

# Mot økt frivillig ansvar i den norske velferdsmodellen for å bekjempe fattigdom?

En kvalitativ casestudie av Frelsesarmeens bidrag  
for å hjelpe mennesker rammet av fattigdom i en  
økonomisk nedgangstid

Silje Bjerklund



Masteroppgave

Vår 2024

Sosiologisk institutt, Universitetet i Bergen

## **Forord**

Et langt år går mot slutten og masteroppgaven skal endelig leveres. Tenk at dette markerer slutten på fem lærerike år ved Sosiologisk institutt ved Universitet i Bergen.

Jeg vil begynne med å rette en stor takk til Frelsesarmeens korps i Bergen for at jeg fikk skrive masteroppgave om arbeidet dere gjør lokalt i Bergen. Tusen takk til kontaktpersonen min som viste meg tillit og engasjement rundt prosjektet. En stor takk vil jeg også rette til informantene som stilte til intervju. Tusen takk for de verdifulle innsiktene dere har bidratt med til prosjektet. Uten dere hadde ikke denne oppgaven blitt til.

Jeg vil også rette en spesiell takk til veilederen min, Liv Johanne Syltevik. Tusen takk for verdifulle faglige innspill og støtten du har gitt meg når jeg har stått fast. Jeg setter stor pris på at du har engasjert deg i prosjektet og de fine samtalene vi har hatt det siste året.

Tusen takk til familie og venner som har støttet meg gjennom det siste året. Særlig vil jeg rette en takk til min medstudent Lena. Du har vært en viktig støttespiller for meg gjennom de fem årene vi har vært sosiologistudenter.

Silje Bjerklund

Bergen, 3. juni 2024

## Sammendrag

Fra og med høsten 2021 har Norge vært i en økonomisk nedgangstid, som har blitt omtalt som dyrtid. Endringen i den norske økonomien har resultert i at store deler av befolkningen har fått økte levekostnader. Følgelig har flere fått økonomiske bekymringer og blitt rammet av fattigdom (Poppe & Kemson, 2022). Den norske velferdsmodellen er basert på at det offentlige tjenesteapparatet, med NAV i spissen, skal ha det overordnede ansvaret for å sikre innbyggere økonomisk og sosial trygghet. Men under den økonomiske nedgangstiden har køene på hjelpetilbudene til frivillige organisasjoner blitt lange. Mange opplever altså å ha behov for frivillig hjelp for å håndtere de økte levekostnadene (Fløtten et al., 2023a). Hensikten med dette prosjektet er å undersøke hvilke implikasjoner økende fattigdom i dyrtid har for frivillig velferdsproduksjon, og ut fra dette diskutere om den økonomiske tilstanden har ført til endringer i forholdet mellom det offentlige tjenesteapparatet og frivillige organisasjoner for å hjelpe fattige.

Prosjektet er en casestudie av Frelsesarmeens hjelpetilbud for mennesker rammet av fattigdom i Bergen. Det har blitt gjennomført åtte kvalitative intervjuer med medarbeidere på Frelsesarmeen, der av tre av dem er frivillige og fem er ansatte. Intervjuene belyser deres refleksjoner om Frelsesarmeens hjelpetilbud for fattige, opplevelser med å yte frivillig hjelp og oppfatninger om det offentliges evne til å sikre fattige menneskers grunnleggende levekår. Analyseprosessen baserte seg på en tematisk analyse som resulterte i tre analysekapitler: (1) *Frelsesarmeens bidrag for å hjelpe mennesker rammet av fattigdom*, (2) *Å Arbeide i Frelsesarmeen*, (3) *Frelsesarmeens versus det offentliges rolle i dyrtid*.

Informantene opplever at flere innbyggere har blitt rammet av økonomisk og sosial nød. Mennesker som oppsøker Frelsesarmeen, har behov for hjelp til å skaffe varer som inngår i et normalt forbruk. Ettersom Frelsesarmeen kan gi materiell hjelp umiddelbart, i form av mat og andre nødvendige forbruksvarer, har deres hjelpeapparat blitt viktig for å sikre fattige menneskers grunnleggende fysiologiske behov under dyrtid. Som en implikasjon av det opplever informantene at organisasjonen har fått et økende ansvar for å hjelpe mennesker rammet av fattigdom under dyrtid. Endringen kan forstås i lys av at Frelsesarmeens arbeid er basert på filantropi, mens NAV er et byråkratisk system. Den forskjellige organisasjonsstrukturen medfører forskjeller i hva de slags hjelp som kan gis, hvem som kan få hjelp og når hjelpen kan gis. NAV stiller en rekke kriterier for å gi hjelp. Som følge av det

oppfatter informantene at det offentlige tjenesteapparatet ikke evner å ivareta fattige menneskers levekår og at terskelen for å oppsøke NAV for hjelp har blitt høy. Frelsesarmeens hjelp derimot er lett tilgjengelig, tilnærmingen til hjelpe har utgangspunkt i kristne verdier og det stilles ikke omfattende kriterier for å hjelpe. Følgelig har terskelen for å oppsøke Frelsesarmeen blitt lavere under dyrtid, ettersom mange velger å oppsøke hjelpen fordi de ikke får hjelp fra NAV.

Funnene fra studien kan indikere at den norske velferdsmodellen er i endring, og at vi går en tid i møte med økt involvering av frivillige aktører i velferdsproduksjonen. En styrke med den norske velferdsmodellen er at frivillige organisasjoner kan bidra når det offentlige ikke er nok. Imidlertid er forholdet mellom offentlig og frivillig sektor basert på at frivillige organisasjoner skal supplere det offentlige. Derfor kan informantenes opplevelser av at de har fått utvidet ansvar, også indikere at den norske velferdsmodellen står overfor tre utfordringer. Det handler om at tilliten til NAV kan ha blitt svekket, at rollen Frelsesarmeen har i samfunnet har blitt utfordret og at ressurs- og rammebetingelsene til Frelsesarmeen er under press.

**Antall ord i teksten: 35 182**

# Innholdsfortegnelse

<b>1.0 Innledning</b> .....	<b>8</b>
1.1 Studiens bakgrunn .....	9
1.1.1 Økende fattigdom i økonomiske nedgangstider .....	9
1.1.2 Målsetninger om fattigdomsbekjempelse: et offentlig ansvar? .....	10
1.1.3 Det offentlige tjenesteapparatet .....	12
1.2 Prosjektets problemstilling og forskningsspørsmål .....	13
1.3 Hvorfor forske på Frelsesarmeen i Bergen? .....	14
1.4 Oppgavens struktur .....	16
<b>2.0 Teori og tidligere forskning</b> .....	<b>18</b>
2.1 Den norske velferdsmodellen .....	18
2.1.1 Hva med sivilsamfunnet? .....	20
2.1.2 Forholdet mellom offentlig og frivillig sektor .....	21
2.1.3 Samproduksjonsformer .....	24
2.1.4 Frivillige organisasjoners potensiale i økonomiske nedgangstider .....	25
2.2 Frivillig organisasjonsstruktur og arbeidsmåter .....	27
2.2.1 Karakteristikk ved humanitære organisasjoner .....	27
2.2.2 Filantropi: Å gi veldedighetsgaver .....	29
2.2.3 Motivasjoner for å yte hjelp .....	31
2.2.4 Engasjement i emosjonelt arbeid .....	33
2.3 Avslutning .....	35
<b>3.0 Metode</b> .....	<b>36</b>
3.1 Den kvalitative tilnærmingen .....	36
3.1.1 Casestudie .....	36
3.1.2 Semi-strukturerte intervjuer .....	37
3.2 Utvelgingsprosessen .....	38
3.3 Forberedelser til intervjuer .....	41
3.4 Gjennomføring av intervjuer .....	42
3.5 Tematisk analyse .....	43
3.6 Vurderinger av metodekvalitet .....	45
3.6.1 Reliabilitet og validitet .....	45

3.6.2	Generalisering.....	46
3.7	Etiske betraktninger.....	47
3.8	Avslutning .....	48
<b>4.0</b>	<b>Frelsesarmeen bidrag for å hjelpe mennesker rammet av fattigdom .....</b>	<b>49</b>
4.1	Presentasjon av hjelpetilbudet .....	49
4.1.1	Mathjelp.....	49
4.1.2	Julehjelp.....	50
4.1.3	Tiltak for inkludering på arbeidsmarkedet .....	51
4.1.4	Tiltak for integrering av flyktninger .....	53
4.1.5	Tiltak for familier .....	54
4.2	Formål med hjelpetilbudet.....	55
4.3	Betydningen av frivillighet.....	57
4.4	Kristen organisasjonsstruktur .....	59
4.4.1	Når trosformidling ikke er mulig.....	60
4.5	Avslutning .....	62
<b>5.0</b>	<b>Å arbeide i Frelsesarmeen .....</b>	<b>63</b>
5.1	Betingelser for å gi hjelp .....	63
5.1.1	Vurderinger i forbindelse med å gi mathjelp.....	64
5.1.2	Avgjørelser om å gi julehjelp .....	68
5.2	Motivasjoner for å gi hjelp .....	71
5.3	Å håndtere følelser knyttet til å hjelpe andre.....	73
5.4	Avslutning .....	76
<b>6.0</b>	<b>Frelsesarmeens versus det offentliges rolle i dyrtid .....</b>	<b>79</b>
6.1	Endringer i hjelpebehov .....	79
6.1.1	Et enormt matbehov.....	81
6.1.2	Utvidet ansvar for å hjelpe mennesker rammet av fattigdom.....	82
6.2	Svikt i NAV? .....	83
6.2.1	Ytelsesnivåer i utakt med prisstigningen.....	84
6.2.2	Brukere som ikke får hjelpen de trenger.....	84
6.2.3	Har terskelen for å oppsøke Frelsesarmeen blitt for lav og terskelen for å oppsøke NAV blitt for høy? .....	86

6.3 Ønske om å være et supplement .....	87
6.4 Avslutning .....	90
<b>7.0 Avsluttende diskusjon .....</b>	<b>92</b>
7.1 Oppsummering av funn .....	92
7.1 Konklusjon: Endringer i den norske velferdsmodellen – mot økt frivillig ansvar? .....	94
7.3 Videre forskning .....	97
<b>8.0 Litteraturliste.....</b>	<b>98</b>
Vedlegg 1: Intervjuguide.....	105
Vedlegg 2: Informasjonsskriv .....	107

## 1.0 Innledning

Den norske velferdsmodellen er basert på at staten skal sikre borgere grunnleggende økonomisk og sosial trygghet (Gautun et al., 2005). På tross av et sterkt offentlig tjenesteapparat har det de seneste årene oppstått offentlig bekymring knyttet til økende fattigdom og at flere har behov for frivillig hjelp. Siden 2022 har en rekke medier rettet oppmerksomhet på at køene utenfor frivillige organisasjoner har økt enormt. Mottakere av frivillig hjelp har også stått fram og fortalt av de trenger frivillig hjelp for at endene skal møtes. En studie av Fløtten et al. (2023a, s. 44) bekrefter antakelsene om at flere oppsøker frivillige organisasjoner for hjelp. Organisasjonene som deltok i studiene, fikk mange nye mottakere av hjelp i løpet av 2022. Nesten hver femte mottaker oppga at de hadde oppsøkt frivillig hjelp første gang i løpet av det siste halvåret, og ytterligere ti prosent i løpet av det siste året. Mennesker med jobb oppsøker frivillig hjelp fordi de ikke lenger har økonomi til å håndtere høyere boliglånsutgifter og strømpriser, og betale for varer som inngår i et normalt forbruk på samme tid.

Mennesker som står i kø utenfor frivillige organisasjoner opplever å ha et stort matbehov. De mangler tilgang på ernæringsmessig og trygg mat, noe som gir bekymringer knyttet til om en har for lite mat til seg selv og familien sin (Fløtten et al., 2023b, s. 69). Matsentralen Norge, som er en frivillig organisasjon som omfordeler overskuddsmat fra matbransjen til frivillige organisasjoner, opplyser om at behovet for mathjelp har doblet seg fra juni 2022 til mars 2023. Marsmåneden 2023 var det 77 000 mennesker som mottok mathjelp hver uke (Matsentralen, 2023). Ytterligere viser en rapport fra Furuberg et al. (2022, s. 22) at matutdeling har blitt et utbredt tilbud hos frivillige organisasjoner i norske kommuner. 70 prosent av kommunene som deltok i undersøkelsen oppga at frivillige organisasjoner deler ut mat og forbruksvarer til mennesker i økonomisk nød i deres kommune. Køene utenfor frivillige organisasjoner har reist diskusjoner om hva slags rolle frivillige organisasjoner skal ha for å hjelpe mennesker rammet av fattigdom i det norske samfunnet. Med en kvalitativ casestudie av Frelsesarmeen i Bergen, vil jeg belyse om økt pågang på frivillige organisasjoner er et uttrykk for at den norske velferdsmodellen er i endring og om vi går en tid i møte med økt involvering av frivillige organisasjoner for å sikre hjelp til mennesker i økonomiske nødsituasjoner. Prosjektet vil undersøke hva økende fattigdom i samfunnet under dyrtid betyr for de frivillige og ansatte som arbeider i Frelsesarmeen.



## 1.1 Studiens bakgrunn

Innenfor sosiologien har hvem som skal sikre fattige menneskers grunnleggende levekår i den norske velferdsmodellen lenge vært et sentralt forskningsfelt. Å forske på forholdet mellom offentlig og frivillig velferdsproduksjon har særlig sosiologisk relevans nå fordi Norge er inne i en økonomisk nedgangstid, som har resultert i at flere rammes av fattigdom og har behov for hjelp til å sikre grunnleggende levekår. Innledningsvis vil jeg derfor presentere bakgrunnen for at jeg har valgt å rette søkelys på det arbeidet som foregår i frivillige organisasjoner for å hjelpe mennesker rammet av fattigdom. Det handler om hvordan dyrtid påvirker den norske befolkningens levekår, hvorfor økende fattigdom ikke er ønskelig i henhold til målsetninger om fattigdomsbekjempelse og hvordan det offentlige tjenesteapparatet hjelper fattige med å sikre en grunnleggende levestandard.

### 1.1.1 Økende fattigdom i økonomiske nedgangstider

Økt pågang på frivillige organisasjoner forklares ofte med at fra høsten 2021 har Norge vært i en økonomisk nedgangstid, som har blitt omtalt som *dyrtid*. Fra august 2021 til august 2022 økte konsumprisindeksen med 6,5 prosent, og det ga renteøkninger og prisvekst på blant annet matvarer, drivstoff og strøm. Endringene i den norske økonomien har blitt omtalt som et økonomisk sjokk, der inflasjon bryter med en langvarig trend med stabile priser og forutsigbar økonomi (Poppe & Kemson, 2022, s. 7). Tilstanden har endret norske husholdningers økonomiske rammebetingelser og ført til at flere har fått økonomiske bekymringer. Hver femte person opplevde å ha sårbar økonomi i 2022, som blant annet handler om å ikke ha råd til en større uforutsett utgift (Poppe & Kemson, 2022, s. 13). Følgelig har det oppstått diskusjoner knyttet til om dyrtid har utløst en ny form for fattigdom i det norske samfunnet, der flere rammes av økonomisk og sosial nød. Diskusjonene reiser spørsmål om husholdningers evne til å håndtere egen livssituasjon er redusert, og om andre grupper enn tidligere opplever forhøyet fattigdomsrisiko (Fløtten et al., 2023a, s. 56).

Særlig bekymring har oppstått rundt de økonomiske og sosiale konsekvensene av dyrtid for de mest sårbare gruppene i samfunnet. Selv om de økonomiske endringene rammer et stort flertall av norske husholdninger, er ikke effektene jevnt fordelt i befolkningen. Dess lavere inntekt en husholdning har, jo større økonomiske vansker opplever husholdningen. Andelen som har økonomiske vansker er altså større i lavinntektshusholdninger, der de økonomiske vanskene handler om å ikke ha råd til å betale for husleie, strøm eller andre løpende utgifter

(With, 2023). Det gjelder i hovedsak barnefamilier og hushold som har en ytelse fra NAV som primær inntektskilde (Poppe & Kemson, 2022, s. 24). Nedsatt evne til å sikre grunnleggende levekår blant sårbare grupper indikerer at de har fått lavere nivåer av økonomisk trygghet. Omtrent 130 000 hushold opplever at det er vanskelig å få endene til å møtes. Situasjonen medfører også lav økonomisk bærekraft og utfordringer knyttet til å håndtere uforutsette utgifter i framtiden (Poppe & Kemson, 2022, s. 16).

Den økonomiske nedgangstiden har ført til tre tendenser som vekker bekymring. For det første har hushold med lav økonomisk trygghet måtte gjøre prioriteringer mellom strøm, mat og andre varer som inngår i en normal hverdag. For det andre har husholdninger med lave nivåer av økonomisk trygghet måtte bruke opp sparepengene sine. En siste bekymring er knyttet til at en ser antydninger til matfattigdom, som begrunnes med at en av tolv husstander har enten måtte stå over måltider, besøke matutdelinger til frivillige organisasjoner eller oppsøke NAV for økonomisk støtte (Poppe & Kemson, 2023, s. 45-46). Den økonomiske utviklingen har ført til at det offentlige inntektssikringssystemets evne til å sikre sosial og økonomisk trygghet har blitt satt på dagsorden. Flere har sett mot hvilken betydning frivillige organisasjoner har for å hjelpe fattige og sikre matsikkerhet.

### **1.1.2 Målsetninger om fattigdomsbekjempelse: et offentlig ansvar?**

Utviklingen med økende fattigdom og køer på frivillige organisasjoner er ikke ønskelig fra politisk hold. Det knyttes til en forståelse om at ingen skal leve i sosial og økonomisk nød i et velferdssamfunn der flestparten har høy levestandard. En slik politisk forståelse har bakgrunn helt tilbake til 2001, da Bondevik-II lanserte en tiltaksplan mot fattigdom. Den la fram at det er en viktig samfunnsoppgave å jobbe for at Norge skal være et land med små forskjeller og minimal fattigdom (Meld. St. 6 (2002-2003), s. 5-6). Tiltaksplanen ble utformet som følge av at det på 1980- og 90-tallet ble dokumentert at deler av den norske befolkningen ikke fulgte velferdsutviklingen som fant sted disse tiårene. Utsatte grupper opplevde å ha dårligere økonomi og levekår enn resten av befolkningen (Harsløf & Seim, 2008, s. 21). I tiltaksplanen ble fattigdom blant annet knyttet til manglende deltakelse på arbeidsmarkedet (Meld. St. 6 (2002-2003), s. 6). Siden den gang har et sentralt virkemiddel mot fattigdom vært å jobbe for å gjøre mennesker uten arbeid i stand til å forsørge seg selv med lønnet arbeid. Det har bakgrunn i at den norske velferdsmodellen er basert på en sterk arbeidsorientering, noe som knyttes til arbeidslinja. Den fremmer at det skal være mer attraktivt å delta på

arbeidsmarkedet, fremfor å motta økonomiske ytelser. Tanken bak koblingen mellom fattigdomsbekjempelse og arbeidslinja handler om at lønnet arbeid løser det økonomiske fattigdomsproblemet, samtidig som den enkelte inkluderes i storsamfunnet (Gubrium et al., 2016, s. 53).

Den politiske interessen mot fattigdom fortsatte å være stor utover på 2000-tallet, som følge av at det ble oppdaget at velferdsutviklingen var skjev fordelt. De økonomiske og sosiale forskjellene blant befolkningen ble forsterket, på grunn av en skjevfordeling av kapital- og lønnsinntekter. Utviklingen kom den rikeste delen av befolkningen til gode og mange fikk ikke ta del i velferdsutviklingen (Harsløf & Seim, 2008, s. 14). Følgelig la Stoltenberg-regjeringen i statsbudsjettet for 2006 fram et ønske om å øke satsningen på fattigdomsbekjempelse. Å sikre arbeidsmarkedsdeltakelse for mennesker med svak tilknytning til arbeid ble hovedstrategien også til denne regjeringen (Stjernsø & Hatland, 2020, s. 4). Utover på 2010-tallet oppstod politiske bekymringer knyttet til barnefattigdom. Det skyldtes en økning i andelen som vokser opp i familier med lavinntekt (Hansen, 2021, s. 86). I 2017 presenterte derfor Solberg-regjeringen en tiltaksplan mot barnefattigdom, for å sikre at barn i lavinntektsfamilier vokser opp med de samme godene som andre barn. Samme år presenterte også Solberg-regjeringen noen mer generelle tiltak mot fattigdom, som følge av at det ble dokumentert at nesten 30 prosent av innvandrere hadde lavinntekt. Tiltakene hadde et hovedfokus på å skaffe tilknytning til lønnet arbeid (Stjernsø & Hatland, 2020, s. 5-8).

Fattigdomsbekjempelse har på nytt blitt satt høyt på den politiske dagsordenen under dyrtid. Økende fattigdom i befolkningen har medført at regjeringen har blitt kritisert for å vise liten handlekraft i møte med den synlige nøden. Følgelig har det oppstått diskusjoner om hvordan utfordringene skal håndteres av velferdsstaten. For å møte kritikken iverksatte Støre-regjeringen tiltak for å lindre situasjonen, blant annet en strømstøtteordning for å hjelpe med høye strømpriser, dyrtidspakke til mottakere av stønader fra NAV og en økning i ytelsesnivået på sosialhjelp desember 2022 (Fløtten et al., 2023b, s. 73). Samtidig har dyrtid resultert i økt politisk oppmerksomhet på frivillige organisasjoners rolle for å hjelpe fattige i det politiske ordsiftet. I slutten av 2022 bevilget Støre-regjeringen 20 millioner ekstra i støtte til frivillige organisasjoner. Målgruppen var vanskeligstilte grupper, og hovedsakelig tiltak rettet mot barnefamilier eller barn og unge. Deler av støtten ble også bevilget til Matsentralen (Barne- og familiedepartementet, 2022). Med det utgangspunktet kan det stilles spørsmål til om frivillige organisasjoner har fått et større ansvar i fattigdomsbekjempelse. Det reiser

diskusjoner om forholdet mellom frivillig og offentlig velferdsproduksjon har endret seg, og hvilke tiltak frivillige organisasjoner iverksetter for å hjelpe personer rammet av fattigdom som følge av dyrtid.

### **1.1.3 Det offentlige tjenesteapparatet**

Det offentlige tjenesteapparatet skal ha det overordnende ansvaret for å hjelpe mennesker rammet av fattigdom. Viktige deler av arbeidet foregår i NAV (arbeids- og velferdsforvaltningen), hvor de ansatte tilbyr tjenester og veiledning med en målsetning om at den enkelte skal kunne forsørge for selv (Øversveen & Forseth, 2018, s. 6). Ansatte i Nav kjennetegnes av å være bakkebyråkrater, ettersom de er i direkte kontakt med brukere og implementerer statens lovverk i avgjørelser om hvem og hva slags hjelp som skal tilbys og i oppfølgingen av brukere (Lipsky, 2010). Siden de skal etterfølge målsetninger om å få flere i arbeid, stilles en rekke kriterier for å kvalifisere for hjelp og det kan iverksettes sanksjoner dersom kriteriene ikke etterfølges. Kriteriene skal sikre likebehandling og verdinøytral behandling av brukere (Hansen, 2019, s. 7). Imidlertid er arbeidskonteksten til bakkebyråkrater kjennetegnet av at de har handlingsrom (Lipsky, 2010). Ansatte kan derfor fortolke NAVs målsetninger ved å tilpasse de til arbeidskonteksten. Det kan være å bruke skjønn for å foreta prioriteringer om hvem som skal få hjelp, for å klare å nå målsetningene til organisasjonen (Solvang, 2016, s. 538).

NAV betjener folketrygden, som er et inntektssikringssystem som skal sikre personer som ikke kan forsørge for seg selv via inntektsgivende arbeid grunnleggende økonomisk og sosial trygghet. Folketrygden skal utjevne levekår, ved å beskytte personer som på varig basis er avhengig av offentlige ytelser fra vedvarende dårlige levekår (Meld. St. 6 (2002-2003), s. 6). Arbeidslinjas målsetninger gjenspeiles i utforming av ytelser og i vilkår for å motta disse. Det kommer av at folketrygden er rettighetsbasert, og at stønadsnivået er fastsatt etter bestemte vedtekter. Systemet består av langtidsytelser som gis til personer som ikke kan være i arbeid over lengere perioder, korttidsytelser som kompenserer for inntekt i kortere periode og omstillingsytelser for å sikre inntekt i en omstillingsperiode (Harsløf & Seim, 2008, s. 30). Den offentlige velferdsstatens siste sikkerhetsnett er sosialhjelp. Det er en behovsprøvd økonomisk ordning for personer som ikke kan forsørge for eget livsopphold via arbeid eller trygdeordninger. Rett på stønaden avhenger av at den enkelte har forsøkt alle muligheter til å forsørge seg selv både gjennom arbeid, egne midler og trygderettigheter (Hansen, 2021, s. 93). Sosialhjelp skal være en siste utvei for å gi borgere tilstrekkelige midler til et forsvarlig

livsopphold. Hva som betraktes som tilstrekkelig med midler er en skjønnsmessig vurdering som tas av den ansatte på Nav-kontoret (Halvorsen et al., 2019, s. 162). Dersom en ikke oppfyller kriteriene for å motta sosialhjelp, kan det i nødsituasjoner bevilges nødhjelp. Ordningen skal dekke nødvendige utgifter i en kort periode. Det kan være midler til mat, regninger eller boutgifter (NAV, 2024). NAV har denne ordningen fordi velferdsstaten har plikt til å hjelpe innbyggere som er i en akutt krise (Halvorsen et al., 2019, s. 160-161).

Sosialhjelp skal være en midlertidig stønad. Imidlertid er det mange langtidsmottakere, som vil si at en mottar sosialhjelp tolv måneder eller mer (Dokken, 2016, s. 92). I det politiske ordskiftet oppfattes langtidsmottak av sosialhjelp som problematisk, da fattigdomsrisikoen er høy for mottakerne. Tre av fire hushold med langtidsmottak av sosialhjelp har nemlig lavinntekt (Fløtten et al., 2023a, s. 15). Men i henhold til arbeidslinja er det omstridt å øke stønadsnivået, fordi det ikke er ønskelig at noen er sosialhjelpsmottaker over lengre perioder. Trygdesystemet skal være innrettet på en slik måte at det lønner seg å jobbe fremfor å motta en offentlig stønad, samtidig som stønadsnivået må være såpass høyt at mottakere av sosiale stønader klarer å opprettholde en akseptabel levestandard. Noen mener riktignok at stønadsnivåene er for lave og bør økes, fordi lave nivåer kan føre til fattigdom. Det har særlig blitt aktualisert under dyrtid, da det har blitt hevdet at stønadsnivåene ikke følger prisstigningen i samfunnet (Fløtten et al., 2023a, s. 45). Slike stemmer møtes med motstand som følge av den sterke arbeidsorienteringen i det norske velferdssamfunnet (Fløtten et al., 2011, s. 59).

## **1.2 Prosjektets problemstilling og forskningsspørsmål**

Studiens formål er å belyse hvilke implikasjoner økende fattigdom i økonomiske nedgangstider har for forholdet mellom offentlig og frivillig velferdsproduksjon. I målsetninger om fattigdomsbekjempelse vektlegges det at dette hovedsakelig er et offentlig ansvar, og at frivillig sektor skal være en bidragsyter til det offentlige. Men i den økonomiske nedgangstiden Norge de seneste årene har vært i har det blitt observert økt pågang på frivillige organisasjoners hjelpetilbud. Jeg skal i dette prosjektet undersøke hva det fenomenet kan si om det offentlige tjenesteapparatets evne til å sikre borgernes grunnleggende økonomisk og sosial trygghet. For å undersøke om arbeidsfordelingen mellom offentlig og frivillig sektor har blitt endret under dyrtid, vil jeg rette oppmerksomhet på arbeidet som foregår i frivillige,

humanitære organisasjoner for å hjelpe mennesker rammet av fattigdom. Den overordnede problemstillingen er derfor:

*Hvilke implikasjoner har økende fattigdom i økonomiske nedgangstider for frivillig velferdsproduksjon i den norske velferdsmodellen?*

For å belyse problemstillingen vil jeg se nærmere på arbeidet som gjøres for mennesker rammet av fattigdom i Frelsesarmeen. Prosjektet er en casestudie av Frelsesarmeens korps i Bergen, som baserer seg på åtte kvalitative intervjuer med ansatte og frivillige. I intervjuene forteller informantene om egne opplevelser og refleksjoner rundt organisasjonens hjelpetilbud, det å yte hjelp til mennesker rammet av fattigdom og om det offentliges evne til å sikre borgere grunnleggende levekår. Det er viktig å bemerke seg at dette er tilbud til mennesker som Frelsesarmeen oppfatter som fattige, og det er derfor ikke nødvendigvis slik at mottakerne av den frivillige hjelpen selv har en oppfatning av at de er fattige. Informantenes refleksjoner må også forstås i lys av at prosjektet er gjennomført innenfor en bestemt kontekst, nemlig dyrtid. Analysen tar utgangspunkt i følgende forskningsspørsmål:

- Hva slags hjelp tilbyr Frelsesarmeen til mennesker rammet av fattigdom?
- Hvordan skiller Frelsesarmeens hjelpetilbud seg fra hjelpen det offentlige tjenesteapparatet gir til fattige?
- Hva motiverer en til å være ansatt eller frivillig i Frelsesarmeen?
- Hvordan opplever medarbeiderne det er å hjelpe mennesker rammet av fattigdom?
- Hva slags rolle ønsker medarbeiderne i Frelsesarmeen å ha for å hjelpe fattige?

### **1.3 Hvorfor forske på Frelsesarmeen i Bergen?**

Frelsesarmeen er en internasjonal humanitær organisasjon som har en lang tradisjon for å hjelpe mennesker rammet av fattigdom. I 1865 stiftet ekteparet William og Catherine Booth organisasjonen i Øst-London, fordi bydelen var preget av preget av fattigdom, vold og alkoholisme. De ønsket å kombinere sosialt arbeid for å lindre økonomisk og sosial nød med forkynnelsesarbeid som tok utgangspunkt i kristen tro. Til sammen skulle fysiske hjelpetilbud og trosformidling lette situasjonen til vanskeligstilte (Tandberg & Raubakken, 1962).

Ekteparets arbeid i Øst-London la selve verdigrunnet for Frelsesarmeen: *suppe, såpe og frelse*. De tre elementene representerer organisasjonens målsetninger om å vise omsorg til

hele mennesket. Suppe symboliserer grunnleggende og fysiologiske behov, som å dekke tilgang på mat, klær og et sted å bo. Såpe handler om verdighet, inkludering og selvrespekt, som de forsøker å imøtekomme ved å skape arenaer for utvikling av sosiale nettverk og vennskap. Frelse står for det kristne utgangspunktet til organisasjonen. Arbeidet er motivert av et ønske om at mennesker skal finne gud på et individuelt nivå (Frelsesarmeen, 2021).

I Norge ble Frelsesarmeen stiftet i Oslo i 1888, men spredte seg raskt til andre deler av landet og oppnådde stor oppslutning blant befolkningen. Frelsesarmeens historie i Norge begynte som en vekkelsesbevegelse, som forsøkte å videreformidle den kristne troen ved å tilby frelse. På tross av det ble det sosiale arbeidet raskt en viktig del av organisasjonens identitet (Frelsesarmeen, 2023). I 1891 ble den første slumstasjonen etablert, som hadde som formål å lindre nøden blant fattige i hovedstaden. Frem mot årtusenskiftet ble det etablert flere slumstasjoner. Etter hvert ble det sosiale arbeidet til en egen avdeling i 1897. Det sosiale arbeidet fortsatte å utvides de neste årene, blant annet ved at organisasjonen startet opp tiltak for barn og herbergvirksomhet (Tandberg & Raubakken, 1962). Med et omfattende sosialt arbeid har Frelsesarmeen utviklet seg til en landsdekkende organisasjon med 300 korps og omtrent 2500 ansatte og et stort antall frivillige. Store deler av arbeidet foregår innenfor organisasjonens sosiale institusjoner, omsorgssentre og virksomheter. Der har de hjelpetilbud til blant annet personer rammet av fattigdom, rus og ensomhet. Organisasjonen har også tilbud til personer som lever i barnevern, eldre og innsatte i fengsel. En annen sentral del av velferdstilbudet til Frelsesarmeen foregår i korpsene (nærmiljøkirkene), hvor det arrangeres barne- og ungdomsaktiviteter, kultur- og inkluderingstiltak for familier og tiltak for enslige og eldre. Her arrangeres også matutdeling og andre tiltak for mennesker i en sårbar livssituasjon (Frelsesarmeen, 2022).

Frelsesarmeen er en av flere frivillige organisasjoner som har en lang tradisjon for å hjelpe fattige i Norge. Deres arbeid begynte lenge før institusjonaliseringen av velferdsstaten og organisasjonen har derfor lenge hatt en sentral profil for å drive sosialt arbeid i det norske samfunnet. Imidlertid innebar utviklingen av velferdsstaten at sosialdemokratiske ideer gikk på bekostning av den frivillige velferdsproduksjonen grunnlagt på alternative ideologiske grunnlag (Selle, 2016). Bakgrunnen for at jeg ønsker å gjennomføre en studie av Frelsesarmeens korps i Bergen, er at under dyrtid har det vært tendenser til at frivillig velferdsproduksjon igjen er i fremgang. Det har blitt rettet oppmerksomhet på at det offentlige ikke evner å dekke behovene til fattige mennesker (Fløtten et al., 2023a). Frelsesarmeens

arbeid baserer seg på at på tross av en sterk offentlig velferdsstat, er det likevel behov som det offentlige ikke dekker. Gjennom sitt sosiale arbeid forsøker organisasjonen å dekke slike behov (Frelsesarmeen, 2023). Jeg vil derfor belyse hvordan organisasjonen forsøker å dekke «hull» i det offentlige velferdsapparatet, ved å tilby hjelp til mennesker rammet av fattigdom i en økonomisk nedgangstid. Casestudien skal etablere kunnskap om betydningen frivillig hjelp har i den norske velferdsmodellen i en tid preget av økende fattigdom. Siden Frelsesarmeen er en kristen organisasjon, kan studien også gi innsikter i hva det vil si å hjelpe på et kristent verdigrunnlag, og hvordan slik verdibasert hjelp skiller seg fra offentlig hjelp.

## **1.4 Oppgavens struktur**

*Kapittel 2* er delt i to deler. For å forstå frivillige organisasjoners velferdsproduksjon i økonomisk i nedgangstider, tas det utgangspunkt i en kritikk av Esping-Andersens teori om velferdsregimer, for å belyse ulike perspektiver, forskning og politiske synsvinkler på hva som har vært, er og bør være sivilsamfunnets rolle i den norske velferdsmodellen. Den andre delen bygger på perspektiver og tidligere forskning om det å yte hjelp i frivillig, humanitære organisasjoner. Først vil jeg etablere en forståelse for organisasjonsstrukturen til slike organisasjoner, for å så trekke fram tre perspektiver på arbeidet som gjennomføres der.

*Kapittel 3* redegjør for prosjekts forskningsdesign, altså den casestudien som har blitt gjennomført. De metodiske avgjørelsene som har blitt tatt for å belyse problemstillingen blir gjort rede for, samtidig som aspekter ved rekrutteringsprosessen og utvalget blir diskutert. Så beskrives intervjuprosessen, analyseprosessen og vurderinger i henhold til metodekvalitet og etiske betraktninger.

*Kapittel 4* er det første av tre analysekapitler, som handler om hva Frelsesarmeen bidrar med av hjelp til mennesker rammet av fattigdom i Bergen. Det begynner med en presentasjon av hjelpetilbudet, for å så gå videre til verdigrunnlaget og hvordan informantene fortolker målsetningene til organisasjonen i sine arbeidspraksiser. Deretter vil jeg diskutere hvorfor frivillighet er viktig for Frelsesarmeen, etterfulgt av en diskusjon av betydningen av trosformidling for Frelsesarmeen, ved å se hva som skjer når de ikke kan tilby dette i sine hjelpetilbud.



*Kapittel 5* er det andre analysekapittelet. Her diskuteres informantenes opplevelser med å gi frivillig hjelp til mennesker rammet av fattigdom. Først skal jeg se på hvorfor organisasjonen ikke tilbyr betingelsesløs hjelp, og hvordan de tar avgjørelser om hvem som skal og ikke få hjelp. Så går kapittelet videre til informantenes motivasjoner for arbeidet, etterfulgt av en diskusjon av de emosjonelle belastningene som oppstår når medarbeiderne yter hjelp til mennesker som står i krevende livssituasjoner og hvordan de håndterer disse.

*Kapittel 6* er det siste analysekapittelet som diskuterer Frelsesarmeen versus det offentliges bidrag for å hjelpe fattige under dyrtid. Fokuset er endringer i hjelpebehov, ved å se på hvordan medarbeiderne oppfatter endringene, hvem som har behov for hjelp og hva slags hjelp mottakerne trenger. Kapittelet går så videre til en diskusjon av medarbeidernes forståelser av årsakene til at det er behov for økt frivillig ansvar for å hjelpe fattige, ved å se på deres oppfatninger om NAVs evne til å hjelpe. Til slutt diskuteres medarbeideres tanker om hva slags rolle de ønsker de å ha i velferdsmodellen i lys av ressurs- og rammebetingelser.

*Kapittel 7* er avslutningskapittelet. Det begynner med en oppsummering av de viktigste funnene som kom fram i analysekapitlene, for å så diskutere disse i lys av den overordnede problemstillingen. Det avsluttes med forslag til videre forskning.

## **2.0 Teori og tidligere forskning**

Kapittelet er inndelt i to deler. Den første delen presenterer teori, forskning og politiske diskusjoner knyttet til frivillige organisasjoners rolle i den norske velferdsmodellen. Først vil jeg redegjøre for den norske velferdsmodellen, for å skape en forståelse av frivillige organisasjoners rolle i Norge i en historisk og nyere kontekst. Hva som skal være frivillige organisasjoners rolle i denne modellen er først og fremst et politisk spørsmål. Jeg vil derfor se på hvilke oppfattelser som eksisterer om frivillig velferdsproduksjon i det politiske ordskiftet, og hvordan samarbeid mellom offentlig og frivillig sektor kommer til uttrykk i kommunene. Til slutt vil dette diskuteres i lys av økonomiske nedgangstider og politiske argumenter om hvorvidt det er ønskelig å øke frivillig tjenesteproduksjon eller satse videre på offentlig velferd.

Forskningsspørsmålene for studien tar sikte på å etablere forståelse for det arbeidet som foregår i Frelsesarmeen. I den andre delen av kapittelet presenteres derfor teori og tidligere forskning som omhandler frivillig organisasjonsstruktur og ansattes og frivilliges arbeidsmåter. Ettersom Frelsesarmeen også er humanitær organisasjon, gjøres rede for karakteristikk ved humanitære organisasjoner. Kapittelet går så videre til perspektiver som omhandler det å yte hjelp i en slik organisasjon. To av perspektivene skal danne forståelse for arbeidet de ansatte og frivillige gjør i Frelsesarmeen; filantropi og emosjonelt arbeid. Det presenteres også et rammeverk om motivasjoner for frivillig arbeid, for å belyse hvorfor ansatte og frivillige i Frelsesarmeen ønsker å yte hjelp til mennesker rammet av fattigdom.

### **2.1 Den norske velferdsmodellen**

Bauman (2002, s. 71) forklarer en velferdsstat som en stats forpliktelse til å sikre velferden til sine borgere. Velferdsstaten skal altså beskytte borgere mot risikoer de kan møte på gjennom livsløpet. I forlengelsen av det har Esping-Andersen (1990) presentert en typologi av velferdsmodeller: det liberale-, det konservative- og det sosialdemokratiske velferdsregimet. Utgangspunktet for typologien er at en velferdsmodell forstås som fordelingen av velferdsproduksjon mellom familie, stat og marked. Fordelingen av velferdsproduksjon er ulikt fordelt mellom sektorene i ulike velferdsregimer. I det sosialdemokratiske regimet har staten ansvar for å dekke grunnleggende behov knyttet til utdanning, helse og sosiale tjenester. Det skjer i motsetning til det liberale regimet, der markedet skal imøtekomme disse

behovene gjennom forsikringsordninger og private tjenestetilbud. I det konservative regimet har familien en avgjørende rolle for velferdsproduksjon.

De nordiske landene, deriblant Norge, er karakterisert som et sosialdemokratisk regime. Den kjennetegnes av at sosialpolitikken har en omfattende dekningsgrad, som vil si at den har en rekke ordninger og tjenester som skal dekke situasjoner som kan true borgeres velferd gjennom livsløpet. Videre har den sosialdemokratiske velferdsstaten sosiale rettigheter av en universell natur, slik at de i hovedsak skal være innrettet mot alle borgere. Et tredje aspekt ved velferdsregimet er en sterk arbeidsorientering. Velferdsordningene er utformet på en slik måte at de skal sørge for at flest mulige kan være aktive og delta på arbeidsmarkedet (Kildal, 2013, s. 88).

Norge har utviklet en egen velferdslogikk, der staten har det overordnede ansvaret for velferdsproduksjon, representert ved nasjonal, regional og lokal forvaltning. Forholdet mellom staten og individet er strukturert rundt forholdet mellom offentlige ytelser og individuelle rettigheter, noe som gjør at staten har omfattende forpliktelser for borgeres velferd (Sandvin et al., 2020). Den norske velferdsstaten fremmer også ambisjoner om at alle skal ha like muligheter, ved å legge til rette for utjevning av økonomiske og sosiale forskjeller. For å innfri innbyggeres rettigheter har den norske velferdsstaten et høyt inntektsnivå og et progressivt skattesystem. Det skal bidra til omfordeling av goder og lav inntektsulikhet. Innbyggere har derfor en rekke rettigheter i forholdet til staten gjennom hele livsløpet, som blant annet rett til gratis helsetjenester, utdanning og lønnet arbeid. Slike rettigheter skal utjevne forskjeller forårsaket av medfødte egenskaper, ulike oppvekstvilkår og ulike forutsetninger for arbeidsmarkedsdeltakelse. Innbyggere har også rett til frihet fra sult og fattigdom (Fløtten, 2023, s. 160-161). Nettopp derfor har den norske velferdsstaten et offentlige tjenesteapparat for å hjelpe fattige (NAV) og folketrygden for å sikre økonomisk trygghet når en ikke kan være aktiv på arbeidsmarkedet (se kap. 1.1.3).

Den offentlige velferdsstaten har i stor grad klart å verne om levekårene til mennesker som befinner seg sårbare livssituasjoner. Blant annet viser en studie gjennomført av Gautun et al. (2005, s. 93) at det offentlige tjenesteapparatet lenge har klart å fange opp de fleste som har behov for hjelp. I 2004 var det betydelig færre mennesker som oppsøkte frivillige organisasjoner for hjelp, sammenlignet med andelen personer som mottok sosialhjelp. Riktignok var funnet gjeldende for den konteksten velferdssamfunnet befant seg i for 20 år

siden. I nyere tid har det oppstått diskusjoner om endringer i den offentlige velferdsstatens evne til å ivareta borgeres grunnleggende levekår, på grunn av økende fattigdommen under dyrtid. Som nevnt innledningsvis har Fløtten et al. (2023a) belyst at antallet besøkende på frivillige organisasjoner har økt de seneste årene. Slike funn har bidratt til å synliggjøre frivillige organisasjoners arbeid for mennesker rammet av fattigdom, noe som med fremveksten av velferdsstaten har blitt usynliggjort av sentrale representanter i velferdsforskningen. Blant annet overså Esping-Andersen sivilsamfunnets rolle i velferdssamfunnet i sin typologi av velferdsregimer. Det har blitt møtt med kritikk og ført til diskusjoner om hva som er og skal være frivillige organisasjoners innslag i velferdsproduksjonen (Selle, 2016, s. 83). Videre vil jeg derfor gjøre rede for den rollen frivillige organisasjoner utfyller i det norske velferdssamfunnet med utgangspunkt i en kritikk av Esping-Andersens teori om velferdsregimer.

### **2.1.1 Hva med sivilsamfunnet?**

Esping-Andersen utelot sivilsamfunnets betydning som velferdsprodusent i sin typologi av velferdsregimer fordi han forstod sivilsamfunnet som halvoffentlige aktører, fordi det offentlige finansierer velferdsproduksjonen som foregår i frivillig sektor. Sektoren mangler derfor særtrekk for å kunne betraktes som en selvstendig velferdsprodusent (Sivesind, 2016, s. 12). Flere har uttrykt uenighet mot påstanden og argumentert for at sektoren fyller en særegen rolle i velferdssamfunnet. Blant annet har Lorentzen (1994, s. 9) utformet en teori om velferdsregime som skiller mellom fire aktører, nemlig stat, marked, familie og sivilsamfunn. Han argumenterer for at selv om velferdsstaten lenge har hatt det overordnede ansvaret for velferdsproduksjonen i sosialdemokratiske regimer, fyller markedet og sivilsamfunnet viktige bidrag. Perspektivet gir sivilsamfunnet anerkjennelse som en selvstendig velferdsprodusent. Sivilsamfunnet defineres som sektoren der samfunnsengasjement, kollektiv handling og interessefellesskap kommer til uttrykk. En helt sentral bestanddel av det norske samfunnet er det organiserte sivilsamfunnet. Her kommer særpregene til sivilsamfunnet til uttrykk gjennom deltakelse i frivillige lag, stiftelser og organisasjoner, der medlemmene jobber aktivt for å løse samfunnsproblemer og hjelpe mennesker i lokalsamfunn (Eimhjellen et al., 2021, s. 9-10).

Andre har kritisert Esping-Andersens velferdstypologi fordi de mener at det ikke lenger er opplagt at det finnes en sosialdemokratisk velferdsmodell i Skandinavia, hovedsakelig bygget på offentlig tjenesteproduksjon. Sivesind (2016, s. 10) begrunner det med at markedsbaserte

aktører har gått fram i den norske velferdsstaten, og det har gått på bekostning av den offentlige velferdsproduksjonen. Private aktører har altså blitt en nøkkel for å øke kapasiteten i velferdsproduksjonen og fremme konkurranse, valgfrihet og nyskaping. Ved bruk av blant annet åpne anbud har markedet fått en økende rolle innenfor helse- og sosialsektoren i Norge (Gulbrandsen, 2012, s. 60). Flere har rettet bekymring mot denne utviklingen. Boje (2008, s. 26) forklarer bekymringen sin med at markedet kan skape økt differensiering og marginalisering. Dess mer differensiert samfunnet blir, jo vanskeligere blir det for velferdsstaten å løse innbyggeres sosiale og økonomiske problemer. En slik antakelse støttes av Trætteberg & Sivesind (2015, s. 16) som peker på at selv om kommersielle aktører klarer å skape omfattende og effektiv produksjon, er det en svakhet at prisene på tjenestene kan være høye. Tjenestene kan derfor være for dyre for noen grupper av befolkningen og dermed får ikke hele befolkningen tilgang til tjenesten. Eksempelvis kan det berøre mennesker rammet av fattigdom, som kan mangle økonomisk evne til å betale for tjenesten.

Det faktum at det ikke lenger er så opplagt at det finnes en sosialdemokratisk modell kjennetegnet av offentlig velferdsproduksjon, i kombinasjon med at det ikke er ønskelig at markedet skal utgjøre en for stor del av velferdsproduksjonen, har resultert i at flere har rettet oppmerksomhet mot frivillig sektors potensiale i fornyelse av velferdsmodellen. Loga (2018, s. 67) har tatt til orde for at frivillig sektor kan utfylle viktige roller, som følge av at sektoren ikke har de samme svakhetene som markedsbasert velferdsproduksjon. De tilbyr blant annet ikke tjenester ut fra et profittmotiv, men tjenester gratis der de trengs, eksempelvis til mennesker rammet av fattigdom. Bakgrunnen for at dette prosjektet retter søkelys på den velferdsproduksjonen som foregår i frivillig organisasjoner, er derfor at arbeidet som foregår der skiller seg fra privat og offentlig velferdsproduksjon for å hjelpe fattige. Dette er noe jeg vil komme nærmere inn på i den andre delen av teorikapittelet. Videre herfra skal jeg se på hvilken rolle frivillige organisasjoner tradisjonelt har hatt for å hjelpe mennesker rammet av fattigdom og hvilket forhold sektoren i nyere tid har hatt til det offentlige.

### **2.1.2 Forholdet mellom offentlig og frivillig sektor**

Bakgrunnen for at Lorentzen (1994) ga plass til sivilsamfunnet i sin forståelse av velferdsregimer, kan knyttes til den rollen sivilsamfunnet lenge har fylt i det norske samfunnet. Allerede før opprettelsen av velferdsstaten hadde Norge høy deltakelse i sivilsamfunnet, i hierarkisk og demokratisk organiserte medlemsorganisasjoner. Deltakelsen

bygget på en grunnforståelse om å bedre folks helse og levekår, samtidig som de jobbet for samfunnets fellesinteresser. Med dette arbeidet utfylte sivilsamfunnet viktige roller på helse- og sosialfeltet som tjenesteprodusenter (Selle, 2016, s. 77). Men sivilsamfunnet har også vært en pådriver for institusjonaliseringen av velferdsstaten på 1960- og 70-tallet, ettersom de ønsket at det skulle etableres et offentlig tjenesteapparat, som skulle ta større ansvar på de områdene frivillige har dominert. Det har bakgrunn i den norske sosialdemokratiske forståelsen om at det offentlige bør ha det overordnede ansvaret for helse- og sosialtjenester (Trætteberg & Sivesind, 2015, s. 19). Utbyggingen av velferdsstaten fikk konsekvenser for frivilligheten som foregikk på helse- og sosialfeltet, siden staten overtok for mange oppgaver som sivilsamfunnet tidligere hadde vært alene om. Da ble det lagt større vekt på profesjonalitet og mindre vekt på frivillig arbeid innenfor helse- og sosialfeltet, slik at sivilsamfunnets tilbud gradvis ble en del av det offentlige tilbudet. Utviklingen har medført at begrepet *det statsvennlige samfunn* ofte benyttes for å beskrive forholdet mellom sivilsamfunn og stat i Norge (Trætteberg et al., 2020, s. 7).

Siden institusjonaliseringen av velferdsstaten har det med jevne mellomrom oppstått politiske diskusjoner om hva som skal være frivillige organisasjoners rolle i den norske velferdsmodellen. På 1980-tallet oppstod en slik diskusjon som følge av bankkrise og fall i oljeprisen, noe som gjorde at det ble rettet kritikk mot velferdsstatens kostnader og evne til å produsere fattigdomsfeller. Willoch-regjeringen som bestod av partiene Høyre, Kristelig Folkeparti og Senterpartiet forstod at frivillige organisasjoner kunne produsere velferdstjenester på en rimeligere måte enn offentlig sektor. Et annet argument for å øke frivillig tjenesteproduksjon begrunnet regjeringen med nærheten frivillige organisasjoner har til brukere. De kunne derfor klare å ivareta interessene til sårbare grupper i befolkningen på andre måter enn det offentlige (Loga, 2018, s. 61). Med dette standpunktet markerte Willoch-regjeringen en ny politisk interesse for velferdsproduksjon i frivillig sektor, og hva slags rolle sektoren potensielt kan ha i den norske velferdsmodellen.

I en utredning bestilt av Willoch-regjeringen ble det hevdet at det var ressursmessig nødvendig å økte tjenesteproduksjon i frivillig sektor, fordi det offentlige ikke evnet å håndtere etterspørselen på helse- og sosialfeltet (NOU:1988, s. 17). Men på tross av dette funnet oppstod en marginalisering av den velferdsbaserte frivilligheten. Det kan knyttes til at den norske velferdsmodellen er bygd på sosialdemokratiske idealer, noe som spesielt venstresiden har forsvart ved å fremme at det offentlige skal ha ansvar for velferdsproduksjon.

Den frivillige velferdsproduksjon har blitt betraktet som en sosialt uakseptabel veldedighet. Det har bakgrunn i en oppfatning om at ettersom den er bygget på et alternativt verdigrunnlag, er det ikke mulig å skape likeverdig behandling av brukere. Følgelig vokste det fram et skille mellom frivillighetsbasert tjenesteproduksjon og fritidsaktivitetsbasert frivillighet, der den sistnevnte har ekspandert, mens frivilligheten innenfor helse- og velferdsfeltet har blitt svekket (Selle, 2016, s. 79).

I Norge har det på 2000-tallet vært en økende anerkjennelse av arbeidet frivillige organisasjoner gjør for å hjelpe fattige. Men mens politiske orienteringer på høyresiden ønsker å øke frivillig tjenesteproduksjon, er orienteringer på venstresiden kjennetegnet av at det ikke rettes oppmerksomhet mot en utvidelse av frivillig sektor. Slike orienteringer fokuserer på deres viktige bidrag i kampen mot fattigdom og sosial eksklusjon. Det kommer blant annet til syne i tiltaksplanen til Bondevik II-regjeringen mot fattigdom. De var oppmerksomme på at offentlig sektor ikke kan bekjempe fattigdom alene. Selv om stat og kommuner skulle utforme tiltak som tok hensyn til den enkeltes behov, ble frivillige organisasjoner oppfattet som viktige medspillere for offentlige sektor:

Regjeringens mål er et inkluderende samfunn, der alle skal gis mulighet for å oppleve sosial tilhørighet og gjennom deltakelse i arbeids- og samfunnsliv. Dette målet kan bare nås ved at arbeidsliv, frivillige organisasjoner og den enkelte sammen med det offentlige tar ansvar på sitt område (Meld. St. 6 (2002-2003), s. 25).

Senere på 2000-tallet bemerket Stoltenberg II-regjeringen seg i et notat at frivillige organisasjoner utfyller viktige roller i samfunnet, særlig når det gjelder det frivillige bidraget i velferdsproduksjonen (Meld. St. 39 (2006-2007), s. 21). At en slik politisk forståelse har fått fotfeste i det norske samfunnet kommer til uttrykk ved at frivillig sektor ofte omtales som *det siste sikkerhetsnettet* for mennesker som ikke klarer å sikre egne levekår på egenhånd eller med hjelp fra det offentlige (Stjernsø & Saltkjel, 2008, s. 224). Ettersom denne tendensen har blitt etablert, har frivillig sektor til per dags dato vært kjennetegnet av lite frivillig tjenestearbeid på velferdsfeltet. I Norge utgjør frivillige aktører en liten andel av offentlig finansierte velferdstjenester med tre prosent av velferdssysselsettingen (Folkestad & Langhelle, 2016, s. 16).

### 2.1.3 Samproduksjonsformer

Som følge av de sosialdemokratiske verdiene den norske velferdsstaten er utformet på er en vanlig politisk og offentlig oppfatning om ansvarfordelingen mellom frivillig og offentlig sektor at det offentlige skal tette sikkerhetshullene til borgere og skape en økonomisk grunnstandard, mens frivillige organisasjoner skal supplere med sitt hjelpetilbud (Gautun et al., 2005, s. 9). Tanken om at frivillig sektor skal være et supplement til offentlig sektor forsterkes ytterligere med inntoget til samproduksjonsperspektivet i norsk politikk på 1990-tallet. Det bygger på at velferdsproduksjon ikke er et ansvar offentlig sektor kan bære alene, slik at samarbeid mellom frivillig og offentlig sektor på ulike velferdsområder anses som nødvendig (Askheim, 2016, s. 26). Slike tanker om samproduksjon er blant annet gjeldende i tiltaksplanen mot fattigdom, som vektlegger samarbeid mellom det offentlige og frivillige organisasjoner for å hjelpe fattige.

Samarbeid mellom offentlig og frivillig sektor er kjennetegnet av flere indirekte og direkte samarbeidsformer som utformes i kommunene. Det skilles ofte mellom finansiering, tjenesteproduksjon og kontroll. Frivillige organisasjoner produserer tjenester til mennesker i sårbare livssituasjoner og de ansatte og frivillige har derfor en nærhet til mennesker vanskeligstilte livssituasjoner. De kan derfor nå ut til grupper som staten kanskje ikke når ut til, samtidig som de kan formidle vanskeligstilte gruppers interesser til myndighetene. Derav har de funksjon som kontroll- og høringsinstans overfor staten (Loga, 2018, s. 60-61).

Finansiering utgjør den største formen for samarbeid, som handler om at frivillige organisasjoner får økonomiske midler fra stat og kommune. De seneste årene har det vært endringer i de økonomiske rammevilkårene til frivillige organisasjoner, som har bidratt til at frivillige organisasjoner har fått en stabil økonomi. Blant annet har det blitt innført en økning i offentlige tilskudd og skattefradrag på pengegaver, noe som har hatt positive konsekvenser for økonomien deres (Gulbrandsen, 2012, s. 59).

Selv om offentlige tilskudd har hatt positive effekter på økonomien til frivillige organisasjoner, viser dette også at staten kontrollerer og skaper rammevilkår for organisasjonene, da de er med på å finansiere det frivillige tjenestetilbudet. Samarbeidet mellom offentlig og frivillig sektor er derfor kjennetegnet av at sosialdemokratiske idealer presses fram, mens den verdibaserte tjenesteproduksjonen svekkes (Selle, 2016, s. 88). Det kommer til uttrykk med at de samproduksjonsformene som gjelder i dag er innrettet mot at



frivillige organisasjoner skal være et supplement til det offentlige. Følgelig har det implikasjoner for innslaget av frivillig velferdsproduksjon i den norske modellen, og de rollene de ansatte og frivillige kan utføre i organisasjonene. I lys av tematikken for prosjektet, ønsker jeg å undersøke i hvilken grad slike samarbeidsformer er gjeldende mellom frivillig og offentlig sektor i forhold til å nå målsetningene om fattigdomsbekjempelse. Jeg vil undersøke om det er et samarbeid mellom Bergen kommune og Frelsesarmeen for å ivareta fattige og hvilket ansvar informantene opplever å ha for å hjelpe fattige.

#### **2.1.4 Frivillige organisasjoners potensiale i økonomiske nedgangstider**

Til nå har jeg belyst at frivillige organisasjoner utfyller et supplement og har flere samarbeidsformer med offentlig sektor. Men hva skjer med samarbeidet og rollen til frivillige organisasjoner som velferdsprodusent når fattigdommen øker? Som den politiske diskusjonen om frivillighetens rolle på 1980-tallet viser, dukker ofte slike diskusjoner opp i kjølvannet av økonomiske nedgangstider og økende fattigdom blant befolkningen. Diskusjoner om hva som skal være frivillige organisasjoners rolle har derfor særlig relevans under dyrtid, da den økonomiske nedgangstiden har gitt en fornyet diskusjon om fordelingen av velferdsproduksjon mellom det offentlige tjenesteapparatet og frivillige organisasjoner (jf. Poppe & Kemson, 2022). Jeg vil her belyse argumentene for og i mot å øke frivillig velferdsproduksjon, og senere se det i sammenheng med medarbeidernes opplevelser med å yte hjelp i Frelsesarmeen under dyrtid.

Når politiske diskusjoner om hvem som skal produsere velferd får fornyet interesse, har det bakgrunn i oppfattelser om hvorvidt dette kun er et offentlig ansvar eller ikke, og om hvor stort innslag frivillig sektor skal utgjøre i tjenesteproduksjonen (Loga, 2018, s. 59). Slike diskusjoner har fremdeles preg av at partier på høyresiden i større grad enn partier på venstresiden er for økt frivillig involvering. Høyresidens argumenter om å styrke frivillig sektor har i størst grad tilhørt Høyre og KrF (Loga, 2018, s. 63). Partiene ser mot frivillige organisasjoner fordi de mener at offentlig tjenesteproduksjon har blitt satt under press. Velferdsstaten utviser manglende bærekraft i framtiden på grunn av økonomiske kriser, men også andre faktorer som aldrende befolkning og svekket tillit til politikere spiller inn (Eimhjellen & Loga, 2018, s. 20).

Argumentene underbygges av forskning fra Boje (2008, s. 598) som påstår at frivillig sektor har evne til å løse de velferdsutfordringene vi opplever, fordi sektoren ikke er underlagt markedets profittkrav eller velferdsstatens krav om likhet og universalitet. Ettersom frivillige organisasjoner ikke opererer med et profittmotiv, har de et godt utgangspunkt for å etablere tillit mellom de som leverer tjenestene og mottakerne. De har ikke økonomiske insentiver til å levere mindre enn de har lovet for å få økonomisk gevinst. Virksomhetsideen er sentral for gjennomføringen av arbeidet, nemlig å ha høy kvalitet på tjenestene for imøtekomme hjelpebehov og levere tjenester der de trengs (Trætteberg & Sivesind, 2015, s. 26). Ytterligere underbygges politiske argumenter om å øke frivillig tjenesteproduksjon med at det er ønskelig å ha alternative ideologileverandører på velferdsfeltet. Det kan fremme et ideologisk mangfold, ettersom frivillige organisasjoner har et religiøst, ideologisk eller sosialt formål (Loga, 2018, s. 64). Argumentene underbygges også med oppfattelsen om at offentlige mangler evne til å skape et mangfoldig tilbud til hele befolkningen. Frivillig sektor kan derfor kompensere for manglende bredde hos det offentlige og etablere tilbud som tar hensyn til ulike behov, interesser og livssyn (Trætteberg & Sivesind, 2015, s. 23).

Selv om det argumenteres for å øke frivillig tjenesteproduksjon, kan ikke slike endringer forekomme uten at det er utbedret samproduksjonsformer som legger til rette for å øke tjenesteproduksjonen i frivillig sektor. Det er slik at de rollene frivillige organisasjoner utfyller, ved å bidra til mangfold, tillit, tjenesteproduksjon og frivillighet, avhenger av myndighetenes kontroll av rammevilkår og ressurstilgangen til organisasjonene (Sivesind, 2016, s. 13). Dersom finansiering og rammevilkår ikke legger til rette for å øke tjenesteproduksjon, kan det bli vanskelig å imøtekomme økt pågang og drifte hjelpetilbudet. Det vil si at å bedre rammevilkårene til frivillig sektor er avgjørende for at frivillige organisasjoner skal kunne håndtere et økt ansvar i den norske velferdsmodellen (Fløtten et al, 2011, s. 56).

Partier på venstresiden fortsetter å støtte satsning på offentlig sektor, noe som begrunnes med oppfatninger om at det offentlige tjenesteapparatet skal ha ansvaret for sårbare grupper og redusere innsalget av filantropi. Det skal sikre rettferdig og verdinøytral behandling av brukere (Loga, 2018, s. 64). Under dyrtid har vi hatt en regjering med partiene Arbeiderpartiet og Senterpartiet, noe som kan ses i sammenheng med de politiske ideene som har vært gjeldende for hvem som skal ha ansvar for fattige menneskers levekår under dyrtid. I møte med kritikken på manglende evne til å imøtekomme økende fattigdom under dyrtid,

understreket Støre-regjeringen at dette er et offentlig ansvar, ved å bevilge et stort antall midler til det offentlige tjenesteapparatet i 2022. Det skulle bidra til utjevning av levekår. Utover det må det bemerkes at Støre-regjeringen også anerkjente at frivillige organisasjoner utfyller viktige roller for sårbare grupper i samfunnet under dyrtid, ettersom de bevilget mer midler enn tidligere til organisasjonene i 2022 (se kap. 1.1.2). Dette poengterer at frivillige organisasjoner har en viktig rolle i samarbeidet med det offentlige for å hjelpe fattige. Selv om det foreløpig ikke er politisk enighet om den rollen frivillige organisasjoner skal ha i den norske velferdsmodellen i tiden fremover, vil jeg undersøke om den økonomiske nedgangstiden har ført til økt behov for frivillig hjelp og om frivillige organisasjoner har evne til å løse de velferdsutfordringene vi ser under dyrtid. Opplever informantene i Frelsesarmeen å ha fått utvidet ansvar for å hjelpe fattige under dyrtid, og har ekstra støtte fra regjeringen vært med på å bedre rammevilkårene til organisasjonen? Slike spørsmål vil jeg komme tilbake til i analysen.

## **2.2 Frivillig organisasjonsstruktur og arbeidsmåter**

Kapittelet går nå videre til å etablere et sosiologisk rammeverk på det arbeidet som foregår i humanitære organisasjoner, da det er denne type frivillig organisasjon prosjektet konsentrerer seg om. Det norske humanitære organisasjonslandskapet deles inn i *veldedige organisasjoner*, som karakteriseres av at de gir hjelp med et religiøst eller veldedig utgangspunkt. Norge har også *likemannsorganisasjoner*, som er nettverk mennesker som står i samme situasjon som de vanskeligstilte, men som ønsker bedre brukers situasjon (Gautun et al., 2005, s. 10). Ettersom Frelsesarmeen er en veldedig organisasjon, vil jeg redegjøre for karakteristikk ved humanitære organisasjoner som hjelper med et religiøst eller veldedig utgangspunkt.

### **2.2.1 Karakteristikk ved humanitære organisasjoner**

Arbeid i humanitære organisasjoner er et fenomen som berører store deler av befolkningen, enten det er som ansatt/frivillig eller som mottaker av hjelp (Wollebæk et al., 2015, s. 6). Ved å gi hjelp får til mennesker i sårbare livssituasjoner, bidrar organisasjonene til å løse velferdsproblemene til mennesker med et hjelpebehov. Organisasjonene har sosiale og kulturelle tilbud og tilbyr blant annet veiledning og hjelp til selvhjelp. Noen organisasjoner tilbyr også materiell hjelp, i form av utdeling av mat, klær og økonomisk støtte (Gautun et al., 2005, s. 10). Humanitære organisasjoner er også viktige sosiale møteplasser, der mennesker

med ulik bakgrunn og levekår kan samles i et fellesskap. En viktig samfunnsoppgave som de ansatte og frivillige har er derfor å integrere de som oppsøker frivillig hjelp i lokale fellesskap i organisasjonen. De skal også integrere de i samfunnet mer generelt ved å skape tilknytning til arbeidsmarkedet og danne sosiale nettverk de kan dra nytte av i samfunnsliv (Loga et al., 2015, s. 39-40).

Ansatte og frivillige i humanitære organisasjoner gir hjelp på helt andre måter enn ansatte i offentlige organisasjoner. De fyller særegne roller i samfunnet ved å ha en uformell organisasjonsstruktur, uklare ansvarsforhold og muntlig kommunikasjon med brukere. Tilnærmingen til å gi hjelp er også åpen og betingelsesløs (Lorentzen, 1994, s. 43). I motsetning til offentlige organisasjoner er ikke hjelpearbeidet i frivillige organisasjoner regulert av forstyrrende elementer som lovhjemler og kontroll for å gi hjelp (Habermann, 2007, s. 242). De kan derfor imøtekomme akutte behov i samfunnet og starte opp tiltak raskt (Gautun et al., 2005, s. 45). Hjelpen er dessuten verdibasert. Det vil si at organisasjonene kan kombinere det faglige med det menneskelige, ved å imøtekomme behov med åpenhet og forståelse. I organisasjonene kan det derfor foretas skjønsmessige vurderinger av enkeltes situasjon og tas hensyn til individuelle behov (Fløtten et al., 2023a, s. 25).

Ettersom humanitære organisasjoner ikke produserer velferdstjenester med et profittformål, må de ansatte og frivillige forholde seg til bestemte ressurs- og rammevilkår. Å drifte hjelpetilbudene har også et stort økonomisk omfang, som følge av at de leverer tjenester gratis eller til lave priser til mottakere av hjelpen. De er derfor avhengig av å ha flere inntektskilder for å sikre drift av hjelpetilbudet. For mange organisasjoner utgjør dugnadsarbeid, innsamling av midler og arv viktige inntektskilder (Arnesen, 2020, s. 54-55). For Frelsesarmeen er eksempelvis innsamlingsmetoden som gjennomføres i desember, der de setter ut julegryter, helt nødvendig for å finansiere hjelpetilbudet for vanskeligstilte mennesker (Tandberg & Raubakken, 1962). På tross av en begrensede ressurs- og rammevilkår, er det flere faktorer som har positive implikasjoner på dette området. Som nevnt tidligere får organisasjonene offentlige støtte fra kommune, fylke og stat (se kap. 2.1.3). Samarbeidet har stor betydning for omfang av aktivitet, fordi organisasjonene må ha økonomi til å utvikle hjelpetilbud og drive disse over tid (Trætteberg et al., 2020, s. 55). En annen faktor som har positive implikasjoner på ressurs- og rammebetingelser er samarbeid med aktører i privat sektor. Det har blitt mer og mer vanlig at aktører i privat og frivillig sektor samarbeider om samfunnsprosjekter. De

utveksler ressurser og etablerer verdier i samfunnet de ikke kunne klart alene (Nessa & Eimhjellen, 2024, s. 11).

En siste faktor som har positive implikasjoner på ressurs- og rammebetingelser er frivillig innsats (Trætteberg et al., 2020, s. 57). For å sikre økonomisk drift trenger humanitære organisasjoner frivillige som ønsker å vie sin tid og innsats til organisasjonen over tid. De må også klare å rekruttere nye frivillige. Den frivillige innsatsen er en forutsetning for det samfunnsnyttige arbeidet de kan utføre (Sivesind, 2005, s. 6). Tilgangen på menneskelige ressurser er tett knyttet til tilstrekkelig med tid for å hjelpe. Å ha mange frivillige er viktige for å sikre at belastningen på den enkelte frivillige ikke blir for stor og for at de har nok av tid til å imøtekomme hjelpebehovet (Trætteberg et al., 2020, s. 57). Ettersom studiens case er en humanitær organisasjon kan det tenkes at mange av særtrekkene som har blitt gjennomgått her også er gjeldende for Frelsesarmeen. I analysen vil jeg undersøke om slike særtrekk kan overføres til Frelsesarmeen, for eksempel ved å se på om hjelpen er åpen og betingelsesløs, hva slags implikasjoner samarbeid med offentlig og privat sektor har for å drifte hjelpetilbudet og hvilken betydning frivillig innsats har for Frelsesarmeen.

### **2.2.2 Filantropi: Å gi veldedighetsgaver**

Et perspektiv på å frivillig hjelp har bakgrunn i den britiske filantropien på 1800-tallet, da byborgerskapet forsøkte å lindre økende fattigdom under industrialismen i Storbritannia. Byborgerskapet forstod at den hjelpen de ga til fattige, skilte seg fra skattefinansiert hjelp fordi hjelpen var av frivillig karakter. Fra deres perspektiv er det å hjelpe andre i nød en medmenneskelig handling, noe som gjøres frivillig og ikke gjennom staten (Nuland, 2008, s. 13). Den måten byborgerskapet hjalp på er en form for veldedighet. En slik forståelse av frivillig hjelp på har blitt overført til dagens humanitære organisasjoner som jobber etter prinsippet om hjelp til selvhjelp. Selve kjernen i det frivillige arbeidet er at mennesker i nød må spørre etter hjelp og arbeiderne gir hjelp som skal lindre fattigdom i form av materiell og emosjonell hjelp (Nuland, 2008, s. 15). Frivillig hjelpearbeid har en unik sosiologisk karakter, fordi ansatte og frivillige gir veldedighetsgaver uten en forventning om å få noe tilbake. Formålet med hjelpen er den skal være til glede og lindre nøden til mottakeren (Habermann, 2007, s. 242). En slik filantropisk forståelse er selve fundamentet for Frelsesarmeens arbeid som ble startet opp på 1800-tallet, da de har som formål å bekjempe sosial ulikhet og lindre fattige menneskers nød (se kap. 1.3).

Filantropien bygger videre på Marcel Mauss sirkulasjonsperspektiv på gaven. Ved å studere gaveutvekslinger i stammesamfunn oppdaget han at gaven er en tjeneste som må møtes med gjenyttelser (Mauss, 1995). Gaveutveksling skaper sosiale forpliktelser i form av prinsippene plikten til å gi, å motta og gjengjelde. Dersom mottakeren ikke gjengjelder gaven øyeblikkelig, står mottakeren i gjeld til den som ga. Å ikke gjengjelde gaven, strider i imot sosiale normer. Da får den som ga gaven makt over mottakeren, inntil mottakeren gir tilbake. Først når gaven gjengjeldes er det gjensidighet mellom partene i gaverelasjonen (Barman, 2017, s. 176). I en studie om frivillig hjelp fra Australia fant Parsell & Clarke (2022, s. 436) at det ikke er mulig for fattige mottakere av frivillig hjelp å gjengjelde gaver. Økonomiske og strukturelle forhold begrenser deres muligheter til å gi tilbake, og tillater dem å bare få hjelp. Særlig gjelder det for mottakere av hjelp i kristne organisasjoner, da kristne verdier ikke samsvarer med prinsippet om gjengjeldelse. I troen er det forankret en forpliktelse om å dele med de som har mindre (Parsell & Clarke, 2022, s. 440). Ettersom gjengjeldelse er et element som kan utelates i den frivillige hjelperelasjonen, kan det oppstå maktasymmetri mellom mottaker og giver. Når fattige ikke kan gjengjelde gaven, bekreftes deres underlegne posisjon i samfunnet som trengende, annerledes og passiv. Det kan føre til at fattige opplever det å få frivillig hjelp som skambelagt (Parsell & Clarke, 2022, s. 437).

Andre studier har belyst at mottakere av frivillig hjelp kan gjengjelde gaver på indirekte og direkte måter, på tross av at de befinner seg i en krevende økonomisk situasjon. Gjengjeldelse kan være direkte og ha et visst økonomisk omfang. Det kan være at mottakere gir tilbake til organisasjonen ved å bli frivillig og hjelpe til på tiltak (Barman, 2017, s. 276). Å uttrykke takknemlighet er en form for indirekte gjengjeldelse. Når mottakere formidler til hjelperen at de setter pris på hjelpen, oppstår en emosjonell gjensidighet mellom giver og mottaker (Habermann, 2007, s. 254). Mange setter derfor stor pris på å få frivillig hjelp, fordi det gir trygghet å vite at de kan få hjelp når de trenger det (Fløtten et al., 2023a, s. 50). At brukere setter pris på hjelpen kan forstås i lys av at frivillig hjelp ikke er noe mottakeren har krav på, og som gis utover den obligatoriske hjelpen fra det offentlige tjenesteapparatet. Slike organisasjoner er heller ikke pliktet til å gi langvarig hjelp og tiltak kan avsluttes når som helst (Bjørnsen-Vareberg & Syltevik, 2013, s. 171).

Opplevelser av skam kan komme av at ved å spørre etter frivillig hjelp, lever en ikke i tråd med statens målsetninger om arbeidslinja. Å erkjenne at en har behov for hjelp kan derfor

være krevende, fordi en må innrømme overfor seg selv at en ikke klarer å sikre egne levekår (Fløtten et al., 2023a, s. 48). Hvordan de ansatte og frivillig møter de som oppsøker frivillig hjelp er av betydning for mottakeres opplevelser av skam. Parsell & Clarke (2022, s. 449) har belyst at arbeidere i frivillige organisasjoner ofte er klar over at det kan være skambelagt å få frivillig hjelp. De forsøker derfor aktivt å redusere slike følelser hos mottakerne. Det gjør de ved å bruke refleksivitet, når de blant annet forsøker å anerkjenne mottakere som likeverdige. Fløtten et al. (2023b, s. 72) viser at gode opplevelser med å søke hjelp kommer av at de ansatte og frivillige er imøtekommende og møter brukere med varme. Med bakgrunn i det filantropiske fundamentet til Frelsesarmeen vil jeg diskutere hvorfor de ansatte og frivillige gir hjelp uten en forventning om å få noe tilbake og hvordan det kan gjøre at mottakere opplever skam. Jeg vil også diskutere hvordan informantene møter mottakere og forsøker å redusere skammen de kan oppleve.

### **2.2.3 Motivasjoner for å yte hjelp**

Et tema i forskningen på frivillig hjelp handler om de motivasjonene frivillige og ansatte legger til grunn for arbeidet (Nicolaysen, 2007, s. 17). Her vil jeg ta utgangspunkt i Barmans (2017) perspektiv på motivasjoner for å gi frivillig hjelp. Selv om ansatte i humanitære organisasjoner kan være motivert av lønn, viser studien hennes at ansatte på lik linje som frivillige, som ikke kan være motivert av lønn, motiveres av andre faktorer. Det visker ut skillet mellom lønnet og frivillig arbeid i frivillige organisasjoner, ettersom både ansatte og frivillige legger inn tid, innsats og ressurser i hjelpearbeidet med bakgrunn i motivasjoner av egeninteresse, altruisme eller gjengjeldelse. I analysen vil jeg avvende perspektivet for å skape en bedre forståelse av hvorfor informantene ønsker å jobbe i Frelsesarmeen og gi hjelp til mennesker rammet av fattigdom.

Et klassisk perspektiv på frivillig hjelp er at arbeidet er motivert av egeninteresse. Perspektivet har bakgrunn fra nyttemaksimeringsprinsippet i rasjonelle-valg teori (Nicolaysen, 2007, s. 18). Ved å erstatte den økonomiske utvekslingen med en sosial utveksling, har det blitt rettet søkelys på at motivasjonen for arbeidet er egeninteresse. Da har ikke den ansatte/frivillige et mål om å hjelpe eller gjøre livssituasjonen lettere for den som for den som mottar hjelpen (Parsell & Clarke, 2022, s. 439). De gir hjelp som følge av de emosjonelle gevinstene og den personlig velværen det å yte hjelp kan gi. Andre gjør frivillig arbeid fordi det gir prestisje og status (Barman, 2017, s. 276). Forskning i en norsk kontekst

fremmer også motivasjoner av egeninteresse for å forklare motivasjoner for frivillig hjelp. Ifølge Loga (2010, s. 102) kan frivillig hjelpearbeid gi bedre livskvalitet for den som yter hjelp og opplevelse av lykke. Det har også personlig gevinst, fordi den ansatte/frivillige føler at de betyr noe og er til nytte for andre.

En motpol til forklaringer på at arbeidet er motivert av egeninteresse er forklaringer på at arbeidet er motivert av altruisme (Barman, 2017, s. 275). Fra et sosialpsykologisk perspektiv forstås altruisme som handlinger som gjennomføres for å hjelpe mennesker i nød. Tilhengere av perspektivet forstår altruisme som en innfelt del ved arbeid i humanitære organisasjoner, fordi andres velferd er en forutsetning for å gjøre frivillig arbeid (Habermann, 2007, s. 233). Mennesker ønsker å utføre frivillig arbeid som følge av de indre motivasjonene, normene og verdiene knyttet til dette arbeidet (Folkestad & Langhelle., 2016, s. 12). En slik forståelse av motivasjon for frivillig hjelp underbygger Batson med en empati-altruisme hypotese. Den tar for seg hvordan empati for mennesker i nød produserer altruistiske motivasjoner. Selve utgangspunktet for å utføre frivillig arbeid er empatien ansatte og frivillige føler for mennesker i krevende livssituasjoner. Å kjenne på andres lidelse utløser følelser av sympati og empati, noe som så vekker altruistiske motivasjoner og et ønske om å bedre andres livssituasjoner. Han ser heller ikke motivasjoner av egeninteresse som en motpol til altruistiske motivasjoner, men snarere som en utilsiktet konsekvens av altruisme. Bakgrunnen for det er at altruisme har et psykologisk element, nemlig gleden som oppstår ved å hjelpe andre. Et resultat av å hjelpe er derfor selvsentrerte motivasjoner og personlige belønninger. Å gi frivillig hjelp kan derfor ikke være en egoistisk handling (Eyigunlu, 2023, s. 4).

Gjengjeldelse kan også forklare frivillige og ansattes motivasjoner for å drive humanitært arbeid. Det har bakgrunn i at frivillige og ansatte engasjerer seg i relasjoner med mennesker med et hjelpebehov. Gaven trenger ikke å være i samme økonomisk omfang, fordi det er nok at mottakere verdsetter hjelpen og uttrykker det til den som gir hjelpen. Ikke bare bidrar det til en relasjon preget av gjensidighet, men det gir også den ansatte/frivillige motivasjon til arbeidet, ved at en får anerkjennelse på at hjelpen har hatt betydning for mottakeren (Barman, 2017, s. 276).



#### 2.2.4 Engasjement i emosjonelt arbeid

Det tredje perspektivet jeg vil anvende for å danne en forståelse av arbeidet i Frelsesarmeen, tar utgangspunkt i Arlie Hochschilds (1983) teoretiske rammeverk om emosjonelt arbeid. Hochschild introduserte begrepet i en studie om hvordan kabinbetjeningene håndterer følelser på arbeidsplassen. Emosjonelt arbeid er knyttet til hvordan ansatte håndterer egne følelser for å få lønn (Allen & Augustin, 2021, s. 2). Hochschild forstår emosjonelt arbeid som et teater, der de ansatte er aktører, organisasjonen er direktør og passasjerene er skuespillere. Teateret oppstår som følge av flyselskapets stiller forventninger til kabinpersonalet om emosjonell atferd. Kabinpersonalet må derfor håndtere emosjoner i interaksjonen med passasjerer, og legge inn innsats for å fremkalle eller undertrykke følelser. Slik kan andre oppfatte følelsene på riktig måte (Hochschild, 1983). I etterkant av Hochschilds forskning har det i en rekke fagområder blitt forsket på de følelsene som oppstår på forskjellige arbeidsplasser. Et av disse fagområdene handler om hvordan ansatte og frivillige i frivillige organisasjoner håndterer følelser knyttet til å hjelpe andre. I forskningen på emosjonelt arbeid i slike organisasjoner har det blitt avdekket at frivillige og ansatte må håndtere en rekke følelser når de gir hjelp til mennesker i vanskeligstilte livssituasjoner. De legger inn innsats, planlegging og kontroll av egne følelser for å formidle den humanitære organisasjonens ønskede følelser (Eschenfelder, 2012, s. 174).

Selv om studier om emosjonelt arbeid tradisjonelt har tatt utgangspunkt i lønnet arbeid, belyser Allen & Augustin (2021, s. 2) at frivillige også må håndtere følelser i arbeidshverdagen. Det har bakgrunn i at frivillighet en form for planlagt hjelpeatferd der de utfører aktiviteter for en organisasjon og hjelper mennesker i krevende livssituasjoner. De argumenterer derfor for at skillet mellom ansatte og frivillige er ubetydelig, og at en implikasjon av at frivillige og ansatte i humanitære organisasjoner bytter arbeidskraft mot oppfyllelse altruisme, egeninteresse og gjengjeldelse, er engasjement i emosjonelt arbeid (Allen & Augustin, 2021, s. 3). Arbeidet krever håndtering av egne og brukeres følelser, for å møte kravene som kommer av det å gjøre emosjonelt arbeid. De må jobbe for å forstå mottakerne, ha empati med deres livssituasjon og internalisere deres følelser (Eschenfelder, 2012, s. 175).

Engasjement i emosjonelt arbeid kan ha både positive og negative implikasjoner for ansatte og frivillige (Allen & Augustin, 2021, s. 10). På den ene siden har det blitt avdekket at

engasjement i emosjonelt arbeid kan føre til at de utvikler en lidenskap for arbeidet, noe som har bakgrunn i arbeidet gir trivsel på arbeidsplassen. Blant annet fant Eschenfelder (2012, s. 174) at ansatte og frivillige knytter ulike positive følelser til arbeidet, som det å være stolt av jobben sin, glede og ha medfølelse overfor brukere. Samtidig belyste han at når lidenskap kombineres med positive effekter for den frivillige/ansatte, går de ofte utover sin plikt for å hjelpe og involvering i det emosjonelle arbeidet forsterkes. Imidlertid kan en slik emosjonell involvering være krevende, ettersom frivillige og ansatte ikke bare er tilskuere til at brukere får en lettere livssituasjon. De må også konfrontere deres traumer og krevende livssituasjoner (Rush et al., 2022, s. 29). Emosjonell investering kan derfor ha negative implikasjoner for ansatte og frivillige. Ofte har det bakgrunn i at arbeidet kan være tidkrevende, fysisk krevende og følelsesmessig utmattende (Wollebæk et al., 2015, s. 156). Når den emosjonelle investeringen blir for stor, kan trivselen på arbeidsplassen reduseres, samtidig som arbeideren opplever psykisk og fysisk stress. Blant annet har Fineman (2000) belyst at frivillige og ansatte kan bli utbrent som følge av kostnadene ved arbeidet.

Frivillige og ansatte må derfor ta i bruk metoder for å håndtere emosjonelle belastninger ved arbeidet, om ikke kan de oppleve emosjonell utmattelse (Allen & Augustin, 2021, s. 10). Selv om emosjonelt arbeid gjør arbeidet i frivillige organisasjoner krevende, er det å anerkjenne følelser likevel viktig. Det knytter arbeiderne til hverandre og gir de en tilknytning til organisasjonen. Derfor kan det å snakke med andre arbeidere være en måte å håndtere følelser (Eschenfelder, 2012, s. 174). Evnen til å balansere krevende aspekter ved arbeidet avhenger av at den ansatte/frivillige klarer å opprettholde trivsel for å fortsette med arbeidet. Blant annet har Wollebæk et al. (2015) belyst at mange fortsetter med frivillig arbeid, på tross av arbeidskonteksten kan være krevende. Det knyttes til at de foretar kostnads-/nyttevurdering av arbeidet. Ved å yte hjelp kan frivillige og ansatte få en sterk tilhørighet til organisasjonen eller oppleve at hjelpen har stor betydning for mottakerne. Resulterende kan nytten av arbeidet overstige kostnaden man oppfatter at det har (Wollebæk et al., 2015, s. 157). Jeg vil derfor bruke dette teoretiske rammeverket for å undersøke hva slags følelser som oppstår for frivillige og ansatte i Frelsesarmeen og hvordan de håndterer de krevende aspektene ved å gi hjelp til mennesker rammet av fattigdom.

## 2.3 Avslutning

Kapittelet har redegjort for teoretiske perspektiver, tidligere forskning og politiske diskusjoner for å skape en sosiologisk forståelse av funnene som kommer fram i studien. Jeg har belyst at frivillige organisasjoner skal være et supplement til det offentlige tjenesteapparatet. For å realisere det har offentlig og frivillig sektor samarbeidsformer som finner sted i kommunene. I lys av økonomiske nedgangstider oppstår diskusjoner om velferdsmodellen er i endring. Derfor er også en viktig politisk diskusjon hvorvidt det er ønskelig å øke frivillig tjenesteproduksjon eller satse videre på den offentlige tjenesteproduksjonen. Kapittelet har også presentert karakteristikk ved humanitære organisasjoner for å skape en forståelse av den konteksten frivillige og ansatte jobber i. Jeg har også tatt utgangspunkt i teoretiske perspektiver om filantropi, emosjonelt arbeid og motivasjoner for arbeidet, for å belyse særtrekk ved arbeidsmåtene til ansatte og frivillige.

## **3.0 Metode**

I dette kapitlet vil jeg redegjøre for prosjektets forskningsdesign, ved å begrunne de metodene som ligger til grunn for å belyse problemstillingen. Kapitlet innledes med en beskrivelse av forskningsdesignet. Deretter gjøres det rede for rekrutteringsprosessen, vurderinger i forbindelse med utvalget og en presentasjon av studiens informanter. Så vil jeg beskrive intervjuprosessen, som tar for seg forberedelsene med utformingen av intervjuguide, gjennomføring av datainnsamlingen og analysing av materialet. Kapitlet avsluttes med en vurdering av metodekvalitet og forskningsetiske betraktninger.

### **3.1 Den kvalitative tilnærmingen**

Formålet med prosjektet er å belyse hvilke implikasjoner økende fattigdom i økonomiske nedgangstider har for frivillig velferdsproduksjon i den norske velferdsmodellen. For å belyse problemstillingen har jeg valgt en kvalitativ tilnærming, ettersom metoden gir en unik tilgang på deltakers egne perspektiver, erfaringer og tanker. Å gjennomføre en kvalitativ studie kan fremheve stemmene til mennesker som befinner seg i ulike kontekster, og tilnærmingen benyttes derfor når forskeren ønsker å etablere kunnskap om et fenomen slik det forstås av de personene som studeres (Silverman, 2020, s. 6). En kvalitativ utforskning av prosjektets problemstillinger kan dermed etablere innsikter i hvordan ansatte og frivillige i frivillige organisasjoner oppfatter at det er å hjelpe mennesker rammet av fattigdom i en økonomisk nedgangstid. Jeg anser det som viktig å fremme deres perspektiver, da det er de som utfører hjelpearbeidet i slike organisasjoner. Å fremheve deres perspektiver kan derfor gi innsikter i betydningen frivillig velferdsproduksjon utgjør for fattige.

#### **3.1.1 Casestudie**

For å belyse problemstillingen har jeg benyttet meg av et casestudiedesign. I samfunnsvitenskapen har det lenge pågått diskusjoner om hva en case egentlig er. En vanlig forståelse av casestudier er riktignok at slike studier tar sikte på å etablere kunnskap om en eller noen få bestemte enheter (Hammersley et al., 2011, s. 2). Med det som utgangspunkt har Ragin & Becker (1992, s. 1-2) belyst at en case er en studieenhet. Det vil si noe som studeres i dybden for å etablere forståelse for det fenomenet enheten representerer.

For dette prosjektet er Frelsesarmeens korps i Bergen case for studien. Men i henhold til Ragin & Becker (1992) er det også nødvendig å spørre seg hva denne casen er et tilfelle av. Frelsesarmeen er frivillig organisasjon har en lang tradisjon for å hjelpe fattige.

Organisasjonen er også et kirkesamfunn som hjelper i henhold til kristne verdier. En casestudie av Frelsesarmeen kan derfor belyse hva det vil si å yte hjelp og jobbe i en kristen organisasjon, som har drevet humanitært arbeid for mennesker rammet av fattigdom siden lenge før institusjonaliseringen av velferdsstaten. Casestudien er også et tilfelle av frivillige organisasjoner, og kan derfor etablere forståelse for det arbeidet som foregår i frivillige organisasjoner i den norske velferdsmodellen under dyrtid.

For denne studien er det heller ikke bare Frelsesarmeen som organisasjon som utgjør studiens case. Prosjektet skal også etablere kunnskap om Frelsesarmeens hjelpearbeid for mennesker rammet av fattigdom, slik dette fenomenet forstås og beskrives fra de ansatte og frivilliges perspektiver. Derfor utgjør også informantene en case for studien, da jeg ønsker å belyse hvilke motivasjoner, opplevelser og erfaringer ansatte og frivillige har med å yte hjelp til fattige.

### **3.1.2 Semi-strukturerte intervjuer**

Kvalitative forskningsintervjuer har som formål å etablere forståelse om et fenomen fra informantenes perspektiv, ved å synliggjøre deres erfaringer og tanker fra den konteksten de befinner seg i (Silverman, 2020, s. 7). For å innhente data valgte jeg å gjennomføre semi-strukturerte intervjuer, som er et kvalitativt intervju som karakteriseres av en forholdsvis fri samtale mellom intervjuer og informant. Intervjuet oppnår likevel en viss struktur, ved at det tar utgangspunkt i en intervjuguide som består av tema og åpne spørsmål. Forskeren kan også stille oppfølgingsspørsmål på bakgrunn av det informantene forteller om (Silverman, 2020, s. 177). Semi-strukturerte intervjuer ble oppfattet som hensiktsmessig for denne studien, da formålet er å innhente beskrivelser fra de frivillige og ansattes synsvinkler om Frelsesarmeens hjelpetilbud for mennesker rammet av fattigdom.

For dette prosjektet kunne det vært aktuelt å benytte *mixed method*, altså å kombinere flere datainnsamlingsmetoder for å belyse problemstillingen (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 151). Ved å anvende *mixed method* kan potensielt validiteten til et prosjekt styrkes, ved å gi en dypere forståelse av temaene for forskningsprosjektet (Silverman, 2020, s. 403). Eksempelvis

kunne det vært mulig å supplere semi-strukturerte intervjuer med observasjonsstudier. En fordel med å anvende *mixed method* for dette prosjektet er at det kunne både ha etablert forståelse for hvordan informantene forteller om sine opplevelser med å yte hjelp og å jobbe i en humanitær organisasjon, men også hvordan dette arbeidet utføres i sin naturlige situasjon i interaksjonen med mottakere av hjelpen (Tjora, 2012, s. 46). Dette viste seg riktignok å være vanskelig å få til på grunn av tidsbegrensningene til prosjektet.

### **3.2 Utvelgingsprosessen**

Tidlig i arbeidet med masteroppgaven bestemte jeg meg for at jeg ville skrive masteroppgave om Frelsesarmeens korps i Bergen. Jeg sendte derfor organisasjonen en forespørsel på e-post, der informasjonsskrivet (vedlegg 2) ble vedlagt for å gi organisasjonen en forståelse for hva prosjektet handlet om og hva deltakelse ville innebære. Følgelig kom jeg i kontakt med en ansatt som takket ja på vegne av Frelsesarmeen til å delta i forskningsprosjektet. Den ansatte fungerte som min portvokter, da hun åpnet opp døren til organisasjonen og ga meg tilgang til miljøet (O'Reilly, 2009, s. 132). Hun ble ansvarlig for å kontakte og velge ut informanter til forskningsprosjektet. Men på forhånd av utvelgelsen hadde jeg formulert noen kriterier til utvalget, som jeg informerte henne om og som hun tok hensyn til utvelgelsen av informanter. Prosjektets utvalg er derfor rekruttert gjennom et strategisk utvalg og tar utgangspunkt i kvaliteter informantene har (Silverman, 2020, s. 63).

Det første utvalgskriteriet var at informanten måtte være medarbeider, altså ansatt eller frivillig, ved Frelsesarmeens korps i Bergen. Jeg valgte å inkludere både ansatte og frivillige, da begge roller utfyller viktige posisjoner i frivillige organisasjoner. Å inkludere ulike roller kunne dessuten gi flere variasjoner i datamateriale. Siden Frelsesarmeen har et bredt hjelpetilbud, presiserte jeg at de frivillige og ansatte måtte jobbe med hjelpetilbud som har mennesker rammet av fattigdom som målgruppe. Det handler om at prosjektet har som formål belyse hjelpetilbud for denne gruppen. Et tredje kriterie var at informantene måtte ha vært medarbeider ved Frelsesarmeens korps i Bergen i over to år. Etersom problemstillingen forsøker å belyse endringer i hjelpebehovet i dyrtid, ble det oppfattet som en fordel at informantene hadde kjennskap til organisasjonens hjelpetilbud før de økonomiske endringene inntraff i 2022. Kriterier som alder og kjønn ble ikke vektlagt i utvalgsprosessen, da dette ble ansett som irrelevant for å prosjektets problemstilling.

Utvalget består av åtte medarbeidere ved Frelsesarmeens korps i Bergen. Tre av dem er frivillige og fem av dem er ansatte ved organisasjonen. Samtlige informanter er kvinner og har enten vært ansatt eller frivillig ved organisasjonen i over to år. Informantene er i aldersgruppen 30-70 år. Tabellen nedenfor gir en oversikt over de åtte informantene, som består av fiktive navn og deres rolle i Frelsesarmeen. Av anonymiseringshensyn har den enkeltes alder og detaljert informasjon om rollen deres blitt utelatt.

<b>Navn</b>	<b>Rolle i Frelsesarmeen</b>
Mona	Korpsmedarbeider
Karoline	Korpsmedarbeider
Marit	Korpsmedarbeider
Heidi	Korpsmedarbeider
Tone	Korpsmedarbeider
Anne	Frivillig
Kristin	Frivillig
Bente	Frivillig

*Tabell 1. Oversikt over informanter*

Utvalget har preg av at informantene ble gjort tilgjengelig for meg gjennom kontaktpersonen i Frelsesarmeen. Det har implikasjoner ved at kontaktpersonen, altså portvokter, har vært en nøkkel for den informasjonen jeg har fått tilgang på (O'Reilly, 2009, s. 133). Blant annet ga inngangen til forskningsmiljøet noen revideringer i prosjektets problemstilling. Opprinnelig tok studien kun sikte på å belyse Frelsesarmeens matutdeling. En slik avgrensning ønsket jeg på grunn av den offentlige og politiske oppmerksomheten hjelpetilbudet har fått på grunn av økte matkøer. Men gjennom kontaktpersonen min fikk jeg tilgang på informanter som jobbet med flere av hjelpetilbudene til Frelsesarmeen. Noen jobbet riktignok med matutdelingen, men jeg ble også gjort oppmerksom på at organisasjonen har et langt bredere tilbud for personer rammet av fattigdom. Derfor består utvalget av personer som jobber med ulike hjelpetilbud for mennesker rammet av fattigdom. I ettertid av intervjuene anser jeg dette som en styrke ved utvalget, da representasjonen av ulike hjelpetilbud gir et mer helhetlig

perspektiv på Frelsesarmeens arbeid for mennesker rammet av fattigdom enn hva prosjektet opprinnelig hadde tiltenkt.

Videre har tilgangen til miljøet fått implikasjoner ved at utvalget kun inkluderer kvinner. Det kunne vært interessant å ha inkludert menn i utvalget, ved å undersøke om det kunne gitt noen kjønnsforskjeller når det gjelder motivasjoner, opplevelser og erfaringer med å hjelpe. Men siden dette ikke ble oppfattet som relevant for å svare på prosjektets problemstillinger, anser jeg ikke det som problematisk at utvalget ikke inkluderer menn.

Tilgangen til miljøet fikk også implikasjoner for fordelingen av ansatte og frivillige blant informantene. Utvalget representerer flere ansatte enn frivillige ved Frelsesarmeen. Hvis jeg skulle valgt selv, ville jeg gjerne inkludert flere frivillige i utvalget, fordi skjevfordelingen medfører at få frivilliges perspektiver representeres i utvalget. Å inkludere flere frivillige kunne gitt en bedre dekning av de frivilliges rolle i Frelsesarmeen og deres opplevelser med å yte ubetalt innsats i en humanitær organisasjon. På tross av det har jeg fått fyldige og gode intervjuer med de tre frivillige informantene, der de har bidratt med personlige tanker og erfaringer om å yte frivillig hjelp i Frelsesarmeen. Det har gitt nyttige innsikter i betydningen frivillig arbeid har for å drifte Frelsesarmeen, og en større forståelse av hvorfor noen ønsker å være frivillige i organisasjonen.

Ettersom utvalget inkluderer frivillige og ansatte i Frelsesarmeen, kan materialet kun si noe om medarbeidernes perspektiver på det frivillige hjelpetilbudet. Det må tas til betraktning fordi informantene ofte kommer inn på temaer som berører brukeres opplevelser med både det offentlige og frivillige hjelpetilbudet. Men siden jeg ikke har intervjuet brukere selv, kan ikke prosjektet gi noen direkte innsikter i brukeres opplevelser med hjelpeapparatene i den norske velferdsmodellen. Brukeres opplevelser med å få hjelp representeres altså i denne studien gjennom de frivilliges og ansattes perspektiver, og ikke nødvendigvis hvordan de selv opplever det å motta hjelp. En annen implikasjon av at utvalget kun inkluderer ansatte og frivillige i Frelsesarmeen, er at prosjektet belyser de frivilliges og ansattes perspektiver på arbeidet som foregår i det offentlige tjenesteapparatet. Det gir noen begrensninger for kunnskapen som kan etableres, da jeg ikke vet noe om hvordan om de ansatte i NAV selv opplever at de håndterer fattigdommen under dyrtid. Et eksempel på det er at i intervjuene gir informantene uttrykk for at brukere ikke opplever å få den hjelpen de trenger av NAV og henvises av NAV-ansatte til Frelsesarmeen. Jeg har ikke intervjuet ansatte på NAV-kontor i



Bergen og har derfor ikke innsikt i hvordan det offentlige tjenesteapparatet stiller seg til disse oppfatningene, eller hvordan de hjelper og følger opp brukere.

### **3.3 Forberedelser til intervjuer**

Før gjennomføring av intervjuene utformet jeg en intervjuguide (vedlegg 1).

Utgangspunktet for den var tidligere forskning om frivillige organisasjoners arbeid for å hjelpe fattige og hva det vil si å yte tid, innsats og resurser i en slik organisasjon. Det ga inspirasjon til hvilke temaer og mulige spørsmål som intervjuguiden burde dekke. Jeg kom følgelig fram til noen temaer jeg ønsket å belyse i intervjuguiden. Den tar for seg spørsmål knyttet til arbeidspraksiser og spørsmål knyttet til motivasjoner og opplevelser med å yte hjelp. Noen av spørsmålene fikk ulik formulering avhengig av om medarbeideren var ansatt eller frivillig ved Frelsesarmeen. Intervjuguiden tar også for seg spørsmål knyttet til hjelpetilbudet for fattige og erfaringer med endringer i hjelpebehov. Den ble avsluttet med spørsmål omkring tanker om det offentlige tjenesteapparatet.

De ulike temaene ga intervjuguiden en struktur som gjorde intervjusituasjonen oversiktlig. Strukturen gjorde meg komfortabel i intervjusituasjonen, ved at det ble lett for meg å følge med underveis i intervjuene. Samtidig sørget det for at jeg fikk dekket de ulike temaene som var av interesse for å belyse problemstillingen. Hvert tema ble innledet med et åpent spørsmål, for å gi informantene mulighet til å fortelle om det de selv anså som interessant ved de ulike aspektene ved å arbeide i Frelsesarmeen. Dette gjorde at informantene fikk uttrykke seg om det de selv var engasjert for, noe som resulterte i at jeg ofte fikk fylldige svar og god dekning på det aktuelle temaet. Andre spørsmål hadde en mer spesifikk utforming, men ofte var det ikke behov for å stille de fordi informantene allerede hadde svart på de i tidligere spørsmål. Likevel opplevde jeg det som hjelpsomt å også ha noen mer spesifikke spørsmål i intervjuguiden, da det sikret at jeg fikk tilstrekkelig dekning av temaet. Strukturen på intervjuguiden åpnet opp for at jeg kunne stille oppfølgingsspørsmål, for å hente inn flere refleksjoner når det var noe jeg ønsket å vite mer om. Utenom de tematiske spørsmålene bestod intervjuguiden av noen innledningsspørsmål for å innhente bakgrunnskunnskap om informanten og et avslutningsspørsmål for å runde av intervjuet. Da fikk informanten mulighet til å tilføre ytterligere refleksjoner om ønskelig.

### 3.4 Gjennomføring av intervjuer

Intervjuene ble gjennomført i løpet av november 2023 og tatt opp med en lydopptaker.

Inntrykket mitt umiddelbart etter samtlige intervjuer var at informantene hadde en lidenskap for arbeidet, uavhengig av om de var frivillig eller ansatt, og var genuint interessert i å utgjøre en forskjell for mennesker rammet av fattigdom. Nettopp det at informantene formidlet denne interessen for arbeidet i intervjuene, ga verdifulle innsikter i temaene prosjektet forsøker å belyse. Selv om hver informant bidro med nyttige innsikter til prosjektet, ble det store variasjoner i varigheten på intervjuene. De varte mellom 40 minutter og 1 time og 20 minutter. Det oppfatter jeg som et resultat av at hver informant er forskjellig med henhold til personlighet og måten de uttrykker seg på. Intervjuene ble også forskjellige alt ettersom hvor intervju- eller samtalepreget de var. Noen av informantene svarte kortfattet på flere av spørsmålene, og da ble jeg nødt til å stille oppfølgingsspørsmål for å få fylldige svar. Samtalen fikk da et særlig intervjupreg, der jeg også opplevde å etterfølge rekkefølgen intervjuguiden i større grad og ble påpasselig på å ikke glemme å stille noen spørsmål. Andre informanter oppfattet jeg som pratsomme både før, under og i etterkant av intervjuene. Intervjuene ble da mer samtalepreget, og jeg tok meg friheten til å spørre oppfølgingsspørsmål for å innhente informasjon om noe jeg var interessert i å høre mer om og ikke nødvendigvis fordi spørsmålet ikke hadde blitt svart på.

En annen vurdering som foretas i forbindelse med gjennomføring av intervjuer er hvor de skal gjennomføres. Fra min forskerposisjon var det ønskelig at informantene skulle velge sted, noe jeg informerte samtlige av informantene om. Bakgrunnen for det er at jeg oppfattet at det kunne gjøre informantene komfortabel i intervjusettingen. Etter forslag fra informantene ble seks av intervjuene gjennomført i Frelsesarmeen lokaler. Jeg opplevde at informantene var imøtekommende og tok meg godt imot når jeg ankom. I forkant og ettertid av intervjuene viste flere av medarbeiderne meg rundt i lokalene og forklarte hvor de ulike hjelpetilbudene arrangeres. En fordel med det var at jeg fikk et visuelt bilde på det informantene fortalte om i intervjuene. Eksempelvis når informantene fortalte om begrensningene ved matutdelingen, som at lokalet har lite areal. Ved å selv se størrelsen på området der tilbudet arrangeres, fikk jeg større innblikk i utfordringene som kan oppstå når pågangen blir for stor. Slike erfaringer var nyttig å ha med seg i analysen av datamaterialet.

Av intervjuene som ble gjennomført i Frelsesarmeens lokaler foregikk de fleste uforstyrret. Intervjuene ble gjennomført i åpningstiden, og det kunne derfor forekomme at andre ansatte og frivillige kom inn i rommet. Det ga noen forstyrrelser i samtalene, men var likevel ikke en utfordring av særlig betydning. Et intervju ble gjennomført i et seminarrom ved Universitet i Bergen, som følge av at informanten foreslo å gjennomføre det på universitet. Etersom jeg som student hadde tilgang til seminarrom, som ga rom for en samtale med få forstyrrelser, anså jeg dette som et passende sted for å foreta intervjuet. Jeg vil likevel nevne at jeg foretrakk å gjennomføre intervjuer i Frelsesarmeens lokaler, da det viste seg å være et egnet sted for å få gode intervjuer. Ved å se det i lys av de funnene jeg presenterer i empirien, kan det forklares med den tilhørigheten informantene har til Frelsesarmeen, at de trives og har positive assosiasjoner til arbeidsplassen. Slike faktorer opplevde jeg at resulterte i at informantene var komfortable med å intervjues i Frelsesarmeens lokaler.

Det siste intervjuet ble gjennomført over en telefonsamtale fordi informanten var bortreist. Å gjennomføre digitale intervjuer er hensiktsmessig når informanten ikke er umiddelbar nærhet, blant annet fordi det sparer reisekostnader. En ulempe med telefonintervjuer kan være teknologiske problemer (Silverman, 2020, s. 176). Lyden ble av og til ble dårlig, slik at både jeg og informanten måtte gjenta det som ble sagt flere ganger. Det påvirket flyten i samtalen. Å ikke ha ansikt til ansikt kontakt skapte også noen utfordringer. Under telefonintervjuet opplevde jeg å ikke få den samme kontakten med informanten og stemningen fikk et mer formelt preg med en brå start og avslutning. Jeg trivdes derfor bedre i rollen som intervjuer i de fysiske intervjuene, da jeg oppfattet at dette var en situasjon hvor jeg ble kjent med Frelsesarmeen og informantene før og etter intervjuene. Det kan ha videre sammenheng med at muligheten for å bruke kroppsspråk forsvinner under digitale intervjuer og at intervjuet kan oppleves som upersonlig. Faktorene kan ha medvirket til at telefonintervjuet ble kortere enn de fysiske intervjuene.

### **3.5 Tematisk analyse**

Så snart et intervju var gjennomført, ble lydopptakene transkribert og anonymisert. Når alle intervjuene var transkribert og gjort om til skriftlig form, var det klart for å begynne analyseprosessen. Det er den prosessen der dataene bearbejdes og organiseres for å gi meningsforståelse av mønstre som kommer fram i datamaterialet og koble dette med teori og forskning (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 216). I analysearbeidet har jeg fulgt Virginia Braun

& Victoria Clarke sin versjon av tematisk analyse, som de forklarer som prosessen tematiske mønstre i dataene avdekkes, ved å belyse fellestrekk og variasjoner i måtene et tema fortelles om (Braun & Clarke, 2012, s. 57). Denne versjonen av tematisk analyse består av seks ulike steg: 1) å gjøre seg kjent med datamaterialet, 2) lage koder, 3) avdekke temaer, 4) vurdere og kvalitetssikre temaene, 5) definere og navngi tema, 6) produsere og presentere empiri (Braun & Clarke, 2012)

Det første steget i en tematisk analyse baserer seg på å bli kjent med datamaterialet, som for denne studien er intervjutranskripsjoner. I det arbeidet er det viktig å lese data *som data*. Å lese intervjutranskripsjoner er en analytisk prosess, der forskeren forsøker å skape forståelse av hva dataene faktisk betyr og hva de kan representere, og ikke bare hva som direkte fortelles (Braun & Clarke, 2012, s. 60-61). Det tok jeg til betraktning, og leste derfor grundig gjennom transkripsjonene til hvert intervju flere ganger. Samtidig noterte jeg meg ideer og tanker som jeg gjorde meg underveis i gjennomlesingen. Da fikk jeg en forståelse for hva dataene handlet om allerede i første fase av den tematiske analysen.

Stegene med å lage koder og se etter temaer foregikk på samme tid, ettersom at i arbeidet med å systematisere dataene og utvikle koder, ble også tematiske mønstre avdekket (Braun & Clarke, 2012, s. 63). Bakgrunnen for det var at jeg tok utgangspunkt i å sammenligne intervjuene med hverandre, for å se etter likheter og forskjeller i materialet som helhet. I en grundig og omfattende kodingsprosess ble jeg oppmerksom på gjentakelser, avvik og sammenhenger på tvers av datamaterialet. Det etablerte utgangspunktet for å finne aktuelle temaer for å belyse prosjektets problemstilling. Temaer som jeg oppdaget var for eksempel: «refleksjoner om hjelpetilbud», «tanker om endringer i hjelpebehov», «opplevelser med å yte hjelp» og «tanker om NAV».

Etter at materialet hadde blitt kodet og kodene hadde blitt kategorisert under temaer, ble det i steg fire av den tematiske analysen gjennomført en gjennomgang av temaene. Ifølge Braun & Clarke (2012, s. 67) har en god tematisk analyse temaer med et bestemt fokus, de er knyttet til hverandre og belyser problemstillingen. Jeg vurderte derfor innholdet i temaene, klassifiserte de viktigste dataelementene og vurderte hvordan temaene var knyttet til hverandre. Ved å se sammenhenger mellom temaene, kodene og sitatene, ble de ulike temaene videreutviklet og problemstillingen presisert. Ettersom problemstillingen handler om hvilke implikasjoner økende fattigdom i økonomiske nedgangstider har for frivillig velferdsproduksjon, tok

temaene sikte på å belyse Frelsesarmeens arbeid for mennesker rammet av fattigdom. Det ledet videre til steg fem, som handler om å definere og gi navn til temaene. Følgelig fikk jeg tre hovedkategorier: 1) Frelsesarmeens arbeid for mennesker rammet av fattigdom, 2) Elementer ved arbeidskonteksten til medarbeiderne, 3) Vektlegging av endringer i hjelpebehov. Disse overkategoriene har fått underkategorier, som belyser ulike aspekter ved temaene.

Samlet ledet de fem stegene opp til å produsere og presentere empiri (Braun & Clarke, 2012, s. 69). I arbeidet med å produsere empirien, har jeg tolket funn i dataene sett i forhold til prosjektets problemstillinger og forskningslitteratur på området. Denne empirien vil presenteres i de tre neste kapitlene. Her har eksempler fra dataene og sitater blitt trukket fram fordi de samlet sett representerer bredden i datamaterialet og fremstiller variasjoner og fellestrekk i medarbeiderens fortellinger.

### **3.6 Vurderinger av metodekvalitet**

I forbindelse med at jeg har gjennomført intervjuer som datainnsamlingsmetode, vil jeg se nærmere på forskningsprosjektets metodekvalitet. For å beregne kvaliteten vurderes studiens reliabilitet, validitet og generaliserbarhet (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 210).

#### **3.6.1 Reliabilitet og validitet**

Å vurdere reliabilitet handler om forskningsprosjektets pålitelighet. En slik vurdering tas for å belyse hvorvidt funnene er troverdige og hvorvidt om funnene fra forskningsprosjektet kan reproduseres dersom det gjennomføres på et senere tidspunkt av en annen forsker (Silverman, 2020, s. 89). Reliabiliteten kan styrkes dersom forskeren tar høyde for transparens i forskningsprosessen. Det innebærer en redegjørelse for forskningsprosessen, og de ulike valgene og stegene som forskeren har foretatt seg (Tjora, 2012, s. 215). I dette kapitlet har jeg derfor redegjort for forskningsprosessen og de valgene jeg har tatt, ved å gi en detaljert av metodene jeg har anvendt, hvordan datainnsamlingen ble gjennomføringen og hvordan jeg analyserte datamaterialet.

Det kan styrke reliabiliteten til forskningsprosjektet dersom forskeren har mulighet til å gjennomføre et testintervju med intervjuguiden. På den måten kan forskeren sikre at spørsmålene ikke er ledende og forståelige for informanten (Silverman, 2020, s. 93). For dette

forskningsprosjektet ble ikke intervjuguiden testet på forhånd, ettersom jeg ikke hadde tilgang på en testperson som hadde anledning til å kunne svare på spørsmålene. Det kan svekke reliabiliteten, ettersom jeg ikke fikk muligheten til å avdekke om jeg burde gjort noen endringer i intervjuguiden før jeg startet opp med å intervju. I gjennomføringen av intervjuene anvendte jeg lydopptaker. Dette gir grunnlag for å utvikle data som er mer uavhengig av forskeren, sammenlignet med dersom en benytter seg kun av egne notater. I transkriberingen av lydopptakene har jeg derfor forsøkt å være nøyaktig ved å gjengi sitater så likt som mulig. Det faktum at intervjuene ble tatt opp med en lydopptaker og transkribert styrker også reliabilitet ved at informantens egne stemmer fremheves i presentasjonen av analysen gjennom bruk av direkte sitater (Silverman, 2020, s. 93).

Vurderinger av validitet foretas i henhold til om forskeren representerer det sosiale fenomenet som prosjektet har som formål belyse. Med andre ord handler validitet om datamaterialet er gyldig i forhold til problemstillingen og forskningsdesignet (Silverman, 2020, s. 95). I denne studien har formålet som nevnt vært å undersøke medarbeideres erfaringer omkring Frelsesarmeens hjelpetilbud. Ved å bruke kvalitative intervjuer har problemstillingen blitt belyst, da jeg har fått det innholdet jeg ønsket. I videre forstand vil validiteten styrkes gjennom en åpen og tydelig redegjørelse av de valgene som en har foretatt i forskningsprosessen. I lys av det vil validiteten styrkes dersom disse valgene er forankret i relevante teoretiske perspektiver (Tjora, 2012, s. 2017). Gjennom kapitlet har jeg begrunnet de valgene jeg har foretatt meg, og redegjort for hvordan analysen gir grunnlag for det teoretiske rammeverket.

### **3.6.2 Generalisering**

Et omstridt tema i samfunnsvitenskapen er hvorvidt det er mulig å generalisere i kvalitativ forskning. En kritikk som har blitt rettet mot kvalitativ forskning er at det ikke er mulig å generalisere funn fra det empiriske datamaterialet. Det viser til et ønske om å forbeholde generalisering til kvantitativ forskning, som anvender store utvalg som er representative for den populasjonen det er trukket fra (Nadim, 2015, s. 132). En slik forståelse av generalisering er vanskelig å oppnå i kvalitativ forskning, da utvalgene vanligvis er mindre. Ut fra det har det blitt uttalt at funnene fra kvalitative studier ikke kan si noe utover seg selv (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 289). Imidlertid fortsetter spørsmålet om generalisering å være aktuelle i kvalitative studier, og hvorvidt om forskningen er relevant utover det som har blitt forsket på

(Nadim, 2015, s. 130). Det har blant annet til orde for at generalisering er ønskelig i kvalitative studier. I henhold til det har Brannen & Nilsen (2011, s. 606) uttalt at kvalitative studier har overføringsverdi. Kvalitative forskere skal ikke forsøke å oppnå en kvantitativ forståelse av generalisering. Fokuset bør heller være om den tolkningen som utvikles innenfor rammene av et kvalitativt prosjekt, har overføringsverdi til lignende studieenheter.

Brannen & Nilsens (2011) forståelse av overføringsverdi vil jeg anvende for å diskutere dette prosjektets generaliseringsmuligheter. Jeg har gjennomført en casestudie av Frelsesarmeens hjelpetilbud for mennesker rammet av fattigdom. Informantene som utgjør utvalget mitt, er strategisk valgt ut da de har særlig innsikt i hva det vil si å hjelpe fattige. Deres erfaringer og refleksjoner kan gi kontekstualisert innsikt i Frelsesarmeens arbeid for å hjelpe mennesker rammet av fattigdom i en norsk kontekst. Men funnene kan ikke nødvendigvis overføres direkte til andre humanitære organisasjoner. Populasjonen vil dele noen likhetstrekk, eksempelvis det å være frivillig/ansatt i en humanitær organisasjon og det å yte til hjelp til fattige. På tross av disse likhetstrekkene, er det variasjoner i humanitære organisasjoners hjelpetilbud, blant annet skiller Frelsesarmeen seg ut ved å ha en religiøs forankring for sitt hjelpearbeid. Det kan ha implikasjoner for hvilke erfaringer, opplevelser og refleksjoner personer gjør seg med å være medarbeider i en frivillig organisasjon. En siste faktor som må tas høyde for når det gjelder prosjektets overføringsverdi er at det har blitt gjennomført innenfor en bestemt kontekst, nemlig dyrtid, noe som preger medarbeidernes opplevelser av å yte hjelp. Funnene har derfor ikke nødvendigvis har overføringsverdi til andre kontekster, som for eksempel tider der den norske økonomien er i høykonjunktur og fattigdommen ikke er økende.

### **3.7 Etske betraktninger**

I gjennomføringen av et forskningsprosjekt må forskeren alltid ta etiske retningslinjer til betraktning, for å forsikre seg om at deltakelse ikke påfører personene som deltar i studien skade (Silverman, 2020, s. 148). Gjennom alle faser har jeg derfor tatt etiske hensyn. Ettersom empirien baserer seg på intervjuer med enkeltindivider, innebærer prosjektet registrering, behandling og lagring av personvernopplysninger. I startfasen av prosjektet ble det derfor registrert i RETTE– UiB sitt system for behandling av personvernopplysninger.

Ved gjennomføring av intervjuer skal deltakelse være frivillig, og deltakerne skal være informert om studiens formål. Deltakere må derfor samtykke til å delta i prosjektet (Silverman, 2020, s. 159). For å ivareta hensynene sendte jeg som nevnt tidligere et informasjonsskriv til Frelsesarmeen på e-post, slik at medarbeiderne skulle bli orientert om prosjektets hensikt og hva deltakelse ville innebære. I samme skriv informerte jeg om at deltakelse var frivillig, og at man kunne trekke seg når som helst fra deltakelsen. For å være sikker på at deltakerne var innforstått med prosjektets hensikt, formidlet jeg en kortfattet versjon av innholdet i informasskrivet i forkant av intervjuene. Samtlige ga informert samtykke, både skriftlig og muntlig.

Etiske retningslinjer må også ivaretas i behandlingen av de innsamlede dataene (Tjora, 2012, s. 159). I transkripsjonene av intervjuene ble informantene anonymisert, og i de påfølgende empiriske kapitlene har medarbeiderne fått fiktive navn. Likevel er det noen utfordringer knyttet til å fullt anonymisere deltakerne og sikre deres konfidensialitet. På grunn av at Frelsesarmeen Bergen er case for studien, gir studien opplysninger om organisasjonen deltakerne er frivillig/ansatt i og hvilken rolle hver deltaker har i organisasjonen. Dette ble deltakerne informert om. En etisk utfordring kan også være deltakerne i studien har mulighet til å identifisere hverandre i datamaterialet, ettersom det er stor sannsynlighet for at de har kjennskap til hverandre fra før når de jobber i samme organisasjon. Det gjelder særlig for de ansatte, ettersom det er færre ansatte enn frivillige i Frelsesarmeen Bergen. Imidlertid har jeg forsøkt å ta hensyn til det ved å ikke gi utfyllende informasjon om hver informant, men kun oppgi navn og rolle i organisasjonen.

### **3.8 Avslutning**

Kapittelet har redegjort for de metodiske valgene jeg har tatt i forbindelse med å gjøre en kvalitativ casestudie av Frelsesarmeens korps i Bergen. Det ble gjennomført åtte semistrukturerte intervjuer med ansatte og frivillige. På forhånd måtte jeg ta kontakt med organisasjonen, der jeg fikk en kontaktperson, som hadde betydning for hvilke informanter jeg fikk tilgang på og hva som karakteriserer utvalget mitt. Jeg har redegjort for hvordan intervjuguiden ble utformet, og mine opplevelser med gjennomføringen av intervjuene. Intervjutranskripsjonene ble analysert med en tematisk analyse. Til slutt ble metodekvalitet og etiske hensyn vurdert og diskutert.



## 4.0 Frelsesarmeen bidrag for å hjelpe mennesker rammet av fattigdom

Det første analysekapittelet presenterer Frelsesarmeen bidrag for å hjelpe mennesker rammet av fattigdom med en deskriptiv gjennomgang av hjelpetilbudet. Målsetningene med hjelpetilbudet er forankret i verdigrunnlaget *suppe, såpe og frelse*. Det vil derfor diskuteres hvordan medarbeiderne fortolker målsetningene med arbeidet, ved å belyse at det oppstår spenninger mellom hvordan hjelpetilbudet praktiseres og hva informantene ønsker å oppnå med arbeidet. For det første handler det om at nødhjelp utgjør en stor del av tilbudet, noe som går på bekostning av målsetninger om å hjelpe mennesker ut av fattigdommen. Ytterligere er en av målsetningene at brukere skal oppnå frelse. Likevel er det ikke mulig å praktisere trosformidling i samtlige av hjelpetilbudene. Jeg vil i dette kapittelet diskutere hvorfor slike spenninger oppstår.

### 4.1 Presentasjon av hjelpetilbudet

Frelsesarmeens korps i Bergen har et bredt tilbud til mennesker som av ulike grunner trenger frivillig hjelp. På nettsiden til Frelsesarmeen kan en se at de har mange målgrupper for tilbudene sine i Bergen. De har blant annet tilbud for eldre, studenter og innsatte i fengsel. Ettersom problemstillingen avgrenser seg til å gjelde hjelpetiltak for personer rammet av fattigdom, vil jeg her presentere hjelpetiltak med et slikt formål. I beskrivelsene av hjelpetilbudet skiller informantene mellom nødhjelp og varige former for hjelp. Dette er altså hva informantene sier om hjelpen de gir til mennesker rammet av fattigdom i Bergen.

#### 4.1.1 Mathjelp

Frelsesarmeen er en av flere frivillige aktører som deler ut matposer i Bergen (Bergen kommune, 2020). Matutdelingen foregår ved velferdssenteret to ganger i uken – tirsdag og torsdag. De frivillige ved organisasjonen har ansvar for å pakke og dele ut matposer til mennesker som oppsøker utdelingen. **Kristin** forklarer at innholdet i matposene varierer ut fra hvor mange som bor i husholdningen. De tar derfor utgangspunkt i en liste som sier noe om hva enslige, par og familier skal ha av forskjellige matvarer:

Det er forskjell på familier og enslig. Familier får en stor pose med pastaskruer

også får de en pose med kornblanding, to poser med potetmos, pastasaus, gryterett, knekkebrød, kaffe får alle og smør, og en middag. Også grønnsaker ettersom det vi har. Og brød. Mens enslige får litt mindre av disse tingene.

Som sitatet viser, inneholder matposene en rekke basisvarer. Frelsesarmeen kjøper inn slike varer med egne innsamlende midler, som de får i form av gaver fra innsamlinger og enkeltpersoner. I tillegg til det har Frelsesarmeen et samarbeid med Matsentralen. Den finansielle støtten Frelsesarmeen mottar i form av overskuddsmat fra Matsentralen er av sentral betydning for tilbudet, da det sørger for at Frelsesarmeen har mer mat å dele ut. Men ettersom dette er overskuddsmat forteller **Karoline** at det er store variasjoner i hva slags varer de får tak i:

Også er det alt vi får fra matsentralen. Noen ganger er det veldig bra, masse frukt og grønt i perioder, og ingenting i perioder. I dag var det ikke så mye, så det er veldig opp og ned hva vi får derfra.

Det faktum at Frelsesarmeen både kjøper inn mat for egne midler og har samarbeid med Matsentralen, tyder på at matutdelingen er et populært tilbud. **Kristin** bekrefter dette når hun trekker fram at det er stor etterspørsel etter mathjelp. Et gjennomsnittlig antall på matutdelingen er omtrent 40 personer, men tallet kan også være høyere: «rundt 40 stykker kanskje. Men det var oppe i 50, 60 og 70 mennesker tidligere». Som dette viser har Frelsesarmeen en sentral rolle for å gi ut mat til husholdninger som befinner seg i akutt nød, og som trenger hjelp til å dekke eget matbehov. Organisasjonen er også en bidragsyter for å dekke matbehovet for mennesker i varig fattigdom.

#### 4.1.2 Julehjelp

Frelsesarmeen tilbyr nødhjelp til personer som har utfordringer med å dekke alle utgifter før jul. En felles oppfatning blant medarbeiderne er at november og desember er de månedene med størst pågang i løpet av året. Det skyldes at nøden i samfunnet er større rundt juletid, på grunn av tilleggsutgiftene i form av mat og gaver høytiden innebærer. **Karoline** sier derfor at de pleier å gi ut mer nødhjelp på den tiden av året:

Man merker det mer når det kommer til jul fordi folk går gjerne rundt og økonomien går så vidt rundt, men så kommer desember og folk får økte kostnader fordi de skal ha pinnekjøtt og så videre, også vet de ikke hvordan de skal klare det lenger.

For å imøtekomme hjelpebehovet før jul arrangerer Frelsesarmeen en juleaksjon, som er et samarbeid mellom organisasjonen og privat sektor. Tilbudet finansieres av midler fra *Gjensidige-stiftelsen*. Gjensidiges formål med stiftelsen er å være en finansiell bidragsyter til samfunnsnyttige formål (Gjensidigestiftelsen, 2023). **Mona** forteller at Frelsesarmeen søker om og blir bevilget penger fra Gjensidige til å hjelpe mennesker i en krevende økonomisk situasjon før jul: «Jeg har vært involvert i Gjensidige sin juleaksjon. Vi får penger fra dem, og det skal støtte og hjelpe familier som ikke har så mye penger å bruke i julen». Frelsesarmeen gir ikke de økonomiske midlene direkte til husholdningene. For midlene forteller **Heidi** at de kjøper inn julemat, gavekort på dagligvarebutikker og julegaver som deretter deles ut: «I den juleaksjonen gir vi ut julemat og julegaver, som foreldre kan gi videre til barna sine».

Gjennom juleaksjonen kan Frelsesarmeen hjelpe mange familier i Bergen før jul. Ifølge **Marit** bidrar Frelsesarmeen til at 500 barn får en lettere økonomisk situasjon til jul hvert år: «I fjor delte vi ut pengene til rundt 500 barn». Dette gir uttrykk for at juleaksjonen krever mange ressurser, for å imøtekomme det store behovet for julehjelp. Den finansielle støtten fra Gjensidige er derfor av sentral betydning for å drifte tilbudet, da det sørger for at Frelsesarmeen kan hjelpe langt flere før jul enn de kunne gjort for egne midler.

#### 4.1.3 Tiltak for inkludering på arbeidsmarkedet

I tillegg til nødhjelp har Frelsesarmeen også tiltak med varige formål. Et av tiltakene går ut på å hjelpe personer med svak tilknytning til lønnet arbeid innpass på arbeidsmarkedet. *Håp i bagasjen* er et kvalifiseringsprogram, utviklet av Frelsesarmeen i USA og som har blitt tilpasset norske forhold (Frelsesarmeen, 2024). Tilbudet skal gi hjelpetrengende nødvendige ressurser til å mestre deltakelse på arbeidsmarkedet. **Marit**, som er ansatt i programmet, forteller at det er noe de lykkes med, da de får en stor andel ut i jobb: «Vi har 80 prosent formidlingsresultat akkurat nå». Flere av medarbeiderne tenker at de gode formidlingsresultatene kommer av at de tar hensyn til den enkeltes behov og utfordringer. **Marit** forteller at det handler om at de fokuserer på å løse de bakenforliggende årsakene til at arbeidsdeltakelse er vanskelig. Ofte er det snakk om sammensatte grunner, som gjør det krevende å lykkes i jobbsøkingen. Slike utfordringer må løses først:

Det kan være språkvansker og språkkrav som er kjempe høye for å få enkelte jobber i Norge [...] at man har så mye økonomisk eller psykisk stress at man sliter med å søke jobber. Det kan være at man aldri har søkt en jobb før i sitt liv eller skrevet en CV før.

Utover det benytter medarbeiderne seg av arbeidsrettede tiltak i form av jobb- og sosialveiledning. **Mona** forklarer at jobbveiledning kan være språktrening, hjelp til å skrive CV og jobbsøknader, mens sosialveiledning går ut på å hjelpe brukere til å etablere et sosialt nettverk:

Noen trenger hjelp til CV, så da gir vi hjelp til å skrive CV. Noen trenger hjelp med hvordan de skriver søknad for en jobb og den type ting. Det handler om å tilby hjelp for en bærekraftig fremtid, der mamma og pappa kan få en bedre økonomisk situasjon også vil det hjelpe hele familien.

Deltakelse i programmet har ingen fastsatt varighet, men det er noen begrensninger for hvor mange de kan hjelpe samtidig. **Marit** sier at de kan hjelpe opp mot 15 personer samtidig, men at det er varierende hvor lenge en kan delta i programmet:

Nå har vi en maks på 15 personer som kan få jobbhjelp samtidig [...] Når det kommer til varighet, 12 til 14 uker har det blitt satt. Men i Bergen er vi litt dårlige på å sette strek, så det er litt sånn oj, har du vært inne et halvt år, jaja.

*Håp i bagasjen* kan ligne på tilbud i det offentlige. NAV har utformet kvalifiseringsprogram for mennesker med nedsatt arbeids- og inntektsevne. Programmet er utformet etter den norske aktiveringspolitikken, som vil si at saksbehandlere anvender arbeidsrettede tiltak i kombinasjon med individuell oppfølging. Formålet er at flere kommer i arbeid. Deltakelse gir også rett på utbetaling av kvalifiseringsstønad (Solvang, 2016, s. 538). I henhold til det belyser **Marit** at en styrke ved NAV er at de har arbeidspraksis som et arbeidsrettet tiltak, fordi det gir deltakere muligheter til å prøve seg i arbeidslivet. Ytterligere kan NAV til forskjell fra Frelsesarmeen gi deltakere økonomisk trygghet, på grunn av utbetaling av økonomiske ytelser:

Det å kunne å være på et kvalifiseringsprogram som Ny sjanse eller NorA, det gir jo noen økonomiske stabiliteter og sluser deg inn i noe som kan lede til noe veldig stabilt og fint senere også. Fordi kommunen og Nav har mange flere ressurser, og har muligheten til å lede deg inn i arbeidspraksis.

Siden NAV er en offentlig organisasjon tror **Marit** at saksbehandlere i NAV kan tilby andre arbeidsrettede tiltak enn dem selv. De begrensningene Frelsesarmeen har i ressurser får utslag ved at medarbeiderne ikke kan gi noen garantier for at deltakere i *Håp i bagasjen* kommer i arbeid. Alt tatt i betraktning ønsker **Marit** at tilbudet først og fremst skal gi håp og opplevelse av mestring i møte med arbeidsmarkedet, fremfor å sikre arbeidsinkludering: «Det er ikke sånn at vi kan love at noen får jobb, da vi ikke har arbeidspraksis eller noe sånt her hos oss. Men vi kan love å være et nyttig verktøy på veien». Hovedforskjellen mellom NAV og Frelsesarmeen er derfor at NAV aktivt jobber for at mennesker med svak tilknytning til arbeidsmarkedet skal få innpass, mens Frelsesarmeen søker å være et virkemiddel på veien for å realisere dette. Som et resultat av den forskjellige organisasjonsstrukturen ønsker Frelsesarmeen at brukere også skal benytte seg av NAVs kvalifiseringsprogram, da det offentlige tilbyr en annen kompetanse i møtet med arbeidsmarkedet enn hva de selv kan tilby. Deltakere i *Håp i Bagasjen* kan derfor delta på offentlige tiltak samtidig, for å øke sjansene for å lykkes på arbeidsmarkedet.

#### 4.1.4 Tiltak for integrering av flyktninger

Frelsesarmeen har også hjelpetilbud med nyankomne flyktninger som målgruppe, noe som gjør organisasjonen til en aktør for integrering av flyktninger i det norske samfunnet. Et eksempel et slikt tiltak er opprettelsen av *Ukrainakafé* i forbindelse med Russlands invasjon av Ukraina i begynnelsen av 2022. Som følge av krigen ble medarbeiderne i Frelsesarmeen klar over at ukrainske flyktninger trengte hjelp med å starte opp en hverdag i Norge. I henhold til det forteller **Tone** at tilbudet ble opprettet for å gi ukrainske flyktninger et lavterskeltilbud hvor de kunne få opplæring i norsk. De serverer også et måltid til de frammøtte:

Vi begynte med hver fredag, men nå har det vært annenhver fredag. Det er for det meste ukrainere som møter opp. Vi har norskundervisning samtidig som denne middagen. De har først norskkurs, også har vi middagservering etterpå med kaffe og kake.

**Tone** har arbeidet på tilbudet helt siden det ble startet opp, og gir uttrykk for at de ukrainske flyktingene setter pris på tilbudet. Det handler om at flyktingene ønsker å gi tilbake til organisasjonen. Hun trekker fram en hendelse der ukrainerne ga tilbake ved å vise fram sin kultur til Frelsesarmeen. Da lagde de i stand et måltid:

Noen ganger har de tilbudt seg å lage ukrainsk mat, sånne nasjonalretter, så vi har gjerne hatt et team med damer som har vært med på kjøkkenet. Jeg husker i begynnelsen lagde de en ukrainsk suppe, som heter borscht, som er veldig vanlig for ukrainere [...] Så jeg har noen opplevelser der de ønsker å bidra tilbake, og kommer for å spørre om de kan hjelpe til på kjøkkenet.

Det at ukrainske flyktingene ønsker å gi tilbake til organisasjonen, kan være et uttrykk for at tilbudet oppleves som verdifullt for dem. Frelsesarmeen har derfor et mål om å integrere ukrainske flyktinger i det lokale miljøet i organisasjonen, samtidig som de blir kjent med det norske samfunnet.

#### 4.1.5 Tiltak for familier

Frelsesarmeen har også tilbud til hele familien, ettersom barn og unge er en viktig målgruppe. Organisasjonen ønsker å redusere sosial ulikhet og utenforskap, ved å gi barn og unge fra lavinntektsfamilier muligheter til å delta i samfunnet på lik linje som andre. Frelsesarmeen arrangerer derfor *Aktiv ferie* i høst- og vinterferien for barn fra 2. til 7. klasse. **Bente** forklarer at tilbudet foregår over tre dager lokalt i Bergen, der ansatte og frivillige tar med barna på ulike aktiviteter. Frelsesarmeen finansierer tilbudet med egne midler, noe som gjør at det er gratis for alle som ønsker å delta:

Det er et gratistilbud til alle barn [...] Etter korona har vi tatt fra andre klasse til og med syvende klasse [...] Så da bruker vi mandag og tirsdag på ulike aktiviteter. Onsdag får de yngste, andre, tredje og fjerde klasse går på Leos lekeland, mens de eldste går på kino. Og i år var vi på Vil Vite på mandagen, og en besøksgård på Garnes i Arna.

Utover det arrangerer Frelsesarmeen gratis ferietilbud for hele familien i sommerferien. Tilbudet muliggjøres av samarbeid mellom privat og frivillig sektor, da Gjensidige-stiftelsen også bevilger midler til dette tilbudet. Midlene disponeres til ferieopphold i andre deler av landet og ulike aktiviteter på det stedet. **Heidi** forteller om reisen deres til Sandnes i 2022:

I fjor sommer var vi fem dager i Sandnes og bodde på hotell. Da var vi i Kongeparken og hadde forskjellige aktiviteter [...] Det var da en del familier som ellers ikke får mulighet til å dra på ferie, fordi de ikke har råd.

Som **Heidi** beskriver, skal sommerferietilbudet gi lavinntektsfamilier positive ferieopplevelser, som de ellers ikke ville hatt råd til å oppleve. I forlengelse av det forteller **Marit** at det er ofte familier som aldri har vært på ferie før som deltar:

Det er mennesker som får sine første ferjeturer, altså bare det å ta ferje mellom Bergen-Stavanger var helt sykt liksom. Det å dra på kongeparken og sånn, det er utrolig kjekt og man får en helt annen tilknytning. Det er noe med det å jobbe i en organisasjon, og ikke staten, kommunen eller en bedrift tror jeg.

Sitatet kan tolkes med at familiene er takknemlige for muligheten til å reise, ettersom oppholdet gir familiene stor glede og et avbrekk fra økonomiske bekymringer de opplever i hverdagen. Selv om tilbudet er et virkemiddel for å lindre nød, har det også et langsiktig formål. Med tilbudet ønsker Frelsesarmeen å gi familier et inkluderende fellesskap i Frelsesarmeen og med andre familier, noe som gir familiene ressurser til å utvide sitt sosiale nettverk. Det kan tolkes som at Frelsesarmeen anser sosiale nettverk som essensielt for å redusere fattigdom på lengre sikt.

## 4.2 Formål med hjelpetilbudet

Utformingen av Frelsesarmeen Bergen sitt hjelpetilbud har fundament i det internasjonale verdigrunnlaget - *Suppe, såpe og frelse*:

**Tone:** Frelsesarmeen har som formål å hjelpe mennesker der det trengs mest. Vi har jo det med suppe, såpe og frelse. Sant, suppe er det at vi ønsker å gi folk nok mat, slik at de skal klare seg og slippe å gå sultne. Såpe handler verdighet, om det at de skal ha et verdig liv. Vi ønsker ikke at de skal forbli hjelpetrengende [...] Verdighet handler om at de skal reise seg igjen som mennesker og bygge de opp der det er mulig, slik at de kan klare seg selv. Også er det frelse da. Nesten alt arbeidet vårt har trosformidling.

Som **Tone** beskriver tilsier verdigrunnlaget at Frelsesarmeen skal dekke sosial nød gjennom *suppe*. Derfor tilbyr de nødhjelp. Frelsesarmeen skal også integrere hjelpetrengende i samfunns- og arbeidsliv. *Såpe* realiseres derfor med tiltak som har varige formål. Frelsesarmeen er ikke bare en frivillig organisasjon som yter hjelp til mennesker som trenger det. Det er også et kristent trossamfunn, slik at *frelse* er en ønskelig målsetning med hjelpearbeidet.

I intervjuene kommer det fram at medarbeiderne fortolker formålet med hjelpetilbudet i henhold til hva de ønsker å oppnå med arbeidet. Gjennomgangen av hjelpetilbudet viser at nødhjelp utgjør en essensiell del av Frøsesarmeens hjelpetilbud. Ifølge flere av informantene skal slike tiltak hjelpe mennesker til å få en lettere livssituasjon, ved å lindre akutt nød. **Heidi** belyser hvilken betydning nødhjelp har for organisasjonens hjelpearbeid når hun forteller om hvilken verdi hun opplever at julehjelp har for familier. Det kan gi familier opplevelse av lettelse, siden hjelpen lindrer de økonomiske bekymringene familiene kan føle på:

Etterpå skal jeg ringe noen og si at de får gavekort slik at de kan kjøpe julegaver til barna sine. De var veldig bekymret for hvordan julen skulle bli i år. Det å oppleve den lettelsen de kan kjenne på, selv om den lettelsen er midlertidig så var det en ting som løste seg.

**Heidi** har den forståelsen at nødhjelp, i form av materielle gaver som mat, julegaver og ferieturer, kan redusere stigmaet og skammen som personer rammet av fattigdom kan føle på. Et viktig formål med nødhjelp er å redusere forskjellene mellom fattige og ikke-fattige, ved å ta vare på de vanskeligstilte i samfunnet. Nødhjelp gir noen muligheter, som de menneskene ikke kunne ha realisert på egenhånd. Imidlertid oppfatter flere medarbeidere at det ikke er tilstrekkelig å kun tilby nødhjelp for å lindre sosial og økonomisk nød. **Marit** er typisk for slike oppfatninger når hun uttrykker bekymring over den store etterspørselen etter slike tiltak. Det kan virke lindrende å gi matposer til hjelpetrengende, men det vil ikke hjelpe de ut av fattigdom. Hun vil bidra med noe mer:

Det kommer bare mer mennesker som henter matposer, mer mennesker som har behov for julegaver og julemat, sommerferieaktiviteter og alle disse tingene. Selv om det er koselig for oss å leke julenisse eller å lage drømmedager. Jeg har jo hatt med meg et busslass av familier til kongeparken, og jeg føler meg jo som den make a wish-personen [...] Men jeg vil heller gi de mestring og selvstendighet, for det har de med seg uansett hvor lenge jeg er i jobb eller uansett hvor lenge de har tilknytning som hvilken som helst organisasjon.

Utsagnet til **Marit** skiller seg fra de andre informantene ved at hun ønsker at nødhjelp skal være supplerende til langsiktige former for hjelp. Det har bakgrunn i at personer som mottar nødhjelp, ofte har andre utfordringer som fører til at de befinner seg i økonomisk nød, eksempelvis mangel på lønnet arbeid. Varige former for hjelp kan da være et nyttig verktøy for at de skal opparbeide evne til å mestre en selvstendig og bærekraftig hverdag. **Bente** deler denne forståelsen. Hun peker på tilknytning til arbeidsmarkedet og samfunnet i mer generell



forstand, som en nøkkel for å skape bedre levekår for hjelpetrengende: «Et viktig mål er jo at folk skal klare seg på egenhånd [...] Det er jo å utdanne folk, at de skal lære seg språket og få seg jobb».

Selv om medarbeiderne fortolker målsetningene med hjelpetilbudet forskjellig, har de ulike vurderingene utgangspunkt i et felles ønske om å hjelpe etter behov. På tross av at **Marit** ønsker at brukere skal få arbeidsmarkedstilknytning, er det dess viktigere for å henne å ta individuelle hensyn til den enkeltes behov: «Målet er alltid å gi folk mestring og selvstendighet, men hvordan det ser ut, vil jo utgangspunktet tilsi. Hvor trykker skoen, som vi sier i Frelsesarmeen, det må vi finne ut av først». Det kan forstås i lys av at Frelsesarmeen har utformet et utsagn som sier *hvor trykker skoen?* Ifølge Frelsesarmeen (2021) handler det om å avdekke behov i samfunnet og hjelpe etter de behovene. Det er noe medarbeiderne aktivt forholder seg til når de fortolker formålet med hjelpetilbudet og bestemmer hva slags hjelp som skal tilbys. Når nødhjelp utgjør en stor del av tilbudet, kan det vise til at et område *skoen trykker* i velferdssamfunnet er omfanget av økonomisk nød, slik at mange har behov for mat- og julehjelp. Det er heller ikke slik at medarbeiderne kan bestemme at brukere skal delta på andre hjelpetilbud, selv om de erkjenner at det kan hjelpe de ut av fattigdommen. Brukere avgjør selv hva de ønsker å motta av hjelp. I tilfeller der medarbeiderne foreslår eksempelvis deltakelse på kvalifiseringsprogram og språkopplæring, men brukeren takker nei, blir nødhjelp eneste måte å hjelpe.

### 4.3 Betydningen av frivillighet

For Frelsesarmeen er frivillighet avgjørende for å realisere verdigrunnlaget, da det bidrar til at organisasjonen har god kapasitet på menneskelige ressurser til å hjelpe fattige. Som nevnt i teorikapittelet er frivillig arbeid en forutsetning for frivillige organisasjoner, da bidraget har stor økonomisk betydning for å driften (jf. Sivesind, 2005). Frelsesarmeen er ikke et unntak fra det. **Tone** som er frivillighetskoordinator, tenker at frivilligheten er med på å kvalitetssikre arbeidet:

Når vi har frivillig arbeid er det muligheter for at tiltakene får mye bedre kvalitet. Du får mulighet til å lage bedre mat, du får mulighet til å snakke med folk og du får frigjort de som har størst kompetanse slik at de kan snakke med de sliter ekstra [...] fordi du har andre frivillige som kan gjøre praktisk arbeid.

De frivilliges bidrag med praktisk hjelp, der de er med på å pakke og dele ut matposer til brukere på velferdssenteret eller forberede mat i forkant av matserveringer, er av stor økonomisk betydning. Innsatsen frigjør andre menneskelige ressurser, som gjør at Frelsesarmeen kan gi mer omfattende hjelp til brukerne og dekke flere behov som brukere har. Hjelpen som de frivillige bidrar med, er også av emosjonell karakter. På *Håp i bagasjen* forteller **Marit** at de frivillige gir en til en oppfølging til deltakere som trenger hjelp med å få innpass på arbeidsmarkedet. Ved å bruke kompetansen de erverver fra opplæringen med ansatte, i kombinasjon med egne erfaringer fra arbeidslivet, skal de hjelpe deltakere med å få tilknytning til arbeidsmarkedet:

Men våre frivillige hjelper jo med å skrive CV og søknader, og bruker sine egne livserfaringer for å hjelpe de på verkstedet. Sånn når de har søkt studier eller har levert en søknad på Nav til en eller annen stønad, altså de bruker litt av seg selv [...] Vi ønsker folk som tørr å gi litt av seg selv og være gode eksempler på at det er lov å bruke litt tid på å finne ut av ting, og at det er lov å ikke få ting helt til med en gang.

Som dette viser, har de frivillige mangfoldige oppgaver i Frelsesarmeen. Det kommer som følge av at Frelsesarmeen er bygd på å ha få ansatte og mange frivillige som yter av sin tid og innsats til organisasjonen. Som **Karoline** poengterer er det å mange nok frivillige på hjelpetilbudene en forutsetning for at Frelsesarmeen kan tilby hjelp i en omfattende skala for innbyggere i Bergen:

Frelsesarmeen er basert på at man har noen få ansatte, men så har man mange frivillige. Frelsesarmeen hadde ikke klart seg (...) det går ikke rundt uten frivillige. Hvis du skal ansette så mye folk som skal gjøre så mye arbeid, så hadde det ikke gått

Mange av de frivillige har vært det i en årrekke og er lojale til Frelsesarmeen. Slik er det blant annet for de frivillige jeg har intervjuet, der to har bidratt til organisasjonen i 25 år. Selv om de har mange frivillige som har hatt tilhørighet til Frelsesarmeen lenge, rekrutteres også titalls frivillige hvert år. Det underbygger i henhold til Trætteberg et al. (2020) at det er viktig å rekruttere nye frivillige, samt ha lojale frivillige over tid, for å opprettholde frivillige organisasjoners økonomiske funksjon. For Frelsesarmeen er det gjeldende for at de skal klare å drifte tilbudet og ha kapasitet til å imøtekomme hjelpebehovet.

#### 4.4 Kristen organisasjonsstruktur

Som verdigrunnlaget tilsier, er Frelsesarmeen en kristen organisasjon. Men når informantene snakker om jobben sin, forstår en at troen har ulik betydning for medarbeiderne. Flere er medlem av Frelsesarmeens trossamfunn. Det har implikasjoner ved at de aktivt forsøker å hjelpe i henhold til kristne verdier og tro. For **Tone** er det kristne fundamentet til Frelsesarmeen avgjørende for at hun jobber i organisasjonen, da hun kan arbeide i overensstemmelse med kristne verdier: «Også er det også troen min som gjør det sant, det å formidle tro og håp». For **Heidi** blir kristen tro en drivkraft for hvordan hun produserer velferd i sine arbeidspraksiser. Å få være til hjelp og støtte for mennesker som trenger det og gi til de som har behov for hjelp, er noe hun anerkjenner som et viktig aspekt ved troen. Hun formidler kristne verdier ved å anerkjenne den individuelle brukerens verdi, og behandle hver bruker med nestekjærlighet. Det handler om å vise empati og forståelse:

Jeg tenker jo at arbeidet vårt er motivert av den kristne troen, motivert av nestekjærlighet, motivert av at alle mennesker er like verdifulle, motivert av at alle er vår neste. Det er ingen forskjell om man får til livet eller ikke. Alle er like verdifulle.

På tross av at Frelsesarmeen er en kristen organisasjon stilles det ikke krav til at ansatte og frivillige er kristne. Personer som ikke har tilhørighet til kristen tro, kan også jobbe i Frelsesarmeen. Det er gjeldende for en av informantene. **Marit** har en sivil stilling i organisasjonen, noe som vil si at hun ikke har en direkte tilknytning til Frelsesarmeen som kristen menighet. Hun er ansatt på grunn av sin utdanningsbakgrunn, som gjør at hun besitter kunnskap om å hjelpe personer i en krevende livssituasjon:

Jeg søkte på jobb som sivilansatt i Frelsesarmeen [...] så det vil si at jeg ikke har en direkte tilknytning til menigheten. Jeg bistår gjerne med meningshetsarbeid, men jeg er ikke soldat, offiser eller har noe personlig knyttet til Frelsesarmeen, som menighet eller trossamfunn.

Frelsesarmeen er altså åpen for at personer med ulik religiøs tilhørighet kan jobbe i organisasjonen. Men som nevnt i verdigrunnlaget er frelse en målsetning med arbeidet. Kristen tro er derfor en sentral del av organisasjonens arbeid, slik at ansatte og frivillige informeres om verdigrunnlaget før oppstart av arbeidet. I henhold til det forteller **Tone** at det er ønskelig at personer i tilknytning til organisasjonen respekterer og handler i henhold til kristne verdier:

Nesten alt arbeidet vårt har også trosformidling. Det får også de frivillige vite om, for du er ikke nødt til å samme tro som oss for å være frivillig. Men i samtale med meg, får de vite akkurat hva vi tror på. De får vite at vi har trosformidling i det meste av vårt arbeid.

Som **Tone** beskriver, er det en norm i organisasjonen at medarbeiderne skal praktisere trosformidling i gjennomføringen av hjelpetilbudene. Riktignok praktiseres det i varierende grad. Det kan være å synge for maten eller holde andakter og be bønn. Trosformidling er bare mulig når tilbudene legger til rette for sosiale møteplasser, da det gir grunnlag for å etablere sosiale fellesskap og nettverk for brukere. På sikt kan det gi tilhørighet til trossamfunnet. Et eksempel er *ukrainakafé*. Medarbeiderne viser stor forståelse for at det kan være vanskelig å være nyankommen i det norske samfunnet. *Ukrainakafé* ble derfor opprettet for å gi flyktingene en sosial møteplass, med formålet om at de skal integreres i det lokale fellesskapet på Frelsesarmeen. Tilbudet fyller dessuten ambisjonene om frelse, da det er en arena for praktisering av trosformidling, der de synger for maten og ber bønn.

#### 4.4.1 Når trosformidling ikke er mulig

Selv om frelse er en ønskelig målsetning, praktiseres ikke trosformidling i samtlige av hjelpetilbudene. Når medarbeiderne ikke kan praktisere trosformidling, handler det om at tilbudene ikke legger til rette for det. Det er gjeldene for matutdelingen. **Kristin** som er frivillig på matutdelingen beskriver tilbudet med at brukere kommer innom og går på kort tid for å hente matposer. Organiseringen av tilbudet gir ikke anledning til trosformidling, ettersom brukerne ikke kan sette seg ned i lokalet og være tilstede over et lengre tidsrom: «*Vi har lite tid til å snakke ved matutdeling, det skjer noe hele tiden*». Arbeidstempoet på matutdelingen er også en faktor til at brukere ikke kan oppholde seg i lokalet over et lengre tidsrom. Det forklares med et høyt trykk av mennesker som oppsøker tilbudet, noe som resulterer i kø på utdelingen. Lokalet har dessuten et lite areal. Det gir ytterligere begrensinger med å skape en sosial møteplass og praktisere trosformidling. **Anne** tenker derfor at de ikke evner å imøtekomme behovet som noen besøkende har for å snakke om utfordringene de har til medarbeiderne eller med andre brukere:

Det er jo noen vi kjenner igjen fra gang til gang som gjerne bare vil ha noen å prate med eller at de kommer innom bare for å ta en kopp kaffe [...] Nå som det kommer rundt 70 og 60 folk på en dag er ikke dette mulig.

Flere informanter forteller at en svakhet ved matutdelingen er den manglende evnen til å etablere en sosial møteplass. I lys av det ønsker de å etablere et sosialt fellesskap for mottakerne av matposer. Det handler blant annet om at et slikt tiltak kan legge til rette for trosformidling. **Kristin** uttrykker engasjement for å opprette en bibelsamling, da det kan gi brukerne tilhørighet til menigheten: «Jeg kunne tenkt meg at vi hadde hatt en bibelsamling, hvor det var lavterskel for å komme inn». **Tone** vektlegger ikke frelse når hun nevner at hun ønsker en sosial møteplass for brukere av matutdelingen. Hun er oppmerksom på mange brukere av matutdelingen har sammensatte utfordringer som ikke bare kan løses med å dekke et matbehov. Brukere står ikke bare i økonomisk nød, men er ofte også ensomme og mangler et sosialt nettverk. I andre tilfeller der brukere av Frelsesarmeen har hatt sammensatte problemer, har hun erfart positive effekter av å skape sosiale møteplasser der de kan være sammen i fellesskap. Det har redusert ensomheten. **Tone** tror derfor at det ville vært hjelpsomt for brukere av matutdelingen å få en sosial møteplass å gå til: «Mange som benytter seg av tilbudene våre, sitter ellers hjemme. Jeg sier ikke alle, men noen av dem, ville nok vært ensomme og ikke hatt et sosialt nettverk om de ikke gikk her». Denne oppfatningen deler **Karoline**. Hun foreslår å etablere et tilbud med matservering, der brukere kan bli kjent med hverandre over et måltid sammen: «Jeg skulle ønske vi hadde litt mer plass, så vi kunne hatt litt mer sånn type kafe, hvor folk kan komme innom og sette seg ned».

Selv om forkynnelse er en sentral årsak til Frelsesarmeen ønsker å ha sosiale møteplasser, gir også medarbeiderne uttrykk for et mer generelt ønske. De vil også inkludere brukere i det lokale fellesskapet på Frelsesarmeen, for å lette den sosiale nøden brukere kan oppleve. Ytterligere viser det til et ønske om å integrere brukere i samfunnet mer generelt, ved at deres nettverk i Frelsesarmeen kan være et utgangspunkt for å få tilknytning til samfunnet. Ønskene som informantene deler om å skape sosiale nettverk for brukere av matutdelingen er i henhold til Loga et al. (2015, s. 38) sin forståelse av hvilken rolle humanitære organisasjoner skal fylle i samfunnet. Slike organisasjoner skal bidra til å integrere mennesker i lokale fellesskap og i samfunnet mer generelt, gjennom å skape møteplasser for marginaliserte grupper. Dette er en rolle Frelsesarmeen forsøker å fylle ved å skape sosiale møteplasser for brukere, men som de ikke lykkes med for brukere av matutdelingen.

## 4.5 Avslutning

På grunn av den viktige rollen Frelsesarmeen utgjør i det frivillige organisasjonslandskapet i Bergen, med en lang historie og et godt rykte i lokalsamfunnet, kjenner mange innbyggere til organisasjonen og velger å oppsøke den ved et hjelpebehov. Frelsesarmeen har derfor gode muligheter til å nå ut til husholdninger som av ulike grunner befinner seg i sosial og/eller økonomisk nød. Den sentrale posisjonen i Bergens organisasjonslandskap fører dessuten til at Frelsesarmeen blir en viktig samarbeidspartner i statlige målsetninger om fattigdomsbekjempelse. Imidlertid er det ikke slik at informantene uttaler seg om at de skal være med på å bekjempe fattigdom. Frelsesarmeens hjelpetilbud skal være et virkemiddel på veien for å oppnå økonomisk selvstendighet, samtidig som de forsøker å ta hensyn til akutte behov. Ytterligere ønsker Frelsesarmeen å skape sosiale møteplasser som legger til rette for trosformidling.

Det er flere spenninger mellom målsetningene forankret i verdigrunnet og informantenes arbeidspraksiser. På den ene siden handler om at ved å kun gi brukere nødhjelp, klarer ikke medarbeiderne å oppfylle økonomisk selvstendighet blant mottakere. I slike tilfeller blir det viktigere for medarbeiderne å lindre akutte nød, fremfor å hjelpe de ut av fattigdom. Det kan ha noen ytterligere implikasjoner. Blant annet kan det føre til at det ikke blir en utskiftning av mottakere av mathjelp, siden flere ikke kommer seg ut av den økonomiske nøden. I henhold til det må det tas til betraktning at innenfor den konteksten velferdssamfunnet nå er inne i med økonomisk nedgangstid, kan antallet som har behov for nødhjelp øke. Ettersom Frelsesarmeen har en begrenset ressurstilgang, kan et stort hjelpebehov sette press på driften av hjelpetilbudet. Frelse er også en viktig målsetning med hjelpetilbudet. Imidlertid oppstår det en spenning mellom denne målsetningen og at matutdelingen ikke legger til rette for forkynnelsesarbeid. Så selv om Frelsesarmeen ønsker å frelse brukere, er det ikke mulig å praktisere trosformidling på matutdelingen. Følgelig begrenses mulighetene for at brukerne skal få tilhørighet til trossamfunnet. Så på tross av at de ansatte og frivillige ønsker å praktisere trosformidling for denne gruppen, blir det viktigere å lindre akutt nød, fremfor å skape sosiale møteplasser og tilhørighet til organisasjonen.

## 5.0 Å arbeide i Frelsesarmeen

Det andre analysekapittelet skal belyse arbeidet som gjennomføres av frivillige og ansatte i Frelsesarmeen når de yter hjelp til mennesker rammet av fattigdom. Å gi frivillig hjelp er ingen betingelsesløs handling, da medarbeiderne stiller kriterier til hvem som kan få hjelp. Kapittelet begynner med en diskusjon av hvordan de foretar avgjørelser om hvem som kan få hjelp og hva slags hjelp som skal gis. Det tar utgangspunkt i en sammenligning av bakkebyråkratiperspektivet til Lipsky (2010) med den filantropiske arbeidskonteksten medarbeiderne i Frelsesarmeen jobber under. Kapittelet går så videre til å diskutere medarbeidernes motivasjoner å yte hjelp, ved å ta i bruk Barmans (2017) perspektiver på motivasjoner for arbeid i frivillige organisasjoner. Til slutt vil kapittelet diskutere de følelsene som oppstår når medarbeiderne yter hjelp og hvordan de håndterer emosjonelle belastninger, i lys av tidligere forskning på emosjonelt arbeid i frivillige organisasjoner.

### 5.1 Betingelser for å gi hjelp

Som presentert i teorikapittelet er frivillige organisasjoner er kjennetegnet av en åpen og betingelsesløs tilnærming til å hjelpe (jf. Lorentzen, 1994). Det stemmer til en viss grad også for Frelsesarmeen. **Heidi** trekker fram at på mange av hjelpetilbudene til Frelsesarmeen er det åpent for hvem som kan oppsøke hjelpetilbudene, og det stilles få kriterier til å få hjelp: «Vi ønsker jo å nå ut til alle på en måte». Bakgrunnen for et slikt ønske er at Frelsesarmeen vil hjelpe flest mulig. På tross av slike ønsker, er ikke hjelpen fullstendig betingelsesløs. Som det kom fram i det forrige analysekapittelet krever mat- og julehjelp mange ressurser i form av økonomiske midler, samtidig som organisasjonen har en begrenset ressurstilgang, da tilbudene finansieres av innsamlede gaver og midler fra samarbeid med Matsentralen og Gjensidige. Følgelig har ikke de ansatte i Frelsesarmeen kapasitet til å hjelpe absolutt alle som ønsker mat- og/eller julehjelp. I henhold til det forteller **Tone** at de må ta avgjørelser om hvem som skal få og ikke få hjelp. De tar utgangspunkt i at de med størst hjelpebehov skal få nødhjelp:

Så det er jo det vi alltid gjør som er å undersøke hvor vi trengs mest, også ser vi om vi har muligheten til å gjøre noe med det ut fra de ressursene vi har, de frivillige vi har og den økonomien vi har.

Ettersom Frelsesarmeen skal tilby mat- og julehjelp til de med størst hjelpebehov, oppstår det noen spenninger mellom hjelp og kontroll for de ansatte. Selv om de ansatte ønsker å hjelpe flest mulig, blir de nødt til å stille kriterier til hvem som kan motta hjelp på disse tilbudene. Det strider mot Habermanns (2007) forståelse om at frivillig hjelpearbeid ikke består av forstyrrende elementer for å gi hjelp, da medarbeiderne kontrollerer hvem som skal få og ikke. De blir i likhet med bakkebyråkrater i offentlige organisasjoner portvoktere med hensyn til hvem som skal få hjelp og ikke, da også bakkebyråkrater må sikre at brukere oppfyller kriterier for å få hjelp og bruker skjønn for å oppfylle målsetningene til organisasjonen (jf. Lipsky, 2010). Videre skal jeg på hvordan informantene foretar slike vurderinger for mat- og julehjelp, og hvordan dette har implikasjoner for det filantropiske fundamentet til Frelsesarmeen.

### 5.1.1 Vurderinger i forbindelse med å gi mathjelp

For å sikre at de med størst behov for mathjelp får hjelp, stiller Frelsesarmeen kriterier til mottakere av matposer. Dette er ikke unikt for Frelsesarmeen. Fløtten et al. (2023b, s. 28) belyser at å stille kriterier en vanlig praksis for frivillige organisasjoner, ved at medarbeiderne fortar vurderinger av den enkeltes behov for mat. **Karoline** forteller om det relativt nye systemet deres for registrering av brukere. Personer som besøker matutdelingen for første gang, må fylle ut et registreringsskjema og ha en samtale med en av de ansatte. Ordningen skal gi en oversikt over den enkeltes inntekter og utgifter. Ut fra denne informasjonen tas det en vurdering av om den enkelte eller husholdningen er i økonomisk nød:

Vi driver ikke og deler ut gratisprodukter, det er bare til de som ikke har nok penger å handle mat for. Så vi har et system som er veldig bra og veldig nytt, da vi registrerer når de har vært hos oss og har samtaler med de innimellom. Da spør vi om de jobber, om de har mistet jobb, så alle har vi en samtale med der vi følger de opp. Vi kan ikke bare si kom å få mat, så skal alle få mat, for det er ikke helt sånn det virker. Så vi har noen kriterier, for man må se på helheten til en husholdning.

Dokumentasjon er basert på hva brukere selv oppgir å ha av inntekter og utgifter. Det gjøres ingen ytterligere tiltak for å undersøke om informasjonen faktisk er korrekt. Frelsesarmeen har også bestemt at mathjelp ikke skal dekke hele matbehovet for mottakeren. Det skal være et bidrag for å redusere nøden. For at det skal bli etterfulgt, har det blitt bestemt at brukere som hovedregel kan hente matposer en gang i måneden: «De kan komme en gang i måneden.



Det skal være en nød rasjon, sånn at du skal være i en vanskelig knipe for å komme hit»  
(**Anne**).

Registreringssystemet er ifølge **Anne** tillitsbasert, og det eksisterer en forventning om at de som oppsøker matutdelingen er ærlige mot de ansatte: «Hvis en person forteller å ha så og så mye utgifter, og den og den inntekten, så må jo vi bare stole på at dette stemmer». Hun gir uttrykk for at systemet kan være tillitsbasert som følge av at terskelen for å oppsøke matutdelingen er høy. De fleste som oppsøker tilbudet er derfor i økonomisk nød, og opplever å ikke ha noe annet valg enn å stille seg i matkø:

Jeg tror det kan være et nederlag for mange å stille seg opp i en kø med mange andre mange. Jeg tror noen føler at dette er siste utvei, at de ikke har noen valg. At de har prøvd alt. De føler at de må oppsøke mat for å klare seg.

Selv om **Anne** har den oppfatningen av at terskelen for å oppsøke matutdelingen er høy, er ikke dette en allmenn oppfatning blant informantene. **Marit** forteller om hendelser der mennesker har søkt mathjelp uten å befinne seg i økonomisk nød. Riktignok kan det være mennesker som befinner seg i krevende økonomisk situasjon, men det skyldes et høyt forbruk på andre goder enn mat. Hun oppfatter at det er mennesker som har nok midler til å dekke eget matbehov, men som prioriterer denne utgiftsposten bort. Derfor har de egentlig nok ressurser til rådighet for å sikre egen økonomisk og sosial trygghet:

Det er også noen som kommer og søker hjelp til matposer, klær og julegaver også finner vi ut at de egentlig har ganske mye inntekter, men også mange utgifter som ikke er bolig, strøm og den type ting [...] Noen kommer til oss i teslaen sin og vil ha mathjelp, fordi de har hørt at de kan komme og få hjelp [...] Så de tenker at de heller kan bruke penger på andre ting enn nødvendigheter.

Medarbeiderne bruker altså sin forståelse av hva økonomisk nød er for å bestemme hvem som skal få hjelp. Ifølge **Marit** er en verdig mottaker av mathjelp er enslige eller husholdninger som ikke har råd til å dekke matbehov for egne midler. I likhet med bakkebyråkrater forsøker medarbeiderne å oppfylle målsetningene til organisasjonen gjennom prioriteringer av hvem som skal få hjelp (jf. Solvang, 2016). Selv om Frelsesarmeen har en rekke kriterier for hvem som skal få mathjelp, kan de gi hjelp utover dette. Som nevnt har Fløtten et al. (2023a) belyst at medarbeidere i humanitære organisasjoner kan ta hensyn til mottakerens situasjon. I henhold til det er avgjørelser om hvem som skal få hjelp av Frelsesarmeen først og fremst en

etisk vurdering av den enkeltes situasjon, der medarbeiderne kombinerer det faglige med det menneskelige i arbeidet. De har derfor handlingsrom for å bestemme hva slags hjelp og hvor mye hjelp den enkelte skal få. Det viser at medarbeiderne i Frelsesarmeen har til felles med bakkebyråkrater i det offentlige skjønnet knyttet til gjeldende regler (jf. Lipsky, 2010).

Informantene trekker fram flere hendelser der de har måttet bruke skjønnet for å ta egne vurderinger av brukeres behov. **Karoline** forteller at de har handlingsrom i forhold til regelen om at brukere kun kan hente matposer en gang i måneden. I tilfeller der de ser at brukere har behov for mer mat, blir det viktigere å handle i tråd med verdigrunnet til Frelsesarmeen enn gjeldende reglene for mengden mat som skal deles ut: «Det er sagt en gang i måneden, men det er ikke hundre prosent, sånn at du skal ikke sulte hvis du er tom. Har du ikke mat, så har du ikke mat, så da må du komme igjen». Så selv om kriteriene for å få hjelp kan ligne på kriteriene for å få hjelp i offentlige organisasjoner, er ikke prosedyrene i nærheten av like byråkratiske. Det kan forstås i lys av at filantropiske fundamentet til Frelsesarmeen. Som Nuland (2008) beskriver skal frivillig hjelp lindre fattigdom. Ettersom dette er viktig formål med hjelpen som gis av Frelsesarmeen, er ikke kriteriene for å gi hjelp strenge. Dersom noen trenger mer hjelp, må de ikke søke. De kan bare spørre og stole på at de får, nettopp fordi hjelpen som gis av Frelsesarmeen er en form for veldedighet.

Å ha kriterier for å motta mathjelp innebærer også at medarbeiderne kan bruke skjønnet for å avslutte mathjelp for brukere de oppfatter at ikke lenger har et hjelpebehov. Avgjørelsene tas med utgangspunkt i oppfølgingssamtalene de har med mottakerne. Hvis de får oppdatert informasjon om livssituasjonen deres som tilsier at de ikke lenger er i økonomisk nød, er det ikke i samsvar med å fortsette å gi mathjelp. **Bente** begrunner det med at de forsøker å få til en sirkulering av hvem som mottar hjelp. Når brukere får en bedre livssituasjon, skal de ikke lenger motta mathjelp: «Det er en slags sirkulering [...] Når noen begynner å få jobb og klare seg litt bedre, må vi ta ut de og få inn andre som har større behov for hjelp». Som Bjørnsen-Vareberg & Syltevik (2013) beskriver er ikke frivillig hjelp noe en har krav på. Det får implikasjoner for medarbeiderne i Frelsesarmeen ved at de bestemmer hvem som skal få hjelp og hva slags hjelp som skal tilbys. Som presentert hevder også Bjørnsen-Vareberg & Syltevik (2013) at frivillig hjelp ikke kan tas for gitt, fordi den har en midlertidig karakter. Det kan ses i sammenheng med hvorfor medarbeiderne velger å avslutte mathjelp, som handler om at de ikke har ressurser til å tilby omfattende hjelp over lang tid. Å avslutte mathjelp for enkelte kan ytterligere realisere sirkulering av mottakere.

Eksempelvis foretok medarbeiderne en slik avgjørelse i forbindelse med at Frelsesarmeen opplevde en strøm av ukrainske flyktninger, da Russland invaderte Ukraina i begynnelsen av 2022. Når flyktningene først kom til Norge, var de svært villige til å bidra med hjelp. **Tone** forklarer det med at fordi de hadde flyktet, trengte de hjelp med å dekke grunnleggende levekår. De delte derfor ut matposer, klær og andre forbruksvarer:

I begynnelsen når de kom var det rundt 80 til 100 personer som kom [...] Og da hadde ikke staten kommet ordentlig i gang med arbeidet med dem, som norskopplæring for dem enda. Og de kom jo gjerne i det de gikk i, sant, de hadde jo flyktet. Så da hadde vi også klesutdeling og norskopplæring for den store gruppen.

Frelsesarmeen tok på seg dette ansvaret fordi Bergen kommune ikke hadde startet opp tiltak for ukrainske flyktninger på det tidspunktet enda. Det ga et stort trykk på matutdelingen. Imidlertid tok det ikke lang tid før kommunen iverksatte tiltak for å sikre deres grunnleggende levekår, men på tross av det minket ikke pågangen av flyktningene på matutdelingen. Da ukrainerne fikk spørsmål om hvorfor de fremdeles oppsøkte utdelingen, kom det fram at de hadde misforstått Frelsesarmeen samfunnsoppgave. **Anne** forklarer at flyktningene trodde det var et tilbud for alle der de kunne hente nødvendige forbruksvarer. De måtte da understreke at tilbudet er for mennesker i nød:

Det var nok noen misforståelser der det ble antatt at de (ukrainske flyktninger) kunne komme og få gratis mat. Men det skal ikke være gratis mat om du kan klare deg litt selv. Så vi måtte forklare hva vår oppgave var for ikke alle kan komme til oss.

Følgelig forklarer **Tone** at de konkluderte med at ukrainske flyktninger ikke lenger skulle få matposer: «jeg tror det er sånn at de (ukrainske flyktninger) ikke lenger får lov til å benytte seg av det (matutdeling). De får nok til å klare seg, så de har ikke det behovet lenger». Det viser at fattige mennesker hos Frelsesarmeen defineres ut fra at de trenger hjelp til livsopphold. Når de ikke har et slikt behov, frafaller muligheten til å få frivillig hjelp. Ved å sørge for at hjelpen er midlertidig og ha en sirkulering av mottakere av mathjelp, kan Frelsesarmeen også ha forsvarlig drift av hjelpetilbudet og at ha tilstrekkelig med ressurser til å hjelpe de som trenger det som mest.

### 5.1.2 Avgjørelser om å gi julehjelp

Når det gjelder kriterier for julehjelp er det forskjellig praksis for medlemmer av menigheten og brukere av velferdssenteret. Det vil si at julehjelpen har to forskjellige målgrupper.

Frelsesarmeen har ikke formulert noen kriterier for medlemmer av menigheten, men tilbudet er primært for familier som befinner seg i en sårbar økonomisk situasjon. **Bente** begrunner fraværet av kriterier med at de har kjennskap til medlemmene. Dermed har de også en forståelse for hvem som har et hjelpebehov før jul, slik at de ikke trenger å stille kriterier:

Vi har for eksempel en egen juleutdeling til dem som vi vet sliter mest i menigheten, i tillegg til den velferdssenteret har [...] Så da får de kanskje mer, enn de som får noe fra juleutdelingen på velferdssenteret. Fordi vi ønsker å gi de en gave.

Fraværet av kriterier gir de ansatte et stort handlingsrom. Avgjørelser av hvem av medlemmene som skal få julehjelp, tas ut fra de ansattes oppfatningsevne av hvem som har et hjelpebehov. Julehjelpen som gis til medlemmene av trossamfunnet er et godt eksempel på at hjelpen er en form for filantropi, som skal lindre nød (jf. Nuland, 2008). Det at **Bente** poengterer at hjelpen er en gave, kan tolkes som at det ikke forventes at mottakeren skal gi tilbake. Siden Frelsesarmeen er en kristen organisasjon, hjelper de med utgangspunkt i kristne verdier:

Men siden det er et bibelsk prinsipp at du skal ta vare på familien din, så det står blant annet at man skal selge alt man eier og dele. Og da er det naturlig for oss, som er en del av den kirkelige familien, å dele med de som ikke har.

Som presentert hevder Parsell & Clarke (2022) at kristne verdier ikke samsvarer med prinsippet om gjengjeldelse. Det er også tydelig blant medarbeiderne som jobber etter kristne verdier. Som følge av den kristne tilhørigheten flere av informantene har, ønsker de å dele egne ressurser med de som har mindre. Ytterligere viser det at julehjelp er i henhold til Barman (2017) en veldedighetsgave som gis av medarbeiderne uten en forventning om å få tilbake.

Tilnærmingen til å gi julehjelp på velferdssenteret er ikke like betingelsesløs. Tilbudet retter seg mot personer som ikke er medlem av Frelsesarmeens trossamfunn og som oppsøker juleutdelingen på lik linje som de ville gjort på matutdelingen. Målgruppen er derfor de som ikke evner å dekke nødvendige utgifter før jul. Denne målgruppen må søke julehjelp på

forhånd. Søknadsprosessen har flere av prinsippene som søknaden for å få mathjelp, da de må fylle ut inntekter og utgifter. Det viser at til felles med brukere som oppsøker bakkebyråkratiet NAV, må også brukere av Frelsesarmeen oppfylle kriterier for å få hjelp (jf. Hansen, 2019).

Om søknaden blir innvilget, kan de hente forskjellige matvarer, gavekort og julegaver:

**Tone:** Nå til jul kan de hente julegaver samme plassen. Før har det vært sånn at de har en eller to dager åpne hvor folk kan hente julegaver, også får de lov til å ta så og så mange gratis julegaver hver. Vi har også sånn at vi deler ut, de setter seg på en liste og de som har ekstra behov kan få ekstra julepose med julemat og sånne ting. Gavekort på kiwi deler vi ut en del av.

På tross av vilkår for å få julehjelp på velferdssenteret, har medarbeiderne til felles med matutdelingen skjønnsutøvelse i henhold til reglementet (jf. Lipsky, 2010). Selv om det er bestemt at en må søke julehjelp, viser intervjuene at det også gis julehjelp til personer som ikke søker. Tilbudet drives nemlig i en større skala enn bare til mennesker som søker eller som er medlem av menigheten. Et eksempel som illustrerer det, er en hendelse der **Heidi** var ute på kjøretur for levere julehjelp til en mottaker. Hun ble da informert om at en nabo av brukeren også befant seg i en krevende økonomisk situasjon:

Jeg har opplevd at når jeg har vært ute og levert i forbindelse med juleaksjon at noen av de jeg har vært levert til sier sånn «du, jeg vet at det bor en dame her i den etasjen helt alene og hun spør ikke etter hjelp, men jeg vet at hun har det vanskelig». Da får selvfølgelig også hun hjelp til jul.

Informasjonen **Heidi** fikk gjorde at hun valgte å gi umiddelbar hjelp til naboen. At den ansatte ga julehjelp til en person som ikke hadde søkt, viser at Frelsesarmeen jobber for å sikre at mennesker i økonomisk nød går julen i møte med færre økonomiske bekymringer. Ytterligere illustrerer det hvordan Frelsesarmeens hjelp skiller seg fra den offentlige. Å gi hjelp i Frelsesarmeen er en medmenneskelig og frivillig handling, noe som gjøres fordi de ønsker å hjelpe, og ikke fordi hjelpen er noe en har krav på. Det underbygger i henhold til Nuland (2008) at filantropi er selve fundamentet for Frelsesarmeens hjelpearbeid.

Bakgrunnen for at medarbeiderne velger å gi hjelp til mennesker som søker, handler også om at de opplever det slik at mange som ikke søker egentlig har et stort hjelpebehov. Det forklares med at for flere av de som ikke oppsøker hjelp, blir nøden for omfattende til at de evner å dekke eget forbruk gjennom julen. Til slutt har de ikke et annet valg enn å oppsøke

Frelsesarmeen. **Karoline** nevner en hendelse der en person ikke hadde søkt om julehjelp, men som opplevde å ikke ha nok midler til å klare seg gjennom julen. Da nøden ble for stor, tok personen kontakt:

Før jul i fjor var det en som ringte, vi var egentlig stengt og skulle ta juleferie. Han var helt desperat og hadde nesten ikke penger. Så da sa jeg at han måtte komme med en gang før jeg reiser hjem. Så da fikk han både mat og julegaver, så han var litt satt ut når han gikk ut døra herfra.

På grunn av omfanget av økonomisk nød, foretok **Karoline** en vurdering av at hjelpebehovet var så stort at personen skulle få julehjelp. Dette poengterer hvor viktig det er for medarbeiderne å handle etter kristne verdier og dele egne ressurser med de som har mindre. Å etterfølge kristne verdier og gi hjelp blir viktigere enn å overholde reglene. Handlingen kan også knyttes til **Karoline** oppfatter det slik at brukere har en høy terskel å søke julehjelp, og søknadsprosessen hever terskelen ytterligere. Hun tror derfor at mange opplever det som krevende å søke og lar heller være:

Det er nok en del som ikke kommer fordi de opplever det som et nederlag. Å komme inn døren og vite at noen andre kanskje sitter der. De er vel redd for at andre skal se ned på dem, at de blir sett på en spesiell måte.

Det at mange ikke søker er knyttet til at det å oppsøke Frelsesarmeen kan oppleves som skambelagt, noe som er i samsvar med Parsell & Clarkes (2022) funn om at det kan være skamfullt å spørre etter frivillig hjelp. Det kan forklares at ved å søke julehjelp blir en klar over ens underordnede posisjon i samfunnet og innforstått med at ikke etterfølger arbeidslinjas målsetninger om selvforsørgelse (jf. Fløtten, 2023a). Imidlertid er ikke det å få frivillig hjelp nødvendigvis skamfullt. **Heidi** gir uttrykk for at medlemmene av menigheten ikke opplever det som skambelagt å få julehjelp. Det har sammenheng med at streber de etter at medlemmene ikke skal kjenne på slike følelser:

Det er litt viktig for oss at vi tar vare på hverandre [...] For mange synes det er veldig vanskelig å ta i mot hjelp, og som synes det er veldig skambelagt. Og da kan det være lettere å ta i mot når de vet at vi vet.

At medarbeiderne aktivt arbeider etter at medlemmene ikke skal oppleve skam, viser at de i henhold til Parsell & Clarke (2022) benytter seg av refleksivitet. Det gjør de ved å yte hjelp uten at medlemmene må spørre og behandle hver mottaker med verdighet. De opplever at det

reduserer brukernes følelser av skam og at terskelen for å få hjelp blir lavere. Men veldedighetsmodellen for velferdssenteret er annerledes enn modellen for medlemmene, noe som reduserer medarbeideres refleksivitet. Siden brukerne selv må spørre om hjelp, kan prosessen oppleves som skamfull, da det poengterer deres underordnede posisjon i samfunnet.

Til nå har kapittelet vist at arbeidskonteksten til medarbeiderne i Frelsesarmeen flere fellestrekk med bakkebyråkrater i offentlige organisasjoner. Imidlertid er selve fundamentet for å gi frivillig og offentlig hjelp av forskjellig karakter. Når det gis hjelp i offentlige organisasjoner, er hjelpen obligatorisk i den forstand at det er noe en har krav på. Hjelpen gis for å aktivisere brukere, samtidig som de må etterfølge arbeidsrettede tiltak for å fortsette å få hjelpen. Hjelpen blir sett på som en ressurs som skal skaffe de deltakelse på arbeidsmarkedet, der det også forventes at brukere etterlever slike målsetninger (Solvang, 2016). Men den hjelpen som gis av Frelsesarmeen har karakter av veldedighet. De som gir og mottakerne av hjelpen blir del av et fellesskap, som består av normer om å gi hjelp og at de som har behov for hjelp kan stole på at de får hjelp. Å være medmenneskelig og ta kristne verdier til betraktning, blir viktigere enn å etterfølge kriterier for å gi hjelp. Hjelpen skal være et bidrag for å lindre nød.

## 5.2 Motivasjoner for å gi hjelp

Som presentert i teorikapittelet har Barman (2017) identifisert at motivasjoner for arbeid i humanitære organisasjoner er betinget av altruisme, egeninteresse eller gjengjeldelse. Selv om Barman fremstiller disse som konkurrerende perspektiver, vil jeg her vise hvordan slike motivasjoner ikke nødvendigvis er gjensidig utelukkende. Informantene er ofte drevet av en kombinasjon av motivasjoner.

Når jeg stilte spørsmålet om hvorfor de ønsker å jobbe i Frelsesarmeen svarte **Tone** at hun opplevde et kall til å hjelpe: «Du kan kalle det for et kall. Jeg hadde lyst til å være med å bidra til det jeg synes er veldig viktig å bidra med, som er mennesker som trenger det ekstra». Informanten gir uttrykk for et ønske om å jobbe i Frelsesarmeen på grunn av den verdien det gir å hjelpe andre. **Marit** har en lignende motivasjon for arbeidet. Hun vil yte en innsats i Frelsesarmeen, fordi det gir mulighet for å være tett på mennesker i sårbare livssituasjoner og hjelpe de over tid: «Jeg synes det er fint å være så individuelt tilstede i noen sitt liv. Å være en heiagjeng over tid [...] Jeg føler meg veldig heldig, fordi jeg får lov til å være så tett på

mennesker». Ved å komme tett på brukere, kan medarbeiderne vise omsorg overfor brukere. Akkurat det motiveres en annen informant av. **Kristin** ønsker å vise omsorg for å hjelpe andre til en bedre livssituasjon. Det kan forstås i lys av hennes utdanningsbakgrunn som sykepleier. Nå som hun er uføretrygdet, gir det frivillige arbeidet flere av de samme handlingsmulighetene som sykepleieryrket: «Også bor det vel i meg det med omsorgen, med valg av yrke og det at jeg ønsket å være frivillig».

**Tone, Marit** og **Kristin** ønsker alle å hjelpe ved å vise empati og omsorg for mennesker i sårbare livssituasjoner. I henhold til Batson i Eyigunlu (2023) kan det tolkes som altruistiske motivasjoner. Det forklares med at ved å gi frivillig hjelp føler informantene sympati med de som har en krevende livssituasjon og ønsker å utgjøre en forskjell for at de skal få en bedre livssituasjon. Andre informanter med lønnet arbeid gir også uttrykk for altruistiske motivasjoner for å hjelpe, når de trekker fram at de gjerne bruker fritiden sin til å hjelpe. Det er gjeldende for **Karoline**. Hun er frivillig fordi hun ønsker å bidra til organisasjonen utover det lønnende arbeidet: «Jeg har jo vært frivillig her selv og er det av og til fortsatt (...). Synes det er kjekt jeg, det å kunne være med å hjelpe folk».

I teorikapittelet ble det belyst at motivasjoner for humanitært arbeid kan være et resultat av egeninteresse (jf. Barman, 2017). **Bente** er typisk for en slik motivasjon, når hun gir uttrykk for at hun gjør arbeidet for sin egen del:

Du føler deg mer tilfreds, du føler det at du betyr noe og det du gjør betyr noe for noen andre. Det er på mange måter veldig egoistisk, fordi jeg gjør det for min egen del. Altså jeg gjør jo ikke det, men det er givende fordi jeg får noe tilbake

For **Bente** blir det å gi hjelp en måte å oppfylle personlige behov for, da det gir opplevelse av mestring og god selvfølelse. I likhet med respondentene i Logas (2010) studie, opplever hun økt livskvalitet av det frivillige arbeidet, som har bakgrunn i at hun føler at hun betyr noe for noen og er til nytte for noen. En lignende motivasjon for arbeidet har **Heidi**. Hun er takknemlig for at hun kan jobbe i Frelsesarmeen: «Det er godt å få ha det som jobb, tenk å få gjøre dette som jobb, det er jo fantastisk». Det kan tolkes som at arbeidet gir henne økt livskvalitet. Det støtter Barmans (2017) antakelse om at veldedighetsarbeid kan fysisk og psykisk velvære. Motivasjonene til **Bente** og **Heidi** kan derfor tolkes som motivasjoner av egeninteresse, ettersom arbeidet gir de personlig gevinst. Men i samsvar med Batson i Eyigunlu (2023) har informantens motivasjoner av egeninteresse også en dimensjon av



altruisme ved seg, da motivasjoner av egeninteresse oppstår av et ønske om å hjelpe. **Anne** illustrerer det på en god måte: «Det gir mye å kjenne på at du har gjort noe for noen andre [...] Da sitter jeg igjen med en følelse av at jeg har gjort noe bra i dag også». Hun gir uttrykk for en underliggende altruistisk motivasjon for arbeidet. Men ved å hjelpe, oppstår motivasjoner av egeninteresse, siden arbeidet gir henne opplevelsen av å ha nytteverdi.

En tredje motivasjon som identifiseres blant informantene er knyttet til gjengjeldelsesprinsippet (jf. Barman, 2017). Tidligere i kapittelet ble det belyst at gjengjeldelse av gaver ikke er en forpliktelse i Frelsesarmeen som følge av det kristne og filantropiske fundamentet til organisasjonen. Imidlertid er det tydelig at informantene ikke ønsker at brukere skal gjengjelde gaver i økonomisk omfang, men snarere med å vise takknemlighet for hjelpen som gis. **Anne** trekker fram at mange gjør det: «For de fleste er jo veldig takknemlige og glade for hjelpen. Så det føles veldig godt». Det samsvarer med Habermanns (2007) sitt funn om at takknemlighet er en form for gjengjeldelse i humanitære organisasjoner. Når **Anne ser** hvor mye brukere setter pris på hjelpen og hvilken forskjell det gjør i deres liv, forsterkes motivasjonene for arbeidet. Men siden hjelpen mottakerne ikke er forpliktet til å gi tilbake, opplever medarbeiderne også brukere som ikke gjengjelder gavene med takknemlighet. Blant annet trekker **Kristin** fram hendelser der brukere har vært misfornøyde med hjelpen hun gir: «Noen synes at tilbudet kunne vært annerledes. Det er alltid noen som vil reagere og alltid noen som har noe å kritisere». Hun gir uttrykk for at motivasjonen for arbeidet svekkes når brukere ikke er fornøyde med hjelpen som gis. I henhold til det er det at mottakere gjengjelder gaver med takknemlighet en viktig kilde til at medarbeiderne får motivasjon til å arbeide i Frelsesarmeen. Det kan handle om at takknemlighet bekrefter for medarbeiderne at hjelpen har verdi for brukeren, noe som gir en god selvfølelse for den som hjelper.

### **5.3 Å håndtere følelser knyttet til å hjelpe andre**

I teorikapittelet tok jeg utgangspunkt i Hochschilds (1983) perspektiv om emosjonelt arbeid, for å belyse hvordan ansatte og frivillige i frivillige organisasjoner håndterer følelsene sine når de yter hjelp. Intervjuene belyser at det oppstår en rekke følelser som medarbeiderne i Frelsesarmeen må håndtere når de gir hjelp til mennesker i krevende livssituasjoner. I henhold til Eschenfelders (2012) funn om at ansatte og frivillige får en emosjonell tilknytning til arbeidet, viser studien at emosjonell tilknytning oppstår blant informantene når de viser

empati overfor brukeres behov og følelser. Som følge av at de møter brukere med forståelse og medmenneskelighet, forteller **Bente** at brukere ofte åpner seg opp om den livssituasjonen de står i:

Men samtidig når du er med i Frelsesarmeen, som jeg også vil tro at det er i andre kirkesamfunn, så vil de åpne seg opp for deg. Spesielt når du har vært med i lang tid, så blir du en konstant som de har tillit til.

Ettersom brukere åpner seg opp for **Bente** oppstår en rekke følelser som hun må håndtere i sine arbeidsoppgaver. Hun forklarer det med at hun får innsyn i hvor krevende brukerne egentlig kan ha det: «Hvis du vil leve et liv i uvitenhet om hvordan verden er, bør du ikke begynne i Frelsesarmeen. Du kan jo selvfølgelig gå her uten å engasjere deg sånn i folk, men det klarer jeg ikke å la være». Det virker som **Bente** trives med at brukere åpner seg opp for henne, og at hun knytter positive følelser til det. For henne gir det glede å være nær brukere, vise medmenneskelig og hjelpe de. Det støtter Eschenfelders (2012) funn om at lidenskap for arbeidet bidrar til at frivillige og ansatte knytter positive følelser til arbeidet.

Selv om medarbeiderne uttrykker at det er meningsfullt å yte hjelp, forteller noen at det kan være krevende. Som nevnt i teorikapittelet innebærer humanitært arbeid at ansatte og frivillig ikke bare får være vitne til at brukere får en lettere livssituasjon. De må også konfrontere brukeres frustrasjoner og traumer (jf. Rush et al., 2022). Dette kjennetegner også arbeidskonteksten til informantene. For **Anne** handler det om at hun jobber tett på mennesker som har få økonomiske ressurser. Når hun pakker og deler ut mat må hun stå i mange krevende situasjoner: «det er selvfølgelig tøft når du skjønner at andre ikke har penger til mat eller har andre utfordringer». **Tone** har også fått kjenne på ubehagelige følelser. Hun har hjulpet til på *Ukrainakafé* helt siden den første strømmen av ukrainske flyktninger. Mange av flyktningene har hatt behov for å meddele sine historier om tilstandene i Ukraina og om hvordan flukten var. Å lytte til slike historier har vært tøft:

Det har jo vært litt vondt å se folk som kommer direkte fra tøffe krigsopplevelser [...] Også er det gjerne mødre som kommer alene og som gjerne har den eldste sønnen og mannen nede i Ukraina [...] Selv om de virker veldig tapre, så kan man se at de er preget av å være gjennom ting.

Refleksjonene viser som hos Allen & Augustin (2021) at det kan oppstå emosjonelle belastninger for ansatte og frivillige i Frelsesarmeen. For informantene kan det være noen

utfordringer med å vise emosjonelt engasjement, samtidig som de unngår å bli overveldet av følelsene og situasjonene de møter. Som Wollebæk et al. (2015) har belyst kan frivillig arbeid gi fysiske og psykiske helsemessige konsekvenser. Ved å se det i sammenheng med arbeidskonteksten til medarbeiderne i Frelsesarmeen, kan helsemessige konsekvenser komme av at arbeidet er tungt, hektisk og emosjonelt krevende. **Tone** forsøker derfor å sikre at de emosjonelle belastningene ikke blir for store, bant annet ved å ikke ha et for høyt arbeidstempo. Når hun koordinerer arbeidet til de frivillige, forsøker hun å ta hensyn til den enkeltes frivilliges behov. Hun prøver å ha mange nok frivillige på tilbudene med stor etterspørsel, samtidig som at hun er opptatt av å ikke pålegge frivillige for mange arbeidsoppgaver:

De frivillige har også ulik kapasitet. Noen kan klare å være med to timer, noen kan klare å være med hver gang, noen kan være med annenhver måned [...] Jeg er litt opptatt av at ingen frivillige skal bli utbrent. Vi har jo de som kan slite seg helt ut om de vil, fordi det er så mye de vil gjøre, men da stopper jeg dem.

Dette illustrerer i lys av Trætteberg et al. (2020) betydningen av ha nok frivillige for å drifte frivillige organisasjoner. For Frelsesarmeen er det å ha nok frivillige essensielt da det legger til rette for at frivillige trives, samtidig som det reduserer arbeidspresset. Likevel kan det være noen utfordringer med å etterleve ønsket om å ha et lavt arbeidspres, når etterspørselen etter hjelpen er høy. **Kristin** gir innsikter i at det praktiske arbeidet i forbindelse med det høye trykket av ukrainske flyktninger var emosjonelt krevende. Hun opplevde at hun og andre frivillige fikk et stort arbeidspres, da de ble tildelt mange arbeidsoppgaver for å stelle i stand *Ukrainakafé*. Stresst som hun opplevde reduserte trivselen og motivasjonen for arbeidet:

Det hadde litt med at noen fikk betalt for jobben og de bare stod og vaste og pratet. Mens vi frivillige stod på kjøkkenet fordi det var mye å gjøre. Da ble det litt sånn nå er det nok.

Det viser i likhet som hos Trætteberg (2020, s. 57) at knapphet på frivillige kan føre til at belastningen på den enkelte blir for stor. Siden det var få menneskelige ressurser på tilbudet, ble det for mange arbeidsoppgaver på **Kristin**. Når belastningene ble for store for henne, oppstod negative assosiasjoner til arbeidet. Det samsvarer ytterligere med Eschenfelders (2012) funn om at investering i frivillig arbeid kan gi negative følelser. Riktignok er informantene oppmerksomme på de emosjonelle belastningene arbeidet kan medføre, slik at

de anvender metoder for å beskytte seg selv. Det viser i henhold til Allen & Augustin (2021) at medarbeidere tar i bruk metoder for å håndtere krevende aspekter ved arbeidet. Dermed unngår de at negative følelser tar overhånd. For **Kristin** var en metode for å redusere arbeidspresset å slutte å være frivillig på *Ukrainakafé* for å ta vare på helsen sin.

Andre informanter tar i bruk metoder for å håndtere krevende følelsene knyttet til å hjelpe andre. Når **Karoline** først begynte å jobbe i Frelsesarmeen opplevde hun det som vanskelig å distansere seg fra følelsene da arbeidsdagen var omme. Å være med på juleutdelingen vekket følelser av frustrasjon og maktesløshet hos henne, som var vanskelig å legge fra seg når hun selv skulle feire jul samme år: «Første gang jeg var med på juleutdeling, så var ikke julefeiringen veldig god etterpå [...] fordi man ble klar over hvordan folk egentlig har det». Ettersom de negative følelsene gikk på bekostning på hennes psykiske helse, tok hun grep for å håndtere de emosjonelle belastningene. En metode ble å snakke om følelsene sine til andre medarbeidere:

Men så lærer man seg å distansere seg litt fra det, det blir en måte å håndtere det på. Du kan ikke ta med deg alle sørger under huden og i heimen. Så du blir nødt til å sette en strek foran deg og si at nå må jeg på jobb. Men du har jo lyst til å grine av og til, fordi alle har det ikke like greit [...] Så vi ansatte må ofte snakke sammen etter stengetid.

**Karoline** lærte seg å legge fra seg arbeidet når arbeidsdagen var over, ved å anerkjenne følelsene sine og bearbeide de ved å snakke med medarbeiderne sine. Det støtter Eschenfelders (2012) funn om at forholdet mellom medarbeidere i frivillige organisasjoner er viktig for å håndtere emosjonelle belastninger. Denne gjennomgangen viser derfor at det er nødvendig for ansatte og frivillige i Frelsesarmeen å håndtere emosjonelle belastninger, for å opprettholde motivasjon og trivsel. Ved å klare det, ønsker de å fortsette å yte hjelp til mennesker i vanskelige livssituasjoner.

## 5.4 Avslutning

Arbeidskonteksten i Frelsesarmeen har likhetstrekk med arbeidet til bakkebyråkrater i offentlige organisasjoner. De benytter seg også av kriterier og skjønn for å bestemme hvem som skal få hjelp (jf. Lipsky, 2010). Medarbeidere i Frelsesarmeen har i utgangspunktet et stort handlingsrom, på grunn av den åpne og uformelle organisasjonsstrukturen som frivillige

organisasjoner er kjennetegnet av (jf. Lorentzen, 1994). Men frivillige organisasjoner har også en begrenset ressurstilgang (jf. Arnesen, 2020). Som følge av begrenset ressurstilgang har Frelsesarmeen kriterier for hvem som kan få hjelp, noe som ikke støtter Lorentzens (1994) og Habermanns (2007) forståelse av at frivillig hjelp er betingelsesløs og ikke består av forstyrrende elementer. Informantene opplever det slik at kriterier for å få nødhjelp, sikrer at de mest størst hjelpebehov får hjelp, og der av bidrar de til å lindre nøden i samfunnet. Som nevnt er det en viktig målsetning for Frelsesarmeen. Til felles med bakkebyråkrater foretar derfor medarbeiderne valg om hvem som kan få hjelp, for å realisere organisasjonens målsetninger (jf. Lipsky, 2010). Følgelig er det slik at når mennesker klarer å ivareta seg selv på andre måter, skal ikke Frelsesarmeen gi nødhjelp. Så på tross av en åpen organisasjonsstruktur, gir altså ikke organisasjonen hjelp til absolutt alle.

I motsetning til offentlige organisasjoner har ikke Frelsesarmeen plikt til å hjelpe mennesker i krisesituasjoner. Som Halvorsen et al. (2019) har belyst har det offentlige tjenesteapparatet plikt til å hjelpe mennesker i krisesituasjoner ved å blant annet gi nødhjelp. Frelsesarmeen har ikke plikt til å gi ut nødhjelp, men gir likevel slik hjelp til mennesker med et hjelpebehov i Bergen. Bakgrunnen for det er at Frelsesarmeen er grunnlagt på et filantropisk fundament. Så selv om de ikke er pliktet til å hjelpe, ønsker de å gi hjelp der det trengs (jf. Nuland, 2008, Barman, 2017). Derfor er det også slik at selv om Frelsesarmeen har kriterier, er ikke prosedyrene omfattende. For de ansatte og frivillige er det viktigere å hjelpe mennesker i nød, fremfor å etterfølge regelverket. Det kan forstås i lys av de er en kristen organisasjon, og medarbeiderne opplever det slik at de skal dele med de som har mindre. Følgelig kan mennesker som trenger akutt hjelp, få hjelp umiddelbart. Det filantropiske grunnlaget til Frelsesarmeen bidrar derfor til at hjelpen utgjør en umiddelbar forskjell i livene til brukere, ved å dekke grunnleggende fysiologiske behov i dagliglivet og før juletider.

Hjelpen som gis av de ansatte og frivillige i Frelsesarmeen er også av emosjonell karakter. I henhold til Hochschild (1983) er Frelsesarmeen en arena for emosjonelt arbeid. Selv om informantene opplever arbeidet som givende, er det også krevende. Følgelig er det viktig å balansere følelsesmessige aspekter ved arbeidet for å opprettholde motivasjon og trivsel i Frelsesarmeen. Da oppleves arbeidet som mer meningsfullt enn emosjonelt belastende. I Wollebæk et al. (2015) sin studie om frivillig motivasjon, ser forfatterne at når frivillige opplever at nytten av arbeidet overstiger kostnadene de oppfatter at arbeidet har, ønsker de å fortsette med arbeidet. Det er også gjeldene for informantene. De opplever at nytten av

arbeidet, altså det som er givende med å hjelpe brukere til å få en bedre livssituasjon, overveier de emosjonelle kostnadene ved arbeidskonteksten. Noe som gir motivasjon til å fortsette å jobbe eller være frivillig i Frelsesarmeen.

## 6.0 Frelsesarmeens versus det offentliges rolle i dyrtid

Kapittelet vil belyse hvilken rolle Frelsesarmeen har for å hjelpe mennesker rammet av fattigdom under dyrtid. Her vil jeg belyse hvordan medarbeiderne oppfatter at den økonomiske nedgangstiden har ført til endringer i forholdet mellom offentlig og frivillig velferdsproduksjon. Det begynner med å gjøre rede for hvordan informantene opplever endringer i hjelpebehov og hva slags hjelp som blir etterspurt. Så diskuteres årsaker til hvorfor slike endringer har oppstått, ved å belyse utfordringer det offentlige og frivillige tjenesteapparatet står overfor under dyrtid. Kapittelet avsluttes med en diskusjon av informantenes tanker om hvilken rolle de ønsker å ha i den norske velferdsmodellen for å hjelpe mennesker rammet av fattigdom.

### 6.1 Endringer i hjelpebehov

Som nevnt innledningsvis har forskere rettet søkelys på at frivillige organisasjoner har fått økt pågang på sine hjelpetilbud de seneste årene (jf. Fløtten et al., 2023a). Tendensen er også gjeldende for Frelsesarmeen Bergen. **Heidi** forteller at organisasjonen har opplevd en økt pågang, og at mange nye mennesker henvender seg til organisasjonen for å få hjelp: «Vi merket mye i fjor, og det er fortsatt folk som spør for første gang som ikke lenger får det til å gå rundt. Vi får veldig mange henvendelser». For å forklare hvorfor organisasjonen har opplevd en endring i hjelpebehovet, peker samtlige av medarbeiderne på pågangen som en konsekvens av at flere har blitt rammet av sosial og økonomisk nød under dyrtid. Som **Karoline** forklarer er det økende hjelpebehovet en følge av at flere har fått økte levekostnader: «Nå har strømmen roet seg ned litt igjen, men i en periode var det kjempe høye strømregninger, men nå er det matpriser og renter som går opp og opp».

Innledningsvis belyste jeg at effektene av dyrtid ikke er jevnt fordelt i samfunnet (se kap. 1.1.1). I likhet med With (2023) som belyste at husholdninger med lavinntekt har fått utfordringer med å betale alle utgiftsposter, oppfatter medarbeiderne at de med lavinntekt i størst grad rammes av økte levekostnader. **Bente** forstår det slik at husholdninger med lavinntekt ofte har mange faste utgifter og bruker de resterende midlene på nødvendige forbruksvarer. Men når levekostnadene øker, må de prioritere å betale løpende utgifter først. Da er det ikke nødvendigvis igjen nok midler til å dekke resterende forbruk:

De som sitter med relativt lave inntekter har så mye bundet opp i faste utgifter [...] Når det da, sånn som nå, når strømprisene går opp, rentene går opp, når alt går opp, må prisene på mat og husleie gå opp [...] og da går alt opp og det er ingenting å ta av. Da må de få hjelp.

Som **Bente** gir uttrykk for, har ikke husholdninger med lavinntekt mange utgifter de kan redusere på. De har dermed begrenset med midler å kjøpe mat og andre forbruksvarer for. Poppe & Kemson (2022) har belyst at husholdninger med lavinntekt må foreta prioriteringer i forbruket sitt for å tilpasse seg økte levekostnader (se kap. 1.1.1). I likhet med det impliserer sitatet at mennesker nedprioriterer varer som inngår i et normalt forbruk, og må derfor oppsøke Frelsesarmeen for hjelp til å dekke grunnleggende fysiologiske behov.

Medarbeiderne opplever også at flere har fått fattigdomsrisiko under dyrtid, noe som de forklarer med at brukersammensetningen hos Frelsesarmeen har endret seg. **Bente** forteller at tidligere har de hatt stor pågang av tradisjonelle grupper som er utsatt for fattigdom: «Det har vært veldig stabilt på de samme gruppene, som innvandrere, enslige forsørgere, folk med alkohol eller rusproblemer og uføretrygdede». Dette er også Gautun et al. (2005, s. 36) finner i sin studie. I 2004 var fattigdom hovedsakelig begrenset til mennesker med rusproblemer, uføretrygdede og mottakere av sosialhjelp. Men ifølge informantene begrenser ikke sosial og økonomisk nød seg ikke til disse gruppene lenger. **Tone** forteller at mennesker som aldri har oppsøkt organisasjonen før, har under dyrtid fått et hjelpebehov: «Nå er det andre grupper, gjerne de som ikke gikk til oss før. Gjerne folk som kan slite med økonomien, men som tidligere klarte seg». **Anne** oppfatter at de nye brukerne er «vanlige» mennesker med lønnet arbeid, men at lønnen ikke strekker til for å håndtere økte levekostnader:

Det er mange du ikke ville trodd hadde behov for hjelp fra oss [...] helt vanlige folk som meg og deg [...] Det er folk som jeg oppfatter at har en full jobb, men som likevel ikke klarer å få økonomien til å gå rundt.

Som nevnt innledningsvis er det ikke nødvendigvis tilstrekkelig under dyrtid å være i lønnet arbeid for å verne seg mot fattigdom (se kap. 1.0). Det er også noe informantene forteller om. Blant annet er **Bente** bekymret for økningen i andelen familier som oppsøker Frelsesarmeen. Hovedsakelig gjelder det familier med en-inntekt som opplever utfordringer med å få endene til å møtes, men familier med to-inntekt rammes også:



Nå melder velferdssenteret om at de som klarte seg med en inntekt før, men det gikk akkurat rundt [...] de klarer ikke det lenger. Og nå er det de familiene med to inntekter som begynner å komme [...] Det er skremmende at når man har to inntekter så har man ikke lenger råd.

Fløtten et al. (2023a, s. 29) finner også i sin studie at en stor andel av mottakere av frivillig hjelp har barn. Ved å tolke det i lys av funnene, kan det virke som at dyrtid har ført til at flere barnefamilier har fått fattigdomsrisiko og trenger frivillig hjelp i større grad enn tidligere. I tillegg til det sliter lavinntektshusholdninger mer enn tidligere. Men hva slags hjelp etterspør de som oppsøker Frelsesarmeen under dyrtid?

### 6.1.1 Et enormt matbehov

Da jeg stilte informantene spørsmålet om hvilke hjelpebehov de opplever under dyrtid, ga de uttrykk for et enormt behov for mathjelp. Tidligere har jeg belyst at mange opplever vansker med å sikre trygg og ernæringsmessig mat, og at flere rammes av matfattigdom i den økonomiske nedgangstiden (jf. Fløtten et al., 2023b, Poppe & Kemson, 2022). I likhet med disse studiene ser også medarbeiderne antydninger til matfattigdom i Bergen. Det forklarer de med en stor økning av mennesker som oppsøker matutdelingen. **Anne** forteller at antallet omtrent har doblet seg under dyrtid: «Når jeg begynte der var det rundt 30 til 40, men nå har de nesten doblet seg. Det er rundt 70 til 80 som kommer på hver matutdeling». Den økende matfattigdommen Frelsesarmeen opplever, forklares medarbeiderne med at befolkningen har fått økte levekostnader. **Tone** forteller om renteøkninger og prisøkning på strøm som viktige årsaker: «Når strømregningene og rentene steg merket vi det med en gang. Det var flere som hadde behov for mat». Den økte pågangen Frelsesarmeen kan derfor tolkes som at om at flere har fått en svekket evne til å sikre nok mat til seg selv og familien deres.

Frelsesarmeens behov for tilgang på mat øker ved høy etterspørsel etter mathjelp. Tidligere nevnte jeg at samarbeidet med Matsentralen er grunnleggende for å sikre at Frelsesarmeen har nok mat å dele ut til de som oppsøker utdelingen (se kap. 4.1). Men under dyrtid har det oppstått utfordringer med å få tak i nok mat fra Matsentralen for å imøtekomme det enorme matbehovet. Som **Bente** forteller har Frelsesarmeen mindre mat å hente ut fra Matsentralen under dyrtid enn tidligere: «Matsentralene opplever at det ikke er mat, at det er tomt, at det er vanskelig å få mat. Det er jo et tegn. Det skulle jo vært nok mat [...] nå får vi ikke tak i nok». Redusert tilgang på overskuddsmat fra Matsentralen forklarer informantene med økende

matfattigdom og at nye aktører har startet opp matutdeling. På landsbasis har Fløtten et al. (2023b) observert at mange nye aktører har begynt med matutdeling under dyrtid, for å bidra i kampen mot matfattigdom. Dette er også gjeldende lokalt i Bergen. **Karoline** forteller at nye aktører har startet opp med matutdeling for å lindre den synlige nøden i samfunnet: «I Bergen generelt er det mange som driver med matutdeling, både å dele ut mat og klær». Når flere aktører starter opp matutdeling og inngår samarbeid med Matsentralen, får organisasjonen flere aktører å gi ut til. Matsentralen har selv uttalt seg om at de får mange forespørsler fra frivillige aktører som ønsker å hente mat (Matsentralen, 2023). En konsekvens av det er Frelsesarmeen kan hente ut mindre mat. I lys av det forteller **Karoline** at det uvisst hvor mye mat de kan forvente å få fra Matsentralen fra uke til uke: «det er veldig variabelt hva vi får fra de dessverre. Men det er bonus på toppen av det vi har av basisprodukter».

Overskuddsmat fra Matsentralen er altså en bonus på toppen av det de kjøper inn for egne midler, men samarbeidet med Matsentralen er viktig for å skape økonomisk forutsigbarhet for driften av matutdelingen. Økt pågang i kombinasjon med mindre mat å hente fra Matsentralen, kan medføre at Frelsesarmeen får økonomiske problemer med å drifte tilbudet. Det kan utfordre Frelsesarmeens målsetninger om å lindre nød i velferdssamfunnet, noe som kan forklares med at det ikke blir nok mat å dele ut til alle som de opplever at bør få mathjelp, eller at hver mottaker får mindre mat fra Frelsesarmeen.

### **6.1.2 Utvidet ansvar for å hjelpe mennesker rammet av fattigdom**

Flere av medarbeiderne forstår det slik at økende fattigdom under dyrtid har ført til at Frelsesarmeen har fått en utvidet rolle i velferdssamfunnet for å verne om levekårene til fattige. **Anne** forklarer det med at behovet for mathjelp har økt. Hun fremhever at det tidligere har vært det offentlige tjenesteapparatets ansvar, men under dyrtid har Frelsesarmeen måtte hjelpe flere enn tidligere med å sikre grunnleggende økonomisk trygghet:

Det bør jo egentlig ikke være slik at vi skal sikre mat til folk. Det burde staten sørge for at folk klarer å skaffe på egenhånd. Egentlig skal alle ha så de klarer seg, men så er det ikke slik da [...] For strengt tatt skulle det ikke ha vært nødvendig for noen å stille seg i matkø for å få mat.

Boje (2008) har belyst at frivillig sektor kan løse utfordringer velferdsstaten står overfor. Når det kommer til matfattigdom under dyrtid, kan sitatet til **Anne** tolkes som at Frelsesarmeen

har fått en viktig rolle for å sikre tilstrekkelig med mat for mennesker i økonomisk og sosial nød under dyrtid. Hjelpen blir dermed et viktig bidrag for å løse de problemene den norske velferdsmodellen nå står overfor. At slike velferdsutfordringer har oppstått forteller **Heidi** at handler om det offentlige ikke bidrar nok for å imøtekomme den økende fattigdommen:

Sånn som det er nå fyller vi inn der jeg opplever at det offentlige ikke bidrar nok. Folk opplever at det er vanskelig å få økonomisk hjelp, at det er lang behandlingstid eller at de ikke blir forstått [...] jeg vet at vi har vært med og hjulpet i enkelttilfeller med å betale regninger for ellers blir de kastet ut.

I politiske diskusjoner om å øke frivillig velferdsproduksjon, har det blitt argumentert for at økonomiske nedgangstider gir press på offentlig velferdsproduksjon (se kap. 2.1.4). I henhold til det kan intervjuene indikere at det offentlige tjenesteapparatet har blitt satt under press i dyrtid. Trætteberg & Sivesind (2015) har belyst at frivillige organisasjoner har viktige roller i velferdssamfunnet, fordi de opererer på et alternativt verdigrunnlag. De kan derfor levere tjenester der de trengs og ha høy kvalitet på tjenestene sine. I likhet med det viser disse funnene at det kristne verdigrunnlaget til Frelsesarmeen gjør at medarbeiderne kan levere tjenester de trengs, som under dyrtid handler om å lindre økonomisk og sosial nød ved å gi nødhjelp. Som følge av det utgjør Frelsesarmeen viktige roller for å sikre grunnleggende trygghet under dyrtid. Imidlertid er det slik at NAV skal kunne gi rask hjelp, i form av nødhjelp (se kap 1.1.3). Hvorfor er det da slik at den offentlige hjelpen ikke er tilstrekkelig under dyrtid?

## 6.2 Svikt i NAV?

**Karoline** forteller at mange som oppsøker Frelsesarmeen for hjelp, også har et forhold til NAV: «Mange får hjelp fra Nav, men trenger oss allikevel». Dette er også noe Fløtten et al. (2023a, s. 31-33) belyser i sin studie. De fant at flertallet som mottar frivillig hjelp er stønadsmottakere og har svak tilknytning til arbeidsmarkedet. Hvorfor er det slik at brukere av NAV, også trenger hjelp fra frivillige organisasjoner? For å forklare hvorfor dyrtid gir press på offentlig velferdsproduksjon, vil jeg diskutere begrensningene ved NAV.

### 6.2.1 Ytelsesnivåer i utakt med prisstigningen

Debatten om aktiveringspolitikk og stønadsnivåer er av relevans for å forklare hvorfor brukere av NAV oppsøker Frelsesarmeen for hjelp (se kap. 1.1.3). Mange som oppsøker Frelsesarmeen for hjelp har svak tilknytning til arbeidsmarkedet. Offentlige inntektssikringsordninger sikrer derfor deres livsgrunnlag. Flere av medarbeidere forstår det slik at det offentlige tjenesteapparatet ikke evner å sikre en forsvarlig levestandard til brukere. De gir uttrykk for at stønadsnivåene er for lave. Ifølge **Tone** er en konsekvens av at ytelsesnivåene er for lave at brukere får økonomiske bekymringer og svekkede levekår:

Man kan jo stille spørsmål ved de nye behovene som vi ser nå, om de får nok støtte til livsopphold fra Nav ut fra hvor høye regninger det har blitt på strøm og andre ting. Av og til kunne de behovene vi dekker ha staten dekket på andre måter.

Under dyrtid har det blitt aktualisert at stønadsnivåene ikke følger prisstigningen i samfunnet. Blant annet har Fløtten et al. (2023a, s. 45) belyst at matkøer utenfor frivillige organisasjoner må forstås i lys av ytelsesnivåene på inntektssikringsordningen. Mange strever med å klare seg på inntekten fra offentlige ytelser. **Bente** er bekymret over at ytelsesnivåene ikke følger prisstigningen under dyrtid. Hun anser det som problematisk at prisene øker mer enn inntektene fra Nav: «Veldig mange av de som sitter i klisteret får ikke lønnsøkning, fordi de ikke har lønn. Alle ytelsene beveger seg ikke i takt med prisstigningen som vi opplever nå». Funnene kan tolkes som at når det er slik at når inntektssikringsordningene ikke evner å sikre brukers livsgrunnlag under dyrtid, må de oppsøke Frelsesarmeen for å få nødhjelp. Under dyrtid kan det altså ha blitt vanskelig for stønadsmottakere å kun klare seg på offentlige ytelser.

### 6.2.2 Brukere som ikke får hjelpen de trenger

Ettersom mange brukere av NAV benytter seg av Frelsesarmeens hjelpetilbud, stilte jeg informantene spørsmål om deres oppfatninger av det offentlige tjenesteapparatet. Både de frivillige og ansatte trekker fram flere negative enn positive erfaringer. At slike erfaringer kommer tydeligst fram kan forklares med at brukere ofte oppsøker hjelp hos Frelsesarmeen, fordi det offentlige ikke evner å gi brukere den hjelpen de trenger. **Karoline** har en forståelse av at NAV ikke klarer å hjelpe brukere som følge av at de har en byråkratisk organisasjonsstruktur: «De har sikkert veldig firkantede bokser, hvor alle skal inn i hver boks. Det blir for mye byråkrati [...] det er så mange skjemaer [...] de (brukere) skjønner ikke og

forstår ikke hva det går i». Hun gir et eksempel der den byråkratiske organisasjonsstrukturen til Nav, har medført at brukere ikke har fått hjelp. Hun forteller om en bruker som hadde behov for umiddelbar hjelp, og som derfor henvendte seg til NAV:

Et eksempel er ei som kom innom og spurte om mat, fordi hun hadde søkt nødhjelp hos Nav [...] hun måtte dokumentere inntekter og utgifter de tre siste månedene [...] Folk opplever Nav som veldig rigide, og synes det er vanskelig å forholde seg til dem.

Ifølge **Karoline** opplevde brukeren det å søke nødhjelp hos NAV som en krevende prosess, da hun måtte dokumentere utgifter og inntekter over en lengre tidsperiode. Kombinasjonen av at det var en omfattende prosess å dokumentere alt og at hun hadde behov for umiddelbar hjelp, gjorde at hun ga opp å søke hjelp hos NAV. Hun valgte istedenfor å dra til Frelsesarmeen. Eksempelet viser at brukere kan oppleve møter med saksbehandlere på NAV som krevende. Lignende erfaringer kommer også fram hos Fløtten et al. (2023a, s. 45). De ansatte i frivillige organisasjoner, som forfatterne intervjuet, fortalte om personer som ikke kvalifiserer for hjelp fra NAV eller at de har hatt dårlige erfaringer med saksbehandleren sin. Ved å se det i lys av sitatet kan hjelpetrengende oppfatte det som lettere å oppsøke frivillige organisasjoner for hjelp, enn å forsøke å få hjelp på nytt fra NAV.

Øversveen & Forseth (2018, s. 16) har belyst at krevende møter med NAV kan ha konsekvenser for brukeres oppfatninger av seg selv. Det kan blant annet gi lav selvtillit og usikkerhet. Informantene forteller om hendelser som samsvarer med det. Blant annet forteller **Marit** at mange brukere som har hatt vanskelige erfaringer med NAV sitter igjen med svekket selvfølelse:

Det er ofte personer som har et forhold til NAV. Ofte et negativt forhold til NAV fordi de er lei av å være kasteball i systemet [...] hvis du har litt språkvansker blir det vanskelig og ikke så motiverende. Du føler deg ikke akkurat så smart, flink eller ressurssterk og da er det ofte lettere å gi opp.

Brukere av NAV oppsøker ikke bare Frelsesarmeen av egen vilje. Et gjennomgående tema i datamaterialet er at saksbehandlere på NAV-kontor henviser brukere til Frelsesarmeen. **Mona** forteller at hun har snakket med brukere som har blitt fortalt av saksbehandlere at de kan oppsøke matutdelingen til Frelsesarmeen for å få mat: «Kollegaene mine i velferdssenteret har sagt at kommunen sender folk til dem, slik at de på velferdssenteret må hjelpe til for at de på NAV skal få nok mat». Dette er også noe Fløtten et al. (2023a, s. 42) trekker fram i sin studie.

Mennesker i nød oppsøker frivillige organisasjoner for hjelp, fordi saksbehandlere på NAV har bedt de om å ta kontakt. Det kan være vanskelig å si noe om hvorfor saksbehandlere på Nav henviser brukere til Frelsesarmeen, da jeg ikke har intervjuet NAV-ansatte. Men fra informantenes perspektiver kan det tolkes som at Nav ikke kan hjelpe i enkelte tilfeller. **Bente** forteller at har et stort omfang av saksbehandling eller at kriteriene for å motta økonomiske stønader ikke er oppfylt. En løsning for saksbehandlere når de selv ikke kan hjelpe, blir derfor å følge brukere til Frelsesarmeen:

Jeg har hørt at andre har sagt det at når folk kom til Nav eller sosialkontoret for å få hjelp, så enten hadde de ikke søkt i tide eller falt utenfor noen kriterier. Når Nav ikke kunne hjelpe så var det enkelte ganger saksbehandlere fulgte folk til Frelsesarmeen sitt velferdssenter for at de kunne få hjelp der.

Selv om NAV har en ordning for å hjelpe i krisesituasjoner (nødhjelp) kan det virke som at det er selve prosessen med å søke hjelp, snakke med saksbehandlere og navigere seg rundt i NAV, som gjør at det oppleves som vanskelig å få hjelp. I andre tilfeller blir det vanskelig for saksbehandlere å hjelpe fordi kriterier for å få nødhjelp eller andre ytelser ikke er oppfylt.

### **6.2.3 Har terskelen for å oppsøke Frelsesarmeen blitt for lav og terskelen for å oppsøke NAV blitt for høy?**

Intervjuene gjør det tydelig at mennesker som ikke opplever å få hjelp fra NAV, føler seg nødt til å ta kontakt med Frelsesarmeen. I slike tilfeller blir Frelsesarmeen i henhold til Stjernsø & Saltkjel (2008) velferdsstatens siste sikkerhetsnett. Årsaken til at Frelsesarmeen får en slik rolle forklarer **Heidi** med at det er en oppfatning i befolkningen at de kan oppsøke organisasjonen, dersom de ikke får hjelp fra det offentlige:

Jeg mener ikke at kommunen og Nav ikke ser mennesket, men etter at de har vært hos de så ser vi jo de ofte. Det kan være folk som er her allerede. Det er jo litt sånn i samfunnet at de tenker at dersom de ikke får hjelp i kommunen så kan de gå til Frelsesarmeen.

**Heidi** henviser til den frivillige organisasjonsstrukturen som årsak til at hjelpetrequende foretrekker Frelsesarmeen fremfor Nav. Som vist i det forrige analysekapittelet er det viktig for medarbeiderne å kombinere kriterier om å få hjelp med skjønn, medmenneskelighet og forståelse. Denne måten å hjelpe på forstås fra at Frelsesarmeen er utformet på et kristent verdigrunnlag, noe som gir en unik evne til å hjelpe mennesker som trenger det (jf. Trætteberg

& Sivesind, 2015). Derfor blir terskelen for å få hjelp fra NAV lav. **Heidi** forklarer at de skal ha en lav terskel for at hjelpetrequende skal føle seg velkommen til å oppsøke hjelpetilbudet. Fokuset på nestekjærlighet skal gjøre at det er rom for alle som trenger hjelp:

Jeg opplever hvert fall eller min teori er at vi har en terskel som er ganske lav. Mange som ikke finner sin plass hos andre, finner ofte sin plass her hos oss. Det er veldig åpent selv om du har mye bagasje av ulikt slag, for eksempel psykiske utfordringer og økonomiske utfordringer.

Men en implikasjon av at terskelen for å oppsøke Frelsesarmeen er lav, samtidig som brukere oppfatter det som krevende å få hjelp fra Nav, er som **Karoline** forteller at den frivillige hjelpen blir et alternativ til NAV:

Vi har jo lurt litt for hvorfor de skal gå her og ikke hjelpe de selv [...] Jeg synes det blir feil. For hvis folk går til Nav for å få hjelp og Nav sier de skal gå til Frelsesarmeen for å få hjelp [...] Det blir feil vei.

**Karoline** impliserer imidlertid at Frelsesarmeens hjelpetilbud ikke skal være et alternativ til NAV. Men når Frelsesarmeen har stor tilgjengelighet for mennesker rammet av fattigdom, kan det være vanskelig å unngå. Det handler om at under dyrtid, der flere har blitt fattigdom, kan terskelen til Frelsesarmeen i ytterligere grad ha blitt senket. Intervjuene har antydnet at dyrtid har satt et press på det offentlige tjenesteapparatet, og at medarbeiderne oppfatter at det vanskelig for ansatte i NAV å håndtere den økende fattigdommen og hjelpe de som har behov for hjelp. De presset som har blitt satt på NAV, kan ha medvirket til at terskelen for å oppsøke Frelsesarmeen har blitt lavere. Bakgrunnen for det er fokuset til Frelsesarmeen på å hjelpe etter behov, og tilby umiddelbar hjelp.

### 6.3 Ønske om å være et supplement

Den endringen mellom offentlig og frivillig velferdsproduksjon som kapittelet har presentert er ikke ønsket fra informantenes synsvinkel. Som nevnt har det lenge vært en oppfatning i den norske velferdsmodellen at frivillige organisasjoner skal supplere det offentlige (jf. Gautun et al., 2005). Det er oppfatning medarbeiderne er enig i og forholder seg til. Blant annet forklarer **Karoline** at Frelsesarmeen skal supplere med sine hjelpetilbud i tilfeller det offentlige ikke bidrar nok. Det offentlige tjenesteapparatet skal sikre borgere økonomisk trygghet, mens Frelsesarmeen kan på toppen av det bidra med å løse andre utfordringer:

Vi skal være et supplement, det har jo NAV sagt selv også [...] Vi kan godt være et supplement til å hjelpe til i perioder, men NAV skal være den som i første rekke skal hjelpe (...) Velferdsstaten skal vel egentlig hjelpe folk før de kommer hit.

Andre studier har også belyst at medarbeidere i frivillige organisasjoner ønsker å være et supplement, på tross av de har fått økt ansvar for å hjelpe fattige. Fløtten et al. (2023a, s. 51) belyser at frivillige og ansatte tenker at det offentlige tjenesteapparatet skal sikre grunnleggende sosial og økonomisk trygghet. Ved å se det i lys av denne studien, kan det virke som det fremdeles under dyrtid er en forståelse blant ansatte og frivillige i frivillige organisasjoner om at det offentlige tjenesteapparatet skal ha det overordnede ansvaret for fattigdomsbekjempelse. Etersom medarbeidere ønsker å supplere det offentlige, strekker de seg langt for å bistå brukere med å få hjelp fra det offentlige tjenesteapparatet. **Bente** forteller at de gjør hva de kan for å sikre at brukere får hjelp av NAV:

Det norske samfunnet er ikke enkelt for de som er vandt til fullstendig fraværende statsmakt. Her er alt skjema, regler, lover og krav, som er vanskelig nok for nordmenn. Det er hvert fall vanskelig når du ikke behersker språket. Så vi har folk som har vært med på boligkontor, som har snakket med Nav, kommunen, skole og barnevern.

Siden det kan være vanskelig for brukere å forstå NAV-systemet, forsøker medarbeiderne å gjøre prosessen lettere ved å følge de til NAV-kontor og delta på møter. Slike handlinger underbygger oppfatningene som eksisterer innad Frelsesarmeen om at det offentlige som skal ha det overordnede ansvaret for å sikre økonomisk trygghet, på tross av økende fattigdom i befolkningen under dyrtid.

Når det offentlige ikke er nok for å håndtere økende fattigdom, blir medarbeidernes ønsker om å være et supplement rokket med. At de vil være et supplement er også mer sammensatt enn at det kun er et ønske. De oppfatter nemlig ikke at de ikke har et annet valg enn å ha den rollen, fordi organisasjonen har en begrenset ressurstilgang. Tidligere ble det nevnt at Frelsesarmeen har begrenset tilgang på økonomiske midler (se kapittel 5). Frelsesarmeen er derfor avhengig av samarbeid med andre aktører i velferdssamfunnet for å ha økonomiske midler til å drifte tilbudet. Nettopp derfor har Frelsesarmeen samarbeid med andre aktører i frivillig sektor (Matsentralen) og privat sektor (Gjensidige). I henhold til Nessa & Eimhjellen (2024) bidrar slike samarbeid til at det kan produseres verdier i samfunnet som frivillige



organisasjoner ikke kunne klart alene. Selv om slike samarbeid bidrar til at Frelsesarmeen kan hjelpe langt flere enn de kunne klart på egenhånd, kan uansett ikke organisasjonen hjelpe like mange som det offentlige. Derfor oppfatter de at den frivillige hjelpen må være et supplement i den norske velferdsmodellen.

Samarbeid med det offentlige er også en betingelse for hvilken rolle Frelsesarmeen kan ha i den norske velferdsmodellen. Særlig er finansering i form av offentlige støtteordninger av stor betydning for å drifte hjelpetilbudet. Det er i samsvar med Trætteberg et al. (2020, s. 55) som peker på at økonomi er en essensiell faktor for forholdet mellom frivillige organisasjoner og offentlig sektor, særlig når det gjelder drift av hjelpetilbud. Men en faktor som har skapt utfordringer for Frelsesarmeen under dyrtid, er som **Marit** forteller at de ikke har fått støtte fra staten og kommunen til å drifte matutdelingen:

Vi skal bare være et supplement, vi får ikke nok penger fra kommunen eller staten til å drive den hverdagsveiledningen eller hverdagshjelpen over lang tid. Velferdssenteret får jo ikke penger fra kommunen i det hele tatt.

Tidligere har jeg belyst at Støre-regjeringen bevilget ekstra midler til frivillige organisasjoner for å håndtere økende nød under dyrtid (se kap. 2.1.4). Imidlertid gir **Marit** uttrykk for at de ikke har fått ekstra støtte og at rammevilkårene ikke har blitt bedre. Når organisasjonen ikke får støtte til matutdelingen, men medarbeiderne opplever stor pågang på tilbudet, kan det bli vanskelig å imøtekomme hjelpebehovet. Så selv om mye tyder på at Frelsesarmeen har fått et utvidet samfunnsansvar under dyrtid, har det ikke blitt utformet samproduksjonsformer mellom offentlig og frivillig sektor som legger til rette for å øke frivillig velferdsproduksjon.

Offentlig kontroll over rammebetingelser gjelder ikke bare for matutdelingen. Flere ganger har det blitt foreslått å kutte offentlig støtte til juleutdelingen. På andre tilbud forteller **Mona** støtten har blitt trukket: «det var en periode vi var litt redd de skulle trekke støtten og ikke støtte oss lenger. De begynte å distansere seg fra organisasjoner som de synes er litt for religiøse». At støtten har blitt foreslått å kuttet eller blitt kuttet kan handle om at Frelsesarmeen drives på et alternativt ideologisk grunnlag, noe som er i strid med sosialdemokratiske ideer om verdinøytral velferdsproduksjon (jf. Loga, 2018, Selle, 2016). Det kristne verdigrunnlaget strider imot politiske oppfatninger om hva som er rettferdig behandling av mennesker som trenger hjelp. Men i en økonomisk nedgangstid der

medarbeiderne opplever å få mange henvendelser trenger Frelsesarmeen offentlig støtte for å imøtekomme hjelpebehovet. Som Sivesind (2016) har belyst avhenger frivillige organisasjoners funksjoner i samfunnet av at de har tilstrekkelig med finansiering fra offentlig sektor og gode rammebetingelser. Flere informanter opplyser om at de trenger et bedre samarbeid med offentlig sektor. Blant annet forteller **Karoline** at hun ønsker et bedre samarbeid med offentlig sektor, for at den norske velferdsstaten skal klare å lette situasjonen fattige lever i under dyrtid:

Nå håper jeg på et bedre samarbeid med nav, et tettere samarbeid. For det tenker jeg at bare kan bli mye bedre. For vi kjenner kanskje ikke godt nok til de heller. Vi lurer noen ganger på hva de driver med der inne når vi snakker med brukere.

**Karoline** impliserer at et bedre samarbeid mellom offentlig og frivillig sektor kan gi mennesker rammet av fattigdom kvalitetssikret og helhetlig hjelp. Det er i samsvar med Eimhjellen & Logas (2017) argument om at ideologiske velferdsprodusenter kan bidra til å skape større bredde i tjenestetilbudet og gi et mangfoldig tilbud. Slike roller har medarbeiderne i Frelsesarmeen forsøkt å utfylle under dyrtid, ved å imøtekomme mennesker i henhold til kristne verdier og gi hjelp der det trengs. Men på tross av et økende ansvar for å hjelpe fattige, impliserer dette kapittelet at det er en statlig og kommunal oppfatning, men også en oppfatning blant medarbeiderne i Frelsesarmeen, at det frivillige hjelpetilbudet skal være et supplement til det offentlige tjenesteapparatet, selv i økonomiske nedgangstider.

## 6.4 Avslutning

Informantene opplever det slik at under dyrtid har Frelsesarmeen fått mange henvendelser fra mennesker som har behov for frivillig hjelp til å håndtere økte levekostnader. Særlig har Frelsesarmeen fått en viktig rolle for å imøtekomme etterspørselen etter mathjelp. Funnene impliserer derfor i henhold til Fløtten et al. (2023a) og Poppe & Kemson (2022) at flere har blitt rammet av matfattigdom under dyrtid. Den enorme etterspørselen skaper noen utfordringer for driften av hjelpetilbudet, særlig for matutdelingen. Når det blir vanskelig å hente ut nok mat fra Matsentralen, samtidig som de ikke får offentlig støtte til å drifte tilbudet, finansieres hovedsakelig tilbudet av egne innsamlende midler. Som Arnesen (2020) har belyst har frivillige organisasjoner et stort økonomisk omfang i kombinasjon av en begrenset ressurstilgang på. Akkurat det er matutdelingen et eksempel på. En implikasjon av slike faktorer er at selve verdigrunnlaget til Frelsesarmeen utfordres, som jo er å lindre umiddelbar

nød. Stor pågang på matutdelingen kan dermed gjøre det vanskelig å gi nødhjelp til alle som har behov for hjelp, dersom den økonomiske og sosiale nøden i samfunnet fortsetter å øke.

Økningen i henvendelser som medarbeidere opplever, kan implisere at det offentlige tjenesteapparatet er under press. I den norske velferdsstaten er det en forventning om at det offentlige skal sikre grunnleggende økonomisk og sosial trygghet for mennesker som ikke klarer å ivareta egne levekår (jf. Gautun, 2005). Imidlertid viser kapittelet at dette apparatet har flere begrensninger. Ifølge medarbeiderne opplever brukere at prosessen for å få offentlig hjelp er krevende, at det tar lang tid og at de kanskje ikke får den hjelpen de trenger. Det at brukere blir møtt med formelle vilkår og prosedyrer, kan gjøre at terskelen for å få hjelp fra Nav oppfattes som høy (jf. Fløtten et al, 2023a).

På tross av at Frelsesarmeen har begrensninger i rammevilkår og ressurser, ønsker informantene at terskelen for å oppsøke organisasjonen skal være lav. Men i en økonomisk nedgangstid, der flere får økonomiske problemer, kan terskelen ha blitt enda lavere. Dette må forstås i lys av det forrige analysekapittelet, som belyste at hjelpen som gis av Frelsesarmeen har karakter av veldedighet (jf. Barman, 2017, Nuland, 2008). Kapittelet belyser at innslaget av filantropi kan føre til at det oppleves som lettere for mennesker i nød å få frivillig hjelp sammenlignet med offentlig hjelp. Det filantropiske fundamentet i kombinasjon med en økende nød i befolkningen, kan ha resultert i at Frelsesarmeen kan ha fått et utvidet ansvar for å sikre borgeres grunnleggende levekår. Imidlertid strider endringen mellom offentlig og frivillige velferdsproduksjon i mot hvilken rolle medarbeiderne ønsker og oppfatter at de må ha, politiske oppfatninger og gjeldende samproduksjonsformer, som alle tar utgangspunkt i at frivillige organisasjoner skal være et supplement til det offentlige tjenesteapparatet.

## 7.0 Avsluttende diskusjon

Denne casestudien av Frelsesarmeens korps i Bergen, har belyst hva slags hjelp organisasjonen gir til fattige. Studien har også belyst hva det innebærer for de frivillige og ansatte å jobbe i henhold til kristne verdier, og hva de tenker om å hjelpe fattige i en tid preget av økende fattigdom som følge av dyrtid. Jeg har rettet søkelys på flere aspekter ved organisasjons- og arbeidskonteksten som de ansatte og frivillige i Frelsesarmeen jobber i, for å skape en dypere forståelse av hva organisasjonen ønsker å oppnå med arbeidet og hvordan medarbeidere forsøker å oppfylle slike målsetninger i interaksjonen med mottakere av hjelpen. Funnene gir et utgangspunkt for å si noe om implikasjonene økonomiske nedgangstider har for frivillig velferdsproduksjon i den norske velferdsmodellen. Jeg vil derfor begynne kapittelet med en oppsummering av de viktigste funnene som jeg har kommet fram til i analysekapitlene.

### 7.1 Oppsummering av funn

Det første forskningsspørsmålet prosjektet har belyst er: *Hva slags hjelp tilbyr Frelsesarmeen til mennesker rammet av fattigdom?* Frelsesarmeen har et bredt tilbud for fattige, som består av nødhjelp, mat- og julehjelp og varige former for hjelp; tiltak for flyktninger, familier og mennesker med svak tilknytning til arbeidsmarkedet. Hjelpetilbudet er forankret i verdigrunnet *suppe, såpe og frelse*. Medarbeiderne skal lindre akutt nød, men også hjelpe mennesker ut av fattigdom og gi tilhørighet til kristen tro. Imidlertid viser studien at arbeidet først og fremst tar utgangspunkt i å hjelpe etter behovene mottakere selv opplever å ha. Mange opplever behov for nødhjelp i form av mathjelp. Medarbeiderne velger da å gi mathjelp, selv om de anerkjenner at dette ikke er en løsning på varig fattigdom og på tross av at de ønsker å gi brukere en framtid der de kan forsørge for seg selv.

Det andre forskningsspørsmålet som har blitt belyst er *Hvordan skiller Frelsesarmeens hjelpetilbud seg fra hjelpen det offentlige tjenesteapparatet gir til fattige?* Studien har vist at det er flere likheter i arbeidskonteksten til ansatte og frivillige i Frelsesarmeen og bakkebyråkrater i offentlige organisasjoner. I begge organisasjonstyper stilles krav om hvem som kan få hjelp og hva slags hjelp som kan tilbys. De har også skjønnet og jobber for å nå bestemte målsetninger (jf. Lipsky, 2010). Funnene støtter derfor ikke Lorentzens (1994) påstand om at frivillig hjelp er betingelsesløs. Men det er flere fundamentale forskjeller

mellom offentlig og frivillig hjelp. Hjelpen som gis av det offentlige er noe mennesker rammet av fattigdom har krav på, da velferdsstaten skal utjevne levekårsforskjeller og sikre borgere en grunnleggende levestandard. Med andre ord er det å få hjelp fra det offentlige tjenesteapparatet en rettighet som eksisterer i forholdet mellom stat og innbyggere (jf. Sandvin et al., 2020). Frivillig hjelp har derimot karakter som filantropi. Hjelpen som gis av Frelsesarmeen er en veldedighetsgave og et frivillig bidrag for å lindre nød (jf. Nuland, 2008, Habermann, 2007, Barman, 2017). Derfor kan de ansatte og frivillige ta individuelle vurderinger av hvem og hva slags hjelp som skal gis, og ikke etterfølge kriteriene i omfattende grad. Men det er nødvendig å ha kriterier, for å sikre at det gis hjelp til mennesker som anses som fattige. De gir derfor ikke hjelp til absolutt alle som ønsker det. På en annen side ønsker de ansatte og frivillige i Frelsesarmeen at terskelen for å få hjelp skal være lav, og kan tilby hjelp umiddelbart. De møter mennesker som oppsøker organisasjonen med medmenneskelig og empati og jobber etter kristne verdier. Slik forsøker de å hjelpe der de trengs. Det skiller seg fra det offentlige hjelpeapparatet som skal sikre likebehandling og hjelpe med utgangspunkt i sosialdemokratiske idealer (jf. Fløtten et al., 2023a).

Det tredje forskningsspørsmålet som har blitt belyst er: *Hva motiverer en til å være ansatt eller frivillig i Frelsesarmeen?* Motivasjonene for å arbeide i Frelsesarmeen, kan i henhold til Barman (2017) karakteriseres som altruisme, egeninteresse og gjengjeldelse. Medarbeiderne motiveres av gleden det gir å utgjøre en forskjell for andre ved å vise omsorg og empati, men også de personlige gevinstene av arbeidet; nettopp at de opplever økt livskvalitet (jf. Loga, 2010). Imidlertid er det mye som tyder på at egeninteresse oppstår av samme årsaker som Batson i Eyigunlu (2023) peker på, altså som følge av altruistiske motivasjonene som de frivillige og ansatte legger til grunn for arbeidet. Selv om det ikke er et krav til gjengjeldelse i Frelsesarmeen, er et viktig funn at mottakere gjengjelder hjelpen ved uttrykke takknemlighet. Da forsterkes også medarbeidernes motivasjoner for arbeidet.

Det fjerde forskningsspørsmålet studien har belyst er: *Hvordan opplever medarbeiderne det er å hjelpe mennesker rammet av fattigdom?* I henhold til Hochschild (1983) har studien belyst at Frelsesarmeen er en arena for emosjonelt arbeid, fordi de ansatte og frivillige kommer tett på mennesker i sårbare livssituasjoner. Det oppstår en rekke følelser i arbeidet, fordi de har en tilknytning til organisasjonen og et ønske om å hjelpe. I likhet med Eschenfelders (2012) studie er det slik at når medarbeiderne i Frelsesarmeen strekker seg langt for å hjelpe, forsterkes det emosjonelle arbeidet. Informantene knytter både positive og

negative følelser til arbeidet. Selv om det oppleves som givende å være tett på mottakerne av hjelpen, er det også krevende. Da kan det oppstå emosjonelle belastninger (jf. Allen & Augustin, 2021). Flere av informantene har opplevd emosjonelle belastninger, som følge av de emosjonelle utfordringene med å være tett på mennesker i vanskelige livssituasjoner og den krevende arbeidskonteksten. De tar riktignok i bruk metoder for å håndtere de emosjonelle belastningene som også resulterer at de klarer å opprettholde motivasjon til å fortsette med arbeidet. Det kan forstås i lys av at nytten av arbeidet overstiger kostnadene (jf. Wollebæk et al., 2015).

Det siste forskningsspørsmålet som har blitt belyst er: *Hva slags rolle ønsker medarbeidere i Frelsesarmeen å ha i den norske velferdsmodellen for å hjelpe fattige?* Den rollen de ansatte og frivillige i Frelsesarmeen ønsker å ha i den norske velferdsmodellen, bygger på forståelsen at frivillige organisasjoner skal supplere det offentlige tjenesteapparatet (jf. Gautun et al., 2005). Fra de ansatte og frivilliges synsvinkel er det slik at det offentlige skal dekke grunnleggende økonomisk og sosial trygghet, mens Frelsesarmeen skal supplere med sine hjelpetilbud. Imidlertid har studien implisert at denne rollen har blitt rokket med under dyrtid, som følge av at Frelsesarmeen opplever en økning i henvendelser og at mange mottakere av offentlig hjelp også trenger frivillig hjelp. Dette leder meg videre til å svare på den overordnede problemstillingen.

## **7.1 Konklusjon: Endringer i den norske velferdsmodellen – mot økt frivillig ansvar?**

Det at Frelsesarmeen opplever en økt pågang på sine hjelpetilbud, kan implisere at det har oppstått en endring i den norske velferdsmodellen, der frivillige organisasjoner har fått et større ansvar for å hjelpe mennesker rammet av fattigdom til en lettere livssituasjon. Frivillige organisasjoner som Frelsesarmeen har en lang tradisjon for å hjelpe, som strekker seg tilbake lenge før opprettelsen av velferdsstaten. Men med institusjonaliseringen av velferdsstaten overtok det offentlige store deler av velferdsproduksjon som foregikk i sivilsamfunnet (jf. Selle, 2016). Denne studien viser at under dyrtid er det tendenser til at mennesker i økonomisk nød i større grad har anerkjent at det offentlige tjenesteapparatet ikke er nok for å sikre grunnleggende levestandard. Den alternative verdibaserte hjelpen til Frelsesarmeen har derfor blitt et viktig bidrag for å hjelpe mennesker i en tid med økte levekostnader. En styrke med den norske velferdsmodellen er at den har frivillige organisasjoner som kan bistå når det

offentlige ikke er nok. Men det enorme hjelpebehovet de ansatte og frivillige på Frelsesarmeen opplever kan også være et uttrykk for at den norske velferdsmodellen står overfor flere utfordringer. Jeg vil derfor belyse problemstillingen (*Hvilke implikasjoner har økende fattigdom i økonomiske nedgangstider for frivillig velferdsproduksjon i den norske velferdsmodellen?*) ved å diskutere tre slike utfordringer studien viser:

*En første utfordring* studien viser er at tilliten til det offentlige tjenesteapparatet kan ha blitt svekket under dyrtid. Det kan forklares med tre faktorer: **(1)** Fattige opplever at de ikke får den hjelpen de trenger av NAV, blant annet fordi det er vanskelig å oppfylle kriterier for å få hjelp og orientere seg i det byråkratiske organisasjonslandskapet. **(2)** Økonomiske ytelser følger ikke prisstigningen i samfunnet og er derfor muligvis for lave. Å motta ytelser har ikke en bemerkelsesverdig positiv effekt på levekårene til mottakerne, og vil dermed ikke hjelpe de ut av fattigdom, men bidra til at de fortsetter å være hjelpetrengende. **(3)** Mange som har behov for hjelp under dyrtid opplever et akutt behov for hjelp. Ettersom en må oppfylle kriterier og vente på utbetaling av økonomiske ytelser, blir det vanskelig for ansatte i NAV å dekke umiddelbar nød, selv om de skal kunne tilby nødhjelp. Slike faktorer indikerer at når NAV ikke kan hjelpe mennesker rammet av fattigdom, oppstår økt etterspørsel etter frivillig hjelp. Ettersom hjelpen til Frelsesarmeen har karakter av veldedighet, kan medarbeidere tilby umiddelbar hjelp uten å stille mange kriterier (jf. Barman, 2017). De kan derfor dele ut ressurser som mat og andre forbruksvarer raskt, for å lindre akutte hjelpebehov, som jo er det mange mennesker som har oppsøkt Frelsesarmeen under dyrtid har hatt behov for. Følgelig har organisasjonen fått en viktig rolle for å lindre den akutte nøden i samfunnet under dyrtid.

*Den andre utfordringen* prosjektet belyser er at stor økning i pågang utfordrer rollene frivillige organisasjoner skal utfylle i velferdssamfunnet. Blant annet skal de jobbe for å skape fellesskap lokalt, men også skape inkludering i samfunnet for vanskeligstilte grupper (jf. Loga, 2015). For Frelsesarmeen er mat- og julehjelp del av et bredere sosialt tilbud, som ikke kun har som formål å lindre akutt nød. De skal også hjelpe mennesker ut av fattigdom, skape sosiale møteplasser og gi tilhørighet til kristen tro. Likevel er det dess viktigere for de frivillige og ansatte å ta hensyn til der «skoen trykker» i samfunnet og hjelpe etter de behovene enn å oppfylle målsetningene med arbeidet. Å gi nødhjelp har blitt et viktig middel for å imøtekomme etterspørselen etter mathjelp under dyrtid. En utvidet rolle for å sikre økonomisk trygghet, går på bekostning av andre roller Frelsesarmeen ønsker å fylle i velferdssamfunnet. Det vil si at når det er mange mottakere av mathjelp blir det vanskelig å

skape løsninger på varig fattigdom og ha tilbud som gir brukere sosiale møteplasser og som legger til rette for trosformidling.

*En tredje utfordring* studien viser er at økt pågang på frivillige organisasjoner kan gi press på deres rammevilkår og ressurstilgang. Slike organisasjoner har allerede en begrenset ressurstilgang (jf. Arnesen, 2020). Under dyrtid har heller ikke rammebetingelsene til Frelsesarmeen blitt endret fra oppfatningen om at de skal supplere det offentlige, noe som har implikasjoner for hvor mange de kan hjelpe. Så da det var slik at mange nye mennesker oppsøkte matutdelingen som følge av økonomisk nød, samtidig som en stor gruppe av ukrainske flyktninger ønsket å få mat, hadde ikke Frelsesarmeen lenger kapasitet til å hjelpe absolutt alle. Situasjonen til de ukrainske flyktningene ble riktignok relativt raskt avklart, ved at kommunen tok ansvar for å sikre denne gruppens grunnleggende levekår. For ukrainere kan derfor Frelsesarmeen supplere det offentlige med hjelpetilbud som skaper sosiale møteplasser (ukrainakafé). Men det offentlige har ikke omstilt seg på samme måte for mennesker som har økonomiske bekymringer på grunn av inflasjon og økte levekostnader. Frelsesarmeen fortsetter derfor å utgjøre en viktig rolle i deres liv for å sikre grunnleggende levekår. Hvis fattigdommen fortsetter å øke, slik at flere trenger frivillig hjelp, kan driften av matutdelingen og Frelsesarmeens evne til å imøtekomme nøden på nytt utfordres. Det viser hvor viktig samarbeid med det offentlige har for å bekjempe fattigdom og hvilken betydning bevilging av offentlige midler har for å verne om frivillige organisasjoners arbeid for å hjelpe fattige.

Hva slags rolle frivillige, humanitære organisasjoner skal ha i den norske velferdsmodellen er først og fremst et politisk spørsmål (jf. Loga, 2018). En vanlig politisk forståelse har lenge vært at frivilligheten skal supplere det offentlige i målsetninger om fattigdomsbekjempelse. Den forståelsen tar også samproduksjonsformene mellom offentlig og frivillig sektor utgangspunkt i (jf. Askheim, 2016, Loga, 2018). Så det at ansatte og frivillige i Frelsesarmeen opplever å ha fått økt ansvar har skjedd på tross av at det ikke er politisk enighet om at denne endringen skal skje. Derfor har det heller ikke vært merkbare endringer i samproduksjonsformene mellom offentlig og frivillig sektor under dyrtid. Ettersom Frelsesarmeen ikke har fått bedre finansielle rammevilkår under dyrtid, samtidig som forståelsen om at organisasjonen skal være et supplement er rådende, blir det vanskelig for de ansatte og frivillige å imøtekomme et økende behov for frivillig hjelp (jf. Sivesind, 2016). De ønsker derfor å være et supplement og opplever at de må være et supplement, på tross av at de erkjenner at det offentlige ikke evner å sikre fattige mennesker grunnleggende levekår. Under



dyrtid har det derfor oppstått en spenning mellom politiske og offentlige forståelser av hva som skal være frivillige organisasjoners rolle i den norske velferdsmodellen og det hjelpebehovet som møter medarbeiderne som jobber i slike organisasjoner.

Så selv om flere har argumentert for at frivillig sektor kan løse de velferdsutfordringene vi opplever i økonomiske nedgangstider (jf. Boje, 2008, Trætteberg & Sivesind, 2015), vil det i første rekke være nødvendig å avklare hva som skal være arbeidsfordelingen mellom offentlig og frivillig sektor for å hjelpe fattige i tiden fremover. Er det ønskelig at frivillige organisasjoner fremdeles skal være et supplement eller skal de få økt ansvar for å hjelpe mennesker rammet av fattigdom? Å avklare det kan gi en bedre rolleforståelse av hva som skal være det offentliges rolle og hva som skal være frivillige organisasjoners rolle i den norske velferdsmodellen for å bekjempe fattigdom. Hvis det er ønskelig at frivillige organisasjoner skal ha et større ansvar enn tidligere for å ivareta fattige menneskers grunnleggende levekår, må det også iverksettes samproduksjonsformer som gir bedre ressurs- og rammebetingelser og som legger til rette for økt frivillig velferdsproduksjon (jf. Sivesind, 2016). Først da kan organisasjonene klare å håndtere et økende ansvar for å sikre mennesker rammet av fattigdom sine grunnleggende levekår.

### **7.3 Videre forskning**

Prosjektet har bidratt til større innsikt i forholdet mellom offentlig og frivillig velferdsproduksjon, og det arbeidet som foregår i Frelsesarmeen for å hjelpe mennesker rammet av fattigdom. Funnene som har blitt belyst her, kan være interessant å undersøke videre med et brukerperspektiv på hvordan mennesker rammet av fattigdom opplever egen livssituasjon under dyrtid. Ved å undersøke deres erfaringer med det offentlige tjenesteapparatet og frivillige organisasjoners hjelpetiltak, kan det avdekkes nyttig kunnskap om hva som for de utgjør meningsfull hjelp. Det kunne også vært interessant med en studie av hvordan de ansatte i NAV håndterer det å yte hjelp under dyrtid. Denne studien viser tegn til at tilliten til NAV kan være svekket som følge av den økende fattigdommen vi ser i samfunnet, men opplever de NAV-ansatte at de klarer å hjelpe de som oppsøker organisasjonen, hvordan hjelper de og hvorfor henviser de brukere til frivillige organisasjoner? Dette er spørsmål som ville vært interessante å undersøke videre.

## 8.0 Litteraturliste

- Allen, J. A. & Augustin, T. (2021). So much more than cheap labor! Volunteers engage in emotional labor. *The Social Science Journal*, 1-17.  
<https://doi.org/10.1080/03623319.2021.1900671>
- Arnesen, D. (2020). *Finansiering av frivillighet. Frivillig sektors økonomi og lokallagenes rammevilkår* (Rapport 2020:6). Senter for forskning på sivilsamfunn og frivillig sektor. <https://samfunnsforskning.brage.unit.no/samfunnsforskning-xmlui/bitstream/handle/11250/2639506/Finansiering%20av%20frivillighet.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Askheim, O. P. (2016). Samproduksjon som velferdssektorens kinderegge. *Tidsskrift for omsorgsforskning*, 2(1), 24-26. <https://doi.org/10.18261/ISSN2387-5984-2016-01-06>
- Barne- og familiedepartementet. (2022, 19. november). *Regjeringen gir 20 millioner kroner ekstra til organisasjoner*. Regjeringen.  
<https://www.regjeringen.no/no/aktuelt/regjeringen-gir-20-millioner-kroner-ekstra-til-organisasjoner/id2947757/>.
- Barman, E. (2017). The Social Bases of Philanthropy. *Annual Review of Sociology*, 43(1), 271-290. [10.1146/annurev-soc-060116-053524](https://doi.org/10.1146/annurev-soc-060116-053524)
- Bergen kommune. (2020). *Mattilbud for vanskeligstilte i Bergen kommune* (13.5.2020). Bergen kommune. <http://www.robinhoodhuset.no/wp-content/uploads/2020/05/2020.04.20-Bergen-kommune-Mattilbud-for-vanskeligstilte-i-Bergen-kommune.pdf>
- Boje, T. P. (2008). Velfærdsstat og civilsamfund: De nordiske lande i komparativt perspektiv. *Tidsskrift for samfunnsforskning*, 49(4), 595-609. <https://doi.org/10.18261/ISSN1504-291X-2008-04-06>
- Brannen, J. & Nilsen, A. (2011). Comparative Biographies in Case-Based Cross-national Research: Methodological Considerations. *Sociology*, 45(4), 603-618.  
<https://doi.org/10.1177/0038038511406602>
- Braun, V. & Clarke, V. (2012). Thematic analyses. I Coper, H., Camic, P. M., Long, D. L., Panter, T., Rindskopf, D. & Sher., K. J (Red.), *APA handbook of research methods in psychology, Vol 2. Research designs: Quantitative, qualitative, neuropsychological, and biological* (s. 57-71). American Psychological Association.  
<https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/13620-004>
- Bjørnsen-Vareberg, M. & Syltevik, L. J. (2013). Alenemødre, frivillig og offentlig hjelp. Hva

- tilbyr de frivillige organisasjonene som Nav ikke har? I Hansen, H-T., Lundberg, K. G. & Syltevik, L. J (Red.), *Nav – med brukeren i sentrum?* (s. 155-170). Universitetsforlaget.
- Dokken, T. (2016). Langtidsmottakere av økonomisk sosialhjelp. *Arbeid og velferd, 1*, 91-103. [https://arbeidogvelferd.nav.no/asset/2016/1/Arbeid\\_og\\_velferd-2016-01\\_art-6.pdf](https://arbeidogvelferd.nav.no/asset/2016/1/Arbeid_og_velferd-2016-01_art-6.pdf)
- Eimhjellen, I. & Loga, J. (2017). *Nye samarbeidsrelasjoner mellom kommuner og frivillige aktører. Samskaping i nye samarbeidsformer* (Rapport 2017:9). Senter for forskning på sivilsamfunn og frivillig sektor. <https://hvlopen.brage.unit.no/hvlopen-xmllui/bitstream/handle/11250/2592124/eimhjellen.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Eimhjellen, I., Espegren, A. & Nærland, T. U. (2021). *Sivilsamfunn og integrering. En kunnskapsoppsummering*. Senter for sivilsamfunn og frivillig sektor (Rapport 2021:03). <https://norceresearch.brage.unit.no/norceresearch-xmllui/bitstream/handle/11250/2737666/Sivilsamfunn%20og%20integrering.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Eschenfelder, B. (2012). Exploring the Nature of Nonprofit Work Through Emotional Labor. *Management Communication Quarterly, 26*(1), 173-178. <https://doi.org/10.1177/0893318911424373>
- Esping-Andersen, G. (1990). *Three Worlds of Welfare Capitalism*. Polity Press.
- Eyigunlu, M. (2023). Toward a Sociology of Moral Giving: Social Motivations and Functions of Acts of Donation. *Sociology Lens, 36*(4), 429-444. <https://doi.org/10.1111/johs.12431>
- Fineman, S. (2000). *Emotion in Organizations*. SAGE Publications. <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bergen-ebooks/reader.action?docID=254737&ppg=152>
- Folkestad, B. & Langhelle, H. M. (2016). *Potensialet for økt frivillig deltakelse i Norge* (Notat 2016:1). Senter for forskning på sivilsamfunn og frivillig sektor. [https://www.samfunnsforskning.no/sivilsamfunn/publikasjoner/notater/notat\\_01\\_2016\\_v3.pdf](https://www.samfunnsforskning.no/sivilsamfunn/publikasjoner/notater/notat_01_2016_v3.pdf)
- Fløtten, T., Hansen, I. L., Grødem, A. S., Grønningsæter, A. B. & Nielsen, R. A. (2011). *Kunnskap om fattigdom i Norge. En oppsummering* (Fafø-rapport 2011:21). Fafø. [https://www.fafø.no/media/com\\_netsukii/20212.pdf](https://www.fafø.no/media/com_netsukii/20212.pdf)
- Fløtten, T. (2023). Den norske ulikhetsdebatten. I Fløtten, T., Kavli, H. C. & Trygstad, S (Red.), *Ulikhetens drivere og dilemmaer* (s. 157-174). Universitetsforlaget.

- Fløtten, T., Frisell, G. A. & Hansen, I. L. S. (2023a). *Veldedighet i velferdsstaten. Hvem trenger hjelp fra de frivillige organisasjonene?* (Fafo-rapport 2023:09). Fafo.  
<https://www.fafo.no/images/pub/2023/20845.pdf>
- Fløtten, T., Hansen, I. L. S., Frisell, G. A. & Thau, M. (2023b). *Mathjelp på dugnad. En undersøkelse av det norske matutdelingstilbudet* (Fafo-rapport 2023:29). Fafo.  
<https://www.fafo.no/images/pub/2023/20865.pdf>
- Frelsesarmeen. (2021). *Der skoen trykker. Frelsesarmeens innspill til stortingsperioden 2021-2025* (versjon 12.04.21). Frelsesarmeen. <https://frelsesarmeen-web.s3.eu-north-1.amazonaws.com/frelsesarmeen/Der-skoen-trykker-2021-frelsesarmeen-der-skoen-trykker-stortingsvalg-politiske-oppfordringer-sosiale-utfordringer-5.pdf>
- Frelsesarmeen. (2022). *Bak skjoldet* (Årsrapport 2022. Frelsesarmeen i Norge, Island og Færøyene). Frelsesarmeen. <https://frelsesarmeen-web.s3.eu-north-1.amazonaws.com/frelsesarmeen/Årsmelding-Frelsesarmeen2022-lowres-oppslag.pdf>
- Frelsesarmeen. (2023). *Historie*. Frelsesarmeen <https://frelsesarmeen.no/om-oss/historie>
- Frelsesarmeen (2024). *Med håp i bagasjen*. Frelsesarmeen.  
<https://frelsesarmeen.no/sarbare-grupper/med-hap-i-bagasjen>
- Furuberg, J., Dahl, E.S., Lima, I., Løberg, I. B., Nicolaisen, H., Munch-Ellingsen., & Haugen. C. (2022). *Lavinntekt og levekår I Norge. Tilstand og utviklingstrekk – 2022* (NAV-rapport 2022:5) Arbeids og velferdsdirektoratet. <https://www.nav.no/no/nav-og-samfunn/kunnskap/analyser-fra-nav/analyser-sosiale-tjenester/lavinntekt-og-levekar-i-norge.tilstand-og-utviklingstrekk-2022>
- Gautun, H., Drøpping, J. A., Fløtten, T. (2005). *Når nøden er størst. En analyse av frivillige organisasjoners hjelp og tilbud til fattige* (Fafo-rapport 476). Fafo.  
[https://www.fafo.no/media/com\\_netsukii/476.pdf](https://www.fafo.no/media/com_netsukii/476.pdf)
- Gjensidigestiftelsen. (2023). *Årsrapport* (Gjensidigestiftelsen – 12.05.23).  
[https://rapporter.gjensidigestiftelsen.no/arsrapport2022/sec/7#navto\\_860](https://rapporter.gjensidigestiftelsen.no/arsrapport2022/sec/7#navto_860)
- Gubrium, E., Johnstone, L. & Lødemel, I. (2016). Building Dignity? Tracing Rights, Discretion, and Negotiation within a Norwegian Labor Activation Program. *The International Journal of Social Quality*, 6(2), 52-70.
- Gulbrandsen, T. (2012). *Tilpasninger til endringer i økonomiske rammevilkår* (Rapport 2012:2). Senter for forskning på sivilsamfunn og frivillig sektor.  
[https://samfunnsforskning.brage.unit.no/samfunnsforskning-xmlui/bitstream/handle/11250/177674/VR\\_2012\\_2\\_web.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://samfunnsforskning.brage.unit.no/samfunnsforskning-xmlui/bitstream/handle/11250/177674/VR_2012_2_web.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

- Hansen, H. T. (2021). Fattigdom. I Grønmo, S., Nilsen, A. & Christensen, K (Red.), *Ulikhet* (s. 73-97). Fagbokforlaget.
- Hansen, C. H. (2019). Aktivering – et komplekst felt for forskning og praksis. *Fontene forskning*, 12(1), 4-16.
- Habermann, U. (2007). *En postmoderne helgen – om motiver til frivillighet*, Museum Tusulanums forlag.
- Halvorsen, K., Stjernsø, S. & Øverbye, E. (2019). *Innføring i helse og sosialpolitikk*. Universitetsforlaget.
- Hammersley, M, Gomm, M. & Foster, P. (2011). *Case Study Method*. SAGE Publications Ltd. <https://doi.org/10.4135/9780857024367>
- Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. University of California Press.
- Harsløf, I. & Seim, S. (2008). Fattigdom i norsk velferds kontekst. I I Harsløf, I. & Seim, S. (Red.), *Fattigdommens dynamikk. Perspektiver på marginalisering i det norske samfunnet* (s. 13-29). Universitetsforlaget.
- Kildal, N. (2013). Den norske velferdsstaten: Fra sosiale til kontraktbaserte rettigheter. *Tidsskrift for velferdsforskning*, 16(2), 87-95.
- Kvale, S. & Brinkmann, S. (2015). *Det kvalitative forskningsintervju*. Gyldendal Akademisk.
- Lipsky, M. (2010). *Street-level bureaucracy: dilemmas of the individual in public services*. Russel Sage Foundation. <http://www.jstor.org/stable/10.7758/9781610446631>
- Loga, J. (2010). *Livskvalitet. Betydningen av kultur og frivillighet for helse, trivsel og lykke. En kunnskapsoversikt* (Rapport 2010:1). Senter for forskning på sivilsamfunn og frivillig sektor. [https://samfunnsforskning.brage.unit.no/samfunnsforskning-xmlui/bitstream/handle/11250/2445364/VR\\_2010\\_1\\_web.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://samfunnsforskning.brage.unit.no/samfunnsforskning-xmlui/bitstream/handle/11250/2445364/VR_2010_1_web.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Loga, J., Eimhjellen, I. & Lied, C. (2015). *Frivillig sektor og boligsosialt arbeid* (Rapport 2-2015). Uni Research Rokkansenteret. <https://norceresearch.brage.unit.no/norceresearch-xmlui/bitstream/handle/11250/2627420/Rapport%203-2015%20Loga%2c%20Eimhjellen%20og%20Lied.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Loga, J. (2018). Sivilsamfunnets roller i velferdsstatens omstilling. *Norsk sosiologisk tidsskrift*, 2(1), 58-73. <https://doi.org/10.18261/issn.2535-2512-2018-01-05>
- Lorentzen, H. (1994). *Frivillighetens integrasjon*. Universitetsforlaget.
- Matsentralen. (2023, 21. september). *Behovet for mathjelp doblet på under et år*.

- Matsentralen. <https://www.matsentralen.no/post/behovet-for-mathjelp-doblet-pa-under-et-ar>
- Meld. St. Nr. 6 (2002-2003). *Tiltaksplan mot fattigdom*. Sosialdepartementet.
- Meld. St. Nr. 39 (2006-2007). *Frivillighet for alle*. Kultur- og kirke departementet.
- Nadim, M. (2015). Generalisering og bruken av analytiske kategorier i kvalitativ forskning. *Sosiologisk tidsskrift*, 23(3), 129-148. <https://doi.org/10.18261/ISSN1504-2928-2015-03-01>
- NAV (2024, 30.april). *Har ikke penger til mat, bolig eller andre utgifter*. NAV. <https://www.nav.no/ikke-penger#nod>
- Nessa, B. & Eimhjellen, (2024). *Samspill mellom frivillige organisasjoner og næringslivet* (Rapport 2024:1). Senter for forskning på sivilsamfunn og frivillig sektor. [https://samfunnsforskning.brage.unit.no/samfunnsforskning-xmlui/bitstream/handle/11250/3112337/SIV\\_Rapport\\_01\\_2024\\_V6\\_UU.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://samfunnsforskning.brage.unit.no/samfunnsforskning-xmlui/bitstream/handle/11250/3112337/SIV_Rapport_01_2024_V6_UU.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Nicolaysen, B. B. (2007). *Giving, Receiving, Rendering. A Study of Volunteering in Local Housewife associations in the Bergen and Midt-Hordaland Region, Norway 1950-2000*. Universitetet i Bergen.
- NOU 1988:17. (1988). *Frivillige organisasjoner*. Finans- og tolldepartementet.
- Nuland, B. R. (2008). *Når nøden skaper overskrift. Medienes dekning av frivillige organisasjoners arbeid med fattigdom* (Fafo-rapport 2008:11). Fafo. [https://www.fafo.no/media/com\\_netsukii/20053.pdf](https://www.fafo.no/media/com_netsukii/20053.pdf)
- O'Reilly, K. (2009). *Key concepts in Ethnography*. Publications Ltd. <https://doi.org/10.4135/9781446268308>
- Parsell, C. & Clarke, A. (2022). Charity and Shame: Toward Reciprocity. *Social Problems*, 69(2), 436-452. <https://doi.org/10.1093/socpro/spaa057>
- Poppe, C. & Kempson, E. (2022). *Dyrtid under oppseiling II. Husholdenes økonomiske trygghet i 2022* (SIFO-rapport 8). Forbruksforskningsinstituttet SIFO. <https://oda.oslomet.no/oda-xmlui/bitstream/handle/11250/3021799/SIFO-rapport%208-2022%20Dyrtid%20under%20oppseiling%20II.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Poppe, C. & Kemson, E. (2023). *Dyrtid 4: Det er ikke over ennå. Husholdenes økonomiske trygghet i august 2023* (SIFO-rapport: 11-2023). Forbruksinstituttet SIFO. <https://oda.oslomet.no/oda-xmlui/bitstream/handle/11250/3091870/SIFO-rapport%2011-2023%20Dyrtid%204.pdf?sequence=5&isAllowed=y>

- Ragin, C. C. & Becker, H. S. (1992). *What is a case? Exploring the foundations of social inquiry*. Cambridge University Press
- Rush, K. A., McNamee, L. G. & Garner, J. T. (2022). More than Emotional Coping: Cultivating Resilience in Human Services Volunteering. *Western Journal of Communication*, 00(00), 1-23. <https://doi.org/10.1080/10570314.2022.2139153>
- Sandvin, J. H., Vike, H. & Anvik, C. H. (2020). Den norske og nordiske velferdsmodellen – kjennetegn og utfordringer. I Anvik, C. J., Sandvin, J. Y., Breimo, J. P. & Henriksen, Ø (Red.), *Velferdstjenestens vilkår. Nasjonal politikk og lokale erfaringer* (s. 28-41). Universitetsforlaget.
- Selle, P. (2016). Frivillighetens marginalisering. *Tidsskrift for velferdsforskning*, 19(1), 76-89. <https://doi.org/10.18261/issn.2464-3076-2016-01-05>
- Silverman, D. (2020). *Interpreting qualitative data*. SAGE Publications Ltd.
- Sivesind, K. H., Lorentzen, H., Selle, P. & Wollebæk, D. (2002). *The Voluntary Sector in Norway. Composition, Changes, and Causes* (Report 2002:2). Institutt for samfunnsforskning. [https://samfunnsforskning.brage.unit.no/samfunnsforskning-xmlui/bitstream/handle/11250/2567027/R\\_2002\\_2\\_uversjon.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://samfunnsforskning.brage.unit.no/samfunnsforskning-xmlui/bitstream/handle/11250/2567027/R_2002_2_uversjon.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sivesind, K. H. (2005). *Seniorers deltakelse i frivillig arbeid. Betydningen av alder og livssituasjon*. Institutt for samfunnsforskning. <https://samfunnsforskning.brage.unit.no/samfunnsforskning-xmlui/bitstream/handle/11250/3084954/Seniorers%2bdeltakelse%2bi%2bfrivillig%2barbeid.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sivesind, K. H. (2016). *Mot en ny skandinavisk velferdsmodell? Konsekvenser av ideell, kommersiell og offentlig tjenesteyting for aktivt medborgerskap* (Rapport 2016:01). Institutt for samfunnsforskning. [https://samfunnsforskning.brage.unit.no/samfunnsforskning-xmlui/bitstream/handle/11250/2442438/Rapport\\_R\\_01\\_2016\\_v5-1.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://samfunnsforskning.brage.unit.no/samfunnsforskning-xmlui/bitstream/handle/11250/2442438/Rapport_R_01_2016_v5-1.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Solvang, I. (2016). Discretionary approaches to social workers' personalization of activation services for long-term welfare recipients. *European Journal of Social Work*, 20(4), 536-547. <https://doi.org/10.1080/13691457.2016.1188777>
- Stjernsø, S. & Saltkjel. (2008). Gjennom det siste sikkerhetsnettet? En studie av



- Frelsesarmeens og Bymisjonens brukere. I Harsløf, I. & Seim, S (Red.), *Fattigdommens dynamikk. Perspektiver på marginalisering i det norske samfunnet* (s. 224- 255). Universitetsforlaget.
- Sternsø, S. & Hatland, A. (2020). *Omorganisering og nye stønadsformer i arbeidslinjas tegn*. Institutt for samfunnsforskning.  
<https://samfunnsforskning.brage.unit.no/samfunnsforskning-xmlui/handle/11250/2758614>
- Tandberg, H. A. & Raubakken, P. (1962). *Hæren Gud ga våpen: historisk oversikt over hvordan Frelsesarmeen ble til, og hvordan den kom til Norge, og har utviklet det evangeliske og sosiale virket sitt her fram til 75-årsjubileet 1963*. Salvata.
- Tjora, A. (2012). *Kvalitative forskningsmetoder i praksis*. Gyldendal akademisk.
- Trætteberg, H. D. & Sivesind, H. (2015). *Ideelle organisasjoners særtrekk og merverdi på helse- og omsorgsfeltet* (Rapport 2015:2). Senter for forskning på sivilsamfunn og frivillig sektor. <https://samfunnsforskning.brage.unit.no/samfunnsforskning-xmlui/bitstream/handle/11250/2389367/Ideelle%2borganisasjoners%2bs%25C3%25A6rtrekk%2bog%2bmerverdi%2binnenfor%2bhelse-%2bog%2bomsorgsfeltet.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Trætteberg, H. S., Eimhjellen, I., Ervik, R., Enjolras, B. & Skiple, J. K. (2020). *Kommunal frivillighetspolitikk og lokale organisasjoner* (Rapport 2020:3). Senter for forskning på sivilsamfunn og frivillig sektor.  
<https://samfunnsforskning.brage.unit.no/samfunnsforskning-xmlui/bitstream/handle/11250/2638301/Kommunal%2bfrivillighetspolitikk.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- With, M. L. (2023, 3.mai). *En av fem nordmenn har sårbar økonomi*. Statistisk sentralbyrå.  
<https://www.ssb.no/sosiale-forhold-og-kriminalitet/levekars/statistikk/fattigdomsproblemer-levekarsundersokelsen/artikler/en-av-fem-nordmenn-har-sarbar-okonomi>
- Wollebæk, D., Sætrang, S. & Fladmoe, A. (2015). *Betingelser for frivillig innsats. Motivasjon og kontekst* (Rapport 2015-1). Senter for forskning på sivilsamfunn og frivillig sektor.  
<https://samfunnsforskning.brage.unit.no/samfunnsforskning-xmlui/handle/11250/2442819>
- Øversveen, E. & Forseth, U. (2018). Fremmed i Nav. Arbeidslinja i praksis. *Norsk sosiologisk tidsskrift*, 2(4), 5-24. <https://doi.org/10.18261/issn.2535-2512-2018-04-01>



## Vedlegg 1: Intervjuguide

### Innledende spørsmål

- Kjønn
- Alder
- Utdannelsesbakgrunn
- Stilling/rolle i Frelsesarmeen

### Ansattes og frivilliges arbeidskontekst

- Hvor lenge har du vært ansatt/frivillig i Frelsesarmeen?
- Kan du fortelle litt om hvorfor du begynte å jobbe/være frivillig i Frelsesarmeen?
- Hva er arbeidsoppgavene dine her i organisasjonen?
- Hvordan opplever du å være tett på mennesker med utfordrende levekår?
- Hva føler du at du får ut av å jobbe/være frivillig i Frelsesarmeen?
- Kan du fortelle om noen spesielle opplevelser du har hatt? Enten positive/hyggelege eller negative/ikke så hyggelege?
- Hvilken betydning tror du at frivillig innsats for Frelsesarmeen?

### Hjelpetilbud for mennesker rammet av fattigdom

- Hva slags type hjelp tilbyr dere til personer som er rammet av fattigdom?
- Hvilke behov og forventninger har gjestene til hjelpen?
- Har organisasjonens noen målsetninger om å bekjempe fattigdom? Hvilken rolle opplever du at organisasjonen har når det gjelder å bekjempe fattigdom?
- Er det et tilbud du mener dere har behov for, men ikke har tilgang til å gi fattige?
- Hvilke erfaringer forteller gjester om angående deres hjelpetilbud? (positive og negative)
- Opplever du at gjestene har en høy terskel for å oppsøke hjelpen?

### Endringer som følge av dyrtid

- Har dere opplevd en økt pågang av personer som oppsøker Frelsesarmeen som følge av endringene som oppstod i den norske økonomien i 2022?
- Hva mener du kan forklare den økte pågangen?
- Har Frelsesarmeen opplevd en endring i sammensetningen av gjester som tar kontakt som følge av økte levekostnader? I så fall, hva er årsaken til at de oppsøker frivillig hjelp?
- Hvordan håndterer tilbakevendende gjester med vedvarende økonomiske utfordringer de økte levekostnadene?
- Hva slags hjelp etterspør de som oppsøker organisasjonen som følge av dyrtid behov for?
- Opplever dere å ha nok ressurser for å håndtere den økte pågangen?

### Tanker om det offentlige tjenesteapparatet

- Hvordan opplever du at hjelpetilbudet til din organisasjon, skiller seg hjelpen som tilbys fra offentlig sektor (Nav)?

- Hvordan opplever du arbeidsdelingen med offentlig sektor? Hvilket ansvar opplever du at Frelsesarmeen har sammenlignet med Nav, for å hjelpe fattige?
- Har du opplevd at ansatte i Nav har henvist brukere til dere? Hvis ja, hva er bakgrunnen for at Nav henviser brukere til frivillig sektor?
- Hvilke erfaringer har gjester med å motta offentlige stønader fra Nav?
- Gjennom dine erfaringer, ser du mangler i den offentlige hjelpen fra Nav i din kommune?

### **Avslutning**

- Er det noe mer du har lyst til å trekke fram fra din erfaring ved å jobbe/være frivillig i Frelsesarmeen?

## **Vedlegg 2: Informasjonsskriv**

### **Vil du delta i forskningsprosjektet**

#### **«Betydningen av frivillig velferdsproduksjon i økonomiske nedgangstider: Ansattes og frivilliges erfaringer med å hjelpe mennesker rammet av fattigdom under dyrtid»**

#### **Generell informasjon**

Dette er et spørsmål til deg om å delta i et forskningsprosjekt som har som formål å undersøke frivillige organisasjoners bidrag for å hjelpe personer som er rammet av fattigdom. Målet med studien er å undersøke hvilken rolle frivillige organisasjoner har som velferdsprodusent i økonomiske nedgangstider. I dette skrivet gir vi deg informasjon om målene for prosjektet og hva deltakelse vil innebære for deg.

#### **Formål**

Dette masteroppgaveprosjektet vil se nærmere på hvilken rolle arbeidet som gjøres i frivillige organisasjoner for mennesker rammet av fattigdom. Formålet er å studere tematikken i lys av dyrtid, for å belyse om de økonomiske endringene i har hatt implikasjoner for innslaget av frivillig velferdsproduksjon i det norske velferdssamfunnet. Prosjektet vil derfor rette søkelys på de ansattes erfaringer med å jobbe i en frivillig organisasjon og yte hjelp til mennesker rammet av fattigdom. Deltakelse krever ingen forberedelser om tema, da intervjuene bygger seg på deres erfaringer og tanker rundt tema. Resultatet fra undersøkelsen vil i etterkant bli analysert og oppsummert i en masteroppgave som vil bli publisert ved Sosiologisk institutt ved Universitetet i Bergen.

#### **Hvem er ansvarlig for forskningsprosjektet?**

Masteroppgaven skrives ved Sosiologisk institutt ved Universitetet i Bergen, som er ansvarlig for prosjektet. Prosjektet ledes av meg under veiledning av Liv Johanne Syltevik, som er professor ved Sosiologisk institutt ved Universitetet i Bergen.

#### **Hvorfor får du spørsmål om å delta og hva innebærer deltakelse for deg?**

Du har blitt tilbudt å delta i dette prosjektet ettersom du oppfyller kriteriene

- Over 18 år
- Vært ansatt eller frivillig i en frivillig organisasjon i over to år
- Du jobber med hjelpetiltak for fattige

Deltakelse i prosjektet vil innebære å delta på et intervju som vil vare mellom en til to timer. Her vil du bli spurt om dine opplevelser med å være ansatt/frivillig i en frivillig organisasjon, og dine tanker rundt frivillig hjelp for fattige. Intervjuet vil bli tatt opp med lydopptak, og

deretter bli transkribert. I mellomtiden vil lydopptak bli lagret på en ekstern harddisk og universitet sin egen lagringside SAFE, som er passord-beskyttet og det er kun meg som har tilgang. Etter transkribering vil lydopptakene slettes.

### **Samtykke og personvern – hvordan vi oppbevarer og bruker dine opplysninger**

Det er frivillig å delta i prosjektet. Hvis du velger å delta, kan du når som helst trekke samtykket tilbake uten å oppgi noen årsak. Da vil også alle dine personopplysninger bli slettet. Det vil heller ikke ha noen negative konsekvenser for deg hvis du ikke ønsker å delta eller senere velger å trekke deg. Vi vil bare bruke opplysningene om deg til formålene vi har fortalt om i dette skrivet. Opplysningene blir behandlet konfidensielt og i samsvar med personvernregelverket:

- Det vil kun være meg som vil ha tilgang til opptaket, men transkripsjon av intervjuet vil bli gjort tilgjengelig for Liv Johanne Syltevik som er prosjektansvarlig og veileder.
- Navnet ditt vil bli erstattet med et pseudonym – både i intervjutranskripsjonen og i masteroppgaven.
- Navnet ditt og dine kontaktopplysninger vil også bli lagret på en egen navneliste som er adskilt fra øvrige data og vil bli lagret i en kryptert fil.

Som deltaker i prosjektet skal det sørges for at du ikke skal kunne bli gjenkjent i publikasjon av oppgaven.

### **Hva skjer med personopplysningene dine når forskningsprosjektet avsluttes?**

Prosjektet vil etter planen avsluttes senest september 2024. Da vil datamaterialet og filer som inneholder personopplysninger slettes. Lydopptak blir også slettet.

### **Hva gir oss rett til å behandle personopplysninger om deg?**

Vi behandler opplysninger om deg basert på ditt samtykke. Prosjektet er registrert i UiBs meldesystem for personopplysninger, RETTE. For dette prosjektet er behandlingen av personopplysninger i samsvar med personvernregelverket.

### **Dine rettigheter**

Så lenge du kan identifiseres i datamaterialet, har du rett til:

- Å få innsyn i hvilke opplysninger vi behandler om deg, og å få utlevert en kopi av opplysningene.
- Å få rettet opplysninger om deg som er feil eller misvisende.
- Å få slettet personopplysninger om deg.
- Å sende klage til Datatilsynet om behandlingen av dine personopplysninger

### **Hvor kan jeg finne ut mer?**

Hvis du har spørsmål til studien, eller ønsker informasjon om dine rettigheter, ta kontakt med:

**Silje Bjerklund**, masterstudent og prosjektleder ved Sosiologisk institutt, UiB

Tlf.: +47 45466182 // Mail: [Nik008@student.uib.no](mailto:Nik008@student.uib.no)

**Liv Johanne Sultevik**, veileder/prosjektansvarlig ved Sosiologisk institutt – UiB.

Tlf.: +47 55 58 91 69 // Mail: [liv.syltevik@uib.no](mailto:liv.syltevik@uib.no)

**UiBs personvernombud: Janecke Helene Veim.**

Tlf.: +47 55 58 20 29 // Mail: [janecke.veim@uib.no](mailto:janecke.veim@uib.no)

Med vennlig hilsen,

**Liv Johanne Syltevik**

*Prosjektansvarlig (professor/veileder)*

**Silje Bjerklund**

*Masterstudent/prosjektleder*

---

## Samtykkeerklæring

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet [*Frivillige organisasjoner som velferdsprodusenter: medarbeideres erfaringer om sin rolle i fattigdomsbekjempelse*], og har fått anledning til å stille spørsmål. Jeg samtykker til:

å delta i intervju

jeg samtykker til at jeg blir tatt opp på lydopptak

Jeg samtykker til at mine opplysninger behandles frem til prosjektet er avsluttet, ca. september 2024

---

(Signert av prosjektdeltaker, dato)