakon är att aktivt medverka i öppen verksamhet*

Genomgående framkommer det att diakonerna är engagerade i en kategori av arbete som jag benämner "öppen verksamhet". Med detta avses exempelvis missionsauktioner, verksamhet för äldre och daglediga, finskspråkiga, utvecklingsstörda, barn och ungdom, bi-, homo- och transsexuella och unga mammor. Dessa verksamheter både planeras och genomförs under den aktuella perioden. Det visar sig att diakonerna "känner starkt" för dessa verksamheter, att de

lägger ned mycket tid på dem och att de ibland får kämpa för att aktiviteterna skall kunna genomföras. I den här typen av arbete kan också spänningar i arbetslaget komma till ytan. Det kan exemplifieras med följande, något humoristiska, skildring av en missionsauktion:

Jag var som spindeln i nätet. Hälsa alla välkommen blev min uppgift? Prästen kom senare! Tusen frågor och jag sprang kring hela tiden. En del av de som arbetade blev nervösa och irritationen fanns i luften, tur att jag är van!!!! Det var en trivsamt stämning. När klockan blev femton, började auktionen och då blev jag "springflicka" ut med auktionsgodset till köparna. Jag sprang utan avbrott i c. 2 timmar med ett avbrott för toabesök. Prästen avvek efter den korta andakten vid 15-tiden. När auktionen var över avtackades de medhjälpande av mig, oförberett. Lite lätt eftersnack återstod. Arbetsdagen avslutades klockan 18.00. O, så skönt att det var över och resultatet blev många sköna tusentals kronor. Måtte de komma till välsignelse.

I denna episod framträder två gestalter tydligt: prästen och diakonen. De agerar i olika roller i berättelsen. Prästen agerar i en snävt definierad prästroll medan diakonen tvingas till att gå in och ut i flera olika roller under den aktuella sammankomsten. Det sätt varpå aktörerna agerar i sina roller gestaltar den påtagliga spänning som finns i texten mellan "den ansvarslöse" och "den ansvarsfulla". Prästen, som inte tar sitt ansvar för aktiviteten i dess helhet, dyker upp som "gubben i lådan" och håller andakten för att sedan försvinna. Diakonen, som tar ansvar för sammankomsten, inser behoven och ser till att allt fungerar genom att agera som värd, springflicka och så vidare.

Det sätt varpå diakonen narrativt strukturerar berättelsen indikerar att sammankomsten var dåligt planerad och att ansvarsförhållandet inte var klart definierat i förväg. Detta är nog inte hela sanningen, då det finns skäl att anta att det finns en spänning i interaktionen mellan präst och diakon som inte enbart är begränsad till detta tillfälle. När de andra blev nervösa och irriterade konstaterar diakonen: "tur att jag är van".

#### *Att vara diakon är att vara administratör*

Förhållandevis mycket av diakonernas arbetstid går åt till diverse administrativa uppgifter. Det handlar om post och e-posthantering, expeditionstider, telefontider, brevskrivande, kontakt med myndigheter och dylika administrativa uppgifter. Administration är en kategori av arbete som diakonerna sällan upplever positivt. En diakon skriver:

Det blir lätt mycket administration, tycker jag. Mycket är ju nödvändigt, men jag reflekterar kring hur mycket tid det får ta. Blir det på bekostnad för annat?

Ingen av diakonerna har invändningar mot det administrativa arbetet i sig. I likhet med diakonen ovan inser de att administration tillhör arbetet och är ofrånkomligt. Vad diakonerna ifrågasätter är mängden av kontorsarbete. I några fall har diakonerna kunnat ge förklaringar till den administrativa kvantiteten genom att hänvisa till vakanser på administrativa funktioner i

församlingen. Även om dessa diakoner har kunnat begripliggöra kvantiteten kvarstår missnöjet med omfattningen. Administrationen, i alla dess former, ger upphov till stress. Den stressfyllda administrationen är inte primärt relaterad till absoluta mått i det avseendet att de fysiskt inte orkar med arbetet. Det är den relativa mängden av administration diakonerna reagerar på, att det inkräktar på viktigare arbetsuppgifter. Den stress administrationen åstadkommer är således, åtminstone delvis, relaterat till diakonernas upplevelser av de behov människor i deras omgivning har av exempelvis själavård. Här kommer man inte ifrån att diakonernas stress är relaterat till deras egna bestämningar av vad det är som bör känneteckna det diakonala arbetet.

Tillgänglighet förefaller att vara ett ideal hos många diakoner. Den moderna teknologin skapar stora möjligheter att vara tillgänglig för allt fler människor. I diakonernas dagböcker kan man notera att, åtminstone flertalet av dem, tillägnat sig denna teknik. Mobiltelefoner, telefonsvarare och e-post har blivit del av deras dagliga arbete. I vissa fall är det tydligt hur denna teknik blir en källa till stress då den kombineras med ett ideal om tillgänglighet. Detta kan åskådliggöras med följande komprimerade utdrag ur en diakons arbete under hela veckan:

*Måndag.* Vaknar hemma kl. 6.30. Tankarna för direkt till jobbet, det känns stressig att gå till jobbet. Man vet att det finns mycket att göra efter en veckas semester, mycket ogjort. Kl. 7.55; kommer fram till jobbet. Telefonen ringer redan i mitt rum när jag kommer fram. Det ringer en man som har sökt mig, när jag har varit ledigt. Han vill ha ett hembesök på samma dag. Pratar med honom länge i telefonen och jag lovar att komma och träffa honom litet senare på eftermiddag. /---/ 8.45-9.15, Lyssnar av telefonsvarare och läser e-mail + svara dem. 9.15-9.30; Fikat tillsammans med andra. 9.30 – 12.15; Telefontid: sitter i kontoret och tar emot samtal, planerar veckans verksamheter, planering inför dagens hembesök; läser anteckningar, jag fick av min kollega, ordnar en träff med en förskola, läraren jobbar i församling X, ordnar ett möte med en annan diakon, angående ett nytt projekt som vi har med kommunen. 12.15 – 12.45; Lunch (mobilen med om någon ringer). 17.30; På väg hem. Tar emot ett samtal i bilen. Det är min kollega som ringer angående jullunch för äldre. /---/

*Tisdag.* Kl. 6.30 Vaknar hemma, sätter på mobilen, ifall någon ringer, läser av mobilsvaren redan hemma. /---/ Kl. 7.55 – 9.15; lyssnar av telefonsvararen, kollar igenom vanligt post och läser e-mail. Skriver några e-mail själv. (Det här känns alltid litet bortkastad tid, när man sitter framför datan. Man tappar kontakten med sina kollegor, eftersom allt går igenom e-mail.) /---/ Kl.10.30 – 12.00; fortsätter med telefontid som har egentligen börjat redan kl.9.30 (Under telefontiden kommer många också hit utan att de har ringt först. I och för sig är det ju bra att de har hittat mig, men samtidigt finns det de som försöker att ringa och då är jag upptagen med något annat och kan inte svara.) Under telefontid försöker jag att göra all planering och skrivarbete så att det finns mera tid för hembesök under eftermiddagarna./---/ Kl. 12.00 – 12.45; Lunch (mobilen har jag med). /---/ Kl. 17.00: Dagen är slut, åker hem. Jag har mobilen på hela hemresan./---/

*Onsdag.* Kl. 10 – 11; Ringer till nätverkstekniker, för att få hjälp med datan. (Känns väldigt frustrerande p.g.a. att man tappar värdefulla minuter på något onödigt.) 11 – 11.30; Äntligen fungerar datan så att jag kan läsa post och skriva ut programmet./---/

*Torsdag.* Kl. 7.30: På väg till jobbet, slår på mobilen. Kl. 8.00 – 8.30: Lyssnar av telefonsvarare och läser e-mail. Svarar dem. /---/ Kl. 17.00: Slutar dagen. Stänger av mobilen först hemma kl. 18.00. /---/

Fredag, Kl. 7.20: Sätter på mobilen i bilen på väg till jobbet. Kl.8.00 – 8.30: Börjar med att läsa e-mail. Jag får veta att en av mina kollegor har blivit sjuk. /---/ Kl.14 – 15: Svarar e-mail, gör beställning av saker till det nya lokal. Kl. 15.00 Avslutar dagen. Har mobilen ändå på några timmar hemma. Fredag blev kortare dag p.g.a. att onsdag blev så lång och intensiv. På fredagarna är det lättare att ta ledigt eftersom då har man inga grupper. Men jag har alltid mobilen på om jag slutar tidigare. Då kan människor ändå kontakta mig om dom vill.

Det bör noteras att denna diakon utmärker sig i sin dagbok genom den fokusering som ligger vid mobiltelefonen och datorn. Hon är således på intet sätt representativ i den betydelsen att det är vanligt att diakonerna i denna undersökning i genomsnitt lägger ned lika mycket tid på sin e-posthantering. Vederbörande kan snarast förstås som ett "extremfall" som väldigt tydligt exemplifierar många diakoners upplevda stress i relation till den nya tekniken.

#### *Att vara diakon är att utvecklas*

Inom ramen för det diakonala arbetet ingår även fortbildning och personlig utveckling. Den kategori av arbete som jag benämner fortbildning/handledning inkluderar aktiviteter såsom enskild fördjupning via läsning av litteratur, kurser och enskild handledning.

Analysen av dagböckerna visade att förhållandevis många av diakonerna hade åtminstone en viss tid avsatt under den aktuella veckan för enskild läsning av litteratur som fördjupning. Det handlade dels om facklitteratur, dels "andlig" litteratur. Detta upplevdes av samtliga som viktigt och positivt. Några av diakonerna var under den aktuella veckan på olika kurser relaterade till arbetet. Det handlade om fackliga kurser och fortbildningskurser i själavård. Deltagandet i kurserna beskrivs genomgående i positiva ordalag och den fördjupning de tagit del av får konsekvenser för deras arbete och synen på detsamma. En diakon, som inte beskriver några uppenbara stressymtom, skriver i anslutning till en facklig kurs vederbörande deltog i på följande sätt:

Ingen deltagare utom mina arbetskamrater och jag tycktes ha arbetsledare/chefer som inbjuder till arbetsplatsträffar, utvecklingssamtal och lönesamtal /---/ de flesta kursdeltagare verkar sakna inflytande över sin egen arbetssituation. Kan det vara så här illa? Vi är verkligen privilegierade hos oss. Å andra sidan har vi gått igenom ett omfattande förändringsarbete /---/ allt arbete vi har lagt ner på att skapa en tydlig organisation och att riva revirgränser har gett resultat.

Vidare gick några av diakonerna på enskild handledning och handledning i grupp. Dessa handledningsträffar var i vissa fall relaterat till pågående utbildningar inom ramen för tjänsten och i vissa fall rör det sig om en kontinuerlig aktivitet som syftar till att underlätta för diakonerna att bearbeta sina erfarenheter i tjänsten (Wikström 1992). En diakon beskriver det på följande sätt:

Jag går i en grupphandledning. Det känns som både ett "måste" och ett privilegium att få gå i handledning. Vi är 6 stycken diakoner och vår handledare är en psykolog som har sin tjänst på BUP. Det är bara så BRA!

Fortbildning och handledning är en mycket viktig kategori av arbete då det skapar ett forum för diakonerna att vidmakthålla den produktiva förmågan och förbättra metoderna för att nå syftet med det egna arbetet.

#### *Att vara diakon är att utföra praktiskt hushållsarbete*

En kategori av arbete som var mycket frekvent i församlingsdiakonernas dagböcker var olika typer av praktiskt hushållsarbete. Det handlar om diskning, dukning, städning, kokning av kaffe och te, servering, inköp av livsmedel, inköp av färger och tapeter, strykning, sätta upp gardiner och så vidare. Det förvånade mig att denna kategori av arbete återkommer i nästan alla dagböcker då det inte finns något i de officiella styrdokumenterna som explicit nämner denna typ av arbete och det nämns inte i tidigare studier av diakoners arbete (Bäckström 1994, Sandahl 1998). Vidare är det inte en kategori av arbete som förekommer vid beskrivningen av arbetsuppgifter vid utannonsering av diakontjänster (Fredrikson 2001, Fredriksson & Sandahl 2002). Slutligen bör denna kategori av arbete, åtminstone i vissa fall, inkräkta på andra professioners arbete inom församlingarna.

Tyvärr kan jag inte, på grund av metoden och materialets art, säga exakt hur mycket tid som går åt till praktiskt hushållsarbete. Man bör också notera att jag skrev "nästan alla dagböcker" då denna kategori av arbete inte nämns av de manliga diakonerna. Orsakerna till detta kan vi bara spekulera över. En orsak till detta kan vara att även de manliga diakonerna utför dem i lika stor utsträckning som kvinnorna men att de av olika orsaker väljer att inte nämna dem. En annan orsak, som jag själv tror är rimligare, är att denna kategori av arbete faktiskt utförs av kvinnorna i större utsträckning än männen och att det är orsakat av att traditionella könsrollsmönster för det diakonala arbetet är levande i Svenska kyrkans församlingar, åtminstone i de två nordligaste stiftet. När det gäller denna kategori av arbete förekommer det ytterst få reflexioner från diakonerna över hur de upplever denna typ av arbete. Det handlar vanligtvis om ett konstaterande, något som nämns i förbigående.

#### *Att vara diakon är att sitta på personalmöten*

Kontakt med sina arbetskamrater är mycket viktigt i flera avseenden. I diakonernas dagböcker framträder personalmöten som en specifik kategori av arbetssysslor. Med denna kategori avses personalfika, utvecklingssamtal och övergripande personalplanering. Denna kategori av arbete upplevs generellt mycket positivt av diakonerna. När de gemensamma träffarna i arbetslaget beskrivs i negativa termer är det uteslutande relaterat till upplevda samarbetsproblem inom organisationen. I dessa fall kommenterar diakonerna dessa träffar vanligtvis kort och lakoniskt med utsagor som: "Stämningen var god denna gång, ovanligt."

Träffarna är dock för många ett positivt ögonblick som avbryter ett arbete som stundtals upplevs som ensamt. Mötet med de andra ger kraft och energi, en diakon skriver:

Skönt att ha fler att umgås med ibland! De dagar jag inte unnar mig den lilla stunden på förmiddagen blir jag mycket tröttare.

Detta är en typ av arbete som kan definieras som kontextuella prestationer. Värdet av denna kategori av arbete kan knappast överskattas. Det handlar inte enbart om att diakonerna får träffa andra yrkeskategorier i kyrkan, utan också om att skapa ett forum där diakonerna kan medverka till att skapa ett gott klimat på arbetet, en organisatorisk medborgarskapsanda. Ett flertal av diakonerna konstaterar dock i sina dagböcker hur de tvingats hoppa över gemensamma fikapauser och lunchpauser i brist på tid. Detta måste betraktas som olyckligt då det medför att de inte ges utrymme att vara med och skapa en social situation på arbetet som främjar ett effektivt uppgiftsbeteende i organisationen.

### **Epilog**

I denna studie har jag analyserat vad diakoner i Luleå och Härnösand stift gör under sitt arbete och hur de upplever sitt görande. De arbetsuppgifter diakonerna nämner i sina dagböcker överensstämmer i stort med de riktlinjer som finns i styrdokumentet. Det man kan notera är att den politiskt aktiva uppgiften i den diakonala ämbetsövningen som betonas i flera styrdokument saknas i dessa dagböcker. I detta avseende överensstämmer denna studies resultat med tidigare undersökningar (Bäckström 1994).

Indelningen av de diakonala arbetsuppgifterna i åtta kategorier gör inte anspråk på att vara absolut. Det finns skäl att tro att fortsatta explorativa studier av diakoners arbete kan uppenbara andra kategorier av arbete som inte omnämns av diakonerna i två nordligaste stiftet. Att de karitativa, liturgiska och pedagogiska arbetsuppgifterna är centrala uppgiftsområden för diakonerna har framkommit i tidigare studier (Bäckström 1994, Sandahl 1998). I denna studies material finns det indikationer på att det praktiska utövandet av dessa arbetsuppgifter är något ensidigt då det genomgående finns påtagliga brister när det gäller planering och utvärdering av arbetet. Dessa aspekter av det diakonala arbetet bör studeras närmare då det har potentiella effekter på såväl genomförandet av arbetet som ohälsa.

Samtliga styrdokument och tidigare studier av diakoners arbete är överens om att självvård är ett centralt arbetsområde för diakoner (Bäckström 1994). Detta har verifierats i denna studie. Diakonerna utför mycket självvårdande arbete och de värderar detta arbete högt. När det gäller genomförandet av självvården har jag funnit att diakonerna ensidigt betonar omsorg och besinning

på bekostnad av tolkning och fördjupning. Detta är en aspekt av det självvårdande arbetet som bör studeras närmare både kvalitativt och kvantitativt.

I det insamlade materialet finns det indikationer på att diakonerna undviker att benämna sitt självvårdande arbete som självvård. Det kan självfallet finnas många orsaker till detta, exempelvis en osäkerhet från diakonernas sida om de på detta sätt inkräktar på prästernas yrkesuppgifter som traditionellt definieras som "självvård". Det finns indikationer på att detta resultat kan vara en konsekvens av önskvärda beskrivningar av tjänsternas arbetsuppgifter i platsannonserna. Vid en tidigare analys av 203 platsannonser i *Svenska Kyrkans tidning* under år 2000 visade det sig att församlingarna i enbart 16 % av annonserna önskade att diakonerna skulle ägna sig åt självvårdssamtal. Motsvarande procentsats för "sjuk- och hembesök", "Nå/stödja människor i utsatta situationer", "Enskilda samtal", "Mottagning, kurativ verksamhet" och "Omsorg om enskilda församlingsbor" var sammanlagt 52 % (Fredriksson 2001).

Det man kan notera i styrdokumentet är att diakonernas arbete definieras utifrån det man inom arbets- och organisationspsykologi betecknar som "uppgiftsprestationer", dvs. de uppenbara målinriktade aspekterna av beteendet på arbetet (Borman & Motowindlo 1993). Denna exklusiva fokusering vid uppgiftsprestation finner man även vid tidigare studier av diakoners arbete. I denna studie har de kontextuella prestationerna lyfts fram i anslutning till diakonernas arbete. Med "kontextuella prestationer" avses arbetets sociala aspekter, att den anställde förväntas att bidra till ett gott arbetsklimat på arbetsplatsen. Det innebär bland annat att den anställde förväntas bidra till att organisationen fungerar på bästa sätt, att främja ett effektivt uppgiftsbeteende och att stödja och försvara organisationens syften (Organ 1988). I denna studie har vi sett att diakonerna är engagerade i denna typ av aktiviteter genom olika typer av "personalmöten". Upplevd stress medför dock att diakonerna inte menar sig kunna delta i denna typ av aktiviteter i den grad de finner önskvärt. De personliga initiativ som tas för att organisationen skall fungera smidigt, bland annat genom att utföra praktiska hushållssysslor, tyder på ett proaktivt förhållningssätt gentemot arbetet som i många fall går utöver arbetsbeskrivningarna.

Till skillnad mot tidigare studier har jag även analyserat diakonernas narrativt rekonstruerade upplevelser av arbetet. I detta material finns det indikationer på en stressupplevelse hos många diakoner som måste tas på allvar då stress är förknippat med olika typer av fysisk och psykisk ohälsa (Karasek & Theorell 1990, Osterholz et al 1987, Herbert 1993). Stress är relaterat till anpassningen mellan individ och miljö. Inom modern stressforskning gör man en distinktion mellan olika typer av stressorer på arbetet. Det handlar bland annat om fysiska stressorer, arbetsrelaterade stressorer, roll och position i organisationen, karriärfaktorer, sociala stressorer och tidsfaktorer.



Fysiska stressorer förekommer i några enstaka fall i materialet. Det handlar om diakoner som är hänvisade till att bedriva självvård i arbetsrum de delar med andra arbetstagare, bullriga arbetsrum, och de som tvingas färdas regelbundet på trafikfarliga vägar för att göra hembesök och medverka i olika aktiviteter. Detta förefaller vara problem som skulle kunna gå att lösa med ganska enkla medel i de församlingar där diakonerna verkar. Men frågan är om stressen enbart är relaterade till den fysiska arbetsmiljön. Det har visat sig att de diakoner som tar upp denna typ av problem indikerar en bristande kontroll över sin arbetssituation. Vid tidigare studier av arbetsrelaterad stress har man funnit ett positivt samband mellan graden av fysisk stress och bristande kontroll över arbetet (Karasek & Theorell 1990, Glass & Singer 1972).

Arbetsrelaterade stressorer handlar bland annat om kvantitativ överbelastning (tidspress), kvantitativt underutnyttjande (för lite att göra), kvalitativ överbelastning (för komplexa arbetsuppgifter) och kvalitativt underutnyttjande (monotoni). I dagböckerna har jag inte funnit några tydliga indikationer på att den upplevda stressen skulle vara arbetsrelaterad i detta avseende. Däremot kan man se tydligt att diakonerna uppfattar arbetsuppgifter som definieras som mindre väsentliga, eller uppgiftsirrelevanta, exempelvis administrativt arbete, som stressande. Detta indikerar vikten av att göra en tydlig distinktion mellan god och dålig stress, samt att kognitiva faktorer spelar en avgörande roll för upplevelsen av stress.

I tidigare forskning har man vidare funnit att det finns ett samband mellan stress och individens roll och position i organisationen. Det handlar bland annat om oklara rollkrav, rollkonflikter, rollupplösning och ansvar för människor. I den löpande texten ovan har jag gett några exempel där oklara rollkrav och rollkonflikter orsakat stressfyllda situationer. Även om detta påtagligt inverkat negativt på upplevelsen av arbetet är nog det upplevda ansvaret för församlingsborna den faktor som i största grad ger upphov till en upplevelse av stress. Detta upplevda ansvar medför att de har svårt att släppa tankarna på dem även när de är lediga, att de till och med – som en diakon skriver – går på en begravning under sin lediga dag. En diakon skriver: "Upplever att jag, även när arbetsdagen är slut, funderar, tänker, planerar, skriver upp 'kom ihåg', förbereder etc. när jag är hemma, på kvällen." I dessa fall är det ofta svårt att med säkerhet avgöra om arbetsmiljöproblemet främst är relaterat till individuella faktorer, såsom exempelvis bristande kapacitet att dra gränser eller orimligt ansvarstagande för församlingsborna, eller om det handlar om brister i organisationen.

I tidigare forskning har man funnit att karriärfaktorer inverkar på den upplevda stressen. Det handlar bland annat om att en för snabb karriär medför att den anställde inte hinner sätta sig in i arbetsuppgifterna, att en alltför långsam karriär eller frånvaron av karriärmöjligheter medför besvikelser och frustrationer, samt otrygghetsfaktorer som risk för uppsägning medför en upplevd stress. Jag har tidigare antytt att karriärmöjligheterna för en diakon i Svenska Kyrkan är

förhållandevis begränsad och att detta skulle kunna vara en potentiell faktor som skulle kunna medföra en stress hos diakonerna. I det insamlade materialet finns det dock inga indikationer på att diakonernas upplevda stress skulle vara relaterad till detta. Detta är i sig intressant och väcker en rad frågor om vad det är hos diakonerna (eller organisationen) som gör att stress relaterad till karriär inte förefaller vara vid aktuellt. Är det så att diakonerna har gjort ett medvetet val att ställa sig utanför karriärstegen genom sitt val av yrke eller ser de valet av yrke som målet för sin karriär?

Sociala stressorer rör frånvaron av goda relationer till kollegor, chefer, kunder, och så vidare, samt förekomsten av mobbning och trakasserier på arbetet. I det insamlade materialet finns det indikationer på att diakonerna i viss utsträckning relaterar den upplevda stressen till problematiska relationer till kollegor och chefer, dock inte till församlingsbor. Det finns ingenting i detta material som indikerar utpräglad mobbning eller trakasserier.

Slutligen har jag funnit att några av diakonerna relaterar den upplevda stressen till tidsfaktorer, då handlar det om att det diakonala arbetet utförs på udda arbetstider.

Sammanfattningsvis kan man alltså se att denna studie indikerar att det finns ett, av diakonerna upplevt, samband mellan stress och fysiska stressorer, roll och position i organisationen, sociala stressorer, samt tidsfaktorer. Enligt den kognitiva transaktionella stressteorin är det individens bedömningar av de egna resurserna i förhållande till omgivningens krav som är avgörande för om förhållanden i miljön leder till en stressreaktion. Stimuli i omgivningen bedöms och tolkas initialt utifrån om de indikerar neutralitet, skada/förlust eller hot/utmaning. Denna primära bedömning innebär alltså att individen söker identifiera om det föreligger en stressfaktor. Detta följs av en sekundär värdering av situationen där individen kontrollerar sina stresshanteringsresurser och de valmöjligheter som finns att tillgå. Det sista steget består i att individen söker göra något åt situationen. Generellt föreligger det fyra olika reaktioner: flykt, attack genom att antingen hantera problemet eller de känslor som uppkommer i situationen, omtolkning av situationen, samt passivitet, dvs. att inte göra något alls (Lazarus & Folkman 1984).

I det insamlade materialet har jag sökt att identifiera de strategier diakonerna använder för att hantera de situationer som orsakar stress. Detta har inte varit enkelt på grund av bristande information i diakonernas dagböcker. På grundval av det begränsade material jag har tillgängligt finns det indikationer på att passivitet, flykt och hanterandet av de egna känslorna är de dominerande strategier som används. Det finns ytterst få indikationer på att diakonerna sökt att aktivt ta itu med de psykosociala arbetsmiljöproblem som föreligger på arbetsplatserna. Detta resultat måste dock uppfattas som mycket preliminärt och det väcker en rad frågor som bör belysas i framtida studier av diakoners arbetssituation.

Slutligen vill jag reservera mig mot att dra alltför snabba och vidlyftiga slutsatser om de indikationer som finns på en upplevd stress hos diakonerna. Jag har tidigare antytt att det inte finns något enkelt samband mellan stressorer och hälsofarlig stress. Detta beror bland annat på att den upplevda stressen är relaterad till individens inre resurser. Det finns gott om empiriska belägg för att förmågan till stresshantering bland annat är relaterat till personlighetsfaktorer, kognitiv stil, emotionella copingstrategier, motivation, tidigare meriter och kunskaper. I denna studie har jag ett material som ger kunskaper om hur informanterna upplever sitt arbete, men jag har ytterst begränsade kunskaper om diakonernas personliga resurser. För att få kunskap om dessa resurser krävs ytterligare datainsamling. Vidare är upplevelsen av stress och förmågan att hantera stressfyllda situationer relaterad till socialt stöd, det intrikata sociala samspel som faktiskt sker ute på arbetsplatserna, samt det sätt varpå arbetet organiserats. För att kunna förklara orsakerna till diakonernas upplevelse av stress bör den fortsatta datainsamlingen kompletteras med etnografiska studier som inkluderar observationer av diakonernas faktiska interaktioner med kollegor, chefer och "klienter", samt intervjuer (eller enkäter) med andra aktörer inom organisationen. I bristen på denna typ av material är det ytterst vanskligt att dra några generella slutsatser om diakoners psykosociala arbetsmiljö och att tillhandahålla några värdefulla förslag till åtgärder som kan eliminera stressen på arbetet. Denna studie indikerar dock att det är ytterst angeläget att mer omfattande studier initieras så att lämpliga åtgärder kan vidtas för att förbättra diakonernas psykosociala arbetsmiljö.

---

FD Tomas Lindgren är lektor och prefekt vid institutionen för religionsvetenskap vid Umeå Universitet. Lindgren disputerade i religionspsykologi 2001 på en psykofenomenologisk avhandling som behandlar muslimers och kristnas böneerfarenheter.

Kontakt: [Tomas.Lindgren@religion.umu.se](mailto:Tomas.Lindgren@religion.umu.se)

## Referenser

- Agervold, M. (2001). *Arbete och stress: en introduktion till arbetsmiljöpsykologi*. Lund: Studentlitteratur.
- Alvesson, M. & Sköldberg, K. (1994). *Tolkning och reflektion: vetenskapsfilosofi och kvalitativ metod*. Lund: Studentlitteratur.
- Biskop, präst och diakon i Svenska Kyrkan: ett biskopsbrev om kyrkans ämbete. (1992). Uppsala: Ärke biskopsämbetet. Dokumentet återfinns på följande hemsida på Internet: <http://www.svenskakyrkan.se/biskopsmoten/brev901/bi-pr-d3.htm> (dokumentet hämtades 2007-05-01).
- Borman, W. C. & Motowindlo, S. J. (1993). "Expanding the Criterion Domain to Include Elements of Contextual Performance". Sid. 71-98 i N. Schmitt & W. C. Borman (red.), *Personal Selection in Organizations*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Bruner, J. (1986). *Actual Minds, Possible Worlds*. Cambridge, Massachusetts: Harvard University Press.
- Bäckström, A. (1994). *För att tjäna: en studie av diakoniuppfattningar hos kyrkliga befattningshavare*. (Svenska kyrkans utredningar 1994:1) Uppsala: Diakonistiftelsen Samariterhemmet.
- Charmaz, K. (2003). "Grounded Theory: Objectivist and Constructivist Methods". Sid. 249-291 i N. K. Denzin & Y. S. Lincoln (red.), *Strategies of Qualitative Inquiry*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Crossley, M. L. (2003). *Introducing Narrative Psychology: Self, Trauma and the Construction of Meaning*. Buckingham: Open University Press.
- Den svenska kyrkohandboken del II: vignings-, sändnings-, mottagnings- och invigningshandlingar*. (2003). Stockholm: Verbum.
- Dop, nattvard, ämbete: den officiella texten från Faith and Order med kommissionens egna kommentarer*. (1994). Uppsala: Nordiska ekumeniska rådet.
- Fredriksson, S. (2001). *203 diakoner sökes: en undersökning av platsannonser införda i kyrkans tidning år 2000*. Opublicerad undersökning vid Bräcke diakonal utveckling i Göteborg.
- Fredriksson, S. & Sandahl, C. (2002). *Diakon sökes: önskvärda kvalifikationer hos diakonen under åren 1997-2001*. Opublicerad undersökning vid Bräcke diakonal utveckling i Göteborg.
- Glass, D. C. & Singer, J. E. (1972). *Urban Stress: Experiments on Noise and Social Stressors*. New York: Academic Press.
- Gustafsson, G. (1997). *Tro, samfund och samhälle: sociologiska perspektiv*. Örebro: Libris.
- Herbert, T. B. (1993). "Stress and Immunity in Humans: a Meta-Analytic Review". Sid. 364-379 i *Psychosomatic Medicine*, vol. 55, nr. 1.
- Karasek, R. A. & Theorell, T. (1990). *Healthy Work: Stress, Productivity, and the Reconstruction of Working Life*. New York: Basic Books.
- Kvale, S. (1996). *Interviews: An Introduction to Qualitative Research Interviewing*. Thousand Oaks: Sage.

- Lazarus, R. S. & Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal and Coping*. New York: Springer.
- Lieblich, A., Tuval-Mashiach, R., & Zilber, T. (1998). *Narrative Research: Reading, Analysis and Interpretation*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Mintzberg, H. (1979). *The Structuring of Organizations*. Englewood Cliffs: Prentice Hall.
- Murray, M. (2003). "Narrative Psychology". Sid. 111-131 i J. A. Smith (red.), *Qualitative Psychology: A Practical Guide to Research Methods*. London: Sage.
- Organ, D. (1988). *Organizational Citizenship Behaviour: the Good Soldier Syndrome*. Lexington: Lexington Books.
- Osterholz, U., Karamus, W., Hullman, B. & Ritz, B. (red.) (1987). *Work-Related Musculo-Skeletal Disorders*. Bremerhafen: Wirtschaftsverlag NW.
- Sandahl, C. (1998). *Diakoners arbete - en studie av innehållet i diakoners arbete och styrdokumentens påverkan*. Opublicerad c-uppsats i pedagogik vid Göteborgs universitet.
- Sarbin, T. R. (1986). "The Narrative as a Root Metaphor for Psychology". Sid. 1-18 i T. R. Sarbin (red.), *Narrative Psychology. The Storied Nature of Human Conduct*. New York: Praeger.
- Wikström, O. (1992). *Identitet och fördjupning: om handledning i kyrkligt arbete*. Stockholm: Verbum.
- Wikström, O. (1999). *Den outgrundliga människan: livsfrågor, psykoterapi och själavård*. Stockholm: Natur och kultur.
- Yamane, D. (2000). "Narrative and Religious Experience". Sid. 171-189 i *Sociology of Religion*, vol. 61, nr 4.