



GÖTEBORGS UNIVERSITET
INST FÖR KOST- OCH IDROTTSVETENSKAP

Kan innehålla spår av bristande kunskap

En studie om matöverkänsliga gästers
restaurangupplevelser

Katarina Magnusson

Rapportnummer: VT13-22

Uppsats/Examensarbete: 15 hp

Program: Restaurangmanagerprogrammet, 180 hp

Nivå: Grundnivå

Termin/år: VT/2013

Handledare: Hillevi Prell

Examinator: Agneta Sjöberg



GÖTEBORGS UNIVERSITET
INST FÖR KOST- OCH IDROTTSVETENSKAP

Rapportnummer:	VT13-22
Titel:	Kan innehålla spår av bristande kunskap En studie om matöverkänsliga gästers restaurangupplevelser
Författare:	Katarina Magnusson
Uppsats/Examensarbete:	15 hp
Program/kurs:	Restaurangmanagerprogrammet
Nivå:	Grundnivå
Handledare:	Hillevi Prell
Examinator:	Agneta Sjöberg
Antal sidor:	33
Termin/år:	Vt/2013
Nyckelord:	gäst, matöverkänslighet, personal, restaurang, stigmatisering

Sammanfattning

Idag lever femton procent av Sveriges befolkning med matöverkänslighet. Det ställer krav på restaurangbranschen som måste kunna möta dessa gästers behov. Det finns dock problem inom branschen som försvårar situationen, dels bristande kunskap, hög personalomsättning samt en norm i samhället vilken säger att man tackar inte nej till mat som serveras.

Uppsatsens teori och empiri utgår från Five aspects meal model från Restaurant and Culinary Arts vid Örebro Universitet, samt författarna Link och Phelans (2001) fem komponenter för beskrivning av stigmatisering. Syftet med uppsatsen är att utforska matöverkänsliga gästers upplevelse och erfarenheter av besök på restaurang. En studie har utförts i form av en kvalitativ undersökning och djupintervjuer. Studien bestod av fem deltagare som samtliga levt med någon form av matöverkänslighet i över tio år och ätit på restaurang mer än fem gånger per år. Genom intervjuerna framkom det att samtliga deltagare någon gång upplevt en utsatthet vilken beskrevs som att bli bortglömd eller bemött med bristande förståelse och intresse. Samtliga uppger att de önskar att bli bemötta på samma villkor som övriga gäster, vilket sällan sker då det dagligen uppstår misstag i bemötande och hantering av livsmedel. Slutsatsen är att mer utbildning krävs för att ändra attityd och höja kunskapen inom restaurangbranschen gällande matöverkänsliga gästers restaurangupplevelser.

Innehåll

Introduktion	5
Syfte	6
Bakgrund	6
Matöverkänslighet	6
Five Aspects Meal Model	8
Stigmatisering	11
Metod	12
Design	12
Urval	13
Datainsamling	14
Databearbetning och analys	15
Metodologiska överväganden	16
Etiska aspekter	17
Resultat	17
Erfarenheter av bemötande	17
Hur beskriver deltagarna upplevelsen av utsatthet?	21
Hur skildrar de intervjuade upplevelserna av trygghet?	23
Diskussion	25
Metoddiskussion	25
Resultatdiskussion	26
Slutsats och implikationer	29
Referenser	31
Bilagor	34

Förord

Författaren till denna uppsats är Katarina Magnusson som läser sista terminen på Restaurangmanagerprogrammet vid institutionen för kost- och idrottsvetenskap, Göteborgs Universitet.

Jag vill passa på att säga att det har varit en stor utmaning och lärorik tid då uppsatsen har tillkommit, där allt från programmets kurser har i någon form kunnat brukas. Samtidigt vill jag rikta ett stort tack till min handledare Hillevi Prell som varit ett bra stöd och gett mig konstruktiv feedback och delat med sig av sin kunskap genom hela processen, från start till mål i detta maratonlopp av skrivande. Sist, men absolut inte minst, ett stort tack till deltagarna i studien som tog sig tid och ställde upp med sin tid och erfarenheter.

Tack!

Katarina Magnusson
Göteborg, Juni 2013

Introduktion

Livsmedelsverket uppskattar att femton procent av Sveriges befolkning har någon slags matöverkänslighet¹ (Livsmedelsverket, 2012). Matöverkänslighet ställer krav på vår omgivning, inte minst vid ett besök på restaurang där gästen måste kunna förlita sig på att personalen är kunnig inom området. Dock visar en engelsk studie att kunskapen om matöverkänslighet varit bristfällig bland en del av restaurangpersonalen (Bailey, Albardiaz, Frews & Smith, 2011). Till exempel svarade 38 procent av de svarande att de ansåg att lösningen för en allergichock är att låta personen dricka ett glas vatten. Tolv procent av deltagarna visste inte att en allergichock kan leda till döden.

Ett problem som kan förklara bristen på kunskap angående matöverkänslighet på restaurang är den stora personalomsättning som förekommer inom branschen. En rapport från Statistiska Centralbyrån (2008) visar att år 2001 var det endast 67,4 procent av anställd restaurangpersonal som stannat på samma arbetsplats sen året tidigare. Dessa siffror är att jämföra med arbetsmarknaden för industrin, där stål- och metallverk låg i toppen med 90,9 procent som valde att stanna kvar och fortsätta sin anställning. Det stora omloppet gör att den kunskap om matöverkänslighet som restauranger väl låtit investera i sin personal inte stannar kvar.

Vidare är det inte bara personalomsättningen som är ett problem inom branschen. Att restaurangpersonal har kunskap, förståelse och intresse för att möta gäster, inklusive de med matöverkänslighet, är ett ansvar som ligger på ledningsnivå (Gustafsson, Öström, Johansson & Mossberg, 2006). Uteblir kunskapen ökar risken för diverse obehag för en gäst med matöverkänslighet, i värsta fall kan det vara direkt livshotande.

En tidigare studie visar hur människor med glutenintolerans upplevde en form av utsatthet (Olsson, Lyon, Hörnell, Ivarsson & Sydner, 2009). Detta på grund av att normen i samhället säger att neka mat som serveras inte är acceptabelt, trots en fråga om liv eller död. En norm som förklarar varför det finns ett behov av kunskap, förståelse och intresse inom området matöverkänslighet.

Astma och allergiförbundet (2013b) strävar efter att öka kunskapen och förändra attityder gentemot astma och allergi runt omkring i samhället. En person med matöverkänslighet får ofta höra fraser som syftar till att lite av det specifika livsmedlet ska väl inte vara några problem att äta. Förbundet anser att planerare, beslutsfattare och producenter med makten att förändra måste ta ett bredare ansvar för den enorma ökningen av matöverkänslighet som pågår. En av förbundets huvuduppgifter är att med upplysnings- och informationsarbete nå en bredare acceptans för astmatiker och allergikers problem.

¹ “matöverkänslighet” innefattar tillstånd som allergi, överkänslighet eller intolerans gällande all form av mat eller dryck. Vid fel behandling kan det leda till någon form av fysisk reaktion, med mer eller mindre allvarliga konsekvenser (Astma och allergiförbundet, 2013a).

Idag ger Astma- och allergiförbundet (2013c) utbildning i form av kurser till restauranger och dess personal. Förbundet har för avsikt med kurserna "Hurra en allergisk gäst!" och "Tryggare mat" att öka kunskapen kring allergikers speciella behov. Efter genomförd utbildning blir restaurangen "Tryggare mat"-certifierad, vilket visar att verksamheten systematiskt arbetar med att minska riskerna för gäster med matöverkänslighet.

Det finns mycket forskning kring hur matöverkänslighet fungerar och hur det ska hanteras rent fysiskt, men forskning kring hur personerna enbart upplever och beskriver bemötandet vid ett restaurangbesök idag, är ringa. Mer forskning behövs inom området för att visa och tydliggöra de behov gruppen har vid restaurangbesök, för att peka på och uppmärksamma de vanligaste samt ofta återkommande missförstånden. Uppsatsen avser att genom intervjuer med vuxna med matöverkänslighet öka förståelsen och intresset för att bemöta dessa människor på ett bra sätt. De tillfällen och känslor som omtalas kan senare utgöra exempel för en framtida restaurangchef att dela med sig av till sin personal för att underlätta och förbättra servering till gäster med matöverkänslighet.

Syfte

Syftet med studien är att utforska matöverkänsliga gästers upplevelser och erfarenheter av besök på restaurang.

Frågeställningar

1. Vilka erfarenheter har matöverkänsliga gäster av bemötandet vid restaurangbesök?
2. Hur beskriver matöverkänsliga gäster upplevelsen av utsatthet?
3. I vilket sammanhang upplever matöverkänsliga gäster trygghet under ett restaurangbesök?

Bakgrund

Denna del av uppsatsen innehåller en beskrivande bakgrund i form av avsnitt som behandlar och förklarar matöverkänslighet i olika former, vilket följs av ett stycke som behandlar och beskriver betydelsen av Five aspects meal model. Kapitlet avslutas med ett stycke som förklarar fenomenet stigmatisering i form av utsatthet.

Matöverkänslighet

Det är inte alla människor som kan välja fritt när det kommer till att äta mat, då en del har utvecklat överkänslighet mot vissa livsmedelsämnen (Livsmedelsverket, 2012). Orsaken till att vara överkänslig mot specifika livsmedel är antingen på grund av allergi eller en icke-allergi, det sistnämnda är i form av intolerans eller överkänslighet. Skillnaden mellan dessa två är att vid allergi är immunförsvaret involverat, vilket det inte är vid en icke-allergi. Ett exempel på en icke-allergi är laktosintolerans, vilket innebär att personen saknar enzymet

laktas för att bryta ner laktos. Ett annat exempel för intolerans är sjukdomen celiaki, många gånger kallat glutenintolerans, då kroppen reagerar på gluten som finns i vete, råg och korn. Symptom för allergisk och icke-allergisk reaktion varierar från individ till individ, men vanligt förekommande är hud-, luftvägs- och magproblem. De vanligaste livsmedlen som framkallar allergiska och icke-allergiska reaktioner är mjölk, ägg, fisk, skaldjur, baljväxter (jordnötter och soja), vete samt olika nötter och fröer.

Allergi

Karaktäristiskt för allergi är att reaktionen visas direkt och oftast på ett dramatiskt fysiskt vis (Astma och allergiförbundet, 2008). Vid en allergisk reaktion är det immunförsvaret som reagerar mot något eller några proteinhaltiga livsmedel, allergener, vilka kroppen inte klarar att ta emot. Det är vanligt att allergi uppkommer hos individer när nya proteinhaltiga livsmedel förs in i ett land, det vill säga, produkten har inte funnits där i urminnes tider. Ny och okänd livsmedelsprodukt, alternativt allergen, för allergikerns kropp innebär att immunförsvaret inte känner igen ämnet och vill därför stöta bort det. Handboken "Hurra, en allergisk gäst" utgiven av Astma och allergiförbundet (2008) ger exempel på vanliga livsmedel som kan ge allergisk reaktion; mjölk, ägg, soja och jordnöt (baljväxter), trädnötter i olika former, skaldjur, fisk, spannmål, selleri, fröer, majs och bovete.

Symtomen som blir vid en allergisk reaktion kan uppkomma var och hur som helst på kroppen, dock får olika personer olika typer av symtom.

- Magtarmkanalen (illamående, magont, diarré)
- Huden (eksem, nässelutslag)
- Luftvägarna (astma)
- Övriga symtom, klåda i munnen, svullnad i läppar och svalg, rinnande ögon och snuva (Livsmedelsverket, 2012).

Slutligen finns ett tillstånd som kan vara livshotande för ett fåtal matallergiker, en så kallad anafylaktisk eller allergisk chock (Livsmedelsverket, 2012). En anafylaktisk chock kan sluta med döden om omedelbar läkarvård uteblir. Vid reaktionen sker ett snabbt blodtrycksfall, kraftig kramp i luftvägarna och ett tillstånd av chock som leder till att personen mister sitt liv inom några få minuter.

Intolerans och överkänslighet

Det andra tillståndet, icke-allergisk reaktion, är intolerans alternativt överkänslighet gentemot vissa ämnen och livsmedel (Astma och allergiförbundet, 2008; Towers, 2003). Något eller några organ i kroppen är extra känsliga för exempelvis laktos, gluten, sulfiter, svaveldioxid, bensoesyra, histamin, citrusfrukter, jordgubbar och tomat.

Angående symptom gällande intolerans och överkänslighet är det liknande de som är beskrivna ovan för allergisk reaktion (Astma och allergiförbundet, 2008). Dock är det en stor skillnad mellan dessa två tillstånd och det är tiden tills symptomen uppkommer. Vid

intolerans och överkänslighet kan reaktionen komma flera dagar senare. Värt att tillägga är att alla reagerar olika på olika livsmedel.

Livsmedelsverkets hanteringsanvisningar

För att undvika att utsätta en gäst med matöverkänslighet för risken att äta något som för den är farligt, har Livsmedelsverket (2005) gett ut hanteringsanvisningar för att undvika kontamination. De pekar på vikten av att personal får möjlighet till regelbunden utbildning som rör allergikunskap. I grund och botten är det viktigast att tänka på hygien. Rengöra verktyg och livsmedel och framför allt sköta sin egen hygien för att avlägsna allergener. Viktigt att se riskhantering av allergener i hela kedjan från inköp till slutlig produkt. Produktbeskrivningar skall finnas till hands för samtlig personal där all information om innehåll går att finna. Märkning av produkter är av stor vikt för att undvika risken för att blanda fel.

Vidare råder både Livsmedelsverket (2005) och Astma och allergiförbundet (2008) restauranger att följa Hazard Analysis and Critical Control Points (HACCP) och använda det som ett säkert system för att följa den hygien som krävs för just deras restaurang och kök.

HACCP innebär att verksamheten ska ha dokumenterat skriftliga rutiner för bland annat hygien, städning, temperaturmätning och märkningsfrågor (Israelsson, 2006).

I Brasilien genomfördes nyligen undersökning vid en bufférestaurang med 300 deltagare som fick svara på frågor kring den information och skyltning som fanns för maten på bufféen (Barbieri, Rodrigues, da Silva, Medeiros & Saccol, 2012). Femton procent av deltagarna visade sig ha någon form av allergi eller överkänslighet. Resultatet visade att skyltarna ledde till att deltagarna var mer öppna för att konsumera mer och pröva nytt tack vare informationen som fanns tillgänglig.

Handboken, "Hurra, en allergisk gäst!" beskriver vidare att gäster med matöverkänslighet ska självklart få sin mat serverad som de övriga i sällskapet (Astma och allergiförbundet, 2008). Vidare nämner de vikten av att glutenintoleranta får en egen smörbytta för sitt glutenfria bröd för att minska risken för att det har berörts av gluten från vanligt bröd.

Det är mycket att tänka på för restaurangpersonal när det gäller bemötandet av gäster med matöverkänslighet (Astma och allergiförbundet, 2008). Om fel uppstår är det oftast på grund av den långa kommunikations-kedjan "gäst-servis-kök-servis-gäst" vid beställning och informationsutbyte gällande matöverkänsligheten. Informationen riskerar ofta att försvinna på vägen till köket på grund av okunskap och stress hos personalen

Five Aspects Meal Model

Att erbjuda kommersiella måltider kräver professionell förberedelse, planering och produktion (Gustafsson, Öström, Johansson & Mossberg, 2006). Vidare kräver det kunskap om de eventuella gästernas behov och deras anledning till att välja att äta ute. Restaurant and Culinary Arts vid Örebro Universitet visar med Five Aspects Meal Model (FAMM) hur en

restaurangupplevelse kan bli komplett. De fem aspekterna utgörs av rummet, mötet, produkten, styrsystemet och atmosfären. Måltiden förekommer i ett rum där gäst och servitör möts och enas kring vilken produkt som väljs för tillfället. Bakom scenen sker de två sista aspekterna, styrsystem i form av en ledning som ansvarar för ekonomi, lagar och regler för verksamheten samt den totala helheten som ligger i atmosfären. De tre första aspekterna, produkten, mötet och rummet är beroende av varandra då de påverkas och interagerar under själva måltidstillfället, vilket i sin tur är beroende av den administrativa ledningen i styrsystemet, som slutligen omfattas av den stämningsavgörande atmosfären. En fungerande dialog angående matöverkänslighet bygger på två av de fem aspekterna från FAMM, mötet mellan gäst och personal samt styrsystemet.

Mötet

Mötesaspekten är inte enbart mötet som uppstår mellan gäst och serveringspersonal, utan även det som sker mellan gästen och övriga gäster, samt mötet mellan personal och övrig personal (Gustafsson et al., 2006). Mötet inom restaurangmiljö bygger på kunskap om socialpsykologi, olika former av socialt interagerande samt regler för etikett. Serveringspersonal är som oftast gästens enda kontakt med restaurangverksamheten under måltidstillfället, vilket gör att servicens uppförande kan vara avgörande för hur gästen uppfattar sitt restaurangbesök. Situationen och dialogen som uppstår mellan servis och gäst kan ses som ett svårt vågspel. Servitören innehar mer makt och auktoritet gentemot gästen eftersom den förstnämnde innehar kunskap om restaurangens mat och dryck. Skulle servitören möta gästen på fel nivå genom att exempelvis vara arrogant kan hela måltidstillfället vara förstört för gästen. Personalen har ett ansvar för att kunna möta alla typer av människor och attityder. Det är av stor vikt att förstå hur en trevlig attityd gentemot gästen ökar chansen för att ett återbesök, vilket i sin tur leder till ett bra rykte, återbesök och i slutändan bra ekonomi för verksamheten.

Enligt Peter Lugosi (2008) krävs det i mötet med gäst att involverad personal överger och helt utesluter förutfattade meningar för att skapa en gemensam och trevlig stämning vid måltidstillfället. Vidare beskrivs hur ett värdskap är att vara öppen för andra, om än tillfälligt. Det kan tolkas på så vis att ett värdskap innebär att restaurangpersonal bör släppa all typ av normtänk för en kort stund, för att bemöta gästen med matöverkänslighet och prestera på samma öppna och intresserade sätt som inför övriga gäster. Med en medvetenhet om värdskap, i form av bra bemötande och kunskap angående matöverkänslighet, ser författaren till uppsatsen att även gäster med matöverkänslighet ska få uppleva god kvalitet i form av en fin upplevelse vid ett restaurangbesök. God kvalitet som resulterar i att gästen med matöverkänslighet vill komma tillbaka i framtiden och uppleva mer av vad verksamheten har att erbjuda.

Styrsystemet

Styrsystemet behandlar många olika områden av administrativ karaktär inom restaurangverksamheten, så som ekonomi, lagar och ledarskap (Gustafsson et al., 2006). Bland annat finns det lagar och regler för behandling av livsmedel, vin- och sprit, samt beteende och uppförande hos personal. Mycket handlar om att totala logistiken för samtliga områden inom verksamheten ska fungera, exempelvis samarbetet mellan servis- och

kökspersonal. Kocken ska ha möjlighet att serva servicens “bongar” (beställningar) och leverera maten à la minute. Under arbetets gång ligger det även press på kocken att all mat till samtliga gäster runt ett och samma bord får sin mat färdig att serveras samtidigt för en total upplevelse. När det gäller alla dessa områden inom en restaurangverksamhet är det önskvärt att kunskap, förståelse och utbildning existerar inom styrsystemet. Att ha förståelse för hur övrig operativ personal i sin tur ska kunna prestera sitt yttersta när de arbetar.

Iglesias och Guillén (2004) ställer sig frågan “Hur stor betydelse har styrsystemet för gästen?”. Ett tydligt exempel är när en gäst begär att få betala och det drar ut på tiden innan servitör kommer med notan. Dröjsmål leder till ett direkt missnöje hos gästen, och det blir det sista hon eller han kommer ihåg av måltidstillfället. Vad som hänt är att styrsystemet har missat betydelsen av att informera och utbilda sin personal om denna viktiga slutliga del för att ge gästen en upplevelse med kvalitet. Gästen kommer antagligen inte reflektera eller relatera felet till styrsystemet, utan skyller istället på någon av de tre synliga aspekterna produkten, rummet eller mötet.

Inom verksamhetsstyrning talas om två typer av kvalitet, subjektiv och objektiv, där båda är lika viktiga (Lantz, 2012). Subjektiv kvalitet utgår från gästens synvinkel. Produkten de köper ska minst motsvara det de förväntar i jämförelse med priset som betalas. Exempel på mätbara faktorer inom restaurang- och tjänstesektorn är tid, konsekvenser, fullständighet, tillgänglighet, reaktion och precision. Objektiv kvalitet ser till företagets egna förväntningar på sin produkt. Ett företags arbete kring kvalitet handlar om att förhindra att något i produktionen blir fel. Misstag och problem som kan uppstå avhjälps med bland annat utbildning för de anställda.

Dålig kvalitet leder till interna och externa felkostnader (Lantz, 2012). De interna felkostnaderna upptäcks av företaget själv innan produkten levererats till gäst. Externa felkostnader innebär att exempelvis en gäst med matöverkänslighet upptäcker felet. Automatiskt leder det till omarbetningskostnader och eventuella alternativkostnader för gäster som väljer att inte komma tillbaka samt negativ ryktesspridning.

Enligt Lantz (2012) finns en tumregel inom kvalitets- och verksamhetsstyrning som säger,

Att så länge man får igen de ökade kostnaderna för att förhindra fel och utvärdera kvalitet i form av minskade interna och externa felkostnader så bör man öka verksamhetens fokus på kvalitetsarbete, och tvärtom (s. 239).

Ytterst ansvarig av problem som berör kvalitet inom den operativa driften är styrsystemet (Gustafsson et al., 2006). Det är endast det som kan ändra på produkten, mötet och rummet. Det är styrsystemets ansvar att personalen har tillräckligt med kunskap för att veta att en sent framlämnad restaurangnota kan riskera ett dåligt avslut på ett fram till dess bra restaurangbesök. Likaså är det styrsystemets ansvar att restaurangpersonalen får tillräcklig och regelbunden kunskap för att kunna bemöta gäster med matöverkänslighet och deras specifika behov.

Restaurangpersonal skall ses som en del av verksamhetens kapital, uttryckt som humankapital (Ax, Johansson och Kullvén, 2007). Ett humankapital inkluderar allt medarbetarna står för gällande förmåga, kunskap, skicklighet, rutin, erfarenhet, motivation, kreativitet och innovationsförmåga. Alla dessa ovanstående komponenter bidrar till företagets dynamik och kvalitet. I en verklig verksamhet menar Ax et al. (2007) att det är av stor vikt att beakta dessa förmågor. Det kan tolkas på så vis att en verksamhet aldrig får underskatta den mänskliga faktorn och med det inte enbart förlita sig på att fasta inventarier ska lösa problem som uppkommer.

Vidare bör företaget se till att det finns utrymme för utveckling och med det sprids erfarenhet och kunskap till övriga medarbetare (Ax et al, 2007). Värt att tillägga är att humankapitalet aldrig kan ägas av företaget. Detta kapital tillhör personalen och med det lämnar det bokstavligen byggnaden när dagen är slut eller när anställning upphör. När det gäller restaurangverksamhet är det av stor vikt att ha humankapitalets betydelse i åtanke och att underhålla det eftersom att det bygger till stor del på utförande av tjänster.

Ax et al (2007) kan vidare tolkas på så vis att det är viktigt att regelbundet uppmärksamma sin restaurangpersonal med bland annat utbildning för att motivera till att vilja stanna kvar inom verksamheten. Ju längre en medarbetare väljer att stanna inom en verksamhet desto mer lär han eller hon sig och kan med det dela med sig av sina erfarenheter till andra kollegor. Väljer däremot den anställde att avsluta sin anställning efter kort tid står verksamheten på ruta ett igen vad gäller okunskap angående bland annat bemötande av gäst, inklusive de med någon form av matöverkänslighet. Ett felaktigt bemötande kan få en gäst med matöverkänslighet att känna sig uthängd inför övriga gäster. Att de kan känna sig uthängda, alternativt känner sig utsatta, är ett resultat av att de kanske ständigt måste påkalla och besvara om restaurangpersonalens uppmärksamhet för att påminna om sina specifika behov.

Stigmatisering

En undersökning har gjorts med resultatet att människor med celiaki upplever att deras tillstånd komplicerar sociala relationer, speciellt när deras tillstånd blir synligt för andra (Olsson et al., 2009). Deltagarna upplever att normen i samhället inte godkänner att tacka nej till den mat som är tillgänglig och serveras. Problemet finns även fast övriga vet att han eller hon måste äta glutenfri mat. Resultatet visar också att deltagarna känner sig synliga och får uppmärksamhet av fel anledning tack vare celiakin. Tillstånd som innebär utanförskap, pinsamheter, känsla av vrede och skuld kan uppstå när deras specialkost inte finns tillgänglig. Vidare beskriver de att när deras mat väl serveras leder det till att människor stirrar på dem, lägger onödiga kommentarer och skämt på deltagarens bekostnad. Dålig tillgänglighet av glutenfri kost ledde helt enkelt till en hop av mer eller mindre krävande frågor och klargörande kring celiaki.

Stigma förklaras enligt Link och Phelan (2001) med ord som att förlora social status, separation och diskriminering. Stigmatisering sker inom många områden, bland annat används det för att förstå livssituationen för personer med någon form av rörelsehinder. Forskning visar att människosläktet har behov av att konstruera kategorier, eller fack, för att kunna placera stereotyper (schablonmässiga alternativt uttrycket "stöpta i samma form").

Uppkomsten av kategorisering av stereotyper resulterar i stigmatisering för de som inte passar inom den förutbestämda kategorin. En individ som blir utsatt för stigmatisering blir direkt lågt placerad inom den sociala hierarkin.

Link och Phelan (2001) presenterar fem komponenter som är gällande vid stigmatisering. Första komponenten handlar om hur människor urskiljer och stämplar andra för något som är annorlunda. I den andra komponenten krävs det en stark och dominant kultur som tillsammans tar sig frihet och makt att döma ut personer som inte passar in. Den tredje komponenten innebär att de som blivit negativt dömda av den dominanta kulturen blir placerade i en egen mindre positiv kategori. Fjärde komponenten pekar på utanförskap och med det förlorande av social status och diskriminering. Den femte och sista komponenten är att stigmatisering är helt beroende av tillgång till social, ekonomisk och politisk styrka där olikheter och konstruktion av stereotyper tillåts.

Viktigt att förstå vid stigmatisering är att förlorandet av position och status inom den sociala hierarkin medför ett negativt inflytande för en person och dess livssituation (Link & Phelan, 2001). Exempelvis är det risk för att personen ifråga blir mindre attraktiv att umgås eller inleda ett professionellt samarbete med.

I extrema fall kan den låga status som utsatta grupper blivit tilldelad leda till att den slutligen accepteras av dem själva och med det accepterar situationen som uppstått (Link & Phelan, 2001). Makten hos den dominerande kulturen blir allt för stor och mäktig för att konfrontera och utmana.

Hur kan stigmatisering stoppas? Av det som författarna Link och Phelan (2001) presenterar handlar det om två kombinerade principer som kan lösa problemet. Första principen är beröra både horisontellt och vertikalt för att nå alla typer av mekanismer samt individer på olika strukturella nivåer. Den andra principen, den viktigaste, är att förändra attityden hos den grupp som har makten att döma ut och med det utföra stigmatiseringen. Att överföra dessa två principer till restaurangbranschen innebär att genomföra en attitydförändring hos hela personalstyrkan angående normen kring gäster med matöverkänslighet.

Metod

I följande avsnitt kommer författaren presentera val av metod, genomförande av metod, urvalskriterier samt vilken analysmetod som valts.

Design

Som tidigare omnämnts syftar uppsatsen till att utforska hur matöverkänsliga gäster upplever ett restaurangbesök. Författaren till uppsatsen väljer att inspireras av fenomenologin då frågorna berör bland annat hur individen rent subjektivt upplever sig som i en utsatt position, i vilket skede upplevs trygghet, samt hur hon eller han ser att restauranger tillgodoser dennes behov. Enligt Patel och Davidson (2003) utgör fenomenologin ett sätt att genom systematisk återspeglning ta fram en allmän och sann struktur som visar människans syn på världen. Vidare

beskriver Kvale (1997) att en kvalitativ metodundersökning i form av djupintervjuer ger större förståelse kring personen och det berörda området.

Pilotstudie

Innan några djupintervjuer genomfördes följdes Svensson och Starrins (1996) rekommendation att genomföra en pilotstudie för att pröva att intervjuguiden (se bilaga 1) fungerade samt gav svar som passade uppsatsens syfte och frågeställningar. Pilotstudien genomfördes per telefon med en 66-årig kvinna från Malmö som var allergisk mot lök. Intervjun tog cirka 45 minuter att genomföra. Svensson och Starrin (1996) rekommenderar att intervjun tar mellan 45-60 minuter. Tack vare att en pilotstudie genomfördes kunde en hel del frågor omformuleras för att inte framstå som ledande i den slutliga intervjuguiden (Patel & Davidson, 2003). Vidare kunde intervjuaren själv uppmärksamma betydelsen av sin egen roll i sammanhanget och med det lämna ännu mer plats och utrymme i intervjun åt de kommande respondenterna. Ett misstag gjordes under pilotstudien då intervjuaren glömde att spela in intervjun och antecknade endast vad respondenten sa. Det gjorde det svårare rent detaljerat att transkribera intervjun i efterhand (Svensson & Starrin, 1996).

Urval

Urvalskriterier för medverkande i uppsatsens undersökning var följande, svensktalande män och kvinnor, mellan åldrarna 30-70 år. Vidare skulle deltagarna inneha någon form av matöverkänslighet (allergi, intolerans eller överkänslighet) samt genomfört minst 5 stycken restaurangbesök per år. Åldersvalet grundades på att personen i fråga skulle kunna berätta om sina egna restaurangupplevelser som skett upp till tio år tillbaka i tiden. Minsta antal restaurangbesök per år i kombination med matöverkänslighet var för att kunna uttala sig kring området som berörde uppsatsens syfte.

För studien var det från början tänkt fem till sju intervjupersoner, men det visade sig vara svårare och mer tidskrävande än vad som först var tänkt att finna så många som ville delta i undersökningen. Ett bekvämlighetsurval gjordes och med det valdes deltagare som fanns närmast till hands. Dessa gav sig till känna via det sociala mediet Facebook. I slutänden blev det fyra personer, samt personen från pilotstudien som visade sig ge svar som var användbara för studien, vilket totalt blev fem deltagare. Fem deltagare som kommer att representera matöverkänsliga gäster i urvalsundersökning.

Deltagarna bestod av fyra kvinnor och en man mellan 30 och 67 år, boende i södra delen av Sverige. Citat från respondenterna kom att omnämnas och urskiljas med kön, ålder och typ av matöverkänslighet, exempelvis "Kvinna, 67 år, intolerans, lök". De var yrkesverksamma eller levde som pensionär. Inom gruppen fanns representanter från sjukvård, finans-, industri- och restaurangbranschen. Samtliga hade levt med någon form av överkänslighet gentemot mat i över tio år, och uppgav att de åt på restaurang mer än fem gånger per år. Tabell 1 visar en deltagarlista utifrån kön, ålder, typ av matöverkänslighet och de konsekvenser som uppstår vid felaktig förtäring.

Tabell 1. Antalet deltagare, uppdelat efter kön, ålder, matöverkänslighet och konsekvenser.

Kön	Ålder	Matöverkänslighet	Konsekvenser vid förtäring
Kvinna	67 år	Intolerans, lök	Dålig mage i 2-3 dygn
Kvinna	56 år	Intolerans, gluten	Dålig mage i 2-3 månader
Man	34 år	Allergi, sesamfrön, nötter	Förtäring av sesamfrön leder till döden. Nötter bland annat nässelutslag, och förträngning av luftvägar
Kvinna	33 år	Intolerans, laktos	Beskriver tillståndet "bakfull i 2-3 dagar"
Kvinna	32 år	Intolerans, laktos	Problem med magen i ett dygn

Konsekvenserna som blir vid förtäring visar att de är högst olika från person till person. De två kvinnorna som har laktosintolerans upplever bland annat inte smärta lika länge.

Datainsamling

Kvalitativ intervju

Genom det sociala nätverket Facebook annonserades det med syfte att skapa kontakt med personer som hade de önskade kriterier som passade för undersökningen (se bilaga 2). Fenomenologin menar att en kvalitativ djupintervju kräver att intervjuaren ska vara tillräckligt insatt i ämnet för att kunna leva sig in i respondentens värld. Intervjuarens förmåga till inlevelse hjälper för att skapa en meningsfull dialog och få relevant information utifrån sammanhanget (Svensson & Starrin, 1996). En kvalitativ intervju bygger på icke-standardiserad teknik, vilket betyder att intervjuaren inte kan på förhand veta vilka frågor som kommer att ha betydelse. Samtidigt menar Widerberg (2002) att även i fall att den kvalitativa intervjun ska framstå som ett samtal innebär det inte att intervjuaren inte kan använda sig av samma frågor till samtliga deltagare inom studien. Vidare valdes en låg grad av strukturering samt låg grad av standardisering när det gäller frågorna som ingår i intervjuguiden (se bilaga 3). Låg grad av strukturering innebär att intervjuaren själv kan formulera frågorna och välja i vilken räckföjd de ska komma. Låg grad av standardisering betyder enligt Patel och Davidson (2003) att respondenten får fritt utrymme vad gäller hur hon eller han väljer att svara på frågorna. Genom en låg grad av både strukturering och standardisering skapas en intervju och ett samtal som passar för att göra en kvalitativ analys av resultaten. Svensson och Starrin (1996) menar att vid kvalitativ intervjuteknik krävs det att intervjuaren är flexibel och anpassar sammanhanget efter vad som är betydelsefullt för undersökningens syfte. Med flexibilitet och syfte i åtanke under samtalen upplevde intervjuaren att hon kunde ta hjälp av intervjuguiden för att på ett enkelt sätt finna en öppen men lätt riktad väg att gå.

Genomförande

Efter pilotstudien genomfördes de fyra intervjuerna under en och samma vecka, varav tre per telefon och en på plats i hemmet hos respondenten. Intervjuaren använde vid intervjutillfället som tog plats i hemmet för respondent sin egen mobiltelefon (Samsung Galaxy S3) med egen programvara för ljudinspelning. Samtalen som skedde via mobiltelefon spelades in via en mobil-app ("Allcallrecorder") möjliggör inspelning av telefonsamtal där rösterna från båda parter kan höras). Båda typer av inspelningar gav möjlighet att lyssna igenom intervjuerna många gånger om och om igen. De intervjuade blev i samband med start av intervjun informerade om att en inspelning skulle förekomma, vilket alla svarade positivt till.

Författaren och till lika intervjuaren valde att till en början även förklara hur på ett ungefär frågorna skulle komma att ställas med hjälp av en intervjuguide. Till en början gällde korta frågor angående kön, ålder, yrke och vilken typ av matöverkänslighet personen hade. Det åtföljdes av några mer öppna frågor på vilka de fick svara hur de ville och inte försöka forma svaret på något vis efter hur de trodde att intervjuaren ville att de skulle svara (Widerberg, 2002). Alla intervjuer tog mellan 45-60 minuter att genomföra med hjälp av den eget framtagna intervjuguiden. Intervjuerna avslutades med att intervjuaren tackade för att respondenterna ställt upp på att bli utfrågade. När inspelningstekniken, mobiltelefonen med programvara eller app för ljudinspelning stängdes av, gav det utrymme för eftersnack. Några gånger ledde det till att respondenten gav mer information. Vid de tillfällen då intervjuaren upplevde att det var intressant information att ta med så frågade hon om respondenten godkände att det fick ingå i intervjumaterialet. Då mobiltelefonen var avstängd gällande ljudinspelning fick intervjuaren be att respondenten upprepade vad den sagt för att möjliggöra ett korrekt citat, vilket senare användes i analysen av materialet. Respondenten fick även godkänna att citatet fick användas och att det var korrekt noterat.

Databearbetning och analys

Eftersom att genomförandet av en intervju var ganska arbetskrävande hade författaren till uppsatsen som mål att transkribera materialet först några timmar efter. Transkribering av intervjumaterialet tog ungefär tredubbla tiden som själva intervjun tog. Intervjumaterialet blev sparad i olika dokument på intervjuarens dator. För att uppehålla en konfidentialitet namngavs filerna endast efter kön och ålder på respondenterna (Widerberg, 2002).

Innehållsanalysen bröt i praktiken ned samtliga intervjuer till mindre bitar för att byggas upp till en ny helhet. Författaren gick genom, delvis i samarbete med handledaren, intervjumaterialet och strök under de meningsenheter, alternativt citat, som ansågs beröra frågeställningar i uppsatsen. Meningsenheterna sorterades efter återkommande ord, omnämnda som koder. Koderna blev i sin tur indelade efter olika kategorier, vilka i slutänden hamnade under tre olika teman. Samtliga kategorier redovisas i resultatet som underrubriker under respektive tema (Lundman & Hällgren Graneheim, 2008).

För att sortera och strukturera upp analysen i praktiken använde författaren dataprogrammet

Microsoft Excel för att kunna klippa och klistra in meningsenheterna efter de koder, kategorier och tema som valts. I bilaga 4 ges exempel på hur analysarbetet i Excel gått till.

Metodologiska överväganden

Uppsatsens syfte är att utforska matöverkänsliga gästers upplevelser vid ett restaurangbesök och med det valdes en fenomenologisk och kvalitativ ansats eftersom det låter belysa individens allmänna och oförfalskade uppfattning om sin omgivning (Rosberg, 2008).

På 1800-talet bildades fenomenologi som idé och forskningsansats med syfte att fokusera på individens medvetande och erfarenheter från sitt eget liv. Fenomenologi utvecklades, likt hermeneutik, som en motsats till idealen inom naturvetenskapen som i sin tur har ett behov att finna "sann" kunskap. Den fenomenologiska forskningen vänder sitt intresse för kunskap mot meningen i individens egna erfarenheter från det liv hon eller han lever (Rosberg, 2008).

Fenomenologin har olika inriktningar men de har en del gemensamma idéer och begrepp, livsvärldsperspektivet och intentionalitet/riktadhet. Livsvärlden är den vi själva som personer känner till och förstår genom egna upplevelser, erfarenheter och händelser. Från det tidigare upplevda i livet har människan lärt sig att rikta och öppna sig mot det som är viktigt för oss, för att på så vis kunna agera och förhålla oss till den tidigare specifika situationen. Det människan riktar sin uppmärksamhet mot i nutid är vad vi upplevt och erfarit tidigare i världen (Rosberg, 2008). Den kvalitativt inriktade forskningen pekar mot att samla in "mjuka" data, det vill säga kvalitativa intervjuer till följd av tolkande analyser. Alternativt finns den kvantitativa ansatsen, men den anser författaren till texten inte passar för ändamålet då den är ämnad att användas för statistiska bearbetnings- och analysmetoder (Patel & Davidson, 2003).

Backman (2008) beskriver hur den kvalitativa metodiken kännetecknas av att den till skillnad från den kvantitativa metodiken inte använder sig av siffror eller tal. Eftersom att syftet till uppsatsen är att se till den matöverkänslige individens uppfattning, så visar det ännu en gång hur den kvalitativa metoden i form av intervjuer passar in. Widerberg (2002) nämner hur den kvalitativa intervju inte har några garantier för att det ska bli ett lyckat resultat då det bygger på den kemi som skapas mellan intervjuare och respondent.

Författaren valde att inspireras och utgå från Lundman & Hällgren Graneheim (2008) gällande deras beskrivning av kvalitativ innehållsanalys. De båda författarna beskrev vidare hur kvalitativ innehållsanalys passade för tolkning av utskriften av inspelade intervjuer, vilket bland annat används inom omvårdnadsforskning. Den kvalitativa innehållsanalysen gav studien en bra och överskådlig struktur.

Däremot gällande den kvalitativa innehållsanalysen kan det vara svårt att veta när den är klar, och om analysen har fått rätt riktning och så vidare. Lichtman (2010) beskriver hur den kvalitativa innehållsanalysen kan komma in på villovägar utifrån vem som analyserar och hur denne ser på saker.

Etiska aspekter

Med utgång i de forskningsetiska principerna, informations-, samtyckes-, konfidentialitets- och nyttjandekraven (Vetenskapsrådet, 1990) blev deltagarna informerade angående studiens syfte och upplägg redan vid tillfället då första kontakt upprättats via det sociala mediet Facebook. Kontakten upprättades genom att författaren skapade en egen annons, alternativt ”statusuppdatering”, på Facebook, och med det fick deltagarna själva möjlighet att upprätta och godkänna kontakten. Tack vare annonsen fick de en klar uppfattning om hur intervjun skulle gå till. Vidare fick de information av intervjuaren angående hur intervjun skulle gå till rent praktiskt, med intervjuguide samt användning av inspelningsteknik. Samtidigt blev de även informerade om att deras deltagande var frivilligt och med fanns en valmöjlighet att avbryta sitt deltagande när som helst, enligt samtyckes- och informationskravet. Efter intervjuer och transkribering fick deltagarna möjlighet att läsa genom materialet, vilket ingen visade något intresse av att vilja göra. Samtliga av deltagarna var över 18 år gamla och lämnade sitt samtycke till att delta i studien helt enligt samtyckeskravet. Intervjuaren ville inte få någon att känna sig utlämnad eller uthängd. I uppsatsen omtalas inte deltagarna vid namn och med det ska det inte vara möjligt att identifiera någon, helt enligt konfidentialitetskravet. Intervjuaren informerar deltagarna att det som sägs inte kommer att utnyttjas i framtiden på något annat alternativt kommersiellt vis, enligt nyttjandekraven.

Resultat

Avsnittet som följer kommer att visa fram ett resultat från den kvalitativa studie och analys som utförts. Presentationen av resultatet framställs i form av tre teman, bemötande, utsatthet och trygghet, med underliggande kategorier. Dessa teman knyter an till uppsatsens frågeställningar.

Erfarenheter av bemötande

Samtalen som genomfördes under studien visade att samtliga hade liknande exempel på vad de upplevt gällande behov som berör matöverkänslighet på restaurang. Deras upplevelser blev indelade under följande kategorier, “likvärdiga alternativa livsmedelsprodukter”, “Kunskap och kommunikation”, “Hantering av livsmedel” samt ”Bemötande nu och då”. Den sista kategorin, en pågående utveckling, förklarar respondenternas syn på nu och då gällande bemötande av deras matöverkänslighet i restaurangmiljö.

Likvärdiga alternativa livsmedelsprodukter

Gemensamt för respondenterna är att de är vana vid att utesluta livsmedel som de är överkänsliga mot, vilket självklart inte ses som något konstigt utan nödvändigt. Detta är en nödvändighet på grund av de olika konsekvenser som kan uppstå, allt från magont till en fråga om liv och död. Respondenterna uppger att de saknar att serveringspersonalen på eget bevåg erbjuder ett likvärdigt alternativ.

En av respondenterna beskriver hur hon kan sakna att många restauranger inte har någon framförhållning gällande att använda likvärdiga alternativa livsmedel redan från början när de skapar sin meny.

Då gör man en snabb 'abrovinsch' och bara kör 'och så får hon det här som inte alls passar ihop'. Typ tar bort såsen och lägger till köttets sås till fisken, alltså inte tänkt igenom. Och nu sabbade dom hela upplevelsen. (Kvinna, 33 år, laktosintolerans)

Motsatsen till tidigare nämnda citat är följande som visar hur en av deltagarna beskriver hur hon blev bemött på ett enligt henne bra vis, servitören direkt kunde erbjuda henne något annat.

Det räckte för mig att säga att jag är glutenintolerant och så när jag beställer så kan dom berätta för mig "det här är tyvärr inte möjligt...men du få det här istället. (Kvinna, 57 år, glutenintolerans)

Sammanfattningsvis finns en önskan om god planering och framförhållning gällande menyalternativ istället för snabba lösningar med dåligt anpassade måltidskombinationer, samt att restaurangpersonal initierar till att erbjuda andra kombinationer på förhand.

Kunskap och kommunikation

Rak kommunikation och kunnig restaurangpersonal är viktigt för gäster med matöverkänslighet. Samtliga svarar att de vill kunna fråga och få ett konkret svar, bland annat när det gäller vad som ingår i en sås eller vilken typ av nötter som är inkluderat i rätten. En av respondenterna nämner hur han upplever en frustration över hur han många gånger kan finna texten "spår av nötter" på mycket livsmedelsprodukter. Hans egen uppfattning är att det enbart för att producenten ska kunna "friskriva sig från ansvar", och med det inte behöva ge ett rakt svar. Samma person nämner vikten av att samtliga inom personalen, både kök och servering, ska veta vad som stoppats i maten, och då syftar han till halvfabrikat som oftast används.

Kockar vet ju bara om dom gör det själva, det är ju just halvfabrikaten som är problemet. Så att där vore det ju bra om dom gjorde all mat själva. (Man, 34 år, allergiker, sesamfrön och diverse nötter)

En deltagare önskar att fler restaurangledningarna tar ansvar för att den operativa personalen har tillräcklig kunskap för att bemöta gäster med matöverkänslighet. Kunskap bör ständigt underhållas för att den ska kunna ligga på rätt nivå utifrån den stora omsättning av personal som finns inom restaurangbranschen. Att låta restaurangpersonal få ta del av kunskap kring matöverkänslighet hjälper för att undvika uppenbara misstag. En av respondenterna berättar om ett tillfälle när hon besökte en pizzeria, tillfället är ett exempel när kommunikationen brister på grund av okunskap.

'Men vi kan ordna en laktosfri pizza, vad vill du ha på?' Vi blev till slut serverade, min tog väl lite längre tid, men så kom den och så säger hon 'Här kommer din glutenfria pizza'. (Kvinna, 33 år, laktosintolerans)

Vidare ger en av respondenterna exempel på hur hon ser att kommunikationen från serveringspersonal kan förenkla situationen för gästen.

I större grupper kan servitören fråga ut högt vid bordet 'Är det någon som har allergi här?'. Det förenklar för allergikern som slipper söka upp servitören för att meddela om situationen. Ingen behöver skämmas för att säga ifrån, utan servitören hjälper sällskapet på traven. (Kvinna, 67 år, intolerans, lök)

För att sammanfatta ovanstående kategori, "Kunskap och kommunikation", gäller enligt respondenternas egna uppfattning att samtliga inom en restaurangs personalstyrka bör vara kunniga angående meny och matöverkänslighet. Kunskapen ger bra möjlighet för gästen att få direkt och rak kommunikation angående eventuella frågor som kan uppkomma, vilket i slutänden leder till en bra restaurangupplevelse.

Hantering av livsmedel

Vid upprepade tillfällen nämner respondenterna i studien enkla och vanliga misstag som förekommer inom restaurangbranschen. Deltagarna uppger att de är alla förvånade, men samtidigt inte, över de brister som förekommer angående hantering av livsmedel och de matlagningsverktyg som används. En kvinna som lever med glutenintolerans uppger i samtalen att det finns fortfarande en del restauranger som reder sina såser med vetemjöl istället för majsstärkelse, maizena, vilket hindrar henne från att kunna äta sin måltid med sås. Många gånger ser hon hur olika slevar och skärbrädor används till alla typer av livsmedel och med det finns ingen förståelse för att det måste finnas en uppsättning för glutenintolerans och en annan för övriga. Vidare nämner hon två vanligt förekommande felaktiga uppfattningar gällande smör och brödrost för personer med glutenintolerans. Hon får ofta påminna om eget smör, eftersom att det som ställts fram har varit i kontakt med gluten via smörkniv.

Men ibland, det var på ett stort hotell i Stockholm, eller i och för sig det var fem sex år sen, men där hade dom noll koll. Och jag sa på kvällen till personalen att jag var glutenintolerant för att förbereda frukosten och då sa hon, 'Ja vi har glutenfritt bröd'. På frukosten krävdes det iallafall en lång diskussion för att få ett nytt smörpaket. Personalen hon tittade surt på mig och sa 'Att det är ingen gluten i smöret'...och jag fick förklara vidare för henne, och hon gav med sig till slut. Och sen kom hon med smöret och brödsnivorna och säger 'Jag kan rosta brödet till dig' och då sa jag 'NEJ!'. (Kvinna, 57 år, glutenintolerans)

De två deltagarna med laktosintolerans nämner båda två att brister i utbud gällande laktosfria dressingar. Det finns rikligt med olje- och vinägerbaserad dressing, men sällan någon krämigare variant. En bra variant på krämig dressing eller sås är när den är baserad på majonnäs eller laktosfri creme fraiche, alternativt grädde. Dock påpekar en av deltagarna problemet med att många restauranger eller mindre caféer använder oäkta majonnäs, vilken ofta innehåller mjölkprodukter.

Sammantaget vad gäller hantering av livsmedel i samband med matöverkänslighet,

så upplever deltagarna att de blir fortfarande överraskade över vanliga och enkla misstag som dagligen uppdragas. Misstagen är enligt deltagarna själva enkla att åtgärda på förhand.

Bemötande nu och då

Samtliga deltagare som ingått i studien har levt med sin matöverkänslighet i mer än tio år. Samtalen som pågått ger en uppfattning om hur de upplever att bemötandet av gäster med matöverkänslighet har utvecklats under åren. Kvinnorna med intolerans mot gluten och laktos nämner alla tre att utbudet för likvärdiga livsmedelsalternativ i matvarubutiker har ökat under de senare åren. När det gäller kunskap är det, i jämförelse med förr, en större medvetenhet i samhället idag. Resultatet av större medvetenhet och fler alternativa livsmedelsprodukter gör att förväntningarna hos en av respondenterna höjs gällande prestationsnivå inom restaurangvärlden. Vidare visar samtalen att respondenterna har olika inställning angående utvecklingen och de möjligheter som utnyttjas. En manlig deltagare beskriver hur hamburgerrestauranger blivit mer medvetna och skaffat fler alternativ för gäster med matöverkänslighet.

Det kändes att det var konstigt att säga att man var allergisk för tio år sen. Förr kunde jag ju i stort sett bara äta en hamburgare, cheeseburgaren på McDonald's, men idag så har dom ju grovbröd som jag kan få istället. (Man, 34 år, allergiker, sesamfrön och diverse nötter)

En av de kvinnliga deltagarna berättar hur eventuella skämt angående hennes lökallergi uteblivit allt efter som tiden gått framåt.

För 20 år sen förekom det ofta skämt om 'gaser i magen'. Men idag upplever jag att man behandlas med respekt. (Kvinna, 67 år, intolerans, lök)

En av deltagarna uppger att det berörda området går framåt gällande möjligheter, men hon är kritisk till utvecklingshastigheten inom restaurangbranschen.

Japp, möjligheter och att det är ett vanligt problem som kommit upp i ljuset och många har det. Så jag tycker det går trögt. (Kvinna, 33 år, laktosintolerans)

Samtidigt som det pågår en utveckling av den värld som deltagarna lever i uppger samtliga att de måste acceptera läget de befinner sig i. Mannen bland deltagarna som är allergisk mot bland annat nötter och sesamfrön, uppger att som oftast är det alla runt omkring honom som är mer oroliga än vad han själv är. Samtliga deltagare har funnit ett sätt att leva med sin matöverkänslighet. Respondenterna beskriver allihop att med tiden som de har levt med sin matöverkänslighet desto mer bekväma och trygga är dom med sig själva och sin situation.

Matallergi är ett levnadssätt, man måste lära sig att leva med det. (Kvinna, 67 år, intolerans, lök)

Enligt deltagarna går utvecklingen framåt där fler och fler i samhället blir medvetna angående vad matöverkänslighet innebär samtidigt som deltagarna själva med tiden har accepterat sin

levnadssituation. Temat för bemötandet av matöverkänsliga gäster kan, enligt vad deltagarna uppger, sammanfattas med att de önskar likvärdiga alternativ på sin tallrik, och att personalen är öppen för rak kommunikation i kombination med bra kunskap.

Hur beskriver deltagarna upplevelsen av utsatthet?

Från intervjuerna och deltagarnas svar framkom det att man kunde uppleva en form av utsatthet som gäst med matöverkänslighet. Följande tema, utsatthet, är uppdelat efter två kategorier "vara till besvär" och "vill vara som alla andra".

Vara till besvär

Frekvent återkommande under intervjuerna är att ingen av de tillfrågade vill vara "till besvär eller jobbiga". Respondenterna beskriver hur känslan av att vara till besvär ger upphov till känslor som att skämmas och ha ångest, alternativt uttryckt "ha ågren", i samband med mötet av restaurangpersonal samt övriga gäster. Att respondenterna känner att de skäms verkar botten i en uppfattning om att deras närvaro som gäst ger restaurangpersonal extra arbete i jämförelse med övriga gäster.

Är jag i något finare sällskap då finns det tillfällen som jag faktiskt inte sagt att jag är laktosintolerant. Det kan vara pinsamt att framstå som den jobbiga typen. Tar hellre magont än pinsamheten och fokus.' (Kvinna, 32 år, laktosintolerans)

En annan typ av att skämmas och ha ångest grundar sig i det som uppstår när något under ett restaurangbesök gått fel. Ångesten som väcks är ett resultat av händelser som gästen i fråga har upplevt sen tidigare. Det gör att hon eller han är misstänksam gentemot restaurangpersonalen.

'Kan ni lösa det här utan mjölk' och dom säger 'visst inga problem'. Då blir ju jag nästan lite 'gör dom det här nu eller förstår dom nu?'. Istället så ifrågasätter jag nästan därför jag har vart med om för många dåliga exempel. Också när dom kommer ut med det här, och det är verkligen, jag måste ju försäkra mig om att det är det. Egentligen så känner jag ju mig dum som gör det, för dom är ju duktiga och kan, men det är ju andra som förstört det för dom. Och så är det, för det är ju egentligen inget konstigt och så säger dom 'Det är inget konstigt det ordnar vi'. (Kvinna, 33 år, laktosintolerans)

I båda situationerna pekar respondenterna på att de upplever att deras närvaro är till besvär för restaurangpersonal och övriga gäster.

Vill vara som alla andra

Att uppfattas som annorlunda beskriver deltagarna i studien många gånger som frustrerande. Respondenterna uppger att de ofta får ta samma typ av diskussion med restaurangpersonalen på grund av okunskap och många gånger nonchalans. En kvinna beskriver ett tillfälle då frustrationen övergick i ilska efter ständiga upprepningar. Frustrationen ledde till att hon ville få hovmästaren att förstå hur det är att uppfattas som annorlunda och ständigt utsatt.

Jag trodde jag skulle bli hysterisk, och gud, jag frågade, jag var där i tre dagar på konferens, och så många gånger, och en gång till och med på middagen så frågade jag 'är detta glutenfritt?', för att jag fick fråga varenda måltid. Jag begärde att få ut hovmästaren 'in public' för då var jag frustrerad. (Kvinna, 57 år, glutenintolerans)

Att bli behandlad annorlunda utifrån övriga gäster, resulterar många gånger i frustration i form av besvikelse hos respondenterna. En besvikelse som deltagarna många gånger på förhand har försökt att undvika genom att meddela restaurangen om deras ankomst.

Och då hade jag sagt till innan "Ja jag är laktosintolerant, så gärna nåt schyst". För jag vet att dom förbereder gärna en del innan och det är inget konstigt. Och då var det en brödkorg med åtta olika bröd, och då kunde jag bara äta knäckebrödet. Det hade inte varit så svårt att göra nåt gott bröd. Det kostar att göra inte så mycket liksom. Jag är en kund, eller gäst, men jag är också en viktig gäst för dom. (Kvinna 33 år, laktosintolerans)

Vidare förklarar samma kvinna med laktosintolerans att hon ofta blir besviken eftersom att själva matupplevelsen uteblir då flexibilitet och förberedelse inte verkar existera hos restaurangpersonal. Samtidigt beskriver hon det vanliga med att få vänta extra länge på sin mat i jämförelse med övriga gäster.

'Jag vill ha den här laktosfri den här rätten'. Jag vet att dom kan fixa den utan. Men istället går det inte, också sitter man och äter en helt annan rätt. Också får man vänta så klart. Alla får vänta fem minuter extra. (Kvinna 33 år, laktosintolerans)

Deltagarnas svar visar att frustration ter sig i form av ilska och besvikelse, vilket är ett resultat av ständig repetition av samma återkommande frågor och diskussioner. Utifrån de samtal som genomförts är det just strävan efter att bli likvärdigt behandlad som övriga gäster som är önskvärt för de inblandade.

Hade jag varit en av en miljard som har den sjukdomen, eller sjukdomen, intoleransen, då hade jag kunnat köpa det. Men när det är så vanligt. Jag tror inte det handlar om empati, ingen ska tycka synd om mig, men det handlar om att jag ska kunna få samma möjlighet som alla andra. (Kvinna, 33 år, laktosintolerans)

Följande citat från intervjuerna visar hur deltagarna upplever ett restaurangbesök när känslan av utsatthet uteblir. En beskrivning av en lyckad upplevelse på restaurang där bemötande och förståelse för gäster med matöverkänslighet är likvärdigt med alla andra gäster.

Men där är dom jättebra där talade jag om som vanligt att jag var glutenintolerant innan vi började beställa, och jag fick allt som dom andra fick, det fick jag glutenfritt. Ja det är fantastiskt, och det är ett av dom få undantagen, där jag behöver inte påminna om eget smör också vidare. (Kvinna, 57 år, glutenintolerans)

En kvinnlig deltagare beskriver hur hon uppmärksammas på ett positivt sätt som allergiker under en vistelse på en konferensgård. Den positiva uppmärksamheten är i form av förståelse och erkännande, inte på något vis negativt utsatt eller ignorerad.

De gjorde ingen affär av det. De hade koll på oss och vi blev behandlade som alla andra. Fantastisk service! (Kvinna, 67 år, intolerans, lök)

Deltagarna använder ord som ”fantastisk service” och ”jättebra” för att beskriva en form av tacksamhet gentemot kombinationen av god kunskap och bra bemötande från restaurangpersonal. Enligt de svar som respondenterna har uppgett visar att känslan av utsatthet sammanfattas av upplevelsen av att vara till besvär och att få vara som alla andra.

Hur skildrar de intervjuade upplevelserna av trygghet?

Det sista av tre teman som uppkommit från frågeställningarna av intervjumaterialet gäller känslan av trygghet, vilket beskriver huruvida en gäst med matöverkänslighet eventuellt kan ”glömma” sina problem under restaurangbesöket. Utifrån intervjuerna bygger trygghets-temat på fyra underliggande kategorier, ”Riskfri förtäring av livsmedel”, ”Eget ansvar”, ”Restaurangens prisklass” och slutligen ”Relation”.

Riskfri förtäring av livsmedel

I samband med frågan kring trygghet uppger respondenterna att det handlar om att deras största intresse är att inte få någon allergisk reaktion utav livsmedelsingredienser som felaktigt kan ingå i deras mat. Deltagarna uppger att rädslan för reaktionen innebär allt från svår magont till en fråga om liv och död. Den manliga deltagaren som är allergisk mot bland annat sesamfrön beskriver hur han känner otrygghet vid de tillfällen han inte vet vad som orsakat en eventuell oväntad reaktion.

Enda gången jag upplever otrygghet är ju när jag har ätit nånting och känner av nånting. För då är jag ju inte säker på hur mycket kommer jag att reagera. Alltså kommer det stanna efter att det kliat lite grann, eller kommer det att eskalera. Allting har att göra med reaktionen i sig, det den som är problemet. (Man, 34 år, allergiker, sesamfrön och nötter).

En av respondenterna uppger att hon får en känsla av panik då konsekvensen av hennes reaktion innebär problem med magen lång tid efter.

Jag får konsekvenser med min mage, i två tre månader efteråt, och därför får jag sån panik. (Kvinna, 57 år, glutenintolerans)

Gemensamt för samtliga deltagare är att de direkt beskriver hur de vill försäkra sig om att inga reaktioner kommer uppstå efter ett restaurangbesök och med det kommer känslan av trygghet.

Eget ansvar

Samtliga deltagare nämner behovet av eget ansvar och hur det är upp till dem själva att ta reda på den information de behöver inför och under ett restaurangbesök för att med det skapa sin egen trygghet.

Det är upp till mig att ta reda på vad jag kan äta på nya ställen, så som att ringa i förväg (Kvinna, 57 år, glutenintolerans).

Vidare uppger samtliga att de har skapat ett slags "sjätte sinne" för att känna av de livsmedel som är farliga för dem och med det skapar de egen trygghet. En av de kvinnliga deltagarna beskriver hur hon själv på förhand förstår att en maträtt verkar innehålla något som hon inte kan äta.

Saker som de hade sagt varit glutenfritt men jag förståndsmässigt kunde förstå att det nog inte är det. (Kvinna, 57 år, glutenintolerans)

Mannen i gruppen beskriver hur hans kropp och mun själv rent instinktivt känner att något är fel om han får ett för honom farligt allergiskt livsmedel i munnen.

På nåt sätt utvecklar kroppen ett sjätte sinne mot dom farliga sakerna (Man, 34 år, allergiker, sesamfrön och nötter)

Tre av deltagarna nämner även att de har möjlighet till medicin om en reaktion skulle uppstå. Dock nämner en av deltagarna att hon motvilligt vill använda medicinen eftersom att det egentligen inte ska vara nödvändigt.

Restaurangens prisklass

Deltagarna uppger hur tillit och förväntning på ett restaurangbesök är beroende av vilken prisklass restaurangen tillhör. Till skillnad från en billigare restaurang förväntas en dyrare ha bättre ekonomiska förutsättningar för att personalen ska kunna inge trygghet vid bemötandet av gäst med matöverkänslighet. En kvinnlig deltagare med laktosintolerans beskriver hur hon ser på skillnaden mellan vad hon kallar en dyrare respektive en billigare restaurang.

En dyrare restaurang så slappnar jag av mer för där litar jag mer på att jag får det jag begärt liksom. Sämre typ av restaurang så då litar jag nog inte fullt på att det är laktosfritt och då är jag nog på min vakt. (Kvinna, 32 år, laktosintolerans)

En annan kvinnlig deltagare understryker att den restaurang hon känner sig trygg på är just dyr.

Ja den är jättedyr men jag är trygg där i den restaurangen. Och jag får verkligen allt som dom andra får, och det gör mig annars inget men jag får verkligen allt som dom andra. (Kvinna, 57 år, glutenintolerans)

Utifrån de svar som givits under samtalen visar det att trygghet och vilken nivå av prisklass som restaurangen har är av betydelse för respondenterna.

Relation

Respondenterna beskriver hur de känner trygghet och gärna återkommer till samma ställe just på grund av den relation som uppstått med restaurangpersonalen.

Jag har ett favoritställe som jag tycker är helt fantastiskt i stan som jag och en kompis går till i alla fall varannan månad. Och dom är fantastiska, jättesköna.
(Kvinna, 33 år, laktosintolerans)

För att sammanfatta även det sista temat, trygghet, visar respondenterna att de upplever att trygghet beror mycket på att deltagarna ska kunna försäkra sig om att de inte ska förtära något som är farligt för dem under besöket. Deras egen insats är också av betydelse, för att på så vis möta personalen halvvägs. Trygghet är även beroende av restaurangens prisklass, hög eller låg, vilket är avgörande för deltagarnas förväntningar på besöket. Slutligen spelar relationen mellan gäst och personal en viktig roll för att besöket ska bli lyckat och avgörande för om personer med matöverkänslighet återkommer.

Diskussion

Avsnittet börjar med en diskussion kring den metod som använts för studien, för att slutligen följas av en längre diskussion kring resultatet.

Metoddiskussion

I efterhand finns en önskan gällande jämnare könsfördelning i urvalsgruppen, då det endast deltog en man bland fyra kvinnor. En undran finns om resultatet hade blivit annorlunda om det varit fler män som deltagit. Ingen i urvalsgruppen hade samma yrkesbakgrund, vilket i sin tur kan uppfattas som en fördel för resultatet då det ger en allmän uppfattning om hur det är att vara gäst med matöverkänslighet. Hade urvalsgruppen bestått av individer med matöverkänslighet som endast arbetat inom exempelvis restaurangbranschen hade kanske resultatet blivit helt annorlunda eftersom att medvetenhet och kunskap gör förutsättningarna helt annorlunda. Funderingar har uppstått kring huruvida deltagarnas olika ålder och typ av allergi kan ha för inverkan på resultatet. Förslagsvis hade man kunnat intervjua två eller fler med samma typ av matöverkänslighet för att få en bredare syn på deras situation. De äldre deltagarna gav uttryck för att ha en större inombords trygghet och acceptans för sin situation som matöverkänslig än vad de yngre hade.

Det kan upplevas att intervju tekniken förbättrades allt efter som att fler intervjuer ägde rum, vilket visar på att om ett nytt tillfälle ges för en liknande studie bör fler pilotstudier utföras. Samtidigt kan det vara av värde att nämna att intervjuaren kunde uppleva att det var bra att

hon hade en intervjuguide för att leda intervjun framåt då samtalet eventuellt tog en avstickare från ämnet (Svensson & Starrin, 1996).

Under intervjuerna användes inspelningsteknik i form av intervjuarens egen mobiltelefon. Inspe­lningstekniken var till stor hjälp eftersom att all fokus kunde läggas på att lyssna till respondenten och inga noteringar i större utsträckning behövdes. Vidare var det även till stor hjälp vid transkribering och analys (Widerberg, 2002). Tack vare inspelningstekniken kunde intervjuerna transkriberas ordagrant vilket gör att inget är tillagt eller fråntaget i de citat som finns i resultatet. Att i efterhand uppskatta inspelningstekniken var lätt för intervjuaren eftersom att hon från början inte spelade in den enda pilotstudien som utfördes, vilket utgjorde en stor skillnad vid transkribering. Pilotstudien blev därför endast i form av några enstaka citat som respondenten godkände efter uppläsning av intervjuaren.

Till en början upplevdes valet av kvalitativ innehållsanalys lite oklart inför hur det skulle utövas, men efter hand föll bitarna på plats. Ett arbetssätt som var mycket uppskattat och lätt att använda och lägga upp i Microsofts Excel-dataprogram. Däremot är det som Patel och Davidson (2003) menar att man ska inte räkna med att analysen blir färdig efter en omgång av genomgång, utan de har fullständigt rätt i att det kräver ett antal gånger för omarbetning av analysen. Vidare kan frågan ställas om analysen är helt färdig, enligt författaren är den det men andra kanske menar annat.

Resultatdiskussion

Bristande kunskap blir till dålig framförhållning

Samtliga respondenter uppger att de har för vana att utesluta det eller de livsmedel som utgör en eventuell fara. Problemet tycks enligt respondenterna vara att det erbjuds inget likvärdigt alternativ och det är sällan att restaurangpersonalen på eget bevåg erbjuder något annat. Deltagarna uppger att restaurangerna som oftast löser problemet efter hand att det dyker upp. Resultatet blir att kombinationen av livsmedel i måltiden inte alltid passar ihop, exempelvis fisk med rödvinssås som egentligen skulle vara med en köträtt. Enligt en av deltagarna är det ett bevis på dålig framförhållning och planering av meny. Enligt FAMM är framförhållning en viktig aspekt tillsammans med planering för att skapa en lyckad upplevelse på restaurang för gäster, inklusive de med matöverkänslighet. Dålig framförhållning är tecken på dålig kunskap och förståelse för området. FAMM visar med sina fem aspekter att ansvarig för brist på kunskap hos personal är styrsystemet, det vill säga ledningen (Gustafsson et al, 2006). Brist på kunskap leder till en dålig kvalitet ut mot gäst, vilket i det långa loppet leder till att hon eller han inte vill komma tillbaka. Om styrsystemet i istället väljer att investera i sin personal genom att utbilda dem inom matöverkänslighet kommer istället kunskapen omvandlas till bra kvalitativt bemötande. Ett bemötande som i sin tur gör att gästen med stor sannolikhet kommer att återvända i framtiden och samtidigt tala väl om restaurangen inför andra (Lantz, 2012).

Investera i humankapital

Under temat för bemötande faller kunskap och kommunikation, en kombination som samtliga respondenter kräver ska vara rak och ärlig. Deltagarna svarar att ofta får de uppleva att kommunikationen mellan dem själva och restaurangpersonal är dålig på grund av bristande kunskap. Under intervjuerna önskas det att samtlig restaurangpersonal är medvetna om vad som serveras. Två av deltagarna upplever att som oftast är det bara kocken själv som vet vad han har stoppat i såsen och den informationen når sällan ut till serveringspersonalen. Astma och allergiförbundet beskriver i sin handbok "Hurra, en allergisk gäst" hur det brister många gånger i ledet gäst-servis-kök-servis-gäst vid informationsutbyte av matöverkänslighet. Två av anledningarna beskrivs vara okunskap och stress inom yrket (2008). Chanserna för att misstag ska undvikas ökar alltså om en av anledningarna, okunskap, ersätts med utbildning. En investering i humankapitalet som i det långa loppet leder till motivation, skicklighet, rutin och erfarenhet enligt Ax m.fl (2007). Aspekter som i sin tur leder till att den andra anledningen, stress, kan mer eller mindre även den utebli från situationen eftersom att personalen lär sig att hantera situationen.

Tänk enligt HACCP och alternativa möjligheter från början

Det respondenterna nämner i intervjuerna angående hur de önskar att hantering av livsmedel ska gå till är många gånger inga nyheter. Dock är det bra att det omtalas på nytt för att påminna omvärlden om nuläget. En av de kvinnliga deltagarna som har glutenintolerans uppger att hon som oftast måste be om att få ett eget smörpaket och bröd på grund av risken för kontaminering. I handboken från Astma och allergiförbundet (2008) beskriver de hur livsmedel bör hanteras. Bland annat är ett av råden att följa HACCP, vilket innebär strukturerat upplägg för hygienhantering för var enkel köksverksamhet. Tidigare i detta avsnitt har det redan påpekats att detta är inga nyheter, men likväl uppstår problemen med mindre bra hanterande av livsmedel. Det gäller åter igen okunskap gällande bemötande av gäst med matöverkänslighet, vilket i sin tur är ett ansvar som vilar på styrsystemet (Gustafsson et al, 2006).

Trots det som nämnts tidigare i avsnittet uppger deltagarna att utvecklingen går framåt och medvetenheten ökar inom ämnet om gäster med matöverkänslighet. Alla uppger att det har blivit bättre möjligheter på restaurang för gäster med matöverkänslighet. Dock menar en av deltagarna, det bör eventuellt tilläggas att hon arbetar själv inom restaurangbranschen, att det går trögt. Hon menar att med de möjligheter som finns gällande hennes matöverkänslighet, laktosintolerans, ska det inte vara några problem att lösa eventuella maträtter som innehåller laktos. Att utvecklingen uppfattas gå framåt måste vara ett tecken på att medvetenheten och intresset för att bemöta gäster med matöverkänslighet ökar. Samtidigt verkar restaurangvärlden vara villig att tillmötesgå behovet hos de femton procent av befolkningen som lider av matöverkänslighet och i och med det erkänna dem som en målgrupp (Livsmedelsverket, 2012). Vidare visar det att Astma och allergiförbundet (2013b) har kommit en bit på väg gällande dess mål att öka medvetenheten i samhället angående just astma och matöverkänslighet.

Långsam framfart för erkännande av matöverkänslighet

Men det finns fortfarande tecken som tyder på att det är långt kvar tills att medvetenhet finns till hundra procent i restaurangbranschen och resten av samhället. Det andra temat, utsatthet, har framkommit ur analysen i form av kategorier som känslan att vara till besvär och vill vara som alla andra. Temat är tecken på att Astma och allergiförbundet (2013b) har mer arbete att utföra gällande ökad medvetenhet.

I intervjuerna uppger deltagarna att de ibland upplever att de kan vara till besvär inför restaurangpersonal och övriga gäster. Ett bevis för detta är när en av deltagarna beskriver hur hon i samband med middagar och nytt sällskap kan undvika att uppge att hon är laktosintolerant för att inte framstå ”som den jobbiga och besvärliga typen”. Hon uppger att hon hellre ”tar lite magont istället”, vilket är konsekvensen av den laktosintolerans hon lider av. Denna beskrivning av känslan att vara till besvär pekar på att hon till viss grad är utsatt för stigmatisering, att bli stämplad som ”jobbig typ” (Link & Phelan, 2001). Det vill säga att hon inte till känna ger sin laktosintolerans för att utesluta risken för ett negativt fokus riktat mot henne. Ett fokus som visar att hon är inte ”stöpt i samma form” som alla andra (Link & Phelan, 2001; Olsson et al, 2009).

En annan kategori under temat utsatthet går under namnet ”vara som alla andra”. Att vara och känna sig annorlunda kan leda till frustration då man som gäst med matöverkänslighet kan bli utsatt för bristande intresse och förståelse från restaurangpersonal. Två av deltagarna uppger att de på förhand gärna meddelar en restaurang om sin situation vid kommande besök för att minska risken för att fel ska uppstå. Ändå sker tillfällena då deltagarna blir bortglömda vilket kan leda till frustration i form av ilska som övergår i besvikelse när de under lång period blivit utsatta för dåligt bemötande. Motsatsen till att vara annorlunda är att vara som alla andra, vilket är något som samtliga deltagare önskar. En av deltagarna beskriver en restaurang med dess personal som ”fantastisk”. Personalen visar enligt henne ett ”skönt” bemötande gentemot henne, vilket gör att hon gärna kommer tillbaka varje månad. Samma person beskriver det som att hon är inte ute efter empati utan att det handlar om att få samma möjlighet som alla andra.

Att bekämpa stigmatisering av gäster med matöverkänslighet

De två kategorierna, vara till besvär och vill vara som alla andra, faller under den första av Link och Phelans (2001) fem komponenter, vilket beskriver hur stigmatisering utförs. Första komponenten är att annorlunda personer blir stämplade av de som anses vara ”normala”. Nästa komponent kräver en stark och dominant kultur som utövar makten för att döma ut annorlunda människor. I detta fall kan man se till den norm i samhället som säger att det är inte okej att tacka nej till mat som serveras (Olsson et al, 2009). I den tredje komponenten blir de som stämplats som annorlunda placerade på en lägre nivå av status. Restaurangpersonal kan uppfatta gäster med matöverkänslighet som en sekundär egen grupp efter den primära gruppen i form av de övriga gästerna. Den fjärde komponenten innebär att sekundära gruppen kan förlora status och med det att automatiskt bli serverade i andra hand. Den sista komponenten för stigmatisering är att begreppet är beroende av social, ekonomisk och politisk

makt för att överleva. I detta fall är det en social makt som det övriga samhället är ägare av i form av normbildning (Link & Phelan, 2001).

Enligt Link och Phelan (2001) stoppas stigmatisering med att man bekämpar problemet på horisontell och vertikal nivå samt förändrar attityden i den styrande gruppen. Astma och allergiförbundets (2012) strategi för att höja medvetenheten i samhället kring astma och matöverkänslighet är att söka upp beslutsfattare som har makten att förändra.

Ett fungerande samspel mellan gäst och personal ger trygghet

Sista temat handlar om hur gäster med matöverkänslighet upplever trygghet under restaurangbesök. Temat grundar sig på rädsla för konsekvenser av förtäring, gästens eget ansvar inför situationen, relationen mellan gäst och personal samt restaurangens status. Samtliga deltagare uppger att de är själva ansvariga för sin situation och att i slutändan är det upp till dem själva vad de väljer att äta. När de talar om trygghet grundar sig samtalet på att de vill alla vara säkra på att de inte ska få någon form av reaktion av det dem äter. Vet de med sig att maten inte innehåller något för dem farligt så upplever de trygghet. Det som deltagarna beskriver går att likna vid den brasilianska studien där en bufférestaurang hade skyltar på all mat vilket ledde till att fler vågade pröva ny mat (Barbieri et al, 2012).

Vid flertalet tillfällen då man omnämner trygghet uppger deltagarna att de har större tillit och högre förväntningar på restauranger vilka de kallar ”dyra” än de som är ”billiga”. Beskrivningen av ”dyra” respektive ”billiga” restauranger kan tolkas som a la carte respektive en form av enklare servering likt gatukök. Deltagaren förväntar sig att få den kvalitet som hon eller han är villig att betala för. Deltagarna själva omnämner det ”billiga” alternativet som ”pizzerian på hörnet”. Att definiera vad som är ett dyrt respektive ett billigt alternativ kan vara svårt utan någon direkt prismärkning, men ett faktum är att det är väldigt individuellt. Gemensamt för deltagarna är att de förväntar sig inte så mycket av den billiga pizzerian där maten inte kostar så mycket, och det omvända för en dyr restaurang. Det kan uppfattas som att det ska finnas ett bättre fungerande styrsystem vid de ”dyrare” restaurangerna (Gustafsson et al, 2006). Ett styrsystem som har större ekonomiskt utrymme för att investera i humankapitalet, vilket de i sin tur vet återbetalas i form av återkommande nöjda gäster med matöverkänslighet (Lantz, 2012; Ax et al, 2007).

Relationen som byggs upp mellan personal och gäst är också av betydelse för trygghet. Deltagarna uppger hur de gärna återvänder till restauranger där de känner igen personalen från ett tidigare lyckat besök tack vare en trygghet de anställda lyckats att skapa. En trygghet som bygger på humankapitalet och inte inventariet (Ax et al, 2007).

Slutsats och implikationer

Utifrån vad deltagarna har svarat har nästintill alla någon gång upplevt någon form av utsatthet, i form av stigmatisering, när de varit på restaurang. En utsatthet som tagit form av att bland annat bli bortglömd och få påminna restaurangpersonal om sin närvaro.

För att en gäst med matöverkänslighet ska känna trygghet vid ett restaurangbesök krävs ett eget ansvar i kombination med fungerande relation till personalen, förtroendeingivande prisklass samt riskfri förtäring av livsmedel.

Samtliga deltagare upplevs acceptera och ta ansvar för sin livssituation, men uppger fortfarande en önskan att bli bemött med samma villkor som övriga gäster.

Medvetenheten angående matöverkänslighet finns och utvecklingen går framåt, men vägen till framgång kantas av hinder, då hög personalomsättning resulterar i att kunskap försvinner med personal som slutar.

Författarens slutsats är att regelbunden och återkommande utbildning om matöverkänslighet bör ges till restaurangpersonal. Kunskap kan vara lösningen för att skapa trygghet hos gäst med matöverkänslighet. Kunskap kan även leda till attitydförändringar, vilket leder till att normativa tänket kan komma att ändras. Att tänka på för en framtida restaurangchef är att hela tiden investera i humankapitalet i form av bland annat utbildningar och för att på så vis motivera sin personal att vilja stanna kvar och utvecklas tillsammans inom verksamheten.

Framtida forskning bör satsa på fokusgrupper innehållande personer med gemensam problematik som tillsammans kan skapa en ännu djupare diskussion inom ämnet. En annan intressant vinkel hade varit att utforska hur restaurangpersonal uppfattar situationen utifrån en restaurangs synvinkel gentemot matöverkänsliga gäster.

Referenser

Astma och allergiförbundet. (2008). *Hurra, en allergisk gäst! Hur du förvandlar din restaurang till favoritkrog för gäster med allergi*. Sverige: Bergsten Media och Marknad.

Astma och allergiförbundet. (2013a). *Matallergi*. Hämtad 2013-06-06 från <http://astmaoallergiforbundet.se/information/matallergi/>

Astma och allergiförbundet. (2013b). *Vad vi gör?* Hämtad 2013-06-06 från <http://astmaoallergiforbundet.se/vad-gor-vi/>

Astma och allergiförbundet. (2013c). *Tryggare Mat*. Hämtad 2013-06-06 från <http://astmaoallergiforbundet.se/tryggare-mat/>

Ax, C., Johansson, C., & Kullvén, H. (2007). *Den nya ekonomistyrningen*. Malmö: Liber.

Backman, J. (2008). *Rapporter och uppsatser*. Lund: Studentlitteratur.

Bailey, S., Albardiaz, A., Frews, J., & Smith, H. (2011). Restaurant staff's knowledge of anaphylaxis and dietary care of people with allergies. *Clinical & Experimental Allergy*, 41(5), 713-717. doi: 10.1111/j.1365-2222.2011.03748.x.

Barbieri, T., Rodrigues, K., da Silva, S., Medeiros, L., & Saccol, A. (2012). Consumer attitudes toward information displayed at food buffets in commercial restaurants. *Ciência e Tecnologia de Alimentos*, 32(4), 798-803. doi: 10.1590/S0101-20612012005000104

Bengtsson, J. (2001). *Sammanflätningar. Fenomenologi från Husserl till Merleau-Ponty (3:e rev.uppl.)*. Göteborg: Daidalos.

Bengtsson, J. (red.). (2005). *Med livsvärlden som grund. Bidrag till utvecklandet av en livsvärldsfenomenologisk ansats i pedagogisk forskning (2:a rev.uppl.)*. Lund: Studentlitteratur.

Gustafsson, I-B., Öström, Å., Johansson, J., & Mossberg, L. (2006). The five aspects meal model: a tool for developing meal service in restaurants. *Journal of foodservice*, 17, 84-93. doi: 10.1111/j.1745-4506.2006.00023.x

Iglesias, M.P., & Guillén, M.J.Y. (2004). Perceived quality and price: their impact on satisfaction of restaurant customers. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 16(6), 373-9. doi: 10.1108/09596110410550824

Israelsson, Thomas. (2006). *Offentlig kontroll enligt livsmedelslagen*. Lund: Studentlitteratur.

- Kvale, S. (1997). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur.
- Lantz, B. (2012). *Operativ verksamhetsstyrning*. Lund: Studentlitteratur.
- Lichtman, M. (2010). *Qualitative research in education: A users guide*. Los Angeles: Sage.
- Link, B.G., & Phelan, J.C. (2001). Conceptualizing stigma. *Annual Review of Sociology*, 27, 363-386. doi: 10.1146/annurev.soc.27.1.363
- Livsmedelsverket. (2005). *Allergi och annan överkänslighet – hantering och märkning av livsmedel*. Hämtad 2013-06-06 från http://www.slv.se/upload/dokument/livsmedelsforetag/branschriktlinjer/branschriktlinjer_allergi_slutversion_2005_05_17.pdf?epslanguage=sv
- Livsmedelsverket. (2012). *Risker med matallergi och överkänslighet*. Hämtad 2013-02-09 från <http://www.slv.se/sv/grupp1/risker-med-mat/allergi-och-overkanslighet/>
- Lugosi, P. (2008). Hospitality spaces, hospitable moments: consumers encounters and affective experiences in hospitality. *Journal of Foodservice*, 19(2), 139-49. doi: 10.1111/j.1745-4506.2008.00092.x
- Lundman, B., & Hällgren Granheim, U. (2008). Kvalitativ innehållsanalys. Granskär, M., & Höglund-Nielsen, B (Red.), *Tillämpad kvalitativ forskning inom hälso- och sjukvård* (s.159-172). Lund: Studentlitteratur.
- Olsson, C., Lyon, P., Hörnell, A., Ivarsson, A., & Sydner, Y.M. (2009). Food that makes you different: the stigma experienced by adolescents with celiac disease. *Qualitative health research*, 19(7), 978-84. doi: 10.1177/1049732309338722
- Patel, R., & Davidson, B. (2003). *Forskningsmetodikens grunder*. Sverige: Studentlitteratur.
- Rosberg, S. (2008). Fenomenologi. Granskär, M., & Höglund-Nielsen, B (Red.), *Tillämpad kvalitativ forskning inom hälso- och sjukvård* (s.159-172). Lund: Studentlitteratur.
- Statistiska centralbyrån. (2008). *Utveckling och flöden på arbetsmarknaden 2001: Registerbaserad arbetsmarknadsstatistik*. Hämtad 2013-04-18 från http://www.scb.se/Pages/PublishingCalendarViewInfo___259923.aspx?PublObjId=184
- Svensson, P.G., & Starrin, B. (1996). *Kvalitativa studier i teori och praktik*. Lund: Studentlitteratur.
- Towers, N., & Pratten, J. (2003). Managing special dietary needs for food allergies in the hospitality industry; a survey based on the Coeliac disorder. *International journal of hospitality management*, 22(4), 341-351. doi: 10.1016/S0278-4319(03)00066-5

Vetenskapsrådet. (1990) *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. Hämtad 2013-06-06 från <http://www.codex.vr.se/texts/HSFR.pdf>

Widerberg, K. (2002). *Kvalitativ forskning i praktiken*. Lund: Studentlitteratur.

Bilagor

Bilaga 1 Intervjuguide, Pilotstudie

1. Man eller Kvinna?
2. Födelseår?
3. Vilken yrkesbransch arbetar du inom?
4. Vilken typ av matallergi?
5. Hur ofta besöker du en a la carte-restaurang per år?
6. Vid val av restaurang för en kväll, hur går dina tankar?
7. Hur tänker du kring informationen som ges i menyn på en a la carte-restaurang?
8. Kan du beskriva ett positivt besök på en a la carte-restaurang?
9. I vilket skede under ett restaurangbesök upplever du trygghet?
10. Hur upplever du att framföra klagomål när det blivit fel angående din matallergi?
11. Det finns forskning som visar på en känsla av utanförskap och att bli uthängd som matallergiker på restaurang. Hur tänker du kring det?
12. Hur ser du på matallergi i restaurangvärlden idag och för tio år sedan?
13. Avslutningsvis, om du som matallergiker fick ge råd till restaurangpersonal om hur gäster med matallergi ska bemötas vad skulle det vara då?

Bilaga 2

Facebook-annons

“Hejsan,

Till min kandidatuppsats "Bemötandet av matallergiker i restaurangmiljö" är jag intresserad av att intervjua 5-7 personer med någon form av matallergi och som äter på restaurang minst 3-5 ggr/år.

Intervjuerna behöver inte ske på plats här i Gbg, utan kan genomföras via Skype om så önskas. (Planer på att genomföra intervjuerna under v. 15-16.)

Någon som känner någon med dessa "egenskaper" och har lust att ställa upp så hade jag varit stort tacksam!

Tack på förhand!

/Katarina

Kontaktas på mob eller mail,

xxx xxx xxx alt. katarina.magnusson@xxxxxx.com”

Bilaga 3

Slutgiltig intervjuguide

1. Man eller kvinna?
2. Födelseår?
3. Vilken yrkesbransch arbetar du inom?
4. Av vilken karaktär är din matöverkänslighet?
5. Hur ofta äter du på restaurang?
6. Hur går dina tankar inför ett restaurangbesök?
7. Kan du beskriva senaste tillfället du besökte en restaurang?
8. Hur upplever du att du blir bemött med din matöverkänslighet idag, om du jämför med för tio år sen?
9. I vilket skede under ett restaurangbesök upplever du trygghet?
10. Hur går dina tankar kring skillnaden mellan ett restaurangbesök när allt fungerar respektive när inget fungerar?
11. Hur känner du angående din matöverkänslighet inför andra personer?
12. Låt oss säga att vi ser tio år framåt i tiden, vad för slags förbättringar önskas när du går på restaurang?

Kvalitativ innehållsanalys i Excel-ark

Tema	Kategori	Kod	Citat
Utsatthet	Vara till besvär	Skam, ångest	Då känner jag ju att jag skäms efteråt och att det här blev ju jobbigt så hade jag ju inte behövt göra
			Sen kan jag ju säga att lite "ågren" hade jag ju efter att jag tagit den här stackars köksmästaren
			"Kan ni lösa det här utan mjölk" och dom säger "visst inga problem". Då blir ju jag nästan lite "gör dom det här nu eller förstår dom nu". Istället så ifrågasätter jag nästan där för jag har vart med om för många dåliga exempel. Också när dom kommer ut med det här, och det är verkligen, jag måste ju försäkra mig om att det är det. Egentligen så känner jag ju mig dum som gör det, för dom är ju duktiga och kan, men det är ju andra som förstört det för dom. Och så är det, för det är ju egentligen inget konstigt och så säger dom "Det är inget konstigt det ordnar vi".
		Diskussion, påminna "besserwisser"	Då måste jag kolla på burken, och visa den. Ja det är jättevanligt.
			Istället så ifrågasätter jag nästan därför jag har var med om för många dåliga exempel.
			Jag fick fråga varenda måltid
			Som vuxen kan jag alltid påpeka att ni kan inte använda samma smör till mitt bröd som andras bröd, och ni kan inte använda samma brödrost
			Jag får nästan alltid säga till att dom får inte använda samma smör
			Och att dom har inte medvetenheten med sig
			Och jag behöver absolut inte vara otrevlig för det, men liksom säga till och vara saklig.
			Han vred ju sig som en mask
			Å andra sidan, den pinsamheten har nog fått honom att komma ihåg det till en annan gång

		<p>Men ibland, det var på ett stort hotell i Stockholm, eller i of sig det var fem sex år sen, men där hade dom noll koll. Och jag sa på kvällen till personalen att jag var glutenintolerant för att förbereda frukosten och då sa hon, "Ja vi har glutenfritt bröd". På frukosten krävdes det iallafall en lång diskussion för att få ett nytt smörpaket. Personalen hon tittade surt på mig och sa "Att det är ingen gluten i smöret"...och jag fick förklara vidare för henne, och hon gav med sig till slut. Och sen kom hon med smöret och brödskrivorna och säger "Jag kan rosta brödet till dig" och då sa jag "NEEJ!"</p>
		Där måste jag i varje svar påminna om, o jag känner mig som en besserwisser
		Hade många diskussioner med dom varför dom inte hade något glutenfritt bröd eller nåt.
	Besvärlig, jobbig	Är jag i något finare sällskap då finns det tillfällen som jag faktiskt inte sagt att jag är laktosintolerant, det kan vara pinsamt för att inte framstå som den jobbiga typen. Tar hellre magont än pinsamheten och fokus..
		Jag tyckte att det var jobbigt att säga till innan
		Ja jag har inte riktigt tänkt på det själv, det går på automatik så det var nytt för mig själv också. För man vill ju inte vara jobbig.
		Men jag kan förstå känslan av att inte vilja vara till besvär om sesamfrön hade varit vanligt förekommande.
		Man vill ju inte vara jobbig.
		Eller besvärligt för dem, så dem måste göra nån specialmat för mig liksom
Vill vara som alla andra	Besvikelse, ointresse, nonchalans	Då var jag väldigt sårbar i den situationen
		"Jag vill ha den här laktosfri den här rätten. Jag vet att ni kan fixa den utan. Men istället går det inte, också sitter man och äter en helt annan rätt. Också får man vänta så klart. Alla får vänta fem minuter extra.
		Det är nonchalans
		Och då hade jag sagt till innan "Ja jag är laktosintolerant, så gärna nåt schyst". För jag vet att dom förbereder gärna en del innan och det är inget konstigt. Och då var det en brödkorg med åtta olika bröd, och då kunde jag äta knäckebrödet. Det hade inte varit så svårt att göra nåt gott bröd. Det kostar att göra inte så mycket liksom. Jag är en kund, eller gäst, men jag är också en viktig gäst för dom.

		Alla andra, möjlighet, vanligt	Jag tror inte att det handlar om empati, ingen ska tycka synd om mig, men det handlar om att jag skunna få samma möjlighet som alla andra.
			Hade jag vart en av en miljard har den sjukdomen, eller sjukdomen...intoleransen, då hade jag kunnat köpa det. Men när det är så vanligt.
			Men där är dom jättebra där talade jag om som vanligt att jag var glutenintolerant innan vi började beställa, och jag fick allt som dom andra fick, fick jag glutenfritt.
			Ja det är fantastiskt, och det är ett av dom få undantagen, där jag behöver inte påminna om eget smör också vidare.
			De gjorde ingen affär av det. De hade koll på oss och vi blev behandlade som alla andra. Fantastisk service!
			Önskar att alla menyer skulle vara i både laktosfritt och vanligt alternativ från början, liksom för att det är ett tillval, snarare än besvärligt.

