

📖 Mötet med människor som uttrycker skam vid akut behov av mat: Informella strategier bland professionella

Sammanfattning

Syftet med denna studie var att undersöka hur socialarbetare och diakoner i Sverige beskriver och resonerar kring sitt förhållningssätt till personer som uttrycker skam i samband med behov av mathjälp. Tio professionella som arbetar med mathjälp deltog i individuella semistrukturerade intervjuer. Framträdande drag i resultaten är tre strategier baserade på argumentation, bemötande och handling i mötet med besökare, samt en fjärde strategi som visar på behovet av kollegialt stöd utanför mötet med besökarna. Analysen visade att de yrkesverksamma återkommande hanterar upplevelser av skam hos besökarna och att de utvecklar informella strategier för att minska inslagen av skam – för besökarnas skull och för sin egen.

Nyckelord: diakoner, socialarbetare inom ekonomiskt bistånd, erkännande, skam, mathjälp, matfattigdom

Inledning

Många människor är i akut behov av mat, bland annat på grund av hög inflation och höjda matkostnader, och söker därför hjälp från församlingar och kommuner. Den rådande samhällsnormen om vikten av att vara självförsörjande bidrar till att medborgare tenderar att internalisera detta stigma att

inte kunna försörja sig med tillhörande känslor av skam. Detta påvisas både i svensk (Angelin, 2009; Starrin, 2018) och internationell forskning (Fløten m.fl., 2023; Hill & Guittar, 2023; Laihiala m.fl., 2017; Middleton m.fl., 2018; Salonen, 2016; Walker, 2014). Att söka hjälp för så basala behov som mat kan vara en utmaning för en människas självkänsla. Laihiala m.fl., (2017, 73) menar att skam särskilt kan relateras till sådana livssituationer när hjälp behövs som en sista utväg. Ansträngningar har återkommande gjorts bland professionella för att utveckla strategier i en strävan efter att ”avstigmatisera” normbaserade stigmat i samhället utifrån en ambition att motarbeta människors upplevelser av skam (Clair & Lamont, 2016; Houston, 2016; Rost & Lundälv, 2022; Svensson m.fl., 2023). Teoretiskt finns inom socialt arbete också ett särskilt intresse för – i detta fall professionellas – avsikter att skydda en annan människa från förnedring och skam (Starrin m.fl., 2003). Goffman (1959/2020, 63) använder begreppen ”beskyddande åtgärder” eller ”taktfullhet” för att beskriva sådana inslag i sociala interaktioner. Med ett liknande intresse för sociala interaktioner diskuterar Scheff (1990) så kallade sociala band, där han menar att trygga sociala band är den kraft som håller ihop ett samhälle. Med en sådan utgångspunkt utgör stolthet ett uttryck för intakta band, medan skam indikerar avskurna eller hotade sociala band (Scheff, 1990). I linje med detta resonemang kan känslor av skam få människor att distansera sig från samhället och från potentiell hjälp med ett underutnyttjande av välfärdsförmåner som följd (Chase & Walker, 2013; Laihiala m.fl., 2017). Att en strävan efter värdighet kan inverka både på den person som får hjälp och den person som ger hjälp har uppmärksamats exempelvis inom äldreomsorgen i samband med omsorgsrelationer (Söderberg, 2023).

Denna studie handlar om professionellas erfarenheter från, och resonemang om, möten med personer som ger uttryck för skam vid akut behov av mat. Hjälp med att få mat kan naturligtvis sökas på många sätt, från enskilda eller organisationer. Denna studie avgränsas till två i Sverige allmänt förekommande och institutionaliserade verksamheter, socialtjänst och kyrklig diakoni. Studiens syfte är att utforska hur socialsekreterare och diakoner beskriver och resonerar om mötet med enskilda människor som uttrycker skam vid akut behov av mat. Studiens forskningsfrågor lyder: 1) Hur uppper de professionella att de går tillväga i mötet med människor som uttrycker skam? 2) Hur går de professionella tillväga för att stärka sin egen beredskap i mötet med människor som uttrycker skam?

Ambitionen med studien är att bidra till en fördjupad kunskap om komplexiteten i mötet mellan professionella och människor i akut behov av mat. Centrala begrepp i den här studien är matunderstöd, matbistånd och matutdelning. Dessa begrepp används synonymt mot bakgrund av att formen för hur maten kommer en person till del spelar mindre roll i förhållande till det möte som äger rum mellan hjälpsökande människor och professionella, vilket står i fokus för denna studie. Likaså används ”person som söker understöd”, ”klient”, ”besökare” och ”hjelpsökande” synonymt. Den kommunala socialtjänstens försörjningsstöd motsvaras i Finland av socialarbetare inom vuxensocialarbetet i välfärdsområdena som bland annat arbetar med utkomststödshandläggning. Ett centralt verktyg i analysen kom att bli begreppet strategi. Begreppet avser i det här sammanhanget en uppsättning professionella tillvägagångssätt som utvecklas i en strävan efter att motverka att människor erfar skam vid akut behov av mat.

Tidigare forskning

Bland de studier av skam och fattigdom som refererades till inledningsvis finns Walker (2014) bok *The shame of poverty*. Där beskriver han skam som en social sanktion mot den som överträder normen om självförsörjning (Walker, 2014, 448). Denna generaliserande norm mot dem som lever i fattigdom riskerar att bidra till att skammen internaliseras hos de människor som drabbats, vilket kan leda till isolering, depression och förlust av agens. Skammen kan här förstås som både en utifrån drivande och inifrån krävande kraft. Naturligtvis präglas inte alla situationer som är relaterade till akut behov av mat av upplevelser av skam eller ovärdighet. I en undersökning i Finland 2012-2013 gavs personer som mottog matunderstöd möjlighet att besvara en enkät (Laihiala m.fl., 2017). Något mer än en tredjedel av de svarande angav att de kände skam. Svaren hade en tydlig åldersstruktur. De över 65 år var de som i högst grad rapporterade skam, de yngsta minst. Könstillhörighet gjorde ingen större skillnad. De med lägsta inkomster var också mer benägna att rapportera både personlig och social skam (Laihiala m.fl., 2017, 77).

Svenska studier om matfattigdom är än så länge få. Rost och Lundälv (2022) har i en studie uppmärksammat de asymmetriska bistandsrelationerna som stigmatiserande och därmed medförande skam. Det gör även Herz

(2021) etnografiska studier av matutdelning och prekära livsvillkor. I en studie som utgår ifrån intervjuer med personer som söker ekonomiskt och materiellt stöd i församlingar (Leo Sandberg & Panican, 2022) framkom tre skäl till att besökarna vänder sig till kyrkan: (i) försämrat stöd från socialtjänsten, (ii) lättillgängligt ansökningsförfarande och (iii) möjlighet att dölja den ekonomiska hjälpen för socialtjänsten. Karlsson och Vamstad (2020) visar i en studie av de svenska stadsmissionernas bistånd på hur dessa organisationer i det civila samhället tillhandahåller akut hjälp för grupper som inte är berättigade till långsiktig hjälp från den offentliga sektorn, bland annat EU-medborgare och papperslösa flyktingar.

Leo Sandberg, Angelin och Vamstad (2022) beskriver hur ett ökat behov av kostnadsfri eller billig mat för fattiga grupper möts av ett ökat utbud av mat distribuerat av organisationer i det civila samhället. Detta kan uppfattas som en ideal lösning för både minskad fattigdom och klimatkris. Analysen visar dock på en spänning och en dubbelsidighet mellan synbart önskvärda effekter och allvarliga potentiella bieffekter och underliggande problem. Till det senare räknas en risk för institutionalisering av insatser från det civila samhället som innebär ett oklart ansvarstagande för bekämpandet av fattigdom. Silvasti (2015, 480) menar att baksidan av välgörenhet är att välgörenhet i allmänhet, och matunderstöd från välgörenhetsorganisationer i synnerhet, kan bidra till att arbetet för sociala rättigheter åsidosätts.

Forskningen är på väg att alltmer uppmärksamma frågor relaterade till såväl offentligt som privat finansierat matunderstöd i välfärdssamhällen. Studier som uppmärksammar professionellas resonemang om mötet med dem som söker akut matunderstöd har dock varit svårifunna. Strategier för sociala insatser inom känsliga livsområden har exempelvis studerats inom den sociala barnvården (Svensson m.fl., 2023) och när det gäller överväganden vid äldre personers flytt till ett äldreboende ur ett anhörigperspektiv (Söderberg, 2014). I ett vidare perspektiv beskriver Hasenfeld (2010) vad han kallar Human Services som moraliskt arbete (*Moral Work*). Houston (2016) diskuterar med en teoretisk utgångspunkt i Honneths begrepp om erkännande, hur socialarbetare kan motverka skam i ett vad han kallar "a shame-sensitive form of social work". Detta handlar om en form av relationsbaserat socialt arbete där socialarbetaren erkänner människors värde, visar omsorg, erkänner deras rättigheter och identifierar hjälpsökande människor styrkor (Houston 2016, 18).

Teoretiska perspektiv

För att undersöka hur socialsekreterare och diakoner beskriver och resonerar om mötet med hjälpsökande människor i den kontext som studien handlar om har studien ett teoretiskt ramverk som utgår ifrån de centrala begreppen erkännande respektive skam. Härmed finns ett inbyggt motsatsförhållande, där strävanden efter erkännande kan tillämpas som en motvikt till att situationer uppstår då en människa upplever skam.

Honneth är en av dem som diskuterat och utvecklat erkännande som en möjlig pluralistisk moralteori (2000). Han lyfter fram tre dimensioner av erkännande av privat, formell och kulturell natur som rubrikmässigt kan beskrivas som kärlek, respekterad rättighet och social uppskattning. I det sociala arbetets professionella kontext menar Niemi (2015, 177) att istället för begreppet kärlek (*love*) bör begreppet omsorg (*care*) användas. Med det avser Niemi en attityd som vi rimligen kan förvänta oss av professionella hjälpare, att en klients välbefinnande betyder något för den professionella. Om en människa inte får erkännande, begränsas möjligheten att utveckla ett positivt förhållande till sig själv och än värre när en människa uttryckligen missaktas och kränks, när mänskliga rättigheter förvägras.

Med en sociologisk blick på erkännande, utifrån temana social ordning, social förändring och socialt handlande formulerar Heidegren (2009) tre "interaktionsordningar", eller dimensioner, med inspiration från Honneths begrepps konstruktion. Dessa dimensioner har benämnts för en ordningsteoretisk, en interaktionsteoretisk, respektive en handlingsteoretisk dimension. Den första dimensionen avser ett erkännande som en institutionaliserad erkännandeordning i ett samhälle. Med det uppmärksammas vilka legitima förväntningar som människor har på en viss plats och under en viss tid (Heidegren, 2009, 9); här förväntningar på samhällsinstitutioner liksom på medborgarna vid matosäkerhet. Den andra dimensionen avser ett erkännande kopplat till mellanmänskliga relationer i ett samspel som sträcker sig över en längre eller kortare tid. Kvaliteten i denna interaktion kan förbättras eller försämrats, det vill säga missaktning kan övergå i ett erkännande liksom erkännande kan övergå i missaktning (Heidegren, 2009, 9); här utifrån att mötet äger rum mellan en professionell och en hjälpsökande människa. Den tredje dimensionen avser själva förhållningssättet hos den som erkänner en annan människa. Heidegren (2009, 8) menar att denna aspekt av erkännande

kan inbegripa attityder, gester och handlingar, vilket också framstår av särskilt intresse i samband med denna studie.

Ovan presenterade teoretiska tankegångar kan tolkas som att erkännande inte enbart är abstrakta ordningar utan ett erkännande kan även anta rumsliga och fysiska former, i olika former av kommunikation mellan människor. Dessa kan med Goffmans (1959/2020) terminologi sammanfattande kallas interaktionsordningar. Likaså har hans rumsliga modell för socialt samspel varit central, där uttrycken främre och bakre region kan användas för att förstå olika skeenden. I den främre regionen iscensätts situationen och rollerna för, i detta fall, hjälpsökandets drama. I den bakre regionen, bakom kulisserna, finns rummet för att reflektera kring, justera och till och med kliva ur en rollgestaltning.

Metod

Det övergripande syftet med projektet *Det ovärdiga i att vara hungrig och det ovärdiga i att behöva ta emot mat: Hur kan professionella bidra till värdighet i mötet med hjälpsökande?* var att undersöka hur värdighet tolkas och tillämpas bland diakoner med erfarenhet av matbistånd och socialsekreterare inom den kommunala socialtjänstens försörjningsstöd. Forskningens explorativa syfte och behovet av att få ta del av bakomliggande resonemang har legat till grund för valet att utföra en kvalitativ studie för en fördjupad förståelse för människors upplevelser, tankar och reflektioner (Creswell, 1998).

Kontext

Den organisatoriska kontexten i denna studie är en svensk kommun och ett pastorat i Svenska kyrkan. I likhet med andra nordiska välfärdsstater kännetecknas den svenska socialpolitiska regimen av de två principerna universalism och lokal autonomi. Enligt socialtjänstlagen (SFS 2001:453, 4 kapitel, 1§) innebär detta att rätten till en rimlig levnadsstandard är en lagstadgad kommunal ansvarighet som ordnas i lokala organisatoriska strukturer, och därmed med viss variation. Akuta matpengar betraktas som ett komplement när ordinarie socialbidrag inte täcker dagliga matkostnader, men det kan också övervägas när hjälpsökande människor av olika skäl hamnat i svårigheter (ibland uttryckt: "hävdar nöd"). Som grundprincip är "matpengar" en tillfällig

akutåtgärd baserad på att socialbidraget är avsett att täcka hushållets matkostnader. Det finns emellertid indikationer på att nivån på förmånerna är otillräcklig (Leo Sandberg, Angelin & Vamstad, 2022).

Den enskilda församlingen är enligt sin kyrkokonstitution den primära enheten inom Svenska kyrkan med ett omfattande självbestämmande. Diakonalt arbete är en i hög grad decentraliserad verksamhet (Linde, 2010). Samtidigt, när flera församlingar organiserar sig som ett pastorat, finns det möjligheter till samordning och samarbete mellan församlingar och inom yrkesgruppen diakoner, vilket ofta är fallet i större städer. Matbistånd i kyrklig regi kan innebära ekonomiskt stöd. Församlingar serverar även mat och delar inte sällan ut matkassar (Leo Sandberg, 2023).

Genomförande och insamling av det empiriska materialet

Forskarna har valt att söka kontakt med medarbetare från två organisationer som i båda fallen uppsöks av människor i akut behov av mat; en kommunal förvaltning och Svenska kyrkans församlingar inom ett pastorat. Till studiens begränsningar hör forskningsfinansieringens villkor som innebär att forskningen skulle inriktas på en viss stad. Forskarna i projektet kontaktade således kommun och kyrka, och med hjälp av däri samordnande tjänstepersoner rekryterades fem socialsekreterare och fem diakoner. Inom dessa organisationer handhar dessa befattningar frågor om akut matbistånd. När det gäller antalet deltagare i studien begränsade en omorganisation inom kommunen ifråga tillträdet till informanter därifrån. Vad gäller den personalmässigt betydligt mindre kyrkliga organisationen deltog en stor andel av de diakonala befattningshavarna.

Motivet till att inkludera yrkesverksamma från två organisationer kan ses som en möjlighet att erhålla en bredare svarsbild än enbart från en enstaka organisation vars interna villkor kan vara förgivettagna och svåra att upptäcka. Båda organisationerna utgör verksamheter som kan betecknas som Human Service Organizations (Hasenfeld, 2010). Där finns funktioner i form av tjänstepersoner som 1) möter personer som söker akut hjälp till mat, och 2) gör bedömningar om tilldelning av resurser till individer eller familjer som är i akut behov av mat. Trots begränsningen till en geografisk ort är den situation studien gäller – mötet med människor i akut behov av mat – allmänt förekommande och utgör vad man i fallstudielitteraturen kan kalla ett representativt eller

typiskt fall (Yin, 2006, 62). Ett övergripande syfte med denna typ av undersökning är att lära mer om konventionella praktikområden (Ragin, 1999).

Genom att inkludera två yrkeskategorier som i Sverige i stor utsträckning har samma akademiska socialvetenskapliga grundutbildning och som påfallande ofta möter samma människor, eller åtminstone människor i liknande situation, finns på så sätt en intention i denna studie att komma bortom en viss kategori tjänstebefattningar för att fokusera på kärnan i det professionella mötet med människor som uttrycker skam vid akut behov av mat.

Intervjuerna som ägde rum från maj till september 2023 var semistrukturerade (Silverman, 2006). Två genomfördes digitalt via Zoom, de övriga i respektive organisations lokaler. Samma tematiska intervjuguide tillämpades i intervjuer med både socialsekreterare och diakoner. Frågorna fokuserade på hur deltagarna resonerade kring sina uppdrag, regler och riktlinjer, och kring deras interaktion med människor som lever med matosäkerhet. Intervjuerna varade 45-75 minuter. I vilken mån de intervjuades kännedom om varandras medverkan i studien har inverkat på det empiriska materialet är svårt att uttala sig om. Det är också svårt att uttala sig om i vilken mån det kan förekomma så kallade tillrättalagda svar i aktuella intervjuvar.

Till studiens begränsning hör att enbart de yrkesverksamma har adresse-rats och inte de personer som söker hjälp. Det senare var inte möjligt på grund av projektets knappa resurser. Det innebär att kunskap saknas om hur inter-aktionen har uppfattats av de hjälpsökande. Vidare kan konstateras att det empiriska materialet i studien är begränsat, vilket också begränsar studiens generaliserbarhet. Inte desto mindre kan en viss överförbarhet förekomma i förhållande till liknande möten med människor som uttrycker skam vid behov av mat (se Bryman, 2018).

Bearbetning och analys

Intervjuerna transkriberades av den forskare som genomfört intervjun, varpå materialet av båda lästes upprepade gånger. I en inledande studie fanns ett forskningsintresse för hur yrkesverksamma involverade i matunderstöd tänker om besökarnas värdighet samtidigt som de behåller sin egen (Söderberg m.fl., 2025). I denna uppföljande studie har analysen avgränsats till ett fokus på hur de yrkesverksamma resonerar och beskriver sitt bemötande av enskilda människor som uttrycker skam vid akut behov av mat. En tematisk analys av

Ev. övergripande teman				
Teman:	Strategi 1	Strategi 2	Strategi 3	Strategi 4
Sub-teman				

Tabell 1. Mall för studiens analysprocess.

intervjumaterialet har genomförts (Braun & Clarke, 2022). Följande grundmall utarbetades som ett verktyg i analysprocessen (Tabell 1).

Arbetet med att analysera intervjumaterialet kan inledningsvis beskrivas som induktivt. Det teoretiska ramverket växte fram efterhand då Heidegrens utläggning av Honneths erkännandeformer (se ovan) erbjöd en konstruktiv och fruktbar begreppsapparat. I intervjumaterialet framkom uttalanden om behovet av och värdet av kollegialt stöd, och hur detta tog gestalt. Där var inte modellen med olika dimensioner relaterade till Heidegren (2009) tillräcklig för att begripliggöra och tydliggöra just detta skeende. Här blev då en rumslig modell för socialt samspel (Goffman, 1959/2020) relevant att använda. I den fortsatta analysen gjordes tolkningar i växelverkan mellan empiriskt material och det teoretiska ramverket, en process som kan beskrivas som abduktiv. De enskilda företeelserna kan förstås eller tolkas som uttryck för mer övergripande mönster och sociala strukturer (Sansone m.fl., 2009).

Med inspiration från Honneth (2000) och Heidegren (2009) undersöks, som tidigare framkommit, hur de professionella beskriver sitt bemötande och sitt erkännande av enskilda människor som uttrycker skam vid akut behov av mat. I analysarbetet bidrog som här beskrivits även Goffmans (1959/2020) tankar relaterade till främre respektive bakre regioner till en uppdelning i strategier som tillämpades dels i samspelen med hjälpsökande människor, dels i interaktion med kollegor.

Etiska överväganden

Socialsekreterare och diakoner har intervjuats i sin funktion som yrkesverksamma i en organisation. Deras medverkan har baserats på frivillighet. I en strävan efter att skydda intervjupersonernas anonymitet, har flera åtgärder vidtagits. Intervjumaterialet är pseudonymiserat (Vetenskapsrådet, 2024). I hänvisningar till olika citat används avpersonifierade beteckningar. I citatpresentationen står den stora bokstaven 'S' för socialsekreterare och 'D' står för

Tre strategier i mötet			Strategi utanför mötet
Argumentationsbaserad strategi	Bemötandestyrd strategi	Åtgärdsinriktad strategi	Professionsstärkande strategi
Att hävda rätten till bistånd	Respektfullt bemötande	Ambitioner att försöka underlätta	Kollegialitet – för bedömning och uppbackning
Att avdramatisera	Att bekräfta en svår situation utan att värdera	Att sätta ord på skammen	Självreflektion – ett professionellt ansvar
Att ställa krav på ansvarighet	Bygga relation och tillit	Att avbryta och avleda skammen	

Tabell 2. Översikt över studiens resultat.

diakon. Dessa versaler presenteras tillsammans med ett nummer som motsvarar ett internt kodsysteem. Detaljer som kunde avslöja deltagarnas identitet har eliminerats i såväl transkriberat material som artikeltext. Åtgärder har också vidtagits för att i möjligaste mån eliminera risken för att platser ska kunna identifieras. Dock kan det inte uteslutas att intervjupersoner sinsemellan kan känna igen varandra. Vidare har forskarna säkerställt att ljudupptagning, anteckningar och annan dokumentation sekretesskyddas och förvaras enligt universitetets instruktioner.

Resultat

Denna resultatredovisning innehåller två huvudteman. Det första huvudtemat behandlar ”Tre strategier i mötet” och avser mötet med människor som uttrycker skam. Dessa tre strategier benämns argumentationsbaserad, bemötandestyrd och åtgärdsinriktad strategi. Detta huvudtema har inspirerats av Heidegrens (2009) teoretiska resonemang om dimensioner. Det andra huvudtemat har teoretiskt inspirerats av Goffmans (1959/2020) intresse för vad som ur ett dramaturgiskt perspektiv inte bara händer på scenen utan också bakom scenen. Detta huvudtema har kallats för ”Strategi utanför mötet”. Denna strategi har benämnts professionsstärkande strategi och avser behovet av kollegialt stöd för att stärka sin egen beredskap i mötet med människor som uttrycker skam. En översikt över studiens resultat presenteras nedan (Tabell 2).

Som resultat i denna studie framkom att socialsekreterare och diakoner utvecklar informella strategier för att minska inlagen av skam – för besökarnas och för sin egen skull.

Tre strategier i mötet

En argumentationsbaserad strategi

Det tema som benämnts *argumentationsbaserad* strategi innehåller tre sub-teman: att hävda rätten till bistånd, att avdramatisera, och att ställa krav på ansvarighet. Denna strategi kan relateras till det Heidegren (2009) kallar en *ordningsteoretisk dimension*, det vill säga rättsliga ordningar – som också kan uttolkas som förväntningar – på samhällsinstitutionerna liksom på medborgarna. I denna studies sammanhang är denna ordning tydligt artikulera i sociallagstiftningen, rätten till bistånd. I församlingen saknas en sådan legalt baserad rättighet, vilket innebär att ett erkännande tar sig andra former. Likväl kan erkännandet baseras på vad som skulle kunna kallas ett universellt argument i form av resonemang om att vem som helst kan drabbas av en nödsituation. Likväl finns det ordningar – rättigheter men också skyldigheter – att förhålla sig till både som professionell och besökare. De som verkligen skäms ansöker sällan om akuta matpengar, menar en intervjuad socialsekreterare. ”Det man skäms över är att ha bistånd överhuvudtaget.” Socialsekreteraren beskriver hur hen försöker att vara väldigt tydlig: att söka bistånd är en rättighet som man har som kommuninvånare. Kommunen ”har en skyldighet att hjälpa de som är allra svagast” (S4).

En annan socialsekreterare refererar till ett första möte med en klient som uttrycker skam; ”Jag vill inte vara här. Jag skäms jättemycket för att vara här. Jag tycker det är jättejobbigt”. Det socialsekreteraren beskriver att hen då brukar säga är: ”Ja, jag förstår dig, men systemet finns ju av en anledning och man ska inte känna så, för att systemet finns för att hjälpa och nu behöver du ta kontakt och då är det så.” (S1). Socialsekreteraren framhåller därigenom rätten till bistånd som ett argument för att legitimera den hjälpsökandes initiativ till att söka stöd.

Ett annat sätt att möta den hjälpsökande i en skamfylld situation är det som en socialsekreterare kallar att ”avdramatisera, inte lägga någon värdering i att man söker om matpengar till exempel eller att man har hamnat i den situationen.” Sådant kan hända. Hen fortsätter: ”Det kan hända den bästa

till och med” (S3). En diakon menar att man kan försöka lindra skammen, i det att man berättar om att situationen inte är ovanlig: ”Jag vet någon nära som...”, och till och med kan ha drabbat en själv (D3). Att tillämpa dessa och liknande argument handlar om att se pragmatiskt på situationen, som i någon mening kan beskrivas som universell, något som kan drabba vem som helst. En socialsekreterare använder ordet ”normalisera”, men menar att uttrycket också innebär en risk.

Sen är det klart att man, jag, vi vill ju inte normalisera det för mycket för då har vi också ett problem, om det är det normala att komma till soc’ så fort.... Vi vill ju inte att det ska vara första tanken som slår folk, utan man ska söka jobb och skriva in sig på Arbetsförmedlingen (S1).

Att avdramatisera, eller att betona rättighetsperspektivet i argumentationen, innebär däremot inte kravlöshet, vilket blir synligt i citatet ovan.

En ytterligare argumentation som används bland de professionella hänvisar till två parter som båda har integritet och ansvar. En socialsekreterare beskriver att en hjälpsökande kan bli bemött med förståelse men att det ibland också kan uttryckas i kombination med krav på ansvarighet. Ett argument som att klientens pengar gått till att betala privata skulder godtas inte, klagör en socialsekreterare: ”...då är det ditt val och då får du stå för det. Jag kan inte hjälpa dig just nu” (S1). Uppmaningen som följer är att ”se över sådana saker”, som vilka utgifterna är. ”Vi är ju inte här för att läxa upp någon”, säger en annan socialsekreterare, som fortsätter på följande sätt:

...men vi kan inte heller hjälpa om inte personen själv liksom kan planera och göra vad den vill för att, eller vad den kan för att bli självförsörjande (S2).

I argumentationen uppmärksammas återkommande vikten av att den människa som söker hjälp också visar exempel på ett eget ansvarstagande. Det handlar om, som en annan socialsekreterare uttryckte det, att den som söker hjälp blir:

...bemött som en vuxen människa och frågan är fri liksom. Frågan är alltid fri att ställa till oss: ”Kan jag få hjälp?” och då får man ha ett svar. (S1).

Sammanfattningsvis handlar detta tema om hur de professionella för en argumentation med klienter utifrån olika utgångspunkter: en rättslig, en som åberopar allmänna mänskliga villkor och en som grundar sig på en människas ansvarstagande för sin egen situation.

En bemötandestyrd strategi

Erkännande kan också ha en *interaktionsteoretisk dimension* (Heidegren, 2009). Denna strategi handlar om samspelet människor emellan, som i de här situationerna präglas av en given asymmetri mellan en person som reglerar tillgången till resurser och en annan människa som har behov av sådana. Denna interaktion personer emellan kan benämnas ”bemötande”. I vad som här benämns *bemötandestyrd* strategi uppmärksammas särskilt mellanmänskliga relationers kvalitet genom tre sub-teman: respektfullt bemötande, att bekräfta en svår situation utan att värdera samt att bygga relation och tillit.

Betydelsen av att bemöta och bli bemött med respekt betonas återkommande. För en socialsekreterare är det ”jätte viktigt med ett korrekt bemötande, ett respektfullt bemötande” och detta även om den hjälpsökande kanske inte beviljas pengar (S1). Med en bakgrund inom vården och erfarenheter av att använda lågaffektivt bemötande beskriver en annan socialsekreterare hur hen vill att ”den som går härifrån ska inte bli förvånad över ett beslut eller över en bedömning”. Detta vill socialsekreteraren förmedla som en naturlig del av samtalet:

...alltså just det här: hur pratar jag, hur rör jag mig. Sen just det här, men jag hatar de här [glasskärm/coronaskydd], kan jag sitta bredvid försöker jag göra det och kanske just när jag ger ett jobbigt besked så kan jag lägga ifrån mig datorn och liksom vända mig emot. ”Så här tänker jag” (S5).

Socialsekreteraren menar att hen har ambitionen att skapa en trevlig stämning i rummet även om beskedet kan vara jobbiga; ”jag kan välja hur jag väljer att ge dem” (S5). I bemötandet av vuxna personer ryms även antagandet, enligt en socialsekreterare, att den hjälpsökande är förmögen att ta sitt eget ansvar.

Det blir problematiskt om jag liksom inte förväntar mig någonting alls tillbaka för att då så gör jag ju en människa till ofullständig eller okapabel (S5).

Dock, menar socialsekreteraren ”kan jag inte anta att andra vet det jag vet eller förstår det jag förstår”. Därför behöver hen se till att de som söker bistånd har tydlig information, och frågar sig; ”ska jag skicka ett SMS med den här infon om vad du behöver komma in med?” (S5).

Det förekommer att människor som söker matunderstöd framför ett tack till personalen. En socialsekreterare säger att det kan vara svårt att bemöta ett tack, ”för att jag gör mitt jobb och det är inte för att jag står här och försöker vara snäll mot dig”. Inte desto mindre framhåller hen att man ju kan vara tacksam för att man får ett bra bemötande (S2). Samtidigt hävdar en diakon att ett tack är viktigt att ta emot, ”...det är det enda den har och kunna ge tillbaka, ’tack!’” (D4).

Som en del i denna bemötandestyrd strategi ingår även ett sub-tema som belyser hur den professionella kan bekräfta en svår situation utan att värdera. En socialsekreterare säger:

Och då får man försöka liksom spegla det på något vis. ”Jag ser att det här är jobbigt för dig” och... att man får liksom bemöta dem, inte med att det är något fel i hur de känner utan att man får ju försöka förstå varför de känner som de gör (S2).

Det empatiska bemötandet beskrivs också av en socialsekreterare, som berättar om sin ambition att definiera situationen positivt:

Jag förstår verkligen att man inte vill vara här, men det är jättebra att du kommer hit. Här finns mycket fördelar. Du berättar att det är svårt att få jobb. Här får man en guide som pushar och hjälper och stöttar en (S5).

En diakon är inne på en liknande tanke, att lyfta fram det som att det är en styrka att komma och be om hjälp (D4). Även sättet att ställa frågor har en stor betydelse menar en diakon. ”Vad är det som har gjort att du har hamnat i den här situationen?”

Men det kan man också säga med olika tonfall så att det inte skuldbeläggande; utan att ”nu måste du verkligen visa varför du har misskött dig så här katastrofalt”. Det får inte ligga sådana undertoner i det. Men, för jag tycker också att vi ser att människor kämpar (D1).

En av socialsekreterarna formulerar på liknande sätt en fråga som hen menar kan vara rätt så bra att ställa, om man ställer den på rätt sätt. ”Vad var det som hände? Vad var det som gjorde att du prioriterade på det här sättet?”. I en utveckling av resonemanget säger hen:

För det säger också ganska mycket om vad vi behöver jobba med i ärendet framåt kanske eller om vi behöver gå vidare någon annanstans. Behöver vi koppla på [andra resurser i] Socialförvaltningen kanske, eller? (S3).

Ett icke värderande förhållningssätt med en frågande, eftersökande attityd, syns här kunna ge öppningar för en bedömning om tänkbara insatser.

Slutligen ingår i vad som här kallas den bemötandestyrd strategin ett fokus på vikten av att bygga relation och tillit. Med människor som i någon mening kan beskrivas som sköra beskriver en socialsekreterare en strävan efter att i första hand försöka bygga en relation. Man representerar naturligtvis en myndighet, men nyanserar det på följande sätt:

...men att man blir lite mer än en myndighetsperson, för att kunna...
Man behöver ju skapa någon typ av tillit för att kunna komma vidare (S4).

När det inte går, vilket det inte alltid gör, ”så får man jobba utifrån det, att man vet att de inte litar på en”. Men det gäller att ha tålamod. ”Det kommer plötsligt en dag när man faktiskt kan nå fram och att man tar de tillfällena i akt” (S4).

En diakon berättar om erfarenheten när personer har ringt och velat få kontakt, tid har bestämts, men sedan lämnat återbud. ”Då har jag tänkt så här att det finns en tvekan. De vågar inte riktigt.” Hen fortsätter:

Så har jag sagt ja, men vi kan väl, vi kan väl ses, vi kan bara ta en kopp kaffe tillsammans och sitta och småprata. Så det har jag gjort med vissa, då kommer det efter hand, då (D2).

En socialsekreterare resonerar om att vidga perspektivet till något utöver det ekonomiska biståndet.

Om jag nu beviljar matpengar här och nu, så någonstans också jobba lite med ”hur ska det fungera framåt?” Att jag kan mycket väl gå in och stötta

upp på andra sätt, men då kanske vi behöver tänka på att jobba förebyggande (S3).

Genom att i möjligaste mån sträva efter att skapa en relation kan den professionella tillsammans med den person som söker matbistånd få möjlighet att förtydliga en bakomliggande problematik, som därmed kan lyftas fram och bearbetas.

Nyckelbegrepp i det bemötandestyrd förhållningssättet kan sammanfattningsvis utgöras av visad respekt, bekräftelse och tillitsskapande relation.

En åtgärdsinriktad strategi

En tredje strategi kommer till uttryck i resonemang om vad som kan göras för att lindra, bekräfta eller avstyra situationer som besökare definierar som skamfyllda. Denna strategi bygger på en *handlingsteoretisk dimension* av erkännande (Heidegren, 2009) som inbegriper attityder, gester och handlingar. Denna åtgärdsinriktade strategi är därför relevant att förstå som manifesterade former av erkännande. Här ryms tre sub-teman: ambitionen att försöka underlätta, att sätta ord på skammen samt att avbryta eller avleda skammen.

Med en medvetenhet om risken att skam och andra besvärande känslor kan uppträda hos den hjälpsökande beskriver de professionella ambitioner att försöka underlätta för den person som söker understöd. Detta är i linje med Goffmans resonemang om taktfullhet (1959/2020). En socialsekreterare berättar om hur hen kan möta upp klienter ”så att de inte behöver vänta i besöksrummet” (S4). Nedan följer ett annat exempel på hänsynstagande. Akut matbistånd handlar enligt Socialstyrelsens siffror om cirka 80 kronor om dagen. Om då en hjälpsökande person har 100 kronor på sitt konto kan denne ombedjas komma tillbaka dagen efter. Men:

om det är en person som jag vet skäms mycket och tycker att det är jättejobbigt att komma hit och de faktiskt har kommit hit, men de har 100 kr på kontot, då säger jag ju inte till dem att komma tillbaka i morgon utan då hanterar vi det här och nu (S4).

En annan socialsekreterare beskriver hur hen kan boka in en person en extra gång för att förklara situationen och praktiskt hjälpa till med den dokumentation som behövs: ”Kom hit så hjälper jag dig och så skriver vi ut och så”.

Detta handlar inte om beslutet eller resultatet av ansökan utan om att undvika problem med ansökningsförfarandet. ”Så jag kan bara hjälpa till att bädda runtomkring, så att det kan bli komplett liksom.” (S1).

En diakon berättar om när det kommer någon som söker stöd. Hen hämtar ofta vatten, eller ”Vill du ha lite kaffe?” och kanske tänder ett ljus.

Och då så att mina öron de blir stora så jag inte, så jag lyssnar och ”Vill du berätta?” ”Kan du berätta lite mer om det? Vad hände då?” Och då kan det ju också komma något annat som egentligen är en stor del av stressen, som inte bara ekonomiskt, så då, det är en konst. Men om jag är stressad och har små öron – ja då blir det inte så bra (D5).

Att ”bädda runtomkring” kan – utan att sammanblandas med det akuta hjälpbehovet – tolkas som handlingar som uttryck för ett slags erkännande.

Framträdande är också den vikt som läggs vid att erbjuda besökaren hjälp med att sätta ord på och formulera vad det är personen känner är skamfyllt, eller skuldbeläggande. ”Vad är det i det här du berättar som gör att du känner att det här är skamfyllt?” Det kan då handla om att i samtalet med den hjälpsökande definiera skuld och skam, att det är olika fenomen. D4 fortsätter:

Och det enklaste är, skuld är ju när man är skyldig personer pengar. Medan skam är någonting som uppfyller en själv, någonting som man gör som man skäms för, i sitt handlande eller sitt agerande. Och när man har gjort en definition av dom så brukar det också vara lite lättare att kunna gå vidare (D4).

En diakon uttrycker det som att i samtalet bemöta skammen. Att det inte räcker bara att säga, ”jamen du behöver inte skämmas”, utan att be vederbörande att berätta om skammen.

Ja, jag vet själv när man får prata ut. Man får liksom luta sitt huvud mot någons axel. Ja då kommer lite mer kraft, och då sjunker den här skammen där. Nåt sånt tror jag att det är (D5).

Andra förekommande resonemang uppmärksammar vad som kan ligga bakom skammen. En diakon uttrycker det så här:

Ja, det är djupast där det ligger tänker jag; att känna sig maktlös, ger skam. (---) För det handlar ju också om det här, att jag kan inte åka till stan och hämta min flicka fast jag har vårdnaden varannan vecka för jag har inte pengar till resan. Alltså, jag har inte makten (D3).

Att erbjuda en möjlighet att prata om vad som ligger bakom eller under skammen kan skapa någon form av klarhet. ”Maktlöshet, vanmaktighet ger skam också.” (D3) (jfr Starrin, 2018).

Det tredje sub-temat handlar om möjligheten, som en diakon beskriver det, att ”avbryta skammen, i första blicken” (D1). Den som söker hjälp ska känna sig ”rejält välkommen” och betraktas som ”en lösningsfokuserad” person. Besökarens berättelse ska tas emot ”på fullaste allvar”. Sedan handlar det om att söka möjligheterna:

”Men... just den här veckan så har vi fått frusen kyckling. Skulle det vara något för din familj?”; ”Men, jag kan ringa till Pingstkyrkan för jag träffade dom förra veckan och hörde att dom...”. Alltså så att det ska inte vara en stängd dörr här, typ aldrig. Sen är det inte så att vi står och tömmer ut fickorna och liksom ”Kom hit så får du hjälp”. Men, men man ska kunna på något sätt att; ”Nej, hyra, det har vi tyvärr ingen möjlighet med, men, jag kan ringa till din handläggare”. Ibland hjälper det! (D1).

Det innebär inte nödvändigtvis att negligera eller nonchalera det obekväma eller ovärdiga i situationen utan mer att fokusera på de – om än av regler och resurstillgång begränsade – möjligheter som står till buds. Diakonen beskriver en ambition att ”blåsa in nytt syre under föräldrarnas vingar” och exemplifierar vidare att det kan ta formen av ett paket kaffe eller blöjor eller en stund ”när man bara lyssnar på eländet” – och att bekräfta: ”Men du det här är, det här är för tufft”. Det kan också i vissa fall framstå lämpligt att ställa en fråga till den hjälpsökande ”Är det okej att vi bara ber för dig innan vi skiljs åt?” Detta, menar diakonen, sker ”absolut inte jämt” och ska också kännas ganska naturligt (D1).

Inom denna åtgärdsinriktade strategi demonstreras tre olika sätt att agera och bemöta skam: att praktiskt underlätta och göra interaktionen smidigare; att bekräfta och i en förhoppningsvis klargörande dialog bearbeta skamfrågan, eller att avbryta och avleda skammen.

En strategi utanför mötet

Detta tema - en professionsstärkande strategi med kollegor - uppmärksammar dels kollegialitetens betydelse för bedömning och uppbackning, dels självreflektionen som ett professionellt ansvar. Studiens syftesformulering om hur socialsekreterare och diakoner resonerar och beskriver sitt bemötande av enskilda människor visade sig också innefatta sådant som ägde rum utanför mötet, och som framställdes som betydelsefullt för själva möjligheten att bemöta och visa erkännande i förhållande till hjälpsökande människor. Detta gäller både själva bedömningen av ansökningar och hur man som professionell kan hantera egna känslomässiga reaktioner i mötet med besökare.

I både socialsekreterar- och diakonprofessionen framträder kollegialiteten som betydelsefull för agerandet i mötet med hjälpsökande människor, och som en del av det; den kollegiala bedömningen. En socialsekreterare berättar om den möjligheten efter att ha träffat en person som söker understöd,

... gå upp till våra kollegor och prata och dra ärendet och se hur vi tänker och komma fram till en ganska samlad bedömning och få lite uppbackning, vilket också är väldigt skönt i vissa ärenden, när man börjar tvivla lite (S2).

Inför ett beslut om ekonomiska utbetalningar pratar en diakon med sin kollega på följande sätt:

Att jag vill bolla och känna att det är rätt eller något annat perspektiv. Och det, det brukar jag också när jag träffar klienten också berätta. Jag behöver ta detta med min kollega. Är det okej att jag delar en del av din berättelse med henne? Och dom säger ja (D4).

”På den här arbetsplatsen”, berättar en socialsekreterare, ”pratar vi ganska mycket med varandra och jag tänker att det är väldigt viktigt också för att det ska bli samma bedömning, så att jag inte alltid är den som säger ’ja’ och min kollega alltid är den som säger ’nej’” (S1). En annan socialsekreterare beskriver uppgiften: ”Vi ska absolut göra individuella bedömningar, men det ska vara

rättssäkert också” (S5). Det beskrivs som att man kollar av: ”Jag tänker så här. Vad tänker du?” Då kan svaret bli: ”Jamen jag hade nåt liknande i förra veckan och då gjorde jag så här”. ”Jamen då får vi väl göra så att man får ungefär samma utfall, de som kommer hit” (S1).

Mot bakgrund av att diakonerna tjänstgör i olika församlingar finns utöver de allra närmaste kollegorna också en möjlighet att samråda med kollegorna inom pastoratet. En diakon betonar vikten av att prata sig samman: ”hur vi gör och hur vi tänker och vi pratar också jättemycket i hela pastoratet så att vi ska ha samma förhållningssätt” (D2). Det beskrivs som viktigt att göra så lika som möjligt och tänka så lika som möjligt. Diakonen pekar på vikten av att vara medveten om den makt de besitter och att inte riskera någon form av godtycklighet i fördelningen av tillgängliga resurser. Detta beskrivs som en av orsakerna bakom en strävan efter att flytta vissa ekonomiska biståndsprocesser såsom stiftelseförvaltning från den enskilde diakonen till en central funktion i pastoratet (D2).

Temats sista sub-tema uppmärksammar vikten av självreflektion som ett professionellt ansvar, där kollegialiteten inte enbart är knuten till bedömningssituationen utan beskrivs också vara en tillgång i reflektionen om hur hjälpsökande bemöts. De professionella kan ibland befinna sig i provocerande eller på andra sätt utmanande situationer, där ”man inte har kunskap nog eller känner sig trött på det eller den” (D3). En diakon pratar om den ”kollegiala möjligheten”, ofta hos närmaste kollegan (D3). Grupphandledning är ett annat forum. De intervjuade beskriver en vilja att reflektera, såsom när en socialsekreterare formulerar det så här:

Jag vill reflektera över mitt bemötande, men det är inte alltid man gör det för plötsligt säger någon någonting som irriterar en till döds eller gör att man får sympati så att man håller på att explodera. Då är det liksom kört någonstans (skratt). Det går ju inte att, vad heter det, vara helt opartisk i såna lägen (S5).

Klienternas situation och mötet med dem väcker således känslor av olika slag. En hjälpsökande kan av den professionella upplevas som gnällig. Detta kan provocera de professionella som har mött människor med olika tunga bördor, där andra kan ha haft det betydligt värre. En diakon säger:

...och det kan handla både om trauman i livet och ekonomisk utsatthet, och som liksom klarar det. Men då får jag ju också backa efter att tänka, men detta är ju hur hon eller han upplever det (D3).

Självreflektionen tjänar till att hitta en relevant distans till en känslös situation. Det gäller inte bara ”gnälliga” hjälpsökande. Diakonen pratar fortsättningsvis också om känslan av vanmakt.

Man blir den andres. Man tar den andres sinne och känslor. Och det är inte så ofta det sker vill jag ju säga, men, men när det sker då känner man vad det gör med en (D3).

Självreflektion med stöd av kollegor uppges fylla en viktig funktion i sådana situationer där enskilda människor riskerar att uppleva skam vid behov av matunderstöd. Att reflektera över sitt agerande och sina uttryck indikerar ett professionellt ansvar och respekt för mötet med människor som söker hjälp.

Slutligen kan konstateras att en *professionsstärkande strategi* på detta sätt har identifierats. Denna strategi tillämpas på en annan plats än där hjälpsökande och professionell, med Goffmans uttryck, ”iscensätter” mötet dem emellan. Den professionsstärkande strategin äger rum i den bakre regionen, backstage. Där kan samspelet med hjälpsökande ifrågasättas och diskuteras, skilt från densamme.

Mötet mellan den som är i akut behov av mat och den professionella på scenen – front stage – kräver som Goffman uttrycker det en insikt om ”att det verklighetsintryck som frammanas av ett framträdande är en ömtålig och spröd sak som kan falla sönder genom minsta felgrepp” (Goffman, 1959/2020, 111). Detta gäller, trots den asymmetriska relationen, interaktionens båda aktörer. Det finns skäl att betona betydelsen av den bakre regionen för att interaktionen i den främre regionen ska bli värdig, för båda parter.

Diskussion

En central underliggande tanke i denna studie är om och i så fall hur en beroendesituation som riskerar att negativt påverka en persons upplevelse av skam kan hanteras. I en uppföljning till den första forskningsfrågan om hur professionella uppger att de går tillväga i mötet med människor som uttrycker

skam framkommer som resultat tre strategier. Dessa har kallats en argumentationsbaserad strategi, en bemötandestyrd strategi samt en åtgärdsinriktad strategi. Övergripande kan konstateras att de spänner över såväl det verbala som ageranden i stunden och intänt i ett mer långsiktigt arbete. Strategierna – här presenterade i idealtypisk form – bör förstås som överlappande. Det kan till exempel innebära att ett empatiskt bemötande – ett erkännande – i mötets ”nu” i form av en positiv respons på att klienten sökt hjälp kan utveckla en relationell grund för relevanta åtgärder och i gynnsamma fall bidra till en problemlösande relation. Detta kan sättas i relation till Laihiala m.fl. (2017, 73) och deras resonemang om risken att skamkänslor kan få människor att avskärma sig från samhället och från potentiella möjligheter att få hjälp. Sammantaget visar de tre strategierna på betydelsen av en interaktiv relation mellan de hjälpsökande och de professionella (Mazurkiewicz, 2023; Morén, 1992). Detta anknyter även till ambitionen att motverka känslor av skam i linje med det Houston benämner ”shame-sensitive social work” (2016). Detta leder fram till en uppföljning av studiens andra forskningsfråga om hur de professionella går tillväga för att stärka sin egen beredskap i mötet med människor som uttrycker skam. Som resultatets andra huvudtema framkom en strategi *utanför mötet* som benämnts professionsstärkande strategi. Här ingår uttryck för kollegialitet för stöd och självreflektion som ett professionellt ansvar. Detta understöds av Niemis påpekande att den viktiga självreflektionen inte enbart är en fråga för enskilda professionella utan bör ses som ett arbete som bör göras gemensamt; ”work communities should do it collectively” (Niemi, 2021, 2805).

I den här studien synliggörs hur det nära sambandet mellan den främre och den bakre regionen närmast utgör en förutsättning för ”framträdandet” som professionell involverad i matunderstöd (Goffman, 1959/2020). I denna studie har därmed denna växelverkan mellan den främre och den bakre regionen synliggjorts. Med tydlighet har studien också belyst betydelsen av stöd kollegor emellan. Det innebär att möjligheten att i den bakre regionen få dela tankar och känslor kan bidra till att stärka framträdandet i den främre regionen. Detta behov av dialog mellan kollegor blottlägger på så sätt en djupare dimension av att arbeta med och erkänna människor i akut behov av mat. Möjligen kan det till och med handla om ett upplevt behov av ett erkännande i det egna yrkesutövandet. Detta kan i sin tur tolkas som att gränsen mellan risken att uppleva skam som hjälpsökande människa ligger nära och kanske

till och med delvis kan sammanfalla med risken att själv uppleva skam som professionell i detta sammanhang.

Denna studie uppmärksammar därmed ett behov av ytterligare forskning om mötet med människor som uttrycker skam, hur professionella hanterar dessa möten och hur det bräckliga i att vara människa stundtals kan överbrygga asymmetrin mellan en person som reglerar tillgången till en resurs och en annan människa som behöver den. Detta innebär också att mer forskning behövs om hur yrkesverksamma kan stärkas i en vaksamhet och en beredskap att motarbeta inslag av paternalism och skadlig maktobalans i mötet med människor som uttrycker skam vid akut behov av mat.

Vidare forskning kan även uppmärksamma aktörerna i den organisatoriska och samhälleliga kontexten. De empiriska resultaten som här beskrivs kan förstås som en acceptans hos de intervjuade professionella av en socialpolitisk hållning kännetecknad av låga stödnivåer och strikta beviljningsgrunder för kommunala ekonomiska bidrag. Detta beror på studiens design, då undersökningen inte efterforskat informanternas socialpolitiska åsikter. Deras professionella hållning framkommer dock i den argumentationsbaserade strategin där rättighetsperspektivet framhålls av flera informanter. Det vore intressant och berikande att i en fortsatt forskningsansats ställa frågor om informanternas ideologiska hållning och reflektioner kring sin yrkesetik.

Referenslista

- Angelin, A. (2009). *Den dubbla vanmaktens logik. En studie om långvarig arbetslöshet och socialbidragstagande bland unga vuxna*. Avh. Lund: Socialhögskolan, Lunds universitet.
- Braun, V. & Clarke, V. (2022). *Thematic analysis: a practical guide*. Los Angeles, CA: SAGE.
- Bryman, A. (2018). *Sambällsvetenskapliga metoder*. 3. uppl. Stockholm: Liber.
- Chase, E. & Walker, R. (2013). The co-construction of shame in the context of poverty: beyond a threat to the social bond. *Sociology*, 47, 739–754. <https://doi.org/10.1177/0038038512453796>
- Clair, M. D. & Lamont, M. (2016). Destigmatization and health: Cultural construction and the long-term reduction of stigma. *Social Science & Medicine*, 165, 223–232. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2016.03.021>
- Creswell, J. W. (1998). *Qualitative inquiry and research design: choosing among five traditions*. London: SAGE
- Fløten, T., Skog Hansen, I. L., Frisell, G. A., & Thau, M. (2023). *Mathjelp på dugnad. En undersøkelse av det norske matutdelningstillbudet*. Fafo-rapport 2023:29.
- Goffman, E. (1959, svensk översättning 2020). *Själeframställning i vardagslivet*. Lund Studentlitteratur.
- Hasenfeld, Y. (2010). *Human services as complex organizations*. 2. ed. Los Angeles, CA: Sage.
- Heidegren, C.-G. (2009). *Erkännande*. Malmö: Liber.
- Herz, M. (2021). *Mellan två tider. Brödkör, prekära liv och socialt arbete*. Lund: Studentlitteratur.
- Hill, A. E. C. & Gonzalez Guitarr, S. (2023). Powerlessness, gratitude, shame, and dignity: Emotional experiences of food pantry clients. *Journal of Hunger & Environmental Nutrition*, 182, 192–208, <https://doi/10.1080/19320248.2022.2052782>.
- Honneth, A. (2000). *Erkännande: praktisk-filosofiska studier*. Göteborg: Daidalos.
- Houston, S. (2016). Empowering the "shamed" self: Recognition and critical social work. *Journal of Social Work* 16(1), 3–21. <https://doi.org/10.1177/1468017314566789>
- Karlsson, M. & Vamstad, J. (2020). New deeds for new needs: Civil society action against poverty in Sweden. *Voluntas*, 31(5), 1025–1036. <https://doi.org/10.1007/s11266-018-9964-3>
- Laihiala, T., Kallio, J., & Ohisalo, M. (2017). Personal and social shame among the recipients of charity food aid in Finland. *Research on Finnish Society*, 10, 73–85. <https://doi.org/10.51815/fjsr.110767>
- Leo Sandberg, E. (2023). Matbistånd från Svenska kyrkan. I *Nyckeln till Svenska kyrkan – en skrift om organisation, verksamhet och ekonomi 2023*. Uppsala: Svenska kyrkan, 7–27.
- Leo Sandberg, E. & Panican, A. (2022). Ekonomisk hjälp från Svenska kyrkan – den instrumentella paradoxen och den fattiges utmattning. *Socialvetenskaplig tidskrift*, 29(1), 27–46.
- Leo Sandberg, E., Angelin, A., & Vamstad, J. (2022). Civilsamhällets matdistribution – en ideal lösning på fattigdom och klimatkris? *Socialmedicinsk tidskrift*, 99(4), 522–533.
- Linde, S. (2010). *Församlingen i granskningsambället*. (Doctoral dissertation. Lund University School of Social Work).
- Mazurkiewicz, L. (2023). A contribution to professionalism: Reflecting on highly complex contexts in connection with a person-ventered approach to counselling in social work. *Person-Centered & Experiential Psychotherapies*, 22(1), 96–107. <https://doi.org/10.1080/14779757.2022.2100815>
- Middleton, G., Mehta, K., McNaughton, D., & Booth, S. (2018). The experiences and perceptions of food banks amongst users in high-income countries: An international scoping review. *Appetite*, 120, 698–708. <https://doi.org/10.1016/j.appet.2017.10.029>

- Morén, S. (1992). *Förändringens gestalt: om villkoren för mänskligt bistånd*. Stockholm: Publica.
- Niemi, P. (2015). The professional form of recognition in social work. *Studies in Social and Political Thought*, 25, 174–90. <https://doi.org/10.20919/sspt.25.2015.33>
- Niemi, P. (2021). Recognition and the other in social work. *British Journal of Social Work*, 51, 2802–2818. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcaa023>.
- Ragin, C. C. (1999). The distinctiveness of case-oriented research. *Health Services Research*, 34(5), 1137–1151.
- Rost, S. & Lundälv, J. (2022). Social work responses to food poverty in Sweden: A qualitative study applying the concept of stigma. *British Journal of Social Work*, 52, 2689–2706.
- Salonen, A.S. (2016). *Food for the soul or soul for the food: Users' perspectives on religiously affiliated food charity in a Finnish city* (Doctoral dissertation, University of Helsinki).
- Sansone, C., Morf, C.C. & Panter, A.T. (2009). 'The research process: Of big pictures, Little details, and the social psychological road in between'. - C. Sansone, C. C. Morf & A. T. Panter (eds.), *The Sage Handbook of Methods in Social Psychology*. Online publication. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Scheff, T.J. (1990). *Microsociology. Discourse, Emotion, and Social Structure*. Chicago: The University of Chicago Press.
- Silvasti, T. (2015). Food Aid – Normalising the Abnormal in Finland. *Social Policy & Society*, 14, 471–482. <https://doi.org/10.1017/s1474746415000123>
- Silverman, D. (2006). *Interpreting Qualitative Data* (Third edition). London: Sage Publications.
- Starrin, B. (2018). Skam, ojämlikhet och vidgade klyftor. *Socialmedicinsk tidskrift* 6, 718–725.
- Starrin, B., Kalander Blomkvist, M. & Jansson, S. (2003). Socialbidragstagande och statusbunden skamkansla. En provning av ekonomi-sociala bandmodellen. *Socialvetenskaplig tidskrift*, 1, 24–47.
- Svensson, M, Jönson, H., & Johansson, S. (2023). Stigma-related barriers to participation in support groups for children: Social workers' experiences and destigmatizing strategies. *Child & Family Social Work*, 29, 24–34. <https://doi.org/10.1111/cfs.13048>.
- Söderberg, M. (2014). *Hänsynstagandets paradoxer: Om äldre, närstående och biståndshandläggare vid flytt till särskilt boende*. (Doctoral Dissertation, Lund University School of Social Work).
- Söderberg, M. (2023). Det relativa ickevalet: en kritisk diskursanalys av valfrihet inom äldreomsorgen i Sverige. *Socialvetenskaplig tidskrift*, 30(2), 627–648. <https://doi.org/10.3384/SVT.2023.30.2.4470>.
- Söderberg, M., Leo Sandberg, E., & Linde, S. (2025). Food aid professionals' thoughts on the dignity of visitors while maintaining their own. *Nordic Social Work Research*, 1–14. <https://doi.org/10.1080/2156857X.2025.2451673>
- Walker, R. (2014). *The shame of poverty*. Oxford: Oxford University Press.
- Vetenskapsrådet (2024). *God forskningssed*. Stockholm: Vetenskapsrådet.
- Yin, R. K. (2006). *Fallstudier: design och genomförande*. Malmö: Liber.