



# Kapitel 5

## Nästan som vanligt – erfarenheter av nära digitala samtal

MARIE NORDSTRÖM

### ETT DIGITALT GENOMBROT

Kan jag delta digitalt idag? Frågan blir alltmer vanlig. En frekvent fråga inför sammanträden, planeringsmöten och i andra arbetsrelaterade sammanhang. Även privat blir frågan allt vanligare för många. För yngre generationer är frågan helt naturlig. Ett digitalt möte är också ett möte. Ett verkligt möte. Begreppet IRL, *in real life*, har bleknat något och det hör alltmer till ovanligheterna att någon uttrycker sig så om fysiska möten.

Pandemin har påskyndat den digitala utvecklingen och när pandemin härjade som värst i vår del av världen var digitala möten en möjlighet, stundtals nödvändiga, både i arbetslivet och privatlivet. Vi började fatta formella beslut på nätet i våra styrelser. Vi deltog till och med i begravningar och vi sjöng i kör. Idag har körövningarna på nätet tonat ut och webbsända begravningar är inte lika vanliga, men i många andra sammanhang har vi valt att fortsätta använda de digitala verktygen. Seminarier genomförs fortsättningsvis frekvent på nätet, med deltagare från hela världen. Likaså förs samtal i svåra frågor och människor deltar inte sällan med webbkamera från sina hem i intervjuer och debatter på tevenyheterna. Ibland känns de digitala samtalen begränsande men oftast känner vi tacksamhet över att möjligheten finns. Ett genombrott har skett och vi fortsätter att lära oss och vänja oss. Tiden står inte still.

Också för Svenska kyrkan har pandemin inneburit ett digitalt språng. Den digitalisering som pågår i samhället är en utveckling där Svenska kyrkan inte kan gå sina egna vägar, utan behöver liksom andra anpassa sin verksamhet. För många människor som

söker sig till Svenska kyrkan är det naturligt att göra det digitalt. Det har därför blivit allt vanligare bland kyrkans medarbetare att få frågan om möjligheten att delta digitalt i samtal inför vigslar, i själavårdsamtal, i kyrkans familjerådgivning och i andra liknande nära samtal. Det som för några år sedan skulle te sig omöjligt är i dag vardag. Samtal som berör på djupet genomförs på nätet och hade inte samtalen erbjudits digitalt, hade kanske färre genomförts. Detta är en utveckling som vi har att relatera till när vi frågar oss hur vi bör verka som kyrka och hur vi som medarbetare bör möta människor.

Erfarenheter och lärdomar av digitala samtal i samband med arbetshandledning i Svenska kyrkan har studerats i en nyligen genomförd enkätundersökning. I denna artikel presenteras några av insikterna utifrån resultatet av denna undersökning.

### ARBETSHANDLEDNING I SVENSKA KYRKAN

Medarbetare i Svenska kyrkan möter människor i olika livssituationer och medarbetare rör sig ofta i komplexa situationer. I handledningssamtal ges möjlighet att sortera bland känslor, reaktioner och tankar. Att sätta ord på det man varit med om eller är med om. Att vända och vrida på det som är angeläget kan öka kvaliteten i det arbete man utför i mötet med andra människor. Att skydda tredje person, det vill säga de människor medarbetare möter i sina uppdrag, är också ett viktigt syfte med handledning. Att reflektera runt sina erfarenheter i handledning är en möjlighet att öka sin självkänedom, slipa på sin professionalitet samt stärka sin förmåga. Regelbunden arbetshandledning kan även bidra till att den egna orken ska räcka och för att förebygga utmattningssituationer.

Biskopsmötet har i biskopsbrevet om *Tystnadsplikt och sekretess i Svenska kyrkans arbete* särskilt formulerat sig om den kontinuerliga handledningens betydelse. Man menar att handledning fördjupar och förstärker yrkesskickligheten samt ökar förståelsen för det egna yrkets krav, fallgropar och möjligheter. Enligt biskopsmötet handlar det om att själavårdaren bättre ska kunna stödja sin konfident och minska risken för läckage i samtal med kollegor och närstående personer, med andra ord få stöd för att upprätthålla tystnadsplikten.

Det går att få arbetshandledning av en särskilt utbildad handledare i de flesta stift idag, i grupp eller enskilt. Handledning är både ett stöd till den enskilde medarbetaren och ett bidrag till församlingens utveckling. Frågeställningarna kan också beröra roll, uppdrag, organisation och arbetssituation.

## STUDIE AV ERFARENHETER OCH LÄRDOMAR

Under maj–juni 2021 genomfördes en studie av erfarenheter och lärdomar i digital arbetshandledning i Svenska kyrkan. Den utgick ifrån handledares och deltagares erfarenheter när stora delar av Svenska kyrkans verksamhet ställdes om med anledning av pandemin och blev mer digital. Resultatet publicerades i en rapport på Svenska kyrkans intranät i januari 2022, *Erfarenheter och lärdomar i digital arbetshandledning*. Bakom studien står Lotta Haettner Sandberg stiftsadjunkt och verksam vid Lilleskogs själavårdsinstitut i Skara stift, Marie Nordström, utvecklingssekreterare vid kyrkokansliet i Uppsala samt Nils Åberg, stiftsadjunkt i Västerås stift. Alla tre är handledarutbildade och har många års erfarenhet av att handleda medarbetare i församlingstjänst i Svenska kyrkan.

Studien bygger på två enkätundersökningar med utförliga svar i fritextdelarna. Underlaget omfattar skriftlig respons från 53 verk samma handledare och 124 deltagare med aktuella erfarenheter. De svarande är utspridda över hela landet och består främst av diakoner, pedagoger, präster och kyrkoherdar, men några tillhör även andra yrkesgrupper inom Svenska kyrkan.

Eftersom utvecklingen inom digital kommunikation går snabbt, likaså utvecklingen av den digitala samtalsmetodiken, har troligtvis förtrogenheten för digitala möten ökat ytterligare bland dem som deltog i enkätundersökningen. Men de resultat och insikter som framkom kan, förutom att ge vägledning för den som handleder digitalt, även bidra till den fortsatta reflektionen för dem som leder andra jämförbara samtal på nätet. Erfarenheterna är överförbara till exempelvis familjeterapi, stödsamtal, själavård och psykoterapi, även om studiens fokus låg på erfarenheter som gjorts vid handledning.

### LEDARENS PERSPEKTIV

Tydlighet och struktur är en viktig grund för handledning och blir än mer angelägen när handledning sker i det digitala rummet. Ledaren tvingas därför vara mer verbalt instruktiv än vad som behövs i ett fysiskt möte och gruppens eller konfidentens egen kraft kan inte lika lätt tas i anspråk. Den dynamik som ofta uppstår när två personer eller en grupp möts fysiskt går också lätt förlorad i ett möte på nätet, och därmed möjligheten för ledaren att använda samspelet i handledningen. Det är svårt för ledaren att spontant fånga tillfällen som uppstår och samtalen på nätet kan kännas något fyrkantiga. Handledarna menar att handledningssamtalen också tenderar att bli mer endimensionella på nätet och att det kan vara svårare att nå djup i samtalen.

Handledarna betonar hur mycket svårare det är att avläsa stämningar och att fånga nyanser när man bara ser ansikten och inte ser andra delar av personen, eftersom den ickeverbala kommunikationen och de ickeverbala uttrycken kan ge värdefull kunskap i en handledningssituation. Det är också svårare att vara observant och bedöma när någon blir så berörd att personen behöver särskild omsorg eller om man som handledaren behöver ingripa särskilt. Det är svårare att bemöta en reaktion på ett konstruktivt sätt på nätet. Det är betydligt lättare att agera när man möts fysiskt, såväl när handledningen sker i grupp eller enskilt. Några handledare uttrycker att det uppstått fler missförstånd i de digitala mötena, och att de har varit svårare att reda ut.

Några av de redskap handledare har i sin verktygslåda kan inte användas digitalt och därför kan effekterna av handledningen reduceras något när man möts digitalt. Och om effekterna av handledningen påverkas, genom att metoder till gagn för arbete inte går att använda, är förstås detta något som bör tas på allvar när valet av samtalsform ska göras.

Enligt enkätundersökningen föredrar handledare fysiska möten. Trots detta och trots begränsningar med digitala möten, ser flera handledare samtidigt möjligheter med att handleda digitalt. De menar att det kan vara bra att erbjuda olika former för handledning. En grupp som är trygg och har hunnit bekanta sig tillräckligt med varandra under en period, skulle kunna växla mellan fysiska och digitala träffar. Det samma gäller vid enskild handledning. Att mötas några gånger fysiskt innan digitala samtal påbörjas är en stark rekommendation från handledarna, om det inte redan på annat vis finns en uppbyggd tillit. Handledarna uttrycker också att de sparar mycket tid genom att handleda digitalt. De ledare som i vanliga fall behöver förflytta sig till annan plats eller göra en längre resa har kunnat ta fler uppdrag eller kunnat använda tiden på annat sätt.

I rapporten finns också ett avsnitt med rekommendationer för det konkreta tillvägagångssättet vid digitala handledningssamtal, som kan var till hjälp för reflektion och i förberedelsen även inför andra, liknande samtal.

## **DELTAGARENS PERSPEKTIV**

Deltagarna föredrar, precis som handledarna, i första hand handledning i det fysiska rummet. De beskriver på liknande sätt begränsningar och svårigheter med digital handledning. De menar att dynamiken i samtalen blir lidande och beskriver liknande aspekter som ledarna gör. Men trots alla invändningar svarar två tredjedelar av deltagarna i enkäten att den digitala handledningen fungerat bra, eller mycket bra.

De uppskattar möjligheten att välja var de ska vistas under handledningstillfället. Att kunna välja om man vill vara hemma, på arbetsplatsen eller någon annanstans är bra. Många anser att handledningen blivit mer koncentrerad, fokuserad och effektiv på nätet. Samtidigt uttrycks bekymmer med att det är lätt att distraheras av annat, exempelvis möjligheten att snegla på mobiltelefonen under samtalets gång utan att någon ser, något som nästan aldrig förekommer under ett fysiskt handledningstillfälle.

För några kan också den digitala formen vara ett sätt att i en skyddad miljö bakom skärmen komma i kontakt med sig själv och sina tankar, efter intensiva fysiska sociala kontakter, som många av Svenska kyrkans medarbetare har varje dag. De menar att andra sinnen skärps och det kan vara lättare att lyssna när man inte behöver förhålla sig till de intryck och distraktioner som uppstår när man möts fysiskt. Man behöver inte heller känna kravet att vara social med andra människor i pauser, eller som någon uttryckte det ”man behöver inte dressa upp eller stressa upp”. Det avskalade mötet som det digitala rummet utgör, kan således ha fördelar. Någon nämner även exempel på när deltagare kommit mer till sin rätt på nätet än i det fysiska rummet. Någon kan också finna det lättare att berätta om känsliga saker om man inte samtidigt har en fysisk närhet till den eller dem man talar med. Även handledare vittnar om liknande erfarenheter.

Deltagarna talar dock mindre i termer om kvalitet och effekter av handledningen i sina svar, utan de betonar främst praktiska och sociala aspekter. Många menar att det är mycket enklare och tidsbesparande att mötas på nätet. I vissa fall kan det vara en förutsättning för att kunna delta. Deltagare tvingas inte lika ofta lämna återbud, exempelvis vid hög arbetsbelastning. Den kortare tid som tas i anspråk vid ett digitalt möte har ibland varit avgörande för att kunna delta i handledning.

I enkätundersökningen framgår det också att det finns personer som i framtiden kan komma att välja digital handledning före handledning där man är fysiskt närvarande. Det är då främst restid och geografiska avstånd som är avgörande. Flera ser möjligheten att i framtiden kombinera fysiska och digitala träffar. Unga medarbetare i Svenska kyrkan är troligtvis mer bekväma i digitala medier och därför kan graden av öppenhet för digital handledning vara en generationsfråga, men detta är inget som studien kan påvisa eftersom åldersunderlag saknas.

## HYBRIDMÖTEN

Enkätsvaren vittnar genomgående om en stor tveksamhet till hybridmöten, så kallade digifysiska möten, när några i gruppen samlas i ett fysiskt rum och någon eller några deltar digitalt. Tveksamheten finns både hos ledare och deltagare. Det är svårt att skapa

ett jämlikt och inkluderande möte som ger alla möjlighet att delta på lika villkor. Varje handledare och deltagare bör därför noga tänka igenom om man är beredd att leda eller delta i ett sådant möte. Detta kan vara en mötesform som kommer att utvecklas efterhand och som kan komma att kännas mer naturlig även i handledningssamtal. Men i undersökningen rekommenderar både ledare och deltagare att avstå hybridmöten vid handledningssamtal i nuläget.

### SKYDDADE RUM OCH SEKRETESS

Eftersom utvecklingen av digitala plattformar går fort och för- och nackdelarna med olika plattformar förändras snabbt, förordades inte någon särskild i studien. De digitala verktyg som vid tidpunkten för undersökningen användes var Pexip, Teams och Zoom. Teams ingår numera i Svenska kyrkans gemensamma grundläggande digitala infrastruktur, vilket därför talar för att allt fler kommer att känna sig mest bekväma med Teams. Den digitala lösning som används i exempelvis familjerådgivning är en lösning via Office Management som uppfyller kraven om hög säkerhet utan att det innebär så kallad kryptering. En utredning för lösningar som kan säkra den absoluta tystnadsplikten pågår i Svenska kyrkan, men ett avancerat system för kryptering är kostsamt, vilket behöver stå i relation till andra insatser i Svenska kyrkan.

Den sekretess som gäller vid samtal i det fysiska rummet gäller också i det digitala rummet. Det är värt att notera att de risker som finns i det digitala rummet också finns i det fysiska rummet. Att någon skulle stå och lyssna bakom en dörr eller att någon i samtalet skulle spela in ett samtal är att betrakta som nästan osannolikt i den miljö de sker och med de överenskommelser som samtalen genomförs. Därför bör inte heller ökade risker för insyn och intrång overdramatiseras vid digitala möten. Det finns en teoretisk risk att samtalet kan avlyssnas. Men i praktiken är det både dyrt och resurskrävande att lyssna av datatrafik, och den som har tillräckliga resurser för det, har sannolikt inte något egentligt intresse av att avlyssna varken ett självvårdssamtal eller ett handledningssamtal. En ängslighet över intrång går att bemöta med saklighet och tydliga överenskommelser och ramar för samtalen, oavsett om samtalen genomförs i ett fysiskt rum eller digitalt. I handledningssamtal avidentifieras dessutom alltid de personer som deltagit i självvård och det är självvårdaren, inte konfidenten, som står i centrum under samtalen.

### MÖJLIGHETER FÖR SVENSKA KYRKAN

Om allt fler församlingar blir bekväma med det digitala arbetssättet och om formerna för digitala samtal utvecklas, skulle det kunna leda till att Svenska kyrkan kan erbjuda fler möjligheter för samtal som

passar människors olika behov. Likaså kan digital handledning bli ett komplement till handledning i fysisk form.

Det råder idag brist på erfarna verksamma handledare och de som finns är inte heller jämnt geografiskt fördelade över landet. När handledning genomförs digitalt kan handledare verka i regioner som saknar handledningskompetens, eller samla till grupphandledning även om avstånden mellan församlingarna är stora. Att samverka över stiftsgränserna ger också en möjlighet att föra in nya erfarenheter och perspektiv i samtalen. När stiften ska bilda handledningsgrupper blir dessutom fler gruppkonstellationer möjliga, eftersom deltagarunderlaget utvidgas. Digital handledning kan bidra till ökad samverkan inom Svenska kyrkan.

Med krympande ekonomiska resurser inom Svenska kyrkan kan det finnas en risk att digital handledning blir det enda som erbjuds i syfte att hålla nere kostnaderna för kompetensutveckling och personalstöd. Det är förstås bra om handledning och andra samtal kan genomföras kostnadseffektivt vad gäller arbetstid och utgifter för resor, men omfattningen av den digitala formen av samtal bör inte i första hand växa utifrån ekonomiska skäl.

Utvecklingen av digitala samtal bör ske utifrån vad som är bäst för konfidenten, för deltagaren i handledning eller för den som söker själavård. Svenska kyrkan bör därför erbjuda olika former av handledning och samtal. Metodiken och de digitala mötesverktygen bör också utvecklas så att digitala samtal blir ett fullgott alternativ i framtiden och inte betraktas som lightversioner av andra samtal.

Länk till rapporten *Erfarenheter och lärdomar i digital arbetshandledning*:  
<https://internwww.svenskakyrkan.se/arbetshandledning>