



**LUNDS**  
UNIVERSITET  
Socialhögskolan

# Skamkänslor vid arbetslöshet

En kvalitativ studie om arbetsmarknadssekreterares  
upplevelser och arbete med skamkänslor hos arbetslösa

Amanda Larsson och Elin Johnsson

Kandidatuppsats SOPA63

HT 2021

Antal ord: 14 226

Handledare: Anders Östnäs

# Abstract

Authors: Amanda Larsson and Elin Johnsson

Title: Feelings of shame during unemployment - A qualitative study of professionals at the employment department and their experience and work with clients feelings of shame

Supervisor: Anders Östnäs

Assessor: Henriette Frees Esholdt

The aim of this study is to describe and analyze how the social workers in the organization of employment department in Malmö work with their clients feelings of shame. The focus of the study is unemployment in relation to feelings of shame. A qualitative method has been done by eight interviews with professionals at the organization. The choice of the interviews was because the department is a local organization established due to the distribution of unemployment in Malmö. The idea was already from the start to design the study as a qualitative study and we wanted to interview professionals from the specific organization due to their work. The results of our study shows that the social workers on the employment department work with people that are far from the labor market. The focus in the study has been if the participants feel any shame in relation to their situation as unemployed and if they do, how do the social workers handle that? The majority of our interviewees could see that some of their participants felt ashamed because of their unemployment. Some participants felt shame that they need to receive social benefits others felt shame that they could not give their children as much as other children get. The social workers all agreed that shame is an important part to work with but they had different thoughts and methods on how to work with it. Something interesting that we saw as a result of the study is the fact that in general the relation between unemployment and shame is common but there is no course of action to manage the problem.

**Keywords:** shame, unemployment, department of employment, qualitative study

# Innehållsförteckning

<b>1. Inledning</b>	<b>5</b>
1.1 Problemformulering	5
1.2 Syfte	6
1.3 Frågeställningar	6
1.4 Arbetsfördelning	7
<b>2. Bakgrund</b>	<b>7</b>
2.1 Arbetslöshet historiskt	7
2.1.1 Utrikesföddas förutsättningar på arbetsmarknaden	8
2.2 Arbetsmarknadsavdelningen	9
<b>3. Kunskapsläge</b>	<b>10</b>
3.1 Litteratursökning	10
3.2 Känslan av att vara arbetslös	11
3.2.1 Kategorisering	11
3.2.2 Socialt utanförskap	12
3.3 Skam i relation till arbetslöshet	13
<b>4. Teoretiska utgångspunkter</b>	<b>14</b>
4.1 Spegeljaget, framträdande och stigma - Goffman om att se sig själv genom andras ögon	15
4.1.1 Spegeljaget	15
4.1.2 Stigma	16
4.1.3 Framträdande	16
4.2 Gräsrotsbyråkrater och deras handlingsutrymme	17
<b>5. Metod</b>	<b>18</b>
5.1 Metodologiska övervägande	19
5.2 Urval	20
5.3 Insamling av empiri	21
5.4 Bearbetning och analys	22
5.5 Tillförlitlighet	23
5.6 Forskningsetiska övervägande	25
<b>6. Resultat och analys</b>	<b>26</b>
6.1 Arbetsmarknadssekreterarnas syn på deltagares skam i relation till arbetslöshet	27
6.1.1 Skam kopplat till att vara arbetslös	27
6.1.2 Skam gentemot familjen	28
6.1.3 Skam på grund av att vara utanför samhällsnormen	30

6.1.4 Skam kopplat till försörjningsstöd	32
6.2 Arbetsmarknadssekreterarnas arbete mot deltagares skamkänslor	33
6.2.1 Policy om skam	33
6.2.2 Att prata om skam	35
6.2.3 Handlingsutrymmets påverkan på arbetet	37
6.2.4 Motiverande arbete för deltagarnas framgång	39
<b>7. Avslutande diskussion</b>	<b>41</b>
7.1 Sammanfattning av vårt resultat	41
7.2 Vidare forskning	42
<b>8. Referenslista</b>	<b>44</b>
<b>9. Bilagor</b>	<b>49</b>
9.1 Intervjuguide	49
9.2 Informationsbrev	50

# 1. Inledning

## 1.1 Problemformulering

Sveriges före detta statsminister Stefan Löfven lovade inför valet 2014 att Sverige skulle ha EU:s lägsta arbetslöshet till år 2020 (Ericson 2020). Trots detta hade Sverige under det året den fjärde högsta arbetslösheten i EU (Eurostat 2020). 8,3 procent av befolkningen var arbetslösa vid tidpunkten (Statistiska centralbyrån, 2021).

Att vara arbetslös innebär att en person är arbetsför men inte har någon sysselsättning. Sverige har vid flera tidpunkter haft hög arbetslöshet. Bland annat under 1990-talet då Sverige hamnade i ekonomisk kris efter att ha gått över från inflation till deflation (Magnusson, 2000. s.33-34). I Sverige är arbetslösheten ett varaktigt problem och har inte varit under sex procent de senaste tjugo åren (Statistiska centralbyrån, 2021). I Malmö stad är arbetslösheten nästan dubbelt så hög som i övriga landet. I december 2020 var 15,3 procent av befolkningen i Malmö stad arbetslösa (Malmö, 2020a). Malmö är Sveriges tredje största stad och är den storstad som växer snabbast. Dels är det många som föds i Malmö, dels är det många som flyttar dit. Befolkningen består av personer från 179 olika länder (Malmö, 2020b). Malmö stad har upprättat verksamheten Arbetsmarknadsavdelningen inom Arbetsmarknads- och socialförvaltningen på grund av att det behövs insatser som riktar sig till arbetslösa personer som erhåller ekonomiskt bistånd och Arbetsförmedlingens arbete räcker inte till behovet i Malmö stad. Det finns arbetstillfälle men problematiken är att för många människor inte matchar arbetsgivares krav (Malmö, 2020a).

Vi har i denna studie valt att rikta in oss på ämnet skam och undersöka hur det kan relateras till arbetslöshet i Malmö stad. Nationalencyklopedin (2021) beskriver begreppet skam som en känsla som uppstår i samband med att en person känner blygsel över sin oförmåga eller över en oacceptabel handling. Även Scheff och Starrin (2013 s.189) menar att skam är en känsla som uppstår när en person känner blyghet, låg självkänsla eller dåligt samvete. Starrin, Rantakeisu och Hagquist (2016, s. 91) skriver att skam är en försummad aspekt vid arbetslöshet och på grund av det är kunskapen om ämnet otillräckliga.

Under medeltiden var skam ett av de vanligaste straffen när en person begick en brottslig handling. Ett straff var att personen fick stå bunden vid en skampåle där allmänheten kunde betrakta hen, i flera fall fanns även en skamstock utanför kyrkan där personen fick sitta och bli hånad av församlingen (Wester, 2018). När borgarklassen under 1800-talet växte fram blev ekonomi en allt mer central del i människans status, att arbeta var därför något som sågs som ärofyllt medan det ansågs skamligt att inte göra det (Starrin, Rantakeisu och Hagquist 2016, s.92). Även idag är normen i samhället att medborgare ska ha ett arbete (Andersson, 2006, s. 70) och även idag fungerar skam som ett verktyg för att människan ska anpassa sig efter samhällets normer (Lillieroth, 2017). Att vara arbetslös bidrar därför till känslor av skam eftersom det finns en viss heder med att ha en sysselsättning, ha ett arbete och att tjäna egna pengar för att försörja sig själv. Det anses inte vara samma sak att få bidrag som att arbeta och tjäna egna pengar. För många människor är lönen en belöning för det utförda arbetet en gjort. Därför har bidrag inte samma värde som att ha en lön, eftersom det är en begränsad summa pengar som ska kunna betala för enbart försörjning och inget utöver, som egen inkomst gör (Starrin, Rantakeisu och Hagquist 2016, s.91-92).

Sammantaget lyfter flera forskare att det finns en koppling mellan arbetslöshet och skamkänslor. Det finns emellertid en kunskapslucka om hur verksamheter arbetar med att lyfta fram konkreta orsaker till hur skam kan relateras till arbetslöshet samt åtgärder för skamkänslor. Därför finner vi relevans att ta utgångspunkt i Arbetsmarknadsavdelningens arbete för att undersöka denna problematik.

## 1.2 Syfte

Syfte för denna studie är att beskriva och analysera arbetsmarknadssekreterares upplevelser av deltagares skamkänslor i relation till arbetslöshet och verksamhetens arbete mot skam.

## 1.3 Frågeställningar

Syftet för denna studie undersöks med hjälp av följande frågeställningar:

- Hur upplever arbetsmarknadssekreterare att deltagare känner skam i relation till arbetslöshet?
- Hur arbetar arbetsmarknadssekreterare för att motverka eventuella skamkänslor hos deltagare?

## 1.4 Arbetsfördelning

I denna studie har arbetsfördelningen varit jämnt uppdelat. I början av arbetet gjorde vi litteratursökningen gemensamt för att sedan fortsätta på egen hand. Efter litteratursökningen presenterade vi det vi hittat för varandra och valde ut det vi ville använda oss av. Vi har haft en dialog under hela skrivprocessen men valt att dela upp arbetet på de olika områdena. Allt material har vi gått igenom, diskuterat och kommit överens om gemensamt. Tanken var att genomföra samtliga intervjuer tillsammans, men på grund av sjukdom gjorde en av oss två av intervjuerna själv. Det kompenseras med att den andra av oss transkriberade de längre intervjuerna. Överlag har vi haft en jämn arbetsfördelning.

## 2. Bakgrund

I detta avsnitt avser vi att inledningsvis ge en beskrivning av arbetslöshet för att bidra till förståelsen för hur det sett ut historiskt och hur Arbetsmarknadsavdelningen som verksamhet har vuxit fram. Vi lyfter även fram hur förutsättningarna för en utrikesfödd person ser ut på arbetsmarknaden eftersom en av målgrupperna på Arbetsmarknadsavdelningen är personer som är utrikesfödda. Det framgår också en beskrivning av verksamhetens funktion. Detta avsnitt avser att ge en förståelse för arbetslöshet för att senare i studien belysa på vilka sätt skam kan uppstå vid arbetslöshet.

### 2.1 Arbetslöshet historiskt

Arbetslöshet har under 1960- och 1970-talet ansetts bero på den enskilda individen snarare än samhällsfaktorer. Under lågkonjunktur har ansvaret legat i princip enbart på den enskilda individen. Kommunernas ekonomi försämrades i allmänhet under dåliga tider då människor var i störst behov av försörjningsstöd. I dessa tider behövde socialtjänsten skära ner på möjligheterna till försörjningsstöd. Sambandet mellan arbetslöshet och försörjningsstödsstagande är och har varit starkt, under en lång tid. När arbetslösheten ökade tvingades kommuner begränsa möjligheterna till försörjningsstöd. Människor fick mer problem när de hade bristande ekonomi och blev tvungna att söka sig till socialtjänsten. Det är

ett faktum att det finns ett samband mellan arbetslöshet och försörjningsstöd så frågan är egentligen hur stark effekten varit. Att försörjningsstöd påverkar arbetslöshetsnivå kommer ifrån tidigare tankar om att det var individens egna fel att den var arbetslös och var i behov av ekonomiskt stöd (Stenberg och Brännström, 2009, s. 31-32).

Arbetsförmedlingen upprättades för första gången 1902 i Helsingborg och var ett sätt för kommunerna att minska utgifterna för fattigvården. Staten hade övertygats om att bevilja statsanslag för de kommunala arbetsförmedlingarna. Kommunernas ekonomi belastades tungt av arbetslöshet och behövde få hjälp med statliga insatser för att avlastas. Idén om statlig socialpolitik ställdes mot fattigvårdens stigmatisering och skam. Kommunernas makt över arbetsförmedlingarna upphörde 1941. Kommunerna ansvarade för försörjningen hos de arbetslösa som inte var etablerade inom arbetslöshetsförsäkringen. Efter 1990-talets ekonomiska kris utvecklade kommunerna egna insatser som erbjöd försörjningsstöd, insatser för långtidsarbetslösa som stod långt från arbetsmarknadens förfogande och tjänster under ett års tid som subventionerades av Arbetsförmedlingen (Ulmestig & Panican, 2018, s. 469).

Idag ser arbetsmarknadspolitiken annorlunda ut, Arbetsförmedlingen är statlig och kommuner med behov har upprättat organisationer som arbetar med personer med försörjningsstöd som står långt från reguljära arbetsmarknaden (Ulmestig & Panican, 2018, s. 469). I Malmö stad har kommunen upprättat Arbetsmarknadsavdelningen för att det finns behov av en verksamhet som arbetar med att vägleda och stötta invånare i Malmö stad att närma sig självförsörjning (Malmö, 2021a). Vidare menar Ulmestig & Panican (2018, s.471) att kommunerna arbetar med personer som står längst bort från arbetsmarknaden och Arbetsförmedlingen, på statlig nivå, syftar till att ge insatser för personer som står närmast ett arbete. Trots att arbetsmarknaden ständigt förändras, Arbetsförmedlingen omorganiseras och kommunerna har olika förutsättningar är det gemensamma syftet att människor ska närma sig självförsörjning.

### 2.1.1 Utrikesföddas förutsättningar på arbetsmarknaden

Som tidigare nämnt så består befolkningen i Malmö stad av personer från 179 olika länder (Malmö, 2020b) och därför vill vi ge en kort beskrivning av hur en persons möjligheter på arbetsmarknaden kan påverkas av att hen är utrikesfödd.

Rydgren skriver att utrikesfödda har betydligt högre arbetslöshet och betydligt lägre löner än inrikesfödda. Redan 1975 fastställde Sveriges riksdag att invandringspolitiken skulle



styras av mål som jämlikhet, samarbete och valfrihet. Målet om jämlikhet innebär att utrikesfödda ska få samma villkor och möjligheter som inrikesfödda på arbetsmarknaden (Rydgren, 2004, s.698). Trots detta finns anmärkningsvärda skillnader, vilka delvis kan bero på avvikelser i utbildning, kompetens och erfarenhet. En annan orsak är den ekonomiska kris som uppstod under 1990-talet. Många arbete med låga utbildningskrav försvann och det sattes krav på utbildningar för många yrken vilket drabbade de utrikesfödda mer eftersom de generellt sett har lägre utbildningar än inrikesfödda. Dock menar författaren att utrikesfödda med hög utbildning inte har samma villkor på arbetsmarknaden som inrikesfödda. Ett skäl till detta kan vara att utbildningen utomlands inte håller samma standard som i Sverige eller att den kan vara svår att tillämpa i det svenska systemet. Om skillnaderna beror på utbildning, kompetens och erfarenhet borde skillnaderna mellan utrikes- och inrikesfödda minska desto längre tid de utrikesfödda bott i Sverige, förutsatt att de har haft möjlighet till utbildning, få kompetens eller erfarenhet. Majoriteten av de studier som gjorts kring detta visar att skillnaderna minskar ju längre de utrikesfödda bott i Sverige men att den trots det alltid finns kvar (Rydgren, 2004, s.701-702).

## 2.2 Arbetsmarknadsavdelningen

I denna studie har vi valt att utgå från Arbetsmarknadsavdelningen inom Arbetsmarknads- och socialförvaltningen i Malmö stad. Studien undersöker arbetsmarknadssekreterares upplevelser av deltagares skamkänslor i relation till arbetslöshet. För bakgrundskunskap om verksamheten framgår i detta avsnitt en kortare beskrivning.

Arbetsmarknadsavdelningen har som målsättning att coacha och vägleda Malmöbor ut på arbetsmarknaden (Malmö, 2021b). Syftet är att bidra till att Malmö stad ska vara en trygg och hållbar stad (Malmö, 2021a). Arbetsmarknadsavdelningen är en kommunal insats i Malmö stad och erbjuder arbetsmarknadsinsatser för att stödja arbetslösa personer att närma sig självförsörjning genom arbete eller studier (Malmö, 2021c). Verksamheten samverkar med olika aktörer inom Arbetsmarknads- och socialförvaltningen och externa aktörer som civilsamhället och Arbetsförmedlingen (Malmö, 2021b). Målgruppen är arbetssökande personer som erhåller försörjningsstöd, personer som studerar SFI och har försörjningsstöd och personer 18-29 år som varken studerar eller arbetar. Deltagaren avser att bli erbjuden vägledning mot utbildning eller arbete, vägledning inom jobsök, intervjuträning, coaching

om arbetsmarknaden, deltagande i rekryteringar mot lediga arbete, hjälp med CV och personligt brev samt få kunskaper om arbetsmarknaden (Malmö, 2021d). Verksamheten erbjuder tidsbegränsade anställningar som ges på uppdrag av Arbetsförmedlingen (Arbetsförmedlingen, 2021). I Malmö stad arbetar alla yrkesverksamma utifrån stadens värdegrund och policy som innebär att de anställda ska ha ett bemötande av respekt mot alla människor oavsett kön, religion, etnicitet, funktionsnedsättning, sexuell läggning eller könsöverskridande identitet (Malmö, 2021e).

### 3. Kunskapsläge

Detta avsnitt inleds med en presentation av vårt tillvägagångssätt för det insamlade materialet i kunskapsläget. Därefter redogör vi för tidigare forskning om skamkänslor som kan kopplas till skam och beskriver hur kategorisering och socialt utanförskap kan bidra till skam vid arbetslöshet.

#### 3.1 Litteratursökning

För att hämta tidigare forskning till denna studie har vi valt att använda oss av sökbaserna LubSearch, SwePub och Socialvetenskaplig tidsskrift. Vi har avgränsat sökningarna till begreppet skam och kombinerat med arbetslöshet. Sökningarna har främst gjorts på svenska då vi ansåg att vi fick fram relevant material. Viss forskning har hittats genom att söka på begreppen på engelska. Vi insåg att det finns begränsat med tidigare forskning som handlar om specifikt skam i relation till arbetslöshet. Däremot finns väldigt mycket forskning som handlar om andra faktorer som orsakar skam. Därför valde vi att använda begreppen kategorisering och socialt utanförskap då vi kan koppla detta till skam vid arbetslöshet. För att få fram vetenskaplig forskning har vi avgränsat våra sökningar som *peer review* och *academic journals* i sökbaserna. Vi har också avgränsat oss till sökningar som har publicerats de senaste tio åren. Några av våra referenser är något äldre men har ändå använts då vi ansåg att innehållet var relevant.

## 3.2 Känslan av att vara arbetslös

I detta avsnitt presenteras tidigare forskning om känslor som uppstår vid arbetslöshet. För att svara på studiens syfte har vi valt att ta hjälp av begreppen *kategorisering* och *socialt utanförskap*. Dessa begrepp avser beskriva skam i relation till arbetslöshet.

I antologikapitlet *att känna sig arbetslös - kategori, identifikation och stigmatisering* (2006, s. 67) skriver kapitelförfattaren Maria Andersson om arbetslöshet och vad det egentligen innebär. Arbetslösheten beskrivs som svart, negativ och stigmatiserande. Personerna i målgruppen känner olika grad av arbetslöshet utifrån beskrivningar av hur pass arbetslösa de känner sig och hur de känner sig som arbetslösa. Det är ett sätt att beskriva förhållandet mellan makt, kategori och individ. Att vara i situationen som arbetslös innebär för den enskilda att dels inte kunna försörja sig själv, eller eventuell familj, dels rädsla för skammen kring att inte ha ett arbete (Starrin, Rantakeisu och Hagquist, 2016, s.94). Vidare beskrivs att många arbetslösa känner utanförskap i sin situation eftersom de är utanför samhället (Andersson, 2006, s. 69). Trots socialtjänstens stödjande insatser finns det fördomar om försörjningsstöd och personer som är i behov av det. I stort sett har människor i allmänhet en negativ syn på personer som erhåller försörjningsstöd (Starrin, Kalander Blomkvist & Janson, 2016, s. 24).

### 3.2.1 Kategorisering

Människor blir kategoriserade i samhället utifrån olika organisationer och institutioner. Det kan vara kategorier som kunder eller försörjningsstödstagare. Kategorierna beskriver inte människor som personer utan beskriver de mer som institutionella ärenden. Det vill säga att det förklarar hur institutioner definierar människor utifrån den verksamhet de erhåller hjälp från. Kategorisystem kan inte användas för att beskriva något neutralt utan istället framställs företeelser ur ett visst perspektiv. Detta beskrivs genom ett sociokulturellt perspektiv som innebär att kategorier kommer från språkliga redskap som speglar människor i olika situationer och sammanhang (Mäkitalo, 2006, s. 43-44).

Kategorier används för att få en bred förståelse, ge en definition samt hantera sociala dilemman. Det används också språkligt för att kunna ge en förklaring, hålla diskussioner eller

förklara hur problem ska hanteras och förstås. Tidigare fanns en distinkt skillnad på den som arbetade och den som inte arbetade. Idén kommer ur den svenska fattigvården och hur en skulle förstå den sociala problematiken kring människor som inte kunde försörja sig själv. Det bidrog till två grupper - förtjänta och oförtjänta. Gruppen oförtjänta var alla som inte har ett arbete och kan försörja sig själv. De arbetslösa personerna delades upp i olika kategorier så som bland annat wanartiga (att ha dåliga egenskaper), försvarslösa (som inte kunde försörja sig själva eller hade tillräckligt hushåll) och lättingar (som inte ville arbeta). Dessa grupper är vad som idag kallas för arbetslöshet (Mäkitalo, 2006, s. 43-44). Kategoriseringen är ett komplext ämne eftersom det finns i alla typer av institutioner och människor som erhåller hjälp går från att räknas som en person till att istället definieras som ett ärende (Mäkitalo, 2006, s.47).

### 3.2.2 Socialt utanförskap

Det är motsägelsefullt att vara arbetslös för det innebär att tillhöra en kategori, samtidigt som en inte känner tillhörighet, står utanför samhället men också att en tar individuellt ansvar för sin situation. Att stå utanför samhället resulterar i att inte vara en del av samhället och att därmed inte ha något att säga till om. Det är normen att ha ett arbete så för den som inte har det bidrar det till utanförskap och även ensamhet (Andersson, 2006, s. 70). Det finns attityder mot arbetslösa som går på försörjningsstöd eftersom ekonomi är en grundläggande faktor till en persons levnadsförhållande (Starrin, Rantakeisu och Hagquist 2016, s. 94).

Den som är arbetslös men aktivt söker arbete kan tendera att accepteras i samhället. De som inte ingår som aktivt arbetssökande har svårare att inkluderas och det finns en rad fördomar kring situationen då den enskilda uppfattas som att problemet beror på den själv. Arbetslöshet som problematik individualiseras och en följd av det är att människor beskyller arbetslöshet på den enskilda. Uppfattningen blir att det är den enskildas misslyckande och svagheter som tenderar att lägga grund till för dess situation som arbetslös (Starrin, Rantakeisu och Hagquist, 2016, s. 103-104). Många försörjningsstödstagare upplever skam, förnedring och förödmjukelse kring sin situation. Det är svårt för arbetslösa personer att ta hjälp av socialtjänsten på grund av skammen att ta hjälp. Det kan bidra till känslor av nedvärdering och förödmjukelse. Bidrag ger en känsla av att ha en inkomst och dämpa ekonomiska stressen kring sin situation samtidigt som det innebär låg status i samhället

(Starrin, Kalander Blomkvist & Janson, 2016, s. 25). Utanförskap blir tydligt eftersom ett arbete är ett informellt krav för rollen som medborgare (Andersson, 2006, s. 70).

### 3.3 Skam i relation till arbetslöshet

Detta avsnitt avser att redogöra för forskning om skam i relation till arbetslöshet.

Jönsson (2002 s.155) beskriver en situation när Dagens nyheter besöker en arbetsträningsplats. När fotografen vill ta en bild försvinner många av personerna som är där. Anledningen var att det var många som inte hade berättat för sina vänner och familj att de var arbetslösa utan ljög varje dag om att de var på sitt arbete. Skammen över att vara arbetslös var så stor att de hellre ljög för sina vänner och familj än att erkänna att de var arbetslösa.

Starrin, Kalander Blomkvist och Janson (2016, s.25) tar upp flera studier som visar att känslor som förnedring och skam är vanliga i samband med att få olika typer av bidrag. Skammen kan delvis ses som en konsekvens av hur samhället ser på bidragstagare. Personer med låg status i samhället drabbas av brist på respekt från sin omgivning vilket kan leda till skam. Författarna beskriver vidare att försörjningsstödstagare har uppfattning av att allmänheten tror att dem är lata, saknar framåtanda, har alkohol- eller drogproblematik och inte kan sköta sin ekonomi. Det finns en allmän uppfattning att de inte behöver bidrag utan utnyttjar systemet (Starrin, Kalander Blomkvist och Janson, 2016, s.27). Vidare beskriver skribenterna att många känner skam över att ha kontakt med socialtjänsten och att det är skamligt att ta emot hjälp. De främsta orsakerna var att inte ha möjlighet att försörja sig själv, upplevelser av att behöva tigga, besöka socialtjänsten, och känsla av att vara andraklassens medborgare. Det resulterar i känslor som förödmjukelse och nedvärdering (Starrin, Kalander Blomkvist och Janson, 2016, s.25). Jönsson (2002 s.158) lyfter fram att han i sin studie såg ett samband mellan arbetslöshet och skamkänslor. Det visade att vissa personer inte söker bidrag som de både har behov av och eventuellt har rätt till istället avstår dem för att de inte vill bli förknippade med en stigmatiserad grupp. Även Jönsson och Starrin (2016, s. 270) beskriver detta. De menar att den som är arbetslös tar åt sig av hur andra ser på den i sin situation som arbetslös och att arbetslösa personer påverkas av hur andra bedömer och värderar en. Den arbetslöses självbild blir påverkad av relationer med auktoriteter, andra människor och välfärdsinstitutioner.

En person som är arbetslös tenderar att känna skam över sin situation för att de anser att det beror på individuella faktorer snarare än strukturella. I en studie av Peterie et al. (2019) i australiensisk kontext framgår att arbetslösa personer uppgett sig själv som “misslyckade” eller att det är “fel” på dem för att de inte kan hitta ett arbete. Personerna upplever att deras situation beror på individuella faktorer eftersom de har gjort flertal försök att aktivera sig själva och bli rustade och förberedda för att komma ut på arbetsmarknaden. Några av intervjupersonerna uppger att de känner skam för att de trots aktiva försök inte lyckats få en anställning. Det framgår i studien att det upplevs som skamligt att berätta om sin situation som arbetslös. Vidare framgår det att arbetslöshet kopplas till sociala relationer och att upprätthålla en vardag, vilket i sin tur bidrar till mindre känslor av skam. Studien visar även att flera av intervjupersonerna kände samhällsansvar som att arbeta för att bidra till samhället men kände skam över att inte kunna göra det. Det framgår att personer uppger att de anser att betalt arbete bidrar till deras sociala värde och att de är motiverade att göra det som krävs för att få ett arbete. Även de som inte lyckats hitta ett arbete var motiverade att ta sitt ansvar att aktivt söka ett jobb. Personerna jämförde sig med andra människor genom att aktivt söka jobb till skillnad från de som inte gjorde det. En annan faktor som minskade personernas känsla av skam var att inte vilja ta emot offentliga medel, i form av ersättning, utan istället aktivt komma in på arbetsmarknaden. Studien visar att många känner motivation och stolthet av att tjäna egna pengar och erhålla en lön och att arbeta var i enlighet med deras värdighet.

Den tidigare forskning vi tagit del av visar att skam är en vanlig känsla i relation till arbetslöshet. Det finns andra faktorer som påverkar känslorna kring arbetslöshet, bland annat socialt utanförskap och kategorisering.

## **4. Teoretiska utgångspunkter**

Teori är väsentlig för vetenskapliga undersökningar för att det sätter studien i ett större kunskapssammanhang och används för att tolka och analysera empiriskt material. Det används som ett redskap för förståelse mellan konkret verklighet och abstrakta föreställningar (Lind, 2019, s. 116-118). För denna studie används teori för att beskriva hur skam kopplas till arbetslöshet. Vi har valt att använda oss av Erving Goffmans teoretiska begrepp spegeljaget, framträdande och stigma för att förklara skamkänslor samt Michael Lipskys teori om

gräsrotsbyråkrati och handlingsutrymme för att belysa arbetsmarknadssekreterarens arbete med skamkänslor hos deltagare.

## 4.1 Spegeljaget, framträdande och stigma - Goffman om att se sig själv genom andras ögon

I detta avsnitt avser vi att presentera tre teoretiska begrepp av Erving Goffman. Vi har valt följande: spegeljaget, stigma och framträdande.

### 4.1.1 Spegeljaget

Jönsson och Starrin (2016 s.270) beskriver skam som en känsla av mindervärde eller underlägsenhet. Känslan av skam uppkommer när individen blir medveten om svagheten hos det egna jaget. Det är alltså individen själv som skapar känslan av skam på grund av att hen inte lever upp till de förväntningar som hen har på sig själv. Författarna menar att skam är besläktat med känslor av förnedring och det beror på det egna jaget, ens självbild och sin stolthet. Scheff och Starrin (2013 s.190) tar också upp att skam är en central drivkraft i den mellanmänniska interaktionen. De flesta personer är angelägna om att andra ska ha en god bild av dem och försöker därför att konstant uppvisa den bästa versionen av sig själva för att undvika känslan av skam.

Scheff och Starrin djupdyker i begreppet spegeljaget och förklarar det som att individen ser sig själv genom andras perspektiv (Scheff och Starrin, 2013, s.190). Spegeljaget beskrivs med tre huvudelement. Det första är individens egna uppfattning om hur hen uppfattas av andra, det andra är individens uppfattning om hur andra personer bedömer en själv samt det sista som är individens självkänsla (Scheff och Starrin, 2013 s.188). Enligt Goffman (1974, s. 5) är ens självbild bilden av sig själv utifrån sociala faktorer. Ett exempel som Scheff och Starrin (2013 s.188-190) tar upp är att en person kan skryta om en handling i ett visst sammanhang, men skämmas för samma handling i ett annat. Hur andra personer ser på oss spelar alltså stor roll för hur vi uppfattar oss själva. Enligt Goffman (1974, s. 6) har de flesta människor en oro över hur de uppfattas av andra människor och agerar utifrån vad de tror är sin bästa sida. Den bild som en visar upp blir hur en uppfattas av andra. Det genererar bra känslor hos personen men om ens äkta känslor inte uppfylls kan en må dåligt. Vidare menar Goffman (1974, s. 7) att människan klarar av att hantera de situationer en befinner sig i

för att de avstått från händelser som i framtiden kan vara svåra att hantera. Detta bidrar till att en inte "tappar ansiktet" det vill säga sin självkänsla.

#### 4.1.2 Stigma

Stigma är ett annat begrepp som används av Goffman. Begreppet är grekiskt och betyder ursprungligen *märke* (Scheff och Starrin 2013 s.196). Grekerna använde stigma som ett begrepp för tecken som markerade att en person var avvikande på ett negativt sätt.

Exempelvis markerades slavar eller kriminella med tecken för att de ansågs avvikande (Goffman 2014 s.9). Scheff och Starrin (2013 s.196) skriver att det finns en koppling mellan stigma och skam. En person som är stigmatiserad är missaktad, misstrodd och vanärad i samhället. Personer som ingår i en stigmatiserad grupp, i vårt fall arbetslösa, känner ofta skam inför sin situation eftersom det finns fördomsfulla attityder gentemot den grupp personen ingår i. Goffman (2014 s.10) menar att en person som står utanför samhällets normer förminskas av sin omgivning. Denna anses inte vara socialt accepterad i samhället, vilket innebär att hen blir stigmatiserad.

Stigma har ovan diskuterats i förhållande till arbetslöshet, men det är inte egenskaperna eller situationerna som utgör stigmat utan förhållandena omkring. I vissa sammanhang är egenskaper som arbetslöshet stigmatiserade medan i andra sammanhang är det inte det (Goffman 2014 s.11).

#### 4.1.3 Framträdande

Goffman redogör för begreppet framträdande som ett sätt att förhålla sig till regler genom att följa vissa mönster i sitt beteende. Vidare menar han att det finns en viss regelbundenhet i människors angelägenheter som är viktigt för oss (Goffman, 1974, s. 49). I teorin framgår att när en person spelar en roll så går det ut på att andra i ens omgivning ska tro på den rollen som förs fram. Tanken är att andra ska lita på de egenskaper som visas. Detta innebär att individen gör sitt framträdande till förmån för andra människor (Goffman, 2020, s. 67-70).

Goffman menar att framträdande handlar om att människor dels har vissa skyldigheter som en är tvungen att göra, dels förväntningar av hur andra förväntar sig att en ska handla. Hur man ska handla beror i grund och botten på andras förväntningar (Goffman, 1974, s. 49). Det vore intressant för personen att se hur äkta dens framträdande skulle vara om de såg sig själv utifrån. Problemet är att en till slut tror på sitt framträdande som egentligen inte är äkta. Det kan också



leda till att personen inte alls tror på sitt framträde eftersom den personen är bäst på att genomskåda sitt egna framträdande. Det kallas för *cynisk* eftersom de i ett sådant fall lurar sin publik. Det kan grunda sig i vad hen anser vara det bästa för sig själv eller för samhället. Framträdandet kan leda till att personen i fråga *går på* sitt egna framträde eller inte gör det alls (Goffman, 2020, s. 67-70). Vidare menar Goffman att när en går in i en roll som upprätthåller en regel ändrar det bilden av sig själv. De regler och skyldigheter som har betydelse gör att en anpassar sig till dessa och andra människor förväntar sig det av hen (Goffman, 1974, s. 50). Goffman beskriver detta med hjälp ett uttalande av Robert Ezra Park, som menar att ordet person ursprungligen betyder mask. Park menar att det kommer ifrån idén av att alla människor mer eller mindre medvetet spelar en roll, vilket är de roller som vi känner varandra genom och även oss själva (Goffman, 2020, s. 67-70).

## 4.2 Gräsrotsbyråkrater och deras handlingsutrymme

Vi har valt att använda Michael Lipskys teori gräsrotsbyråkrati, även känt som street-level bureaucracy. Denna teori avser vi använda för att beskriva och analysera hur arbetsmarknadssekreterarnas handlingsutrymme påverkar deras arbete med deltagare som upplever skamkänslor.

Michael Lipsky (2010) skriver att begreppet gräsrotsbyråkrat innefattar alla personer som utövar myndighetsutövning som har direkt kontakt med befolkningen. Lipsky menar att även om flera olika yrken omfattas av gräsrotsbyråkratin har de alla gemensamt att de måste balansera statens lagar och regler med att vara lyhörda och kreativa gentemot klienten för att ge bästa möjliga hjälp och bemötande.

Rollen arbetsmarknadssekreterare är en gräsrotsbyråkrat i relation till sina deltagare, då deras arbetsuppgift är att arbeta nära deltagarna med att stötta, vägleda och coacha dem ut i självförsörjning. Alla socialarbetare har fått sin yrkesroll från arbetsplatsen de arbetar på, men socialarbetaren formar själv rollen i mötet med deltagare. Rollen som gräsrotsbyråkrat kan ibland vara svår eftersom de dels möter deltagarna som medmänniskor men även har ett begränsat handlingsutrymme utifrån arbetsplatsens regler och riktlinjer (Svensson, Johnsson & Laanemets, 2008, s.16).

Handlingsutrymmet är till fördel för socialarbetaren eftersom den professionella, gräsrotsbyråkraten, inte i förväg vet vem deras deltagare är och det är svårt att veta hur ett

möte ska gestalta sig. En måste också förhålla sig till moraliska och etiska dilemman vilka varierar från deltagare till deltagare. Trots att socialarbetaren styrs av förordningar och lagar förväntas hen att kunna använda sitt egna omdöme i varje enskilt fall (Blennberger, 2016, s. 396). Svensson, Johnsson och Laanemets (2008, s.55) menar att det är både verksamhetens regler och riktlinjer och de professionellas tankemässiga ramar som påverkar handlingsutrymmet och vad som är möjligt att göra inom det. Hur handlingsutrymmet utnyttjas beror dels på de normer som den enskilde arbetar efter och de normer som finns i arbetsgruppen, dels på hur mötet med den enskilde utspelar sig och hur socialarbetarens personlighet är.

Handlingsutrymmet ger möjlighet att stötta deltagaren och gå den till mötes men socialarbetaren kan också fatta beslut kring dess liv som innebär att kontrollera personen i fråga. Socialt arbete är en bra arena för att få uppfattning om samspel mellan olika aktörer. Vilken roll som socialarbetaren har spelar roll för vilken position och aktörskap en har. Det finns förväntningar och normer i rollen som aktör vilket är att inta sin position, göra sitt jobb och leva upp till förväntningarna av sin yrkesroll. Alla professionella använder sitt handlingsutrymme på olika sätt, där vissa utnyttjar det fullt ut medan andra inte gör det (Knutagård, 2016, s. 236-237).

Lipsky (2010 s.57) lyfter även fram att deltagarens vilja och åsikter påverkar gräsrotsbyråkratens arbete eftersom gräsrotsbyråkraten alltid bör ta hänsyn till deltagarnas inflytande kring sin egen situation. Tanken med gräsrotsbyråkrater är inte att de ska bestämma över deltagaren, även om det finns en tydlig maktrelation, utan att arbetet ska baseras på samtycke och deltagarens egen vilja.

## 5. Metod

För denna studie har vi valt att avgränsa oss till en kommunal verksamhet i Malmö stad som ingår i Arbetsmarknads- och socialförvaltningen, vid namn Arbetsmarknadsavdelningen. Vi var överens om vilket ämne studien skulle handla om, arbetslöshet, och valde därefter gemensamt att avgränsa oss till Malmö stad och Arbetsmarknadsavdelningen som verksamhet. När vi samlade in tidigare forskning kring ämnet stötte vi på begreppet *skam* och hur det relaterades till arbetslöshet och det väckte då vårt intresse för att inrikta oss på det. Därför valde vi att formulera våra frågeställningar och undersöka skam vid arbetslöshet.

Metodavsnittet inleds med en redogörelse för vårt val av kvalitativ metod. Ett målinriktat urval har gjorts då valet av intervjupersoner var arbetsmarknadssekreterare, vilket vi planerat för innan vi påbörjade studien. Vi har valt att göra semistrukturerade intervjuer eftersom vi anser att det passar för studiens syfte. Det innebär att vi förberedde en intervjuguide, se bilaga 9.1, inför intervjuerna och det har funnits utrymme för följdfrågor och möjlighet för frågor att ändras under intervjuerna. För att tematisera vår empiri har vi använt färgkodning som metod.

## 5.1 Metodologiska övervägande

För studiens syfte har kvalitativ metod använts för att ta fram empiri. Därför valde vi att genomföra intervjuer tillsammans med professionella som arbetar tätt samman med målgruppen, vilket i detta fall är arbetsmarknadssekreterare. Anledningen är att arbetsmarknadssekreterare har förstahandskontakt med deltagare. Vi gjorde ett urval att ta reda på den professionelles syn av problematiken om skamkänslor som uppstår i samband med arbetslöshet. Kvalitativ metod definieras oftast i motsats till kvantitativ metod och grundar sig på ord och skrivna texter snarare än siffror. Tolkning är en grundläggande och central del av denna metod för att kunna analysera den insamlade empirin (Lindgren, 2019, s. 29-30). Metoden handlar om att skapa ordning i data genom att koda och tematisera resultaten. Detta mynnar i sin tur ut i slutsatser genom att jämföra datan och det tematiserade materialet med varandra (Lindgren, 2019, s.35). Kvalitativ metod är relevant för studiens syfte då vi avsett att ta reda på arbetsmarknadssekreterarnas uppfattning av deltagarnas skamkänslor och på vilka sätt de professionella arbetar med detta.

Inför intervjun hade vi utformat ett visst antal frågor som behandlade verksamhetens arbete om skamkänslor hos deltagare. Vi såg att intervjupersonerna svarade olika på frågorna, dels skiljde sig svaren åt innehållsmässigt, dels längdmässigt. Det var intressant med tanke på att intervjupersonerna har samma yrkesroll med samma arbetsuppgifter. Vi såg att det var vissa frågor som verkade invecklade för intervjupersonerna att svara på så efter att vi genomfört hälften av intervjuerna tog vi bort en fråga och intervjuguiden ändrades. Därför valde vi just semistrukturerad intervjumetod ifall frågorna skulle behöva ändras, vilket de också gjorde.

Till en början benämnde vi deltagare som klienter utifrån en neutral aspekt. Efter våra intervjuer valde vi istället att använda oss av benämningen deltagare eftersom verksamheten själv gör det. Det såg vi skulle få en bättre helhet för studien.

## 5.2 Urval

Urvalet som valts för studiens syfte är ett målstyrt urval. Det innebär att forskaren strategiskt valt ut sin målgrupp i förväg utifrån de aktuella forskningsfrågorna. Denna form av urval går ut på att välja ut platser, organisationer och individer utifrån det som avses undersökas (Bryman, 2018, s. 496). Vi har som tidigare nämnt valt ut Arbetsmarknadsavdelningen inom Arbetsmarknads- och socialförvaltningen som den verksamhet vars arbete vi avsett undersöka. I sin tur landade vi i att välja arbetsmarknadssekreterare som målgrupp för studien. Valet av intervjupersoner låg till grund för att dessa arbetar tätt samman med deltagare och kan besvara våra frågor om hur de upplever att deltagarna känner skam i relation till sin situation som arbetslös. Enligt Bryman (2018, s.497) kallas detta för ett kriteriestyrt urval som är en form av målstyrt urval. Det innebär att välja ut alla enheter, i detta fall individer, som uppfyller ett eller annat kriterium. Vi har gjort ett kriteriestyrt urval eftersom vi redan hade valt ut organisationen, Arbetsmarknadsavdelningen i Malmö stad, och valt att vända oss till arbetsmarknadssekreterare som intervjudeltagare. Vi var intresserade av att fördjupa oss inom den enskilda verksamheten och därför valde vi att undersöka verksamheten i Malmö stad.

Vi kontaktade en arbetsgrupp på verksamheten via mejl för att fråga om de var intresserade av att intervjuas för denna studie. Personerna som ställde upp som intervjupersoner tillhör en arbetsgrupp som består av tjugo arbetsmarknadssekreterare. De i arbetsgruppen som var intresserade meddelade oss sitt intresse. Inför intervjuerna skickade vi ut ett informationsbrev, se bilaga 9.2, till samtliga intresserade intervjudeltagare som innehöll information om samtycke, information om när intervjuerna planerades genomföras, etiska principer samt att intervjuerna beräknades genomföras på plats på verksamheten. Vi valde att skriva information om samtyckeskrav i vårt informationsbrev och därför har vi ingen enskild blankett för det. Åtta arbetsmarknadssekreterare visade intresse och ställde upp på intervju. En av intervjupersonerna arbetar inom ett projekt med fokus på arbetssökande personer med psykisk ohälsa, PTSD (posttraumatiskt stressyndrom) och liknande som utvecklats utifrån invandring, flykt eller krig. Vi ansåg att det var intressant för studiens syfte att få inblick hur

verksamheten arbetar med sådana frågor. Det såg vi kunde vara intressant för våra frågeställningar om skamkänlor hos arbetslösa.

För att intervjupersonerna ska vara anonyma har vi valt att benämna dem med fiktiva namn. Namnen som nämns är Angelica, Beatrice, Carin, Emma, Ida, Kerstin, Moa och Thorbjörn. Sju av åtta personer som ställde upp för intervju var kvinnor. Eftersom vi inte valde ut våra intervjupersoner specifikt har vi inte lagt någon vikt vid intervjupersonernas kön. Hade studien varit större hade det eventuellt varit intressant att undersöka skillnader och likheter i svaren mellan könen.

### 5.3 Insamling av empiri

För att samla in empiri till vår studie valde vi att göra semistrukturerade intervjuer.

Eriksson-Zetterquist och Ahrne (2015 s.38) skriver att det finns olika sätt att utföra kvalitativa intervjuer, men att de inte anser det nödvändigt att göra någon tydlig avgränsning kring vilken typ av intervju det är. Bryman (2018 s.563) skriver att semistrukturerade intervjuer innebär att forskaren har olika teman som hen vill ta upp, ofta kallad intervjuguide. Intervjupersonen har sedan stor frihet i sina svar och forskaren har frihet att anpassa ordningen på frågorna i intervjuguiden samt att ställa följdfrågor. Eriksson-Zetterquist och Ahrne (2015 s.38) lägger mer fokus på den kvalitativa intervjuens upplägg. De uppger att en bör se över om det finns fasta frågor som ska ställas, om ordningen på frågorna i intervjuguiden är definitiv och hur mycket utrymme som ska ges för följdfrågor i intervjun. Inför våra intervjuer förberedde vi en intervjuguide som vi utgick från. Vår intervjuguide innehöll cirka tjugo frågor och under intervjuerna tillkom följdfrågor. Vi formulerade vår intervjuguide utifrån tre delar. Den första delen var grundläggande frågor om Arbetsmarknadsavdelningen för att ge förståelse om verksamheten och dess arbete och de nästkommande två delarna var för att undersöka våra frågeställningar.

Vi planerade att följa ordningen på frågorna i intervjuguiden då det var upplagt för att följa en röd tråd, vilket vi även till största del gjorde. I en av intervjuerna hoppade intervjupersonen över någon av frågorna. I vissa fall svarade intervjupersonen på flera frågor i ett svar och då strök vi någon fråga för att undvika att både vi och intervjupersonen behövde upprepa sig. I vissa intervjuer använde vi oss av flera följdfrågor för att personen gav lite kortare svar eller för att personen kom in på andra ämnen som vi ville ställa mer frågor om då

vi fann det intressant för studien. Samtliga intervjuer varade mellan 30 till 60 minuter, de flesta var cirka 45 minuter.

På grund av sjukdom för en av oss fick samtliga intervjuer genomföras digitalt genom videosamtal på Teams istället för på plats. Vi som studenter och arbetsmarknadssekreterare är vana vid att arbeta genom digitala verktyg sedan utbrottet av Covid-19. Därmed ser vi inte att det har påverkat intervjuerna på ett negativt sätt och att svaren från intervjuerna är användbara för studiens syfte, likväl som om intervjuerna skulle ha skett fysiskt på plats. Innan intervjuerna startade gick vi igenom samtlig information i informationsbrevet muntligt med våra intervjupersoner. Detta för att det skulle bli tydligt då intervjuerna genomfördes digitalt istället för fysiskt. Vi ville också försäkra oss om att intervjupersonerna fått till sig informationen från informationsbrevet innan intervjuerna påbörjades. Innan varje intervju startade fick vi muntligt samtycke från intervjupersonerna.

En av oss skribenter gjorde sin verksamhetsförlagda praktik på Arbetsmarknadsavdelningen under VT2021 via socionomprogrammet, vilket inspirerade oss att vända oss till verksamheten för denna studie. På grund av praktik kände en av oss till verksamheten sedan tidigare. Det finns risk för det kan vara svårare för den av oss att se verksamheten och dess arbete ur ett objektiva perspektiv under skrivprocessen. Då vi varit två skribenter har vi haft möjlighet att diskutera med varandra under hela skrivprocessen om vilka val och övervägande vi gjort. En av oss skribenter hade ingen förförståelse för verksamheten innan studien påbörjades och därför ansåg vi att valet var lämpligt. Det har gjort att vi kunnat hålla oss objektiva under skrivprocessen. En diskussion har förts om hur våra intervjupersoner påverkades av att en av oss har varit på verksamheten tidigare. En negativ aspekt som vi diskuterat är att intervjupersonerna inte var tillräckligt utförliga i sina svar på grund av att de antog att vi hade viss kunskap om verksamhetens sedan tidigare. Det bidrog till att intervjupersonerna tenderade att inte svara på frågorna så utförligt som vi förväntade oss och vi fick ställa följdfrågor. En annan aspekt som diskuterats är att de kände sig mer avslappnade på grund av att de kände till en av intervjupersonerna och därför gav mer nyanserade svar. Vi har dock kommit fram till att den relationen som en av oss har till intervjupersonerna är så pass ytlig att det inte har påverkat intervjupersonerna och vår empiri anmärkningsvärt.

## 5.4 Bearbetning och analys

Efter att vi genomfört våra intervjuer valde vi transkribering som metod för att enklare sortera materialet inför att vi skulle påbörja vårt resultat och analys. Svensson (2015, s.183-184) menar att det är bra att bearbeta insamlingsdata för att begripliggöra och ordna material. Vårt transkriberade material blev totalt 78 sidor långt. Därför var det viktigt för oss att sortera materialet noggrant genom att koda materialet utifrån färger. Enligt Rennstam och Wästerfors (2015, s. 224) är kodning att empirin från intervjuerna analyseras och att arbeta nära materialet. Det går ut på att läsa samtligt material noggrant och markera väsentliga delar som passar in på de utvalda teman. På så sätt sammanfattas texten och olika segment.

För att sortera vårt färdigtranskriberade material började vi med att läsa igenom samtlig empiri. Vi markerade alla frågor i rött för att skilja på frågor och svar och därefter delade vi upp empirin som två teman utifrån våra frågeställningar. Ett tema blev *arbetsmarknadssekreterarnas syn på deltagares skam i relation till arbetslöshet* och det andra temat blev *arbetsmarknadssekreterarnas arbete mot deltagares skamkänslor*. Efter att vi färgmarkerat empirin digitalt skrev vi ut allt material och klippte ut frågorna från samtliga intervjuer. Därefter delades frågorna in i två högar utifrån de olika färgteman. Det tillkom några extra frågor eftersom intervjuerna var semistrukturerade och dessa lades i en egen hög. Detta valde vi att göra för att det skulle underlätta att jämföra alla frågor med varandra. Tematiseringen underlättade för oss inför att skriva analysen framför allt för att svarens innehåll har varit varierande och det var enklare för oss att få överblick över empirin. Det gjorde att vi enklare kunde se likheter och skillnader i svaren. Efter att detta gjordes kunde vi välja ut de delar från vår empiri som var relevanta att diskutera och analysera utifrån vår tidigare forskning samt våra teoretiska begrepp. På detta sätt kunde vi få fram vårt resultat för denna studie. För att göra vår empiri tydlig och lättläst för läsaren valde vi att ta bort utfyllnadsord från citaten. Bryman (2018, s. 581) menar att det är ett sätt göra om talspråk till skrift i citat.

## 5.5 Tillförlitlighet

För att en studie ska hålla hög kvalitet är det viktigt att resultatet som presenteras är tillförlitligt och att studien är trovärdig. Bryman (2018 s.467) lägger störst fokus vid

begreppet tillförlitlighet som ett samlingsbegrepp för trovärdighet, överförbarhet, pålitlighet och confirmability som innebär objektivitet.

Trovärdigheten handlar först och främst om att övertyga den som läser studien om att resultatet är trovärdigt. En studies trovärdighet kan öka på fler olika sätt. Tre tillvägagångssätt är att vara transparent i studien, ha triangulering samt att återkoppla till fältet. Att studien är transparent innebär att forskaren är öppen och tydlig med forskningsprocessen, både det som fungerat bra och det som fungerat mindre bra och att forskaren för en diskussion om de val som tagits på vägen. Triangulering går ut på att forskaren använder sig av tre olika metoder för att belysa forskningsproblemet, den egna insamlade empirin, tidigare forskning samt passande teorier. Det sista tillvägagångssättet är att återkoppla till fältet, att ge intervjupersonerna en möjlighet att läsa studiens resultat och lämna feedback på det (Svensson och Ahrne, 2015 s.24-26). För att ge vår studie en hög trovärdighet har vi i vårt metodavsnitt försökt vara så öppna och tydliga som möjligt med vårt tillvägagångssätt samt våra framgångar och motgångar under studiens gång. Vi har också i vårt resultat och analysavsnitt eftersträvat att hela tiden belysa vårt forskningsproblem med hjälp av både vår empiri, tidigare forskning samt valda teorier för att ge en så tydlig och trovärdig bild som möjligt. Vi har på grund av tidsbrist inte haft möjlighet att återkoppla till fältet innan studien skickades in men har erbjudit alla intervjupersoner möjligheten att läsa vårt färdiga resultat.

Överförbarhet fokuserar på huruvida studiens resultat är överförbara på andra situationer. Eftersom en kvalitativ studie fokuserar mer på att få djup i sina resultat än att få bredd så är det svårt att se studiens resultat som överförbara på andra situationer eller geografiska område (Bryman 2018 s. 468) Vi har försökt i vårt metodavsnitt för denna studie att vara så tydliga som möjligt med vårt tillvägagångssätt och hur studien och analysen utförts men som Bryman skriver så påverkar våra erfarenheter våra intervjuer och vår analys vilket gör det svårt för någon annan att genomföra en likadan studie senare. För vår studie har det varit mer relevant att få fram svar som besvarat frågeställningarna och det innebär att vår studie skiljer sig från andra studier som gjorts kring ämnet. Det är inte relevant för vår studie att få fram samma svar igen om studien görs om eftersom attityder och upplevelser om ämnet skam vid arbetslöshet är föränderligt. Däremot skulle det vara intressant att se hur svaren skulle kunna skilja sig åt och diskutera det om studien görs igen.

Pålitlighet är det tredje begreppet som tas upp för att göra en studie tillförlitlig, det innebär att forskaren ska ha en granskande syn på hela forskningsprocessen och att alla



moment i studien redovisas tydligt (Bryman 2018 s.468). Som vi skrev tidigare så har vi i metodavsnittet försökt vara så tydliga som möjligt med hela vår forskningsprocess. Vi har redogjort för fördelar och nackdelar med våra val, beskrivit vad som gått som planerat, vad vi har fått ändra och varför vi har ändrat vår planering.

Det fjärde och sista begreppet som tas upp under samlingsbegreppet tillförlitlighet är en möjlighet att styrka och konfirmera. En kvalitativ studie kan enligt Bryman (2018 s.470) aldrig vara helt objektiv. Det är däremot viktigt att forskaren inte avsiktligt påverkat studien på något sätt på grund av tidigare erfarenheter. Just detta är något vi har reflekterat mycket om eftersom en av oss har tidigare kännedom om verksamheten som undersökts. Det kan ses som en nackdel eftersom denna personen kanske inte kan vara så objektiv som vi önskar, men den andra av oss hade ingen tidigare kännedom om verksamheten vilket vi ser väger upp. Vi har därför haft mycket diskussioner under hela processen om objektivitet och försökt att anpassa hela arbetet så att det inte ska påverkas av våra tidigare erfarenheter på ett negativt sätt.

## 5.6 Forskningsetiska övervägande

I det här avsnittet för vi en diskussion om de fyra huvudkrav som finns inom forskningsetiken och hur vi förhöll oss till dessa i studien.

Det första kravet är informationskravet. Det innebär att vi som forskare har en skyldighet att informera våra deltagare om deras roll i studien, i vilket syfte forskningen bedrivs samt på vilka villkor deltagaren deltar i studien. Det innebär bland annat att medverkan är frivillig (Vetenskapsrådet 2002, s.7). För att efterfölja detta krav skickade vi ut ett informationsbrev där vi informerade om att vi är studenter som gör vårt examensarbete på Socionomprogrammet samt att studien avsåg att rikta in sig på skam vid arbetslöshet.

Det andra kravet är samtyckeskravet som innebär att forskaren ska inhämta samtycke hos de deltagande i undersökningen (Vetenskapsrådet 2002 s.9). I denna undersökning är målgruppen professionella arbetsmarknadssekreterare och det är deras samtycke som vi har intagit. I vårt informationsbrev framgick att deltagande kräver samtycke, muntligt eller skriftligt. Tanken var att till en början genomföra intervjuerna på plats och vår avsikt var att samla in samtycke skriftlig. På grund av sjukdom och ändrade omständigheter fick intervjuerna genomföras digitalt genom Teams. Därför valde vi istället att inhämta samtycke muntligt i samband med att intervjun genomfördes. Deltagaren i en studie har rätt att styra

intervjun genom att ha rätt att bestämma hur länge de vill delta och enligt deras villkor. Väljer deltagaren att avbryta sin medverkan ska det ej medföra negativa konsekvenser. Under intervjuerna är det deltagarna som styr huruvida de vill besvara frågorna som ställs och har rätt att avbryta intervjun. Det är också viktigt att intervjuerna enbart används för studiens syfte (Vetenskapsrådet, 2002 s.10). Detta är information som framkom i informationsbrevet som vi skickade ut en tid innan intervjuerna genomfördes. Innan intervjuerna påbörjades gick vi igenom samtlig information muntligt med intervjupersonerna.

Det tredje kravet inom forskningsetiken är konfidentialitetskravet. Kravet innebär att deltagarnas uppgifter ska ges största möjliga konfidentialitet och ska hanteras på ett sätt som gör att utomstående inte har tillgång till dessa. Det är även viktigt att tänka på att även om intervjupersonen avidentifieras så kan en del uppgifter, om det är tillräckligt detaljerade, vara möjliga att identifiera en person med (Vetenskapsrådet, 2002 s.12-13). Vi valde att spela in våra intervjuer som ljudfiler på en telefon med lösenord. I förebyggande syfte spelade vi även in en kopia genom video på en dator med lösenord. Det skyddar intervjupersonernas identiteter från att röjas. För att uppnå största möjliga konfidentialitet för våra intervjupersoner valde vi i våra transkriberingar att namnge intervjupersonerna med fiktiva namn.

Det fjärde kravet är nyttjandekravet. Det innebär att de uppgifter som samlas in i studien enbart får nyttjas för studiens forskning (Vetenskapsrådet 2002, s.14). I denna studie kommer de insamlade uppgifterna enbart att användas i studien. Efter avslutad studie kommer våra transkriberade intervjuer att raderas. Detta för att minimera risken att någon obehörig får tillgång till dem. Detta är också för intervjupersonernas skull så det inte framgår vem som sagt vad så att det på något sätt kan ställas emot dem.

## 6. Resultat och analys

För denna studie har åtta intervjuer genomförts tillsammans med arbetsmarknadssekreterare som arbetar på Arbetsmarknadsavdelningen i Malmö stad för att hämta in empiri. Med hjälp av vår empiri, tidigare forskning samt teorier avser vi svara på frågeställningarna för denna studie och presentera olika synvinklar av studiens forskningsproblem. Våra övergripande

teman i analysen är *arbetsmarknadssekreterarnas syn på deltagares skam i relation till arbetslöshet* och *arbetsmarknadssekreterarnas arbete mot deltagares skamkänslor*.

Som vi redogjort för i metodavsnittet har vi valt att använda fiktiva namn på våra intervjupersoner, vilka är Angelica, Beatrice, Carin, Emma, Ida, Kerstin, Moa och Thorbjörn.

## 6.1 Arbetsmarknadssekreterarnas syn på deltagares skam i relation till arbetslöshet

### 6.1.1 Skam kopplat till att vara arbetslös

Detta avsnitt avser att presentera hur arbetsmarknadssekreterare redogör för begreppet skam och hur det kan kopplas till arbetslöshet. Till hjälp används tidigare forskning samt teorier.

Utifrån vår empiri ser vi att flera arbetsmarknadssekreterare definierar skam på liknande sätt. Beatrice förklarar skam som en känsla av otillräcklighet gentemot normens förväntningar och att inte ingå i normen. Angelica beskriver skam på följande sätt:

Skam.. det är ju ofta en väldigt stark känsla. Alltså en obehaglig känsla. Förknippad med att en situation är på ett sätt som man önskar att de inte vore. Det är väl något man ofta, något man ofta inte väljer att prata om, kanske möjligtvis i förtroende.

Ganska effektivt vapen om man vill tysta någon och få dem att känna skam och skuld och så.. [...] Något man inte talar om, något man försöker dölja. [...] vill skydda någon från att blottas (Angelica).

Likt Beatrices och Angelicas uttalande ovan beskriver Jönsson och Starrin (2016, s.270) att skam kan förklaras som en känsla av underlägsenhet och mindervärdighet. Skam beskrivs som en känsla en person kan få när den blir medveten om svagheten hos jaget. Därför är det den personen själv som skapar sina skamkänslor då den inte lever upp till de förväntningar den har på sig själv. Scheff och Starrin (2013, s.189) beskriver begreppet skam som känslor kopplade till dåligt samvete, blyghet och låg självkänsla. Goffman (1974, s. 6) menar att de flesta människorna är angelägna om att andra ska en bra uppfattning av dem och därför försöker många visa den bästa sidan av sig själva för att undvika skamkänslor. Den bild av sig själv som en visar upp är den uppfattning andra har av en. Vidare menar Goffman att det kan

ge människor en god känsla men är inte känslorna äkta så mår den istället dåligt. Därför ska en avstå situationer som en inte brukar befinna sig i för att det finns risk att tappa självkänslan, vilket kan upplevas som skamligt.

I vår empiri uppger Kerstin att hon uppfattat att deltagare känner mer sorg än skam. Hon ser att många känner en enorm sorg i sin situation och refererar till deltagare som säger "förr så jobbade jag". De har en önskan om att deras situation skulle vara annorlunda. Hon menar att många har haft ett yrkesliv tidigare och mådde bra och att de nu är arbetslösa. De skäms för att de inte har ett arbete för att normen är att man ska ha det. Tidigare forskning av Peterie et al. (2019) belyser att personer som är arbetslösa känner sig misslyckade på grund av att de inte har ett yrke. De uppfattar att det beror på individuella faktorer för att de aktivt söker arbete men inte lyckas få en anställning. Det i sin tur bidrar till känslor av skam och att det är svårt att berätta om sin situation som arbetslös. Beatrice menar att arbetslösheten och att motta försörjningsstöd även är kopplat till skamkänslor:

De flesta känner oerhört stor skam kring att vara beroende av försörjningsstöd, att inte kunna vara fria, att skapa det liv man vill (Beatrice).

Precis som Peterie et al. redogör för tar även Starrin, Rantakeisu och Hagquist (2016, s. 103-104) upp att arbetslösheten individualiseras och att allmänheten beskyller individen för sin arbetslöshet. Den allmänna uppfattningen blir då att den arbetslösa individen är misslyckad och svag.

Tidigare forskning, teori och arbetsmarknadssekreterarnas uttalande beskriver skam på liknande sätt. Det framgår att skam främst handlar om individuella faktorer och hur individen ser på sig själv. På grund av den allmänna uppfattningen om att arbetslöshet beror på individen bidrar det till att arbetslöshet upplevs skamligt.

### 6.1.2 Skam gentemot familjen

En stor del av deltagarnas skamkänslor uppfattade arbetsmarknadssekreterarna vara kopplade till familjen och framförallt barnen. Emma berättade om att flera deltagare är oroliga för att deras barn ska sticka ut och bli mobbade och känner därför en skam i att deras barn inte kan få samma saker som andra barn på grund av att de är arbetslösa.

Ofta så är det att de pratar om skam när det gäller barnen. Att barnen inte kan få den senaste Iphone [...] vi kan inte ge dem märkeskläder, vi kan inte ge telefoner. Man skäms, dels inför sina barn men sen för att barnen får skämmas i skolan [...] i många familjer prioriterar man att ge barnen det senaste på bekostnad av allt annat liksom. Bara för att det inte utåt ska, bara för att barnen helt enkelt inte ska lida av det. Att man inte har pengar (Emma).

Flera intervjupersoner berättade om att deltagarna kände en oro för hur de skulle uppfattas av andra. Detta kan kopplas till Goffmans teoretiska begrepp spegeljaget och det andra elementet som handlar just om hur en person tror att andra ser på hen (Scheff och Starrin, 2013 s.188). I det här fallet finns det en oro om hur andra personer ska se på ens barn och hur andras uppfattning om barnet kommer påverka en. Något som även Carin har uppfattat hos sina deltagare:

Så man kan ha skam mot sina barn faktiskt, att man inte är en bra förälder. Rätt vanligt är också det här att man vill kompensera sina ungar, att man skäms över att de har det dåligt. Så att man köper mycket presenter och kläder och det är superviktigt att de ska ha fina kläder för att barnen i sin tur skäms inför sina klasskompisar (Carin).

Att köpa dyra saker som en egentligen inte har råd med skulle kunna ses som en del av ett framträdande. Att det är viktigt att ha fina saker och visa sig från sin bästa sida förklarar Goffman (2020, s. 67) med att personen spelar en roll som ska leda till att omgivningen tror på det som personen visar utåt, ett så kallat framträdande. En förklaring till detta kan vara att de inte vill visa att de har dåligt med pengar eller är arbetslösa eftersom detta ofta ses som stigmatiserande. En persons självbild påverkas mycket av hur andra personer ser på en (Scheff och Starrin 2013 s.188).

Angelica berättar att flera av hennes deltagare också uttrycker en skam i att vara hemma och att inte ha möjlighet att berätta för sina barn om sitt arbete, hon citerar en deltagare som sagt:

Jag vill också gå någonstans och, jag vill inte gå hem när jag har lämnat mina barn utan jag vill gå någonstans. De frågar mig vad jag jobbar med och jag kan inte säga någonting (Angelica).

Likt Angelicas uttalande beskriver Carin att deltagare hon träffar uppger att deras barn ibland frågar varför deras föräldrar inte har ett jobb. Deltagare känner glädje om de har ett arbete som de kan berätta om. Skammen inför sin familj kan vi även se i Jönssons (2002 s.155) artikel där han skriver att vara arbetslös kan ses som så skamfyllt att en del väljer att undanhålla det för sin familj och sina vänner. Vid en fotografering på en arbetsträningsplats var det många som inte ville medverka på grund av att de inte hade berättat för sina vänner och familj att de var arbetslösa.

Det som framkommit i vår empiri är att många deltagare har en önskan om att vara en del av normen, att ha ett arbete att gå till på morgonen och att ha möjlighet att köpa de saker som andra köper.

### 6.1.3 Skam på grund av att vara utanför samhällsnormen

Som tidigare nämnt visar forskning att människor med låg status tenderar att få låg respekt från omgivningen. Detta skriver forskarna kan vara en stor orsak till att dessa personer känner skamkänslor. Enligt forskning framgår att det är skamligt att ta kontakt med socialtjänsten och bara principen av att behöva ta hjälp (Starrin, Kalander Blomkvist och Janson, 2016, s.25). Detta kopplar vi till vårt teoretiska begrepp stigma. Att stå utanför samhället ser vi vara en form av stigmatisering. Teorin förklarar stigma som en person om avviker på ett negativt sätt (Goffman, 2014, s.9). Scheff och Starrin (2013, s.196) menar att det finns en koppling mellan stigma och skam. De menar att någon som ingår i en stigmatiserad grupp känner skam för att det finns fördomsfulla attityder mot en sådan grupp. I vår empiri tar våra intervjupersoner upp att det finns en viss stigmatisering kopplad till situationen att vara arbetslös. Beatrice beskriver följande:

Vi jobbar ju med personer från olika klassbakgrunder och jag kanske har märkt en större skam hos dem som har..kommer från det övre klass skiktet, eller de som kanske har haft det väldigt gott ställt i sina hemländer som kunnat.. ja, men haft det väldigt bra ställt och kanske inte bara kunnat försörja sin egen familj, utan en stor familj också

och kommer hit och inte alls kan leva upp till den standarden. Och där märker jag en enorm skam [...] (Beatrice).

Utifrån detta uttalande ser vi en koppling mellan socialt utanförskap och stigmatisering. Beatrice uppger att en del av målgruppen verksamheten arbetar med har olika klassbakgrunder vilket bland annat beror på födelsebakgrund. Rydgren (2004, s. 698) redogör för att utrikesfödda har högre arbetslöshet och lägre löner än inrikesfödda. Vidare uppger Rydgren (2004, s. 701-702) att det är stora avvikelser gällande kompetens, erfarenhet och utbildning. På grund av den ekonomiska kris som uppstod under 1990-talet försvann många yrken med låga utbildningskrav och det genererade hög utbildning för de flesta yrken. En orsak till att utrikesfödda personer har svårare att komma ut på svenska arbetsmarknaden kan bero på att utbildningar utomlands inte håller samma standard som i Sverige. Likt det som Beatrice uppger ovan kan det vara svårt för utrikesfödda personer att leva upp till samma standard som i sitt hemland. Även Angelica berättar att personer som är utrikesfödda tenderar att ha svårare att komma ut på arbetsmarknaden och hamnar då i ett utanförskap.

Men många av de vi träffar lever i någon form av utanförskap och det kan vara många olika orsaker, det kan vara att du inte varit i det här landet särskilt länge och inte hunnit skaffa sig varken utbildning eller sådär jämfört med om du har växt upp här (Angelica).

Enligt forskaren Andersson (2006, s. 70) kan en arbetslös person ingå i en kategori och skiljas från personer som arbetar. Forskaren menar att det är motsägelsefullt att vara arbetslös, dels att tillhöra en kategori, dels att känna utanförskap gentemot samhället. Enligt normen bör en ha ett arbete så att vara arbetslös bidrar till socialt utanförskap. Även Mäkitalos forskning (2016, 43-44) visar att arbetslöshet kan kopplas till kategorisering. Vidare menar forskaren att det vi kallar arbetslöshet idag kommer ifrån tidigare idén om svenska fattigvården att personer ansågs oförtjänta. Personerna delades in i tre kategorier vilka kallades wanartiga, personer med dåliga egenskaper, lättingar, de som inte ville arbeta och förswarslösa som inte kunde försörja sig. Än idag ser vi att denna idé lever kvar, vilket forskarna Starrin, Kalander Blomkvist och Janson (2016, s.25) beskriver, forskarna menar att människor har en viss uppfattning om att försörjningsstödstagare utnyttjar systemet. Dessa personer får därför ingen

respekt från sin omgivning vilket leder till att de skäms för sin situation. Även Goffman (2014, s.10) skriver att personer som står utanför samhällets normer inte blir socialt accepterade vilket leder till att personen blir stigmatiserad. Utifrån detta kan vi se att attityder mot arbetslösa lever kvar än idag då det tar stöd av både forskning, teori och vår empiri, vilket bidrar till att upprätthålla utanförskapet och skammen av att vara arbetslös.

#### 6.1.4 Skam kopplat till försörjningsstöd

Under våra intervjuer framkom det att en del av skammen var förenat med att vara beroende av försörjningsstöd. Något genomgående i vår empiri är att många av arbetsmarknadssekreterare uppger att deltagare uttrycker att deras främsta önskan är att vilja ha ett jobb. Flera intervjupersoner tog upp att de såg en skam kopplat till att ha begränsat med pengar på grund av att erhålla försörjningsstöd.

[...] Så är det många som säger “jag vill bara ha ett jobb” och i det finns det dels naturligtvis ett ekonomiskt incitament att man vill helt enkelt tjäna pengar. Man är trött på att ha begränsat med pengar. Men sen finns det också utan tvekan en skam för att man inte ska behöva ta emot en gåva eller vad man nu vill kalla det för, socialbidrag, man skäms över det (Thorbjörn).

Andra studier har också visat på att det finns en skam i samband med att ta emot bidrag. Det finns fördomar kring att de som mottar bidrag inte egentligen har behov av det utan att de utnyttjar systemet, en del av skammen kan ses som en koppling till hur samhället ser på personer som får bidrag (Starrin, Kalander Blomkvist och Janson, 2016, s. 25-27). Ida berättade att hon inte såg skammen kopplat till arbetslöshet utan mer kopplat till att deltagaren fick försörjningsstöd. Hon förklarar det såhär:

Asså faktiskt har jag nog inte upplevt att deltagare känner skam kanske just kopplat till sin arbetslöshet [...] det är mer det här att det är jobbigt att ansöka om ekonomiskt bistånd varje månad, att inte ha så mycket pengar att man kan köpa nya kläder eller vad det nu kan vara (Ida).



En förklaring kan vara att andra personers syn på en människa påverkar hens syn av sig själv. Scheff och Starrin (2013, s.190) tar upp att enligt Goffman så oroar sig de flesta personerna sig om hur det uppfattas av andra och försöker därför att anpassa sig efter andra för att undvika skamkänslor. Under intervjuerna framkom det även en stark vilja av att klara sig själv. Emma berättar att hon tror att skammen bottnar i att de allra flesta är uppfostrade till att man ska göra rätt för sig och försörja sig själv. Även Angelica tar upp den aspekten:

Kopplat till det här med att få försörjningsstöd. Jag (deltagaren) vill klara mig själv. Jag vill inte gå på socialen liksom (Angelica).

Det kan ses även i Starrin, Kalander Blomkvist och Jansons (2016, s.25) artikel där de skriver att många inte vill ta kontakt med socialtjänsten eftersom det är skamligt att be om hjälp. Det ses som skamligt att inte kunna försörja sig själv och att ansöka om försörjningsstöd. Även Jönsson (2002, s.158) såg i sin studie ett samband mellan skamkänslor och att ta emot bidrag. Det ledde till att en del personer avstod från att söka försörjningsstöd som de hade behov av och eventuellt rätt till för att inte förknippas med en stigmatiserad grupp.

Sammanfattningsvis kan det upplevas skamligt att erhålla försörjningsstöd. Vår empiri, tidigare forskning och teori visar att många som är i behov av försörjningsstöd upplever det skamligt att ansöka om det på grund av hur andra ska betrakta dem.

## 6.2 Arbetsmarknadssekreterarnas arbete mot deltagares skamkänslor

### 6.2.1 Policy om skam

En av våra intervjufrågor löd följande *finns det någon policy på verksamheten kring skam?* och samtliga intervjupersoner var eniga och svarade *nej* på frågan. Ingen av arbetsmarknadssekreterarna känner till någon policy på verksamheten som handlar om hur de ska arbeta med deltagares skamkänslor. Carin, bland annat, menar att hon inte känner till någon sådan typ av policy, som går ut på att hjälpa deltagare att inte känna skam. Istället

menar hon att verksamheten mer utgår från Malmö stads värdegrund som handlar om att se till det bästa Malmöborna. Även Thorbjörn resonerar på liknande sätt. Han uppger att det är något som det inte pratas speciellt mycket om men att det vore mycket intressant att arbeta mer med. Detta kan kopplas till Goffmans (2020 s. 67-70) teori framträdande som innebär att spela en roll. Framträdande, menar Goffman, ursprungligen betyder mask. Idén kommer ifrån tanken av att alla människor spelar en roll, mer eller mindre medvetet. Framträde kopplar vi till policy om skam på så sätt att det inte finns någon specifik handlingsplan eller riktlinjer som berättar hur arbetsmarknadssekreteraren ska arbeta med en deltagare som upplever skamkänslor. Det kan jämföras med att arbetsmarknadssekreteraren går in i sin roll och själv väljer hur den vill framstå för deltagaren. Dens handlingsutrymme beror på vem arbetsmarknadssekreteraren väljer att vara inför sin deltagare, om det är ett framträde eller inte. Goffman (2020, s. 67-70) menar att framträdet handlar om hur andra upplever en själv. Ett exempel på detta beskriver Beatrice:

Till exempel deltagare glömmer ju ofta att skicka in rätt papper för det är hundra papper de ska hålla reda på och istället för att stå med handen och peka “det här har jag ju berättat för dig hundra gånger, du ska ju skicka in det här pappret, varför fattar du inte?” vilket mycket väl vissa myndighetspersoner skulle kunna säga för att tålmodet har nått sin gräns. Men där kanske tänker vi [...] lite mer förebyggande, att påminna varje månad inför “ja, du har säkert koll på det här men jag ville påminna om den här blanketten du ska lämna in” [...] få personen att höja sin känsla av makt över sitt egna liv men kanske ge den extra lilla påminnelsen som kan behövas. Alltid. För det handlar ju så mycket om [...] att hjälpa personen få tillbaka sin självrespekt för att jag tror att många har tappat just självrespekten när det brister i etableringen i Sverige. Och självrespekt tror jag man kan koppla till skam väldigt mycket, att tappar man självrespekten så leder det ofta till skamkänslor, tror jag (Beatrice).

Beatrice menar att skamkänslor kan komma för att deltagaren tappar självrespekt. Hon menar att hon i sin roll som professionell kan påverka att deltagaren inte får dessa skamkänslor. Citatet kopplar vi till vår valda teori om gräsrotsbyråkrati. Arbetsmarknadssekreteraren har en viss frihet i sin yrkesroll utifrån sitt handlingsutrymme och är en gräsrotsbyråkrat. I rollen som gräsrotsbyråkrat, menar Lipsky, är arbetsuppgiften dels följa aktuella lagar och dels vara

lyhörd och kreativ gentemot klienten för att ge bästa möjliga hjälpen och bemötandet (Lipsky, 2010). Utifrån Beatrice uttalande har hon en viss frihet i sin roll att själv välja hur mycket hon vill hjälpa eller inte hjälpa, utifrån det handlingsutrymme som hon har. Just som hon beskriver i sitt uttalande ovan kan handlingsutrymme innebära att en professionell lägger över ett stort ansvar på deltagaren. Ett exempel som vi ser framgår i den studie gjord av Peterie et al. (2019) är att många av personerna i studien flertal gånger försökte aktivera sig och förbereda sig för att komma ut på arbetsmarknaden men lyckades inte. De upplever skam för att de trots aktiva försök inte får en anställning. De uppgav att de kände sig "misslyckade". Beatrice resonerar tvärtom i sin roll som arbetsmarknadssekreterare, hon väljer att hjälpa deltagaren så mycket som kan eftersom hon har möjlighet till det. Det väljer hon att göra för att hon ser att det finns behov för det. Detta kan även beskrivas med Goffmans (1974, s. 49) begrepp framträdande, en persons framträdande baseras dels på skyldigheter, vad personen måste göra, och dels på förväntningar, hur omgivningen förväntar sig att personen ska handla. Om Beatrice agerar annorlunda jämfört med vad som förväntas av henne så påverkar det hur hon framstår inför deltagaren. Eftersom det inte fanns någon policy om skam på verksamheten kan vi se att flera av våra intervjupersoner berättar om olika tillvägagångssätt i sitt arbete mot skam. Det kopplar vi till det handlingsutrymme som finns i rollen som arbetsmarknadssekreterare.

### 6.2.2 Att prata om skam

När vi under intervjun frågade hur arbetsmarknadssekreterarna arbetar när de möter en klient som känner skam fick vi ta del av olika svar och tankar. En del tyckte det var viktigt att prata om känslorna för att visa förståelse för deltagaren samt för att avdramatisera.

Jag tror framför allt att man borde prata, kunna prata med deltagarna om det, att avdramatisera vissa saker lite (Emma).

Att avdramatisera situationen och känslan av skam kan vara en väg för att minska skammen hos deltagaren. Scheff och Starrin (2013, s.188) menar att människan speglar sig själv i andras åsikter vilket påverkar personens självkänsla. Forskning lyfter att arbetslöshet kan beskrivas som negativ, stigmatiserande och svart och arbetslösa kan känna sig olika mycket arbetslösa beroende på sin situation (Andersson, 2006, s. 67). Många arbetslösa kan känna en form av utanförskap på grund av att de står utanför samhället (Andersson, 2006, s.69). Om

arbetsmarknadssekreteraren pratar om deltagarens situation som något som inte är skamligt kan det bidra till en minskad skamkänsla hos deltagaren vilket vi även kan se i Starrin och Jönssons (2016, s.270) studie där de beskriver att den arbetslöses självbild blir påverkad av mötet med auktoriteter. Kerstin pratade om att lyfta upp saker som hon ser hos deltagaren, till exempel om hon märker att någon mår dåligt:

Ibland så kan man ju spegla en deltagare om man märker att en deltagare är väldigt ledsen, som “jag ser att du är väldigt ledsen, jag ser att detta är jobbigt för dig” och det är en samtalsmetodik som man använder. Det är väl också för att bekräfta och visa för deltagaren att jag har en förståelse och jag ser dig (Kerstin).

En annan aspekt som togs upp var att arbetsmarknadssekreterarna inte kände att de hade tillräckligt med kompetens eller kände sig osäkra på hur de skulle hantera skamkänslor hos deltagaren.

Asså jag tror det är den svenska typiska försiktigheten att vi ska.. vi ska inte prata om vissa saker [...] sopa det lite under mattan. “Nu pratar vi inte om det” “ingenting ska vara jobbigt, ingenting ska vara svårt, nu ska vi bara titta framåt, nu bryr vi oss inte om det”. Och jag tror att det kan vara så att vi är lite rädda att såra folk, eller att säga fel saker eller att folk ska bli kränkta, då är det bättre att vi inte pratar om det. Vilket jag tror egentligen ger motsatt effekt för då blir det ännu mer skam [...] (Emma).

Som vi tagit upp tidigare så har arbetsmarknadssekreterarna ett handlingsutrymme gentemot sina klienter, detta handlingsutrymme behöver inte bara vara i samband med insatser utan kan även vara hur socialarbetaren väljer att använda tiden de har med deltagaren samt hur de väljer att agera gentemot deltagaren. Knutagård (2016, s. 236) menar att det finns förväntningar och normer på socialarbetaren att följa sin yrkesroll. I detta fall har intervjupersonerna delade uppfattningar om hur de pratar med deltagarna om skam.

Vi.. eller inte jag iallafall, är inte terapeut eller så heller så att jag brukar inte vilja gå in för djupt om någon uppger att den mår dåligt för att då är mitt ansvar att ta hand om svaret och det känner jag att jag inte har kompetens eller utbildning till (Ida).

Som Ida beskriver det anser hon inte att hon har rätt kompetens att hantera en del känslor som kan framkomma från deltagaren. Eftersom verksamhetens syfte är att hjälpa deltagarna ut i självförsörjning kan vi anta att det inte heller är en del av arbetsuppgifterna egentligen men Kerstin säger att även om det inte finns på mötets agenda kan det vara viktigt att lyfta det om hon ser att någon mår dåligt. Eftersom det inte finns någon policy eller tydlig riktlinje är det omöjligt att säga vad som är rätt eller fel. Arbetsmarknadssekreterarnas olika tankar och tillvägagångssätt faller därför under handlingsutrymmet och alla professionella använder sitt handlingsutrymme på olika sätt (Knutagård, 2016, s.237).

### 6.2.3 Handlingsutrymmets påverkan på arbetet

Arbetsmarknadssekreterare kan ses som gräsrotsbyråkrater och har ett visst handlingsutrymme för att anpassa sitt arbete gentemot klienter. Carin, en av intervjupersonerna, uppgav att verksamheten är kommunal till skillnad från Arbetsförmedlingen som är en statlig myndighet. Trots att verksamheten är kommunal kan arbetsmarknadssekreterare enligt oss betraktas som en form av gräsrotsbyråkrater eftersom de arbetar nära klienten. Lipsky (2010) beskriver att gräsrotsbyråkrater är myndighetspersoner som arbetar nära klienten. Arbetsmarknadssekreterarna som vi intervjuade hade olika syn på sitt handlingsutrymme. Några uppgav att de har stort handlingsutrymme medan andra menade att det var begränsat. En gemensam faktor var att samtliga intervjupersoner upplevde att antalet deltagare och arbetsbelastningen orsakade att handlingsutrymmet begränsades. Emma beskrev sitt handlingsutrymme som tillräckligt men trots det begränsat av antalet deltagare.

Ja det tycker jag. Jag tycker att vår roll är väldigt fri [...] jag får det handlingsutrymmet som jag behöver. Om jag behöver testa något så kan jag göra det. Det enda som egentligen begränsar mig där är det ju lagstiftning såklart. Men det är att vi får fler och fler deltagare så det blir svårare och svårare att hinna med (Emma).

Emma beskriver att hon har möjlighet att testa olika insatser och metoder för att hjälpa sina deltagare men det som begränsar hennes arbete är att hinna med att hjälpa alla deltagare. Att de flesta av våra intervjupersoner ansåg att de hade tillräckligt med insatser och metoder för att möta deltagarnas behov ser vi som positivt. Lipsky (2010 s.57) menar att deltagaren bör ha

inflytande över sin situation. Det stöd som personen får ska vara baserat på hens samtycke och egen vilja och gräsrotsbyråkraten ska anpassa sitt arbete därefter. Även Ida berättar att det finns tillräckligt med insatser att erbjuda men att tiden hon har för deltagarna inte är tillräcklig.

Ja, det skulle jag nog säga. Jag tycker det finns ett ganska brett spektrum av aktiviteter att erbjuda och det finns ju någonting för de flesta målgrupper så [...] De flesta har runt femtio deltagare och där är det svårt att jobba lika intensivt med alla hela tiden. Men det kanske är det man skulle behöva ibland, att ha täta uppföljningar, men det handlingsutrymmet finns inte riktigt (Ida).

En annan aspekt som togs upp som begränsade handlingsutrymmet var de politiska ramar som finns. Blennberger (2016, s. 396) menar att socialarbetaren förväntas använda sitt eget omdöme trots att arbetet är styrt av förordningar och lagar. En gräsrotsbyråkrats arbete innebär att dels balansera statens lagar och regler, dels vara lyhörd samt kreativ gentemot klienten för att ge bästa möjliga hjälp och bemötande (Lipsky, 2010). Svensson, Johnsson och Laanemets (2008, s.55) uppger detsamma, att handlingsutrymmet styrs av verksamhetens regler och riktlinjer, samtidigt ska den professionella styra sitt arbete utifrån egna beslut. Det är något vi kan se hos våra intervjupersoner. Beatrice var en av dem som ansåg att handlingsutrymmet var tillräckligt trots de politiska ramarna. Hon beskrev det så här:

Ja, det gör jag absolut. Vi har ganska hög del frihet och flexibilitet för att kunna arbeta på vårt sätt men också utforma verksamheten utifrån de behov som uppstår så det känner jag absolut. Sen har vi alltid politiska ramar (Beatrice).

Medan andra ansåg att handlingsutrymmet var begränsat på grund av de politiska ramarna, en av dem var Thorbjörn:

Det enkla svaret är egentligen nej för att vi är beroende av så pass många och så pass mycket och vi är politikerstyrt, så att vi är bakbundna i många avseende (Thorbjörn).

Det kan finnas flera olika anledningar till att synen på handlingsutrymmet är olika trots att personerna arbetar på samma arbetsplats. Blennberger (2016, s. 396) skriver att gräsrotsbyråkraten har nytta av handlingsutrymmet i mötet med deltagarna eftersom alla deltagare är olika och hen kan inte i förväg vet hur mötet kommer bli. Det kan vara en förklaring till att intervjupersonerna ser olika på sitt handlingsutrymme, att de har träffat olika spektrum av deltagare och därför har behoven av att utnyttja handlingsutrymmet varit olika.

Handlingsutrymme handlar också om om vilja hos arbetsmarknadssekreteraren. Moa menar att det är en viktig faktor för handlingsutrymmet:

Sen är det klart att det är saker som kommer och går också, men jag tycker ändå att man får information när det kommer upp nytt. Men det är ju ett arbete som kräver att man också vill lära sig nytt, för det kommer alltid nya saker, och arbetsmarknaden förändras (Moa).

Svensson, Johnsson och Laanemets (2008, s.55) skriver att bortsett från verksamhetens ramar så är det gräsrotsbyråkratens tankemässiga ramar som har inverkan på handlingsutrymmet. Det innebär att handlingsutrymmet beror på de normer som finns på arbetsplatsen och de normer som den enskilde arbetar efter samt på hur mötet med deltagaren utspelar sig och hur gräsrotsbyråkratens personlighet är. Det finns alltså flera olika faktorer som påverkar handlingsutrymmet, både i gräsrotsbyråkratens omgivning samt hens personliga egenskaper.

Sammantaget ser vi att det är delade åsikter gällande handlingsutrymmet, vilket kan tolkas utifrån den frihet som handlingsutrymmet ger.

#### 6.2.4 Motiverande arbete för deltagarnas framgång

Arbetsmarknadssekreterare arbetar dagligen med att motivera deltagarna att inte känna skam över sin situation. Goffman (2014, s.10) skriver att när en person står utanför samhällets normer så förminskas hen av sin omgivning. Thorbjörn berättar att han försöker vända känslan av skam till något positivt:

Att motivera deltagarna som kommer hit här att vända det som de har skam över till något positivt, hitta de drivkrafterna. Då kan de faktiskt vara en drivkraft att komma ifrån det man tycker är skämmigt, utan tvekan (Thorbjörn).

Även forskning tyder på att människor anpassar sig till samhället och dess normer. Lillieroth (2017) menar att det inte behöver vara negativt att människan anpassar sig till sin omgivning. Däremot kan det ses som en motivation för deltagaren till att förbättra sin situation. Lipsky (2010, s.57) lyfter fram att en gräsrotsbyråkrats arbete inte är att bestämma över deltagaren utan att det ska anpassas efter deltagarens vilja och att deltagaren ska ha inflytande över sin situation. Flera av våra intervjupersoner tog upp motiverande samtal som en metod för att få deltagaren att hitta sin egen drivkraft. Peterie et al. (2019) redogör för i sin studie att personer som är arbetslösa motiverade sig själva att aktivt söka ett arbete och jämförde sig med personer som inte gjorde något åt sin situation. Några uppgav att en annan motiverande faktor var att erhålla lön för att försörja sig snarare än att ta emot ersättning, i form av offentliga medel. Det i sin tur bidrog till känsla av värdighet. Många uppgav att det var motiverande att tjäna pengar och erhålla lön för att bidra till sin värdighet. Emma berättar att många av hennes deltagare uppger "jag vill bara ha ett jobb" och hon redogör för att hennes uppgift är att vägleda deltagaren mot sitt mål, att få ett arbete. Vi ser då att hon, precis som Lipsky säger, tar hänsyn till deltagarens egen vilja men stöttar vid processen. Även Moa tar upp att motiverande samtal är en bra metod:

Ja, men just det här med motiverande samtal tror jag är jättebra, det använder vi oss av mycket (Moa).

Likt Moas uttalande beskriver Beatrice att det är viktigt att motivera deltagaren. Hon menar att det är av vikt att ge konkret feedback. Hon ser att hennes deltagare inte blir motiverad av att få höra att de ska kämpa på. Den professionella bör ge konkret feedback för att deltagaren ska utvecklas. Beatrice menar att det, iallafall för stunden, kan minska skamkänslor hos deltagaren. Även Carin belyser detta och uppger att det är av vikt att prata om skamkänslor för att ge motivation:

Dels är det att erkänna att skammen finns om man säger så. Men sen är det att hela tiden lyfta och peppa (Carin).



Det är viktigt att den professionelle är lyhörd gentemot deltagaren för att ge deltagaren bästa möjliga bemötandet och stötta deltagaren på det sätt som hen behöver (Lipsky, 2010). Som forskning belyser tenderar arbetslösa personer att sättas in i fack och bli en *kategori*. Det finns en distinkt skillnad på den som arbetar och den som inte arbetar. Därför är det av vikt, precis som arbetsmarknadssekreterarna uppger, att de motiverar deltagare för att motverka att de faller in i kategorier och definieras som arbetslösa (Mäkitalo, 2006, s. 43-44). Därför är det betydelsefullt att arbetsmarknadssekreteraren utnyttjar sitt handlingsutrymme för att ge bästa möjliga stöd till deltagaren (Knutagård, 2016, s.236).

Vi ser att forskning, teori och empiri lyfter fram att den professionellas motiveringsarbete och den individuella motivation att bli självförsörjande spelar stor roll arbetsökandet.

## 7. Avslutande diskussion

### 7.1 Sammanfattning av vårt resultat

Denna studien har avsett att undersöka hur Arbetsmarknadssekreterare upplever deltagares skamkänslor i relation till arbetslöshet och hur verksamheten arbetar mot skam. Vårt val av att diskutera skamkänslor i relation till arbetslöshet beror på att vi vill se hur deltagarnas känslor ser ut snarare än att titta på de metoder som används för att komma ur situationen som arbetslös.

Det vi kommit fram till utifrån vår empiri samt tidigare forskning är att det finns en koppling mellan arbetslöshet och skamkänslor. Många av våra intervjupersoner berättade att de upplevt att flera deltagare kände skam kring att vara arbetslös eller få försörjningsstöd vilket stämmer väl överens med den tidigare forskning vi tagit del av och får även stöd av våra teorier. Vi ser att deltagarna känner skam i sin situation men sällan vill prata om det. Även några av arbetsmarknadssekreterarna uppger att de inte själva vill ta upp ämnet på grund av att det är känsligt och några av intervjupersonerna uppgav att de inte visste hur de skulle hantera deltagarnas känslor. Det framkom också att skam dels beror på individuella faktorer som grundar sig i självkänsla och hur andra ser på en i situationen som arbetslös, dels

på strukturella faktorer som bland annat stigmatisering och socialt utanförskap. Detta ser vi tog stöd i teori, forskning samt vår empiri.

En ny sida som framkom i vår empiri var att många av deltagarna kände skam gentemot sina barn. Att inte ha möjlighet att ge barnen samma uppväxt som till exempel barnens klasskamrater och att barnen då riskerade att bli mobbade på grund av att de hade det dåligt ställt ekonomiskt, det är något vi inte sett i tidigare forskning.

Något som var centralt i arbetet mot skamkänslor var det motiverande arbetet, att försöka vända skammen i situationen som arbetslös till motivation att ta sig ur den. Vi såg även att det fanns olika tankar och tillvägagångssätt angående hur arbetsmarknadssekreterarna pratade med deltagarna om skam. En del tyckte det var viktigt att prata om det för att avdramatisera situationen och bekräfta att de uppfattar och har förståelse för deltagarnas känslor medan andra berättade att de inte pratade så mycket om känslor på grund av att de kände att det inte hade tillräckligt med kompetens eller var osäkra på hur de skulle hantera deltagarnas känslor.

Med tanke på att arbetsmarknadssekreterarna hade relativt olika syn på hur skamkänslor ska hanteras anser vi att det är intressant att det inte finns någon form av policy eller riktlinjer på verksamheten om att arbeta med skamkänslor hos deltagarna. Det var även intressant att det nästan aldrig talades om skam och hur det bör hanteras i arbetsgruppen trots att det är något som de flesta arbetsmarknadssekreterarna sett hos sina deltagare.

## 7.2 Vidare forskning

Efter att ha utforskat och studerat skam har vi sett att arbetslöshet är ett bestående samhällsproblem som inte kommer att försvinna. Därför är det viktigt att det finns kunskap om hur det arbetas med känslor som uppstår i samband med arbetslöshet.

Något som hade varit intressant att forska vidare på är deltagarnas egna berättelser för att få deras perspektiv av känslor av skam i relation till arbetslöshet. Det vore intressant att få mer kunskap om hur långtidsarbetslösa personer mår utifrån sin situation och hur de hanterar sina känslor. Det skulle även bidra till viktig kunskap för de som arbetar med arbetslösa personer, i vår studie har det lyfts fram en bild av hur arbetsmarknadssekreterare upplever deltagares skam i relation till arbetslöshet. Att göra en studie där de arbetslösas egna

upplevelser är i fokus kan visa om arbetsmarknadssekreterare har rätt uppfattning om sina deltagare.

Något vi också sett under skrivprocessen är hur arbetsmarknadsekreterarna upplever sitt handlingsutrymme i arbetet med skamkänslor hos deltagare. Det framgick delade åsikter, några såg att de har stort handlingsutrymme medan andra såg att deras handlingsutrymme var begränsat. Något som vore intressant att forska vidare om är att se hur arbetsmarknadssekreterare använder sitt handlingsutrymme i arbetet med skamkänslor eller liknande och hur det påverkar deltagare.

Överlag anser vi att arbetslöshet är en aktuell problematik, framför allt i Malmö stad och det behövs arbetas mer med deltagarnas mående. I vår studie ser vi att det inte finns riktlinjer/handlingsplaner eller liknande som fokuserar på deltagarnas känslor i sin situation som arbetslös, utöver värdegrunden. I vår empiri framgår att värdegrunden inte innehåller riktlinjer kring deltagarnas mående, framför allt inte skamkänslor, vilket vi anser är viktigt att arbeta med aktivt.

## 8. Referenslista

Andersson, Maria (2006) Att känna sig arbetslös - kategori, identifikation och stigmatisering. I: Åsa Mäkitalo (red.) *Att hantera arbetslöshet - om social kategorisering och identitetsformering i det senmoderna*. nr 16

Arbetsförmedlingen (2021) Anställning med stöd

[<https://arbetsformedlingen.se/for-arbetssokande/extra-stod/stod-a-o/kategorier/anstallning-med-stod>] Hämtad: 2021-12-21

Blennberger, Erik (2016) Etik för socialt arbete. I: Anna Meeuwisse, Hans Swärd, Sune Sunesson & Marcus Knutagård (red.) *Socialt arbete - En grundbok*. Stockholm: Natur & Kultur

Bryman, Alan (2018) *Samhällsvetenskapliga metoder*. Tredje upplagan Stockholm: Liber

Ericson, Jan (2020) *Målet om EU:s lägsta arbetslöshet*.

[[https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/interpellation/malet-om-eus-lagsta-arbetsloshet\\_H810213](https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/interpellation/malet-om-eus-lagsta-arbetsloshet_H810213)] Hämtad: 2021-11-04

Eriksson-Zetterquist, Ulla & Göran Ahrne (2015) Intervjuer. I: Göran Ahrne & Peter Svenson (red.) *Handbok i kvalitativa metoder*. Stockholm: Författarna och Liber AB

Eurostat (2020) *Euro area unemployment at 7.9%*.

[<https://ec.europa.eu/eurostat/documents/2995521/10568643/3-01092020-BP-EN.pdf/39668e66-2fd4-4ec0-9fd4-4d7c99306c98>] Hämtad: 2021-12-21

Goffman, Erving (1974) *Interaction Ritual*. 2 uppl. Chicago: Aldine Publishing Company

Goffman, Erving (2014) *Stigma: den avvikandes roll och identitet*. 4. uppl. Lund: Studentlitteratur

Goffman, Erving (2020) *Självframställning i vardagslivet*. 7 uppl. Lund, Studentlitteratur AB

Jönsson, Leif & Bengt Starrin (2016) Ekonomi-skam modellen och reaktioner på arbetslöshet. *Socialvetenskaplig tidsskrift*, 7 (3): 267-284

Jönsson, Leif (2002) Stigma och skam – en explorativ studie om arbetslöshet bland tjänstemän. *Nordisk socialt arbeid*. 22 (03): 153-160

Knutagård, Marcus (2016) Det sociala arbetets aktörer och frågan om förändring. I: Anna Meeuwisse, Hans Swärd, Sune Sunesson & Marcus Knutagård (red.) *Socialt arbete - En grundbok*. Stockholm: Natur & Kultur

Lillieroth, Lena (2017) Skam. *Tidskriften psykoterapi*. 2017 (2)

Lind, Rolf (2019) *Vidga vetandet - Teori, metod och argumentation i samhällsvetenskapliga undersökningar*. 2 uppl. Lund, Studentlitteratur AB

Lindgren, Simon (2019) Kvalitativ analys. I: Mikael Hjerm, Simon Lindgren & Marco Nilsson (red.) *Introduktion till samhällsvetenskaplig analys*. Malmö: Gleerups Utbildning AB

Lipsky, Michael (2010). *Street-level bureaucracy: dilemmas of the individual in public services*. 30th anniversary expanded ed. New York: Russell Sage Foundation

Magnusson, Lars (2000) Den svenska arbetslösheten i ett längre perspektiv. *Ekonomisk debatt*. 1 (28): 33-42

Malmö (2020a) *Fakta och statistik - Sysselsättning*.

[<https://malmo.se/Fakta-och-statistik/Sysselsattning.html>] Hämtad 2021-11-04

Malmö (2020b) *Fakta och statistik - Befolkning*

[<https://malmo.se/Fakta-och-statistik/Befolkning.html>] Hämtad 2021-11-10

Malmö (2021a) *Arbetsmarknads- och socialförvaltningen*

[<https://malmo.se/Jobb/Verksamhet/Arbetsmarknads--och-socialforvaltningen.html>] Hämtad 2021-12-21

Malmö (2021b) *Organisation*

[<https://malmo.se/Om-Malmo-stad/Var-organisation/Forvaltningar/Arbetsmarknads--och-socialforvaltningen/Om-forvaltningen/Organisation.html>] Hämtad 2021-12-21

Malmö (2021c) *Arbetsmarknadsinsatser - för handläggare på myndigheter*

[<https://malmo.se/For-foretag-och-verksamheter/Arbetsmarknadsinsatser---for-handlaggare-pa-myndigheter.html>] Hämtad 2021-01-20

Malmö (2021d) *Detta kan du få hjälp med*

[<https://malmo.se/Arbetsmarknadsavdelningen/Detta-kan-du-fa-hjalp-med.html>] Hämtad 2021-12-21

Malmö (2021e) *Min arbetsmarknadsanställning*

[<https://malmo.se/Arbetsmarknadsavdelningen/Min-arbetsmarknadsanstallning.html>] Hämtad 2021-12-21

Mäkitalo, Åsa (2006) *Arbetslöshet och institutionell kategorisering. I: Åsa Mäkitalo (red.) Att hantera arbetslöshet - Om social kategorisering och identitetsformering i det senmoderna.*

Nationalencyklopedin (2021) *Uppslagsverket - Skam.*

[<https://www.ne.se/uppslagsverk/ordbok/svensk/skam>] Hämtad: 2021-11-04

Peterie, Michelle, Gaby Ramia, Greg Marston & Roger Patulny (2019) Emotional Compliance and Emotion as Resistance: Shame and Anger among the Long-Term Unemployed. Work. *Employment and Society*, 33 (5): 794-811

Rennstam, Jens & David Wästerfors (2015) Att analysera kvalitativt material I: Göran Ahrne & Peter Svensson (red.) *Handbok i kvalitativa metoder*. Stockholm, Författarna och Liber AB

Rydgren, Jens (2004) Mechanisms of exclusion: ethnic discrimination in the Swedish labour market. *Journal of Ethnic and Migration Studies*, 4 (30): 697-716

Scheff, Thomas & Bengt Starrin (2013) Ett emotionssociologiskt perspektiv på sociala problem: skam och utsatthet I: Meeuwisse, Anna & Swärd, Hans (red.) *Perspektiv på sociala problem*. 2. omarb. utg. Stockholm: Natur & kultur

Starrin, Bengt, Marina Kalander Blomkvist & Staffan Janson (2016) Socialbidragstagande och statusbunden skamkänsla - en prövning av ekonomi - sociala band modellen. *Socialvetenskaplig tidskrift*. 1 (10): 25-47

Starrin, Bengt, Ulla Rantakeisu & Curt Hagquist (2016) Om arbetslöshetens ekonomi och skam. *Socialvetenskaplig tidskrift*, 1-2 (3): 91-115

Statistiska centralbyrån (2021) *Arbetslöshet i Sverige*.

[<https://www.scb.se/hitta-statistik/sverige-i-siffror/samhallets-ekonomi/arbetsloshet-i-sverige>]

Hämtad: 2021-11-04

Stenberg, Sten-Åke & Lars Brännström (2009) Arbetslöshet som en icke önskvärd konsekvens av socialbidrag. *Sociologisk forskning*. 46 (4): 29-45

Svensson, Kerstin, Eva Johnsson & Leili Laanemets (2008). *Handlingsutrymme: utmaningar i socialt arbete*. 1. utg. Stockholm: Natur & kultur

Svensson, Peter & Göran Ahrne (2015) Att designa ett kvalitativt forskningsprojekt. I: Göran Ahrne & Peter Svensson (red.) *Handbok i kvalitativa metoder*. Stockholm: Författarna och Liber AB

Svensson, Peter (2015) Teorins roll i kvalitativ forskning. I: Göran Ahrne & Peter Svensson (red.) *Handbok i kvalitativa metoder*. Stockholm: Författarna och Liber AB

Vetenskapsrådet (2002) *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. Stockholm.

[[https://www.vr.se/download/18.68c009f71769c7698a41df/1610103120390/Forskningsetiska\\_principer\\_VR\\_2002.pdf](https://www.vr.se/download/18.68c009f71769c7698a41df/1610103120390/Forskningsetiska_principer_VR_2002.pdf)] Hämtad: 2021-11-09

Ulmestig, Rickard & Alexandru Panican (2018) Att vistats i arbetsmarknadspolitikens ingenmansland - organisatoriska gränser inom lokal arbetsmarknadspolitik. *Sociologisk forskning*. 55 (4): 467-485

Wester, Torbjörn (2018) Dömd till offentlig skam. *Världens Historia*.

[<https://varldenshistoria.se/samhalle/domd-till-offentlig-skam>] Hämtad: 2021-12-20



# 9. Bilagor

## 9.1 Intervjuguide

### Bakgrundsfrågor

- 1.1 Vill du berätta kort om verksamheten?
- 1.2 Vad är dina arbetsuppgifter?
- 1.3 Vad är vanliga orsaker till dina deltagares arbetslöshet?
- 1.4 Ser du ett samband mellan arbetslöshet och deltagarens sociala relationer?
  - 1.4.1 Ser du att deltagaren hamnar i någon form av utanförskap på grund av sin arbetslöshet?
- 1.5 Vilka insatser erbjuder verksamheten?
- 1.6 Vilka insatser är mest efterfrågade av dina deltagare?
- 1.7 Ser du att någon insats ger bättre effekt än någon annan för att få ut deltagarna på arbetsmarknaden och varför?
- 1.8 Hur ser du att era insatser ger en långsiktig effekt för att hjälpa deltagare komma ut i självförsörjning?
- 1.9 Hur ser du på handlingsutrymme i ditt arbete?

Frågeställning: Hur upplever arbetsmarknadssekreterare att deltagare känner skam i relation till arbetslöshet?

- 2.1. Hur skulle du definiera begreppet skam?
- 2.2. Upplever du att deltagare känner skam på grund av sin arbetslöshet?

Om ja:

  - 2.2.1. På vilka sätt?
  - 2.2.2 Finns det deltagare som berättar om sin skam?
  - 2.2.3 Vad uppger deltagarna vara skamligt i sin situation? Ge gärna exempel.

Om nej:

  - 2.2.4 Varför tror du att det är så?

Frågeställning: Hur arbetar arbetsmarknadssekreterare för att motverka eventuella skamkänslor hos deltagare?

3.1 Finns det någon policy på verksamheten kring skam?

Om ja:

3.1.1 Tror du alla arbetsmarknadssekreterare känner till den?

3.1.2 Arbetar ni i arbetsgruppen aktivt kring den?

3.1.3 Följs den upp och revideras regelbundet?

Om nej:

3.1.4 Ser du att det finns ett behov för det?

3.1.5 Vilka orsaker tror du det finns till att det inte arbetas aktivt med skam?

3.2 Förekommer det diskussioner i arbetsgruppen om hur eventuell skam bör hanteras?

3.3 Hur pratar du med deltagare som uppger att de känner skam inför sin situation?

3.4 Hur arbetar du personligen med dina deltagare kring skam?

## 9.2 Informationsbrev

Hej,

Tack för att ni vill ställa upp på intervjuer för vårt examensarbete!

Intervjuerna kommer handla om ämnet arbetslöshet och hur skam kan kopplas till detta. Intervjuerna är individuella och planeras ske på plats på verksamhet i mån det är möjligt utifrån omständigheterna av Covid-19. Det finns möjlighet för intervjuerna att genomföras per telefon om så önskas. Vi kommer att spela in intervjuerna för att ha möjlighet att sedan transkribera materialet så vi kan återge informationen så korrekt som möjligt.

Deltagandet är frivilligt och du som deltar har rätt av avbryta om så skulle viljas när som helst under intervjuens gång. Du väljer själv vilka frågor du vill svara på, har rätt att inte svara på frågor som du inte vill och svarar så som du själv vill. Intervjufrågorna kommer att behandla verksamheten, din yrkesroll och dina erfarenheter och upplevelser av att arbeta med arbetslösa i Malmö stad. Du kommer vara anonym i studien för att din identitet inte ska kunna röjas. Dina svar kommer endast att användas för studiens syfte och när studien är klar kommer det transkriberade materialet att raderas.

Du har möjlighet att få tillgång till det färdiga examensarbetet.

Vi ser fram emot ditt deltagande!

Med vänliga hälsningar,

Amanda Larsson och Elin Johnsson

Socionomprogrammet Lunds universitet HT21