

Socialt arbejde med hjemløse migranter

En undersøgelse af mødet mellem medarbejdere og udenlandske brugere i en varmestue



Af Cecilia Hegnsvad &
Iben Nordentoft

Socialt arbejde med hjemløse migranter

En undersøgelse af mødet mellem udenlandske brugere og medarbejdere i en varmestue

Cecilia Hegnsvad & Iben Nordentoft

Specialeafhandling, Kultur- og Sprogødestudier

Roskilde Universitet 2011

Vejleder: Kirsten Hvenegård-Lassen

109 normalsider

Dette speciale er baseret på et omfattende feltarbejde i en varmestue. Vi vil gerne rette en tak til varmestuen for åbent at have taget imod os og for at have givet os lov til at indgå i stedets dagligdag. En særlig stor tak til alle de medarbejdere og brugere, der har bidraget til vores undersøgelse ved at lade sig observere og interviewe.

Derudover takker vi projekt UDENFOR for at have stillet specialepladser til rådighed under hele specialeprocessen. Det har været inspirerende at være del af et miljø med en stor faglig viden og praktisk erfaring på det felt, vi har undersøgt og bevæget os i gennem det seneste år.

INDHOLDSFORTEGNELSE

INDLEDNING	6
SPECIALETS OPBYGNING	7
KONTEKST	8
LEGALITET/ILLEGALITET	9
EN STRAM LOVGIVNING	10
DEN POLITISKE DEBAT	12
FOKUS PÅ EN KONKRET PRAKSIS	13
PROBLEMFOMULERING	14
METODE OG TEORI	15
METODISKE REFLEKSIONER	16
DELTAGENDE OBSERVATION	17
Fokus for observationerne	18
Observationsnoter	19
KVALITATIVE INTERVIEWS	20
Udvælgelse og rekruttering af interviewpersoner	21
Udførelse af interviews	23
Transskription og anonymitet	24
TILRETTELÆGGELSE FOR ANALYSE	25
TEORETISKE GREB	26
RELATIONEL MAGT	27
NORMALITET OG AFVIGELSE	31
DISCIPLINERINGENS FREMSTILLING AF SUBJEKTER	33
POSITIONERING	35
TENDENSER I DET POSTMODERNE SOCIALE ARBEJDE	36
AFRUNDING	41

PRÆSENTATION AF VARMESTUEN	44
ORGANISERINGEN UNDER KIRKENS KORSHÆR	44
DET FYSISKE RUM	45
MEDARBEJDERNE	46
”OPEN-DOORS-CENTER”	47
BRUGERNE	48
PRÆSENTATION AF DE UDENLANDSKE BRUGERE AF VARMESTUEN	50
TILHØRSFORHOLD TIL DANMARK OG OPRINDELSESLAND	50
KOMMUNIKATIONSPROBLEMER	53
DEN GODE BRUGER	57
BRUD PÅ FORVENTNINGER	58
OM ”AT RETTE TIL”	61
DANSKERE VERSUS IKKE-DANSKERE	64
KRITERIER FOR INKLUSION	68
AFRUNDING	69
DEN GODE HJÆLP	72
ANDERLEDES BEHOV OG SERVICERENDE FUNKTIONER	73
NOSTALGIEN OMKRING DE TIDLIGERE BRUGERE	76
NØDHJÆLP VERSUS SOCIAL HJÆLP	77
OPLEVELSEN AF EN HÅBLØS SITUATION	79
TILBAGEHOLDENHED OG SPORADISK HJÆLP	81
AT NAVIGERE I ET KOMPLEKST FELT	86
EN GRADVIS TILPASNING OG ACCEPT	87
AFRUNDING	88

DISKUSSION	90
STILSTAND OG UDVIKLING	91
RÅDVILDHED OG DESPERATION I FELTET	94
AFSLUTNING	99
KONKLUSION	99
EPILOG	101
LITTERATUR	102
BILAG 1 - INTERVIEWGUIDE TIL PERSONALE	108
BILAG 2 - INTERVIEWGUIDE TIL UDENLANDSKE BRUGERE	110
BILAG 3 - INTERVIEWGUIDE TIL FRIVILLIG/BRUGER	113
BILAG 4 - TRANSSKRIBERINGSSTRATEGI	116
BILAG 5 – TEMATISERINGER	117
RESUMÉ	123

INDLEDNING

”Alle EU-borgere har ret til at rejse til et andet EU-land for at søge arbejde, men det er en klar forudsætning, at man skal kunne forsørge sig selv, mens man søger arbejde. Det er ikke meningen, at man skal belaste de sociale systemer i det nye land. Stort set ingen i Danmark har hidtil anfægtet denne begrænsning – hvis den blev ophævet, ville det da også skabe kaos på det sociale område.”

(Karen Jespersen i Politiken, 04.01 2008)

I 2007 indskærpede den daværende regering overfor de offentligt støttede herberger, at de ifølge serviceloven kun må hjælpe danske hjemløse. Fra velfærdsministeren på daværende tidspunkt, Karen Jespersen, lød det at Danmark ikke måtte ende som ”hele Europas varmestue”. Siden da har denne politiske linje været opretholdt. EU-borgere der ikke kan forsørge sig selv, mens de søger arbejde i Danmark må sendes ud af landet, idet de ikke skal belaste det danske velfærdssystem. Naturligvis kan Danmark ikke agere ”hele verdens socialkontor”, har en hyppigt anvendt frase lydt fra den – indtil for nyligt – borgerlige regering og dens støtte partier.

Efter loven blev skærpet, har hjælpen til hjemløse migranter udelukkende været varetaget af de private, frivillige organisationer. Nærværende specialeafhandling sætter fokus på et af de private tilbud, der dagligt konfronteres med arbejdssøgende migranter, som lever en tilværelse som hjemløse i København. Fokus er rettet mod konkrete møder mellem socialarbejdere og hjemløse migranter. Undersøgelsen har omdrejningspunkt i de udfordringer og dilemmaer, som socialarbejdere oplever i deres møde med hjemløse migranter. Vi vil se på hvad der sker, når en transnational virkelighed indtræder i et dansk socialt tilbud. Og undersøge hvordan denne transnationale virkelighed håndteres i en konkret praksis.

Specialets opbygning

Specialet er inddelt i fem hoveddele.

I **Indledningen** optegnes det felt, som undersøgelsen beskæftiger sig med. Her redegøres indledningsvist for de hjemløse migranternes vilkår og rettigheder i Danmark. Vi skitserer den aktuelle politiske debat og lovgivning på området, der vedrører de hjemløse migranter og de sociale tilbud, som beskæftiger sig med gruppen i praksis. En optegning af de kontekstuelle rammer skal danne fundamentet for indkredsningen af specialets fokus på en konkret praksis: Et privat socialt tilbud, der i det daglige støder på forskellige udfordringer og dilemmaer i sit arbejde med hjemløse migranter.

Vores metodiske og teoretiske tilgange præsenteres i **Metode og teori**. Vi fremstiller de metodiske overvejelser, vi har gjort os og de valg, vi har truffet på baggrund heraf. Det er også i de metodiske refleksioner, at der gives et samlet overblik over det producerede empiriske materiale. Tilgangen til det undersøgte felt og det empiriske materiale gennemses af et poststrukturalistisk inspireret perspektiv. De teoretiske greb, der anvendes i analysen, bliver præsenteret og samtidig relateret til undersøgelsesfeltet. Som overgang til analysen rundes denne del af med en refleksion over hvilke betydninger de teoretiske inspirationer har haft for den strategi, vi har anlagt læsningen af det empiriske materiale.

Herefter tages hul på specialets **Analyse**. Den indledes med præsentationer af den varmestue, hvor vi har udført vores feltarbejde samt af de medarbejdere og brugere, som har bidraget til det empiriske materiale. Præsentationerne danner grundlag for den egentlige analyse, som er inddelt i to kapitler: Den *gode* bruger og Den *gode* hjælp. Kapitlerne sætter fra forskellige vinkler fokus på bestemte rationaler, logikker og teknikker som kommer til syne i den lokale, konkrete praksis, som undersøgelsen tager afsæt i. Hvert af de to analysekapitler slutes af med en afrunding.

I **Diskussionen** samles op på de analytiske pointer, vi er nået frem til, og de diskuteres i relation til den bredere samfundsmæssige og politiske kontekst.

I specialet **Afslutning** konkluderer vi på vores problemformulering. Herefter slutter vi af med en epilog.

Kontekst

Som konsekvens af EU's åbne grænser og den fri bevægelighed har vi de seneste år set en stigning i antallet af EU-borgere, der søger til Danmark i håb om en bedre tilværelse. EU-udvidelsen mod øst i 2004 og 2007 har medført, at antallet af migranter fra Østeuropa er steget.¹ Samtidig søger flere vestafrikanske arbejdssøgende til Danmark. Nogle af dem har tidligere opnået statsborgerskab i et sydeuropæisk land og har derigennem opnået samme rettigheder som andre EU-borgere.² Ifølge lovgivningen må EU-borgere opholde sig i Danmark i tre måneder som turister og i seks måneder, hvis de er arbejdssøgende under den forudsætning, at de er selvforsørgende under opholdet (Udlændingeloven § 2, stk. 1). Det er således i udgangspunktet kun muligt for EU-borgere at have lovligt ophold i Danmark, hvis de er i stand til at forsøge sig selv under opholdet. Det har derfor stor betydning, at man har skaffet et arbejde før ankomsten til landet eller får ét kort efter ankomsten.

Strømmen af håbefulde, arbejdssøgende migranter tyder på, at Danmark forekommer som et attraktivt land. Selv efter finanskrisens indtog er det generelle indtryk, at krisen ikke har haft nær så alvorlige konsekvenser i Danmark, som den har haft i de fleste andre EU-lande,³ hvor mange migranter er blevet fyret fra lavtlønnede ufaglærte jobs, som de tidligere bestred.⁴ Mange af migranterne, som nu lever som hjemløse i København, er altså rejst fra deres hjemland i desperation over manglende muligheder for at forsørge sig selv og eventuel familie. Migranterne kan således betegnes som fattigdomsmigranter. De har på grund af fattigdom været nødsaget til at rejse ud af deres hjemland i håbet om at finde en indtægtskilde et andet sted og måske kunne sende penge hjem til deres pårørende.

Det er svært for fattigdomsmigranterne at finde arbejde i Danmark, og for mange lykkes det ikke. Nogle af dem ender med at leve på gaden i hjemløshed. Med denne gruppe af hjemløse i gadebilledet er hjemløshed i en dansk kontekst blevet en mere mangfoldig størrelse. Det er blevet vanskeligere at definere,

¹ Den 1. maj 2004 optog EU ti nye medlemslande, og gik således fra en medlemskreds på 15 til 25 lande. Den 1. januar 2007 blev yderligere to lande, Rumænien og Bulgarien, optaget i EU (eu-oplysningen.dk).

² Mange sydeuropæiske lande har periodevist haft mere liberale migrationspolitikker, hvor man har legaliseret mange ellers illegale migranter, som har arbejdet og haft længere ophold i de sydlige EU-lande. Overvejende Italien, Spanien og Portugal (Information, 06.11 2004). Fx indgik den spanske regering i 2005 en aftale med arbejdsgivere og fagforeninger, som gjorde det muligt for papirløse migranter i løbet af en tre måneders amnesti-periode fra februar 2005 at opnå opholdstilladelse. Legaliseringen skal ses i lyset af en stor mangel på arbejdskraft i Spanien på det tidspunkt. I dag er situationen anderledes, og Spanien er ramt af høj arbejdsløshed pga. den internationale krise. Dette kan ses som en af grundene til det stigende antal af, særligt afrikanske, migranter i Danmark (fjernenaboer.dk).

³ Det viser både vores empiri og Kirkens Korshærs erfaringer med migrantgruppens baggrunde og bevæggrunde (Korshæren, november 2009).

⁴ Mange af de hjemløse migranter vi har mødt gennem vores feltarbejde har tidligere opholdt sig i de sydlige EU-lande, og varetaget lavtlønnede, ufaglærte jobs. Eksempelvis i Spanien hvor migranter typisk havde været beskæftiget i usikre sæsonprægede jobs med hårde arbejdsbetingelser.

hvad det egentlig vil sige at være hjemløs. I en dansk forståelse kobles hjemløshed typisk sammen med massive sociale problemer, såsom misbrug, psykiske problemer eller begge dele (fx Benjaminsen, 2009:10). Hvor den danske hjemløses hjemløshed ofte kædes sammen med en social deroute over en lang årrække, der fx kan starte med en skilsmisse, som fører til et misbrug eller psykiske problemer, der videre fører til tab af arbejde og bolig, så er det helt andre aspekter, som gør sig gældende for de hjemløse migranternes livssituation i Danmark. De bryder altså med den traditionelle opfattelse af hjemløshed.

Legalitet/illegalitet

De hjemløse migranter befinder sig i en udsat position i Danmark, fordi de ikke officielt er berettigede til offentlige sociale ydelser bortset fra hjælp, der ikke kan vente, til de kommer hjem. Det gælder fx akut lægehjælp og, i nogle tilfælde, økonomisk støtte til hjemrejse (KL og Velfærdsministeriet, 2008). I en dom fra EU-domstolen er det dog slået fast, at man som "reelt arbejdssøgende" EU-borger har ret til "en ydelse, som skal lette adgangen til arbejdsmarkedet".⁵ Ydelsen skal ikke betragtes som en del af et lands sociale ydelser, men som en separat særydelse, der ikke kan nægtes de arbejdssøgende. I Danmark bliver denne særydelse dog ikke aktivt udbudt til de arbejdssøgende migranter.⁶

Reglerne om selvforsørgelse befinder sig i en juridisk gråzone om de hjemløse migranternes legalitet eller illegalitet under deres ophold i Danmark. EU-borgere, der *ikke* kan forsørge sig selv under opholdet i landet, *kan* betragtes som opholdende sig ulovligt i Danmark. En EU-borger skal kunne dokumentere at have et beløb til rådighed, der svarer til starthjælpsatsen, dvs. et beløb på ca. 350 kroner om dagen (Udlændingesservice, 2009). I henhold til den lovgivning kan nogle af migranterne derfor, på trods af deres frie bevægelighed i EU-landene, betragtes som opholdende sig illegalt i landet, da mange af de hjemløse migranternes ikke kan opfylde kriterier for selvforsørgelse. Samtidig hedder det dog officielt, at selvom en EU-borger ikke kan møde kravet om at have rådighedsbeløb, der svarer til starthjælpsniveau, så behøver det ikke nødvendigvis automatisk at føre til udsendelse. Dette beror nemlig på en vurdering af vedkommendes personlige forhold (Udlændingesservice, 2009). Alligevel er der i praksis eksempler på, at det har ført til

⁵ Domstolens dom var, at en arbejdssøgende, der har godtgjort en reel forbindelse til arbejdsmarkedet i en medlemsstat, kan modtage en økonomisk ydelse, som har til formål at lette adgangen til arbejdsmarkedet. Uanset hvorledes den betegnes i den nationale lovgivning, er en sådan ydelse ikke en "social ydelse", som medlemsstaterne kan nægte arbejdssøgende (europa.eu).

⁶ I Storbritannien har arbejdssøgende EU-borgere adgang til denne ydelse, i det der kaldes "jobseekers allowance" (migrantsrights.org.uk). I Danmark er der ikke noget program for udbetaling af ydelsen endnu.

udvisning ikke at kunne dokumentere at have midler til selvforsørgelse.⁷ I disse tilfælde har det ikke været offentliggjort, hvorvidt de udviste migranternes personlige forhold har været taget i betragtning, i vurderingen af deres sager. Der er også fra den internationale organisation FEANTSA sået tvivl om, hvorvidt manglende selvforsørgelse kan bruges som udvisningsgrund i overensstemmelse med det EU-direktiv, der er på området.⁸

Et andet aspekt, som befinder sig i en juridiske gråzone, er den tidsbegrænsning, der er på udlændinges ophold i Danmark. Tidsbegrænsningen er svær at holde kontrol med i praksis, idet det kan være vanskeligt at afgøre, hvor længe en person har opholdt sig i landet pga. de åbne grænser mellem EU-landene.

Vanskeligheden af at håndhæve disse regler i praksis illustrerer reglernes kompleksitet, hvilket også forvirrer de hjemløse migranter, som i mange tilfælde ikke kender til eller forstår deres egne rettigheder.⁹ Kompleksiteten afspejles desuden i sprogbrugen om de hjemløse migranter, der typisk omtales som illegale, selvom det altså kan være svært at definere, hvornår de faktisk *er* det og hvornår de *ikke* er det.¹⁰

En stram lovgivning

I de lange, kolde vintre i 2009-2010 og 2010-2011 blev de barske forhold for de hjemløse migranter tydelige, idet kulden gjorde det ekstra hårdt for de mange migranter at klare sig på gaden i Danmark. Samtidig med at antallet af hjemløse migranter er steget, er lovgivningen på området blevet skærpet, således at de kommunale tilbud (primært § 110 tilbud¹¹) kan risikere at miste deres statsrefusion, hvis de

⁷ Fx efter en razzia i et nødhøjsbjerg i København, hvor hjemløse migranternes manglende midler blev grundlag for udvisning. Vi vil uddybe dette eksempel nærmere i et senere afsnit.

⁸ FEANTSA har rettet henvendelse til EU, for at få uddybet reglerne for udvisning, idet det EU-direktiv der er udformet på området er uklart. Det fastslår, at udvisning ikke skal være den automatiske konsekvens af, at en EU-borger bruger sin appelret i forhold til det sociale hjælpesystem i værtslandet (art. 14). Før medlemsstaten udviser en EU-borger, skal den tage i betragtning hvor lang tid individet har opholdt sig i landet, alder, sundhedstilstand, familie og økonomiske situation, sociale og kulturelle integration i værtslandet, samt individets tilhørsforhold til sit oprindelsesland (art. 28) (EU direktiv-2004/38; feantsa.org).

⁹ Dette bygger vi på vores egne møder med hjemløse migranter gennem vores feltarbejde.

¹⁰ Fx Dansk Folkepartis konsekvente italesættelse af hjemløse migranter som illegale. Dansk Folkeparti efterlyser en større politiindsats mod illegale udenlandske hjemløse. Som Martin Henriksen, Dansk Folkepartis medlem af integrationsudvalget, udtaler: "Der skal arbejdes for at sikre hjemsendelser af de illegale udenlandske hjemløse, og så skal vi koncentrere den sociale indsats om danske hjemløse". (Dansk Folkeparti, pressemeddelelse, 05.01 2011).

¹¹ Botilbud efter Servicelovens § 110 omfatter forsorgshjem, herberger, beskyttede pensionater og familieinstitutioner. Kommunerne er ifølge denne lov forpligtet til at tilbyde midlertidigt ophold i boformer til personer med særlige sociale problemer. Herunder forstås personer der ikke kan opholde sig i egen bolig, og som har behov for botilbud og for tilbud om aktiverende støtte, omsorg og efterfølgende hjælp. Reglerne gælder ligeledes i forhold til natcaféer mv., etableret i tilknytning til en § 110 boform (socialjura.dk; sm.dk).

lukker personer uden lovligt ophold ind i mere end én til to dage (KL og Velfærdsministeriet, 2008). I det statsstøtten ofte udgør en uundværlig procentdel af de kommunale tilbuds samlede budgetter, har skærpelsen af lovgivningen derfor medført, at de nu fører en strammere adgangskontrol end tidligere. Med skærpelsen af reglerne for hvem der må lukke ikke-danske hjemløse ind, er det nu udelukkende de private tilbud, der står tilbage med opgaven.

Som reaktion på den manglende opmærksomhed og hjælp til de hjemløse migranter, som opfattes som havende ulovligt ophold i landet, har flere private organisationer igennem de seneste år igangsat forskellige initiativer for at etablere overnatningsmuligheder til de hjemløse migranter over vinterhalvåret. I København åbnede nødherberget Natnød i vinteren 2008,¹² En Varm Seng i vinteren 2010¹³ og Nattely i Baunehøj Kirke i vinteren 2011, som erstatning for det hidtidige initiativ Natnød.¹⁴ Derudover findes Kirkens Korshærs natvarmestue Stengade 40 som permanent tilbud, hvor hjemløse migranter også må overnatte, og der eksisterer yderligere flere privatdrevne initiativer, hvor de hjemløse migranter har mulighed for at komme og få mad og varme i løbet af dagen såsom Den Sorte Gryde, Kofoeds kælder, Den Kolde Næse og Kirkens Korshærs varmestuer.

I løbet af de seneste års vintre har debatten om hvem der bør tage ansvaret for den voksende gruppe hjemløse migranter bølget frem og tilbage. Både i foråret 2010 og 2011 lukkede flere nødherberger planmæssigt ned, og En Varm Seng måtte lukke akut i juni 2011 pga. økonomiske problemer. De hjemløse migranter blev endnu tydeligere i gadebilledet ikke mindst for de kommunale- og privatorganiserede gadeplansmedarbejdere. Debatten, politikken og paradokserne på området gør livet som hjemløs migrant i Danmark endnu sværere, ligesom det gør socialarbejderens handlemuligheder i forhold til denne gruppe hjemløse vanskelige.

¹² Foreningen Natnød blev stiftet af otte humanitære organisationer omkring et samarbejde om nødovernatning for hjemløse udlændinge. Bag nødherberget stod: Kirkens Korshær, projekt UDENFOR, Missionen blandt Hjemløse, Domkirken i København, SAND, Kofoeds skole, Røde Kors og Organisationen af Selvejende Institutioner. Nødherberget blev i vintrene 2009 og 2010 etableret i Samuelkirkens krypt på Nørrebro. Initiativet blev støttet af en række private fonde (udenfor.dk).

¹³ En Varm Seng startede i januar 2010 som et akutherberg for hjemløse uanset nationalitet. Herberget har modtaget en række donationer fra private fonde, og har derudover modtaget støtte fra Socialministeriets støttepulje til nødovernatningssteder for hjemløse (sletogret.dk). I en periode fungerede En Varm Seng som permanent tilbud, men lukkede i juni 2011 pga. manglende finansiering.

¹⁴ I vinteren 2011 åbnede Baunehøj Kirke dørene op til nattely for mennesker der ikke havde noget andet sted at sove i den kolde vintertid. Nattely holdte åben mellem kl. 23-08, og havde plads til ca. 30 overnattende gæster. Initiativet blev taget i et samarbejde mellem Vesterbro Bykirke, Missionen, Projekt UDENFOR, Hjemløsehuset, Røde Kors og Kirkens Korshær. Initiativet erstattede således nogle af de samme organisationers foregående initiativ Natnød. Økonomisk blev nødherberget støttet af Socialministeriets nødpulje og af Vesterbro Lokaludvalg (vesterbrobykirke.dk).

Den politiske debat

Politisk er der forskellige meninger om, hvordan problemet med et stigende antal af hjemløse migranter i gaderne, skal løses. Der har fra flere socialpolitikeres side været fremsagt bekymring for, om Danmark, med sine tilbud til de hjemløse migranter, kan risikere at blive "varmestue for hele Europa".¹⁵ På den anden side er det også slået fast fra politisk side, at ingen må dø af kulde på gaden. Derfor er der i de seneste år afsat midler fra statslig side til at støtte midlertidige overnatningsmuligheder i løbet af vinteren til hjemløse, uanset nationalitet.¹⁶

Der eksisterer meget få sociale tilbud til de hjemløse migranter på landsplan. Koncentrationen af dem er størst i København, og her har et af de steder, som har haft flest faste overnattende, været herberget En Varm Seng. Omstændighederne omkring dette herberg medførte en socialpolitisk debat om hjemløse migranter: På den ene side ønsker man at tage humanitære hensyn til gruppen af hjemløse, og på den anden side er der hensyn at tage til bevarelsen af velfærdsydelser til Danmarks egne borgere. Således har man altså med statslige midler støttet private initiativer til midlertidige overnatningsmuligheder, samtidig med at man bekymrer sig over, om netop disse tilbud er med til at gøre Danmark til et attraktivt mål for fattige migranter. Sidstnævnte sluttes fra politisk side ud fra en logik om, at det må forekomme attraktivt for særlige grupper (heriblandt kriminelle eller migranter der faktisk lykkes med at få arbejde), at man i Danmark kan indlogere sig gratis og få gratis kost, imens man fx tjener penge på kriminalitet eller sort arbejde. Socialordfører fra Dansk Folkeparti, Martin Henriksen, mener at meget indikerer, at illegale migranter tiltrækkes af Danmark og bestemte tilbud til denne gruppe,¹⁷ og forhenværende socialminister (2010-2011), Benedikte Kiær, har udtalt, "at nødherberger bliver magneter for fattigdomsflygtninge" (Politiken, 02.12 2010). Også hos enkelte sociale tilbud, som selv agerer i feltet, har der været bekymring omkring denne mulige tendens.¹⁸

¹⁵ Fx fremførte Vivi Kier, konservativ socialordfører dette synspunkt i Debatten (04.12 2010), og den forhenværende socialminister Karen Jespersen har tydeligt slået fast, at Danmarks sociale system ikke skal belastes ved de hjemløse migranternes brug af det. Hun indskærpede derfor i 2007 over for de kommunale tilbud, at de ikke må tage de hjemløse migranter ind (Politiken, 04.01 2008). Ligeledes har den forhenværende socialminister Benedikte Kiær i 2010 bekræftet, at den tidligere regering ikke mente, at Danmark skal tilbyde plads til de hjemløse migranter på offentlige herberger (Høringssvar, 15.12 2010).

¹⁶ Socialministeriet oprettede i vintrene 2009/2010 og 2010/2011 en midlertidig akutupulje med midler til nødovernatningspladser for hjemløse, som skulle forhindre at nogle hjemløse var hensat til at sove på gaden i vinterkulden (sm.dk).

¹⁷ Pressemeddelelse fra Dansk Folkeparti, 05.01. 2011 (danskfolkeparti.dk).

¹⁸ Hjelpeorganisationen Kofoeds Kælder mener, at herbergerne ikke bare er et værn mod kulden - de kan også være grunden til, at de fattige søger mod Danmark (tv2lorry, 30.11 2010).

Som kulmination på ovenstående debat, der blussede op igen i vinteren 2010/2011 pga. en tidlig og kold vinter, foretog man den 8. december 2010 en politiaktion i nødherberget En Varm Seng. Nødherberget havde forinden aktionen været i massivt fokus gennem medierne, hvilket førte til en debat om, hvorvidt en del af herbergets brugere befandt sig i Danmark på illegal vis og endda måske foretog lyssky og decideret kriminelle aktiviteter i landet. I alt 69 hjemløse migranter blev anholdt under politiaktionen, og en del af dem blev efterfølgende udvist af Danmark på forskelligt grundlag. Blandt andet konkluderede politiets visitering af migranterne, at mange af de anholdte ikke havde minimumsbeløbet til selvforsørgelse på sig.¹⁹

Den politiske debat om håndteringen af de hjemløse migranter er tilbagevendende. Senest har der været diskussion om hvilken linje, der skulle lægges i forhold til en sundhedsklinik, som frivillige kræfter har oprettet i august 2011, som tilbyder lægehjælp til personer uden adgang til det offentlige sundhedssystem.²⁰

Fokus på en konkret praksis

Det stigende antal af hjemløse fattigdomsmigranter i Danmark stiller de forskellige involverede aktører på området – politikere, sociale myndigheder, socialarbejdere og humanitære organisationer – overfor nye udfordringer.

Mens den politiske debat bølger frem og tilbage, så konfronteres private tilbud hver dag med de hjemløse migranter. Politisk handler diskussionerne om, hvordan vi som samfund skal forholde os til migranterne, hvor ansvaret skal placeres, og hvordan lovgivningen skal praktiseres. De private tilbud, som giver adgang for ikke-danske brugere, står derimod positionen som de eneste, der beskæftiger sig med den konkrete virkelighed det er, at mange migranter allerede opholder sig i landet og lever en tilværelse som hjemløse. Her bliver medarbejderne tvunget til at tage stilling til akutte behov for hjælp og håndtere udfordringer og dilemmaer, der kan opstå i deres møde med en ny type af brugere. De private tilbud er derfor også et af de eneste steder, hvor det er muligt at møde de hjemløse migranter.

¹⁹ Ud af de i alt 69 anholdte på herberget En Varm Seng blev 51 afvist af Udlændingetjenesten fordi de ikke havde lovligt ophold i landet. Heraf var tre sigtet for overtrædelser af straffeloven, og to havde overtrådt et indrejseforbud. Men derudover var begrundelsen for de øvrige tilfælde 'manglende midler' (Politiken, 11.12 2010).

²⁰ Bag klinikken står Lægeforeningen, Dansk Røde Kors og Dansk Flygtningehjælp. Formanden for Lægeforeningens etiske udvalg, Poul Jaszczak, begrundede initiativet med, at læger ifølge sundhedsloven har pligt til at tage sig af akutte helbredsproblemer hos mennesker uden opholdstilladelse (Politiken, 11.08 2011).

I nærværende speciale har vi valgt at tage afsæt i en privat varместue organiseret under Kirkens Korshær. Vi ønsker gennem deltagerobservationer og kvalitative interviews med brugere og medarbejdere i varместuen at finde frem til problemstillinger, som knytter sig til, at stadigt flere migranter lever i Danmark som hjemløse. Vores interesse ligger i at undersøge, hvilke udfordringer personalet i varместuen oplever i deres arbejde med den nye brugergruppe, og hvilke dilemmaer der opstår, når de forsøger at hjælpe gruppen.

Vi vil undersøge, hvordan medarbejderne opfatter og håndterer det, de oplever som anderledes adfærd og hjælpebehov i forhold til den adfærd og de behov, som de har været vant til fra varместuens tidligere dominerende gruppe af faste danske brugere. Varmestuen har i forhold til den tidligere brugergruppe været vant til et arbejde, der har haft en social dimension, som de ikke oplever tilstedeværende i samme omfang med den nye brugergruppe. Vi vil se på, hvordan medarbejderne håndterer den ændrede situation, og hvorvidt medarbejderne oplever det som muligt at yde det, de selv identificerer som en meningsfyldt indsats. Vi finder det desuden relevant at diskutere, hvordan ydre betingelser og dominerende diskurser i socialt arbejde påvirker både varместuens medarbejdere, de hjemløse migranter og varместuens profil som socialt tilbud.

Problemformulering

Til at undersøge ovenstående interessefelt har vi stillet følgende problemformulering:

Hvordan håndterer medarbejdere, i en privat varместue under Kirkens Korshær, de dilemmaer og udfordringer, som de møder i deres arbejde med hjemløse migranter? Og hvordan relaterer denne håndtering sig til den bredere samfundsmæssige og politiske kontekst, som arbejdet fungerer i?

METODE OG TEORI

Vores tilgang til undersøgelsesfeltet er præget af poststrukturalistiske teoretiske inspirationer. Grundlaget for de metodiske refleksioner og den analytiske tilgang til det empiriske materiale er en antagelse om, at viden er noget, der produceres og ikke noget, der på forhånd er givet og blot venter på at blive opdaget. Derfor ser vi også os selv som medvirkende til produktionen af empirien. Undersøgelsens materiale er altså formet både af os som forskere og af de *udforskede* samt interaktionen herimellem. De poststrukturalistiske inspirationer har desuden betydning for den måde, vi kan arbejde med den konstruerede viden og analysere det producerede empiriske materiale. Tilgangen gennemsyrrer således vores metodiske og analytiske arbejde.

I denne del af specialet vil vi først præsentere vores empiri og de metodiske refleksioner, der ligger til grund for den. Derefter vil vi gå i dybden med de teoretiske inspirationer, som tager afsæt i Michel Foucaults magtanalytik og videreudviklinger heraf. Afslutningsvis vil vi forholde os til hvilke muligheder, det teoretiske perspektiv har åbnet for den analytiske tilgang.

Metodiske refleksioner

”Vi hilser på alle og ønsker godt nytår. [Lederen] kommer og giver et kram. Jeg spørger hende, om det er ok at vi begge er her for at observere i dag. Hun svarer, at det må vi gerne, så længe vi sidder helt stille og ingenting siger. Så griner hun.”

(Observationer (2), 03.01 2011)

Hjemløseområdet er et svært tilgængeligt felt, og en deltagelse i konteksten er en af de få muligheder for at få adgang til feltet. Til at belyse specialets problemfelt har vi anvendt kvalitative metoder med en kombination af deltagende observation og kvalitative interviews i en varmestue. I det følgende redegøres for de metodiske refleksioner, der ligger til grund for indsamlingen af det empiriske materiale.

Deltagende observation var relevant for flere formål. I den indledende fase fungerede den som en sondering af feltet, der gav os bedre viden om feltet og kendskab til konkrete problemstillinger, der knytter sig til hjemløse migranter i København. Deltagende observation gav os samtidig mulighed for at opleve et konkret møde mellem et dansk socialt tilbud og ikke-danske brugere og indblik i, hvilke problemstillinger og dilemmaer socialarbejdere eller frivillige støder på i deres daglige arbejde med hjemløse migranter. Desuden var den deltagende observation en god indgang til at etablere kontakt til potentielle interviewpersoner til efterfølgende kvalitative interviews. Interviewene var et godt supplement til deltagende observation, idet vi herigennem kunne udforske subjektive perspektiver og oplevelser på en anden måde, end det er muligt gennem deltagende observation.

Indsamling af empiri foregik på et socialt tilbud i København, som havde en stor andel af udenlandske brugere. Således har vi afgrænset os fra de kommunale tilbud, som ifølge den praktiserede fortolkning af loven ikke har tilladelse til at lukke brugere uden lovligt ophold indenfor. I første omgang undersøgte vi derfor hvilke private tilbud, der kunne være relevante, og det resulterede i tre besøg i varmestuer, som alle hørte til under den sociale hjælpeorganisation Kirkens Korshær. Herefter etablerede vi en aftale om at få lov til at foretage observationer på én af varmestuerne. I specialet vil vi herfra blot betegne denne specifikke varmestue som Varmestuen.

Deltagende observation

Vi har foretaget observationer i Varmestuen over en periode på to måneder.²¹ I den periode fungerede vi som *deltagende* observatører, idet vi indgik i Varmestuens dagligdag på lige fod med stedets frivillige og således spillede en aktiv rolle som deltagere i det miljø, vi observerede. Den aktive deltagelse gav os mulighed for at opleve rytmen og aktiviteterne i Varmestuen på egen krop og på den måde få et indblik i hverdagen i Varmestuen. Samtidig havde vi også en dobbeltrolle, som afskar os fra at blive fulde deltagere i den sociale situation (jf. Spradley, 1980:51). Vi havde en særlig position, idet personalet ikke forventede eller krævede noget af os, og på den måde var det i høj grad op til os selv, hvilken position vi havde lyst til at indtage, når vi befandt os i Varmestuen. Således kunne vi veksle mellem at deltage aktivt i praktiske gøremål, samtale med brugerne, eller trække os tilbage for at skrive noter. Disse muligheder gjorde, at observationerne fra gang til gang kunne have meget forskellig karakter. På en travl dag kunne vi bruge meget tid på at hjælpe til i køkkenet, og dermed få nogle gode samtaler med personalet eller observere interaktion mellem medarbejdere og brugere, hvorimod der på en mere stille dag kunne blive bedre rum til at sidde ned og tale med brugerne. Det har givet mange variationer og dermed også gjort, at vi fik øjnene op for *mange* forskellige observerbare situationer og vinkler – eller med andre ord variationerne i praksis.

At deltage i Varmestuens hverdag på lige fod med de frivillige på stedet, fungerede godt som en indgang til feltet ("*for gaining acces*", jf. Spradley, 1980:48). Det var en privilegeret mulighed for hurtigt at få en direkte kontakt til vores målgruppe. Mange brugere udviste en respekt og taknemmelighed for det arbejde, som Varmestuen generelt udfører, og vi oplevede flere gange brugere udtrykke taknemmelighed henvendt enten til os personligt eller ud fra deres opfattelse af os som repræsentanter for Varmestuen. Dette aspekt gav i nogle tilfælde en lettere mulighed for at opnå positiv kontakt til brugere.

Det at brugerne typisk betragtede os som en integreret del af Varmestuen, kunne dog også give os vanskeligheder i forhold til at præsentere og tydeliggøres vores egen rolle. Vores position kunne således være tvetydig som en blanding af observatører og frivillige, deltagere versus ikke-deltagere og ikke altid lige klar for hverken personale, brugere eller os selv. Men selvom vi kunne opleve situationer som i øjeblikket virkede "*forstyrrende*" for vores fokus og formål, som fx praktiske gøremål eller lange samtaler med

²¹ Vi har foretaget de deltagende observationer fra midten af november 2010 til midten af januar 2011. Vi har i denne periode gennemsnitligt været i Varmestuen fire dage om ugen. De fleste dage har vi foretaget observationerne hver for sig på forskellige dage i løbet af en uge. Det gjorde vi ud fra en forestilling om, at vi således kunne få mest materiale at arbejde med, samtidig med at vi vurderede, at denne form ville være den mindst overvældende for både brugere og personale.

brugere, der var udenfor vores målgruppe, så kunne der også opstå situationer, som ellers ikke havde været mulige, hvis vi blot havde stået udenfor og observeret dem.

Fokus for observationerne

I observationerne måtte vi veksle mellem at have fokus forskellige steder, og deraf fulgte også forskellige former for egen deltagelse i feltet. Det viste sig hurtigt umuligt at være opmærksom på alt, hvad der skete i Varmestuen på en gang. Både fordi der ofte var mange brugere, og fordi vi ofte selv var involverede i samtaler eller aktiviteter, som gjorde det svært at være opmærksomme på alt, der skete omkring os.

I udgangspunktet var vi interesserede i at observere hverdagen i Varmestuen. I første omgang drejede det sig om at få en fornemmelse af rytmerne og aktiviteterne. I den sammenhæng var det naturligt at falde ind i rollen som deltagende observatører, idet vi ikke på forhånd kendte til regler og normer for adfærd i den konkrete situation. Som Spradley skriver, så forsøger man altid at tilegne sig situationens og organisationens normer (Spradley, 1980). Jo længere tid vi befandt os i Varmestuen, desto mere fik stedets normer og værdier karakter af tavs viden for os, og vi skulle være ekstra opmærksomme på denne tavse viden for ikke at naturliggøre situationer, udsagn eller adfærd.

I starten var vores observationer primært deskriptive (Spradley, 1980), idet vi, for at forstå hverdagen i Varmestuen, havde fokus på spørgsmål som fx: *Hvad sker her? Hvem er hvor og hvornår? Hvem taler med hvem? Hvordan grupperer folk sig i lokalet?* Ved gentagne gange at observere de banale og hverdagsagtige rutiner blev det også muligt for os at få øje på de tilfælde, hvor der skete brud på rutinerne. Disse brud og skift fortalte os noget om den sociale virkelighed, vi var i gang med at studere, idet de kunne illustrere normer, værdier og grænser, som var centrale for forståelsen af hverdagen i Varmestuen og dens brugere og medarbejdere. For at gøre det muligt for os at observere disse rutiner og brud, krævedes en forholdsvis passiv deltagelse.

Samtidig var vi også interesserede i at komme i direkte kontakt og samtale med både brugere og personale. Det krævede, i modsætning til ovenstående fokus, en mere aktiv deltagelse fra os, og udelukkede samtidigt, at vi kunne have et større blik for de øvrige situationer, der kunne udspille sig. Derfor var det nødvendigt for os i situationen at tage en beslutning om, hvilken slags deltagelse vi ønskede (eller hvilken der var mulig) det pågældende tidspunkt. Hvis der fx opstod situationer, hvor en enkelt bruger eller medarbejder udviste lyst til at tale med os, prioriterede vi det højt således at det blev muligt for os at være fuldt fokuserede i lang tid ad gangen. Det gjorde det vanskelig at følge med i andre hændelser, der

udspillede sig på samme tid. Denne type observationer havde karakter af at være små samtaler, som blandt andet kunne give et indblik i migranternes historier, medarbejdernes baggrunde og opfattelser af arbejdet i Varmestuen.

I løbet af observationsperioden blev vi mere og mere bekendte med hverdagen i Varmestuen, og vi kunne derfor fokusere vores observationer mere præcist. Ved at se på rutiner, brud og skift i den sociale interaktion, kunne vi få øje på interessante situationer eller handlinger, hvilket skabte et yderligere fokus herpå. Det betød også, at vi med tiden blev mere selektive i vores observationer og prioriterede nogle situationer mere end andre (Spradley, 1980).

Observationsnoter

Vi skrev løbende vores observationer ned i små notesbøger, når vi fik mulighed for det. I noterne fokuserede vi på at beskrive de situationer, vi så udspille sig, gengive samtaler, vi selv havde haft eller overhørt med brugere eller personale samt egne indtryk og oplevelser.

Vi har forsøgt at være så konkrete som muligt i vores beskrivelser og forsøgt at give præcise og detaljerede redegørelser for hændelsesforløb og samtaler. Men i mange tilfælde var det en udfordring at få alt gengivet præcist. Det kunne fx være svært at gengive en lang samtale med en bruger eller medarbejder med direkte citater. I sådanne tilfælde blev noterne til en samlet fortælling, der refererede samtalen. Andre gange havde vi bedre mulighed for at skrive observationer direkte ned i vores notesbøger, mens der udspillede sig situationer eller samtaler, som vi ikke selv var del af og derfor diskret kunne notere.

Men på trods af vores bestræbelser på at give nøgterne beskrivelser af vores observationer, er vi opmærksomme på, at vores notater altid vil være udtryk for en tolkning. Idet vi i den enkelte situation har besluttet os for, hvad vi ville skrive ned, har vi samtidig sorteret andre ting fra, som vi ikke har vurderet som meningsfulde for vores formål. Således har vi tilskrevet vores oplevelser en betydning gennem de noter, vi har skrevet, idet vi, ved hjælp af vores forestillinger om, hvad der var vigtigt og interessant for vores undersøgelsesfelt, har udvalgt nogle situationer frem for andre. Noterne har været med til at fremskrive et særligt billede af Varmestuen – et billede som er præget af vores forforståelse og vores måde at se verden på. Man kan således sige, at vi har foretaget en konstruktion af den i forvejen konstruerede virkelighed i Varmestuen.

Efter en dags deltagende observation forsøgte vi at få renskrevet noterne så hurtigt som muligt, mens de stod klart i hukommelsen, og det kunne have en udfriende effekt (Emerson, 1995:40). Det var desuden afgørende at få renskrevet observationerne umiddelbart efter vi havde oplevet dem, fordi vi ofte kort tid efter skulle foretage nye observationer, og vi dermed kunne have svært ved at skelne de forskellige dage fra hinanden. Det viste sig også efterfølgende, at de observationer, der var renskrevet umiddelbart efter de var fundet sted, blev de mest detaljerede og direkte brugbare for analysen.

Kvalitative interviews

Som supplement til de deltagende observationer har vi foretaget kvalitative interviews med både udenlandske brugere, faste lønnede medarbejdere og en enkelt frivillig – som dog samtidig kunne betegnes som (tidligere) bruger af Varmestuen.

Som metode fandt vi interviews velegnede til udfoldelse af: *”mangefacetterede og ofte modsætningsfulde italesættelser af erfaringer, oplevelser, orienterings- og tolkningsrammer.”* (Staunæs og Søndergaard, 2005:54). Interviewene supplerede vores observationer ved at være velegnede til at udforske begrundelser og subjektive oplevelser af situationer, som vi i nogle tilfælde havde fælles referencer til, idet vi forinden havde opholdt os i en lang periode i Varmestuen. Samtidig gav interviewsituationen også den enkelte interviewperson mulighed for at fortælle om andre og mere personlige historier, oplevelser og tanker, som kunne udfoldes og udforskes i samtalen og være med til at skabe refleksion hos både interviewer og den interviewede.²² Vi betragter således interviewet som et socialt møde, hvor vi i samtalen sammen har produceret: *”fortællinger om den interviewedes virkelighed og om de måder, vedkommende betydningsætter dem på.”* (Staunæs og Søndergaard, 2005:54). Vi har således opmærksomme på, at vi som interviewere har været med til at skabe den fortælling, der er blevet udfoldet i interviewene. Igennem blandt andet de spørgsmål vi har stillet, vores forforståelse, viden om feltet og kropssprog har vi været med til at påvirke, hvad der fortælles frem som betydningsfuldt i det konkrete møde.

²² Vi har valgt at omtale de interviewede som interviewpersoner. Således har vi fravalgt hyppigt anvendte betegnelser som ”informerter” eller ”respondenter”. ”Informerter” mener vi kan konnotere en (essentialistisk) forestilling om at der er nogle der besidder en viden, som kan samles ind gennem et interview, mens ”respondenter” kan konnotere en spørger-besvarer-relation.

Udvælgelse og rekruttering af interviewpersoner

Vi foretog interviewene umiddelbart efter vores observationsperiode. Dvs. at vi på interviewtidspunktet var ophørt eller holdt op med at nedskrive noter, og udelukkende fokuserede på at rekruttere interviewpersoner gennem vores tilstedeværelse i Varmestuen. I rekrutteringen af interviewpersoner stødte vi på en række udfordringer.

På grund af stedets karakter og brugernes omskiftelige situation var det vanskeligt at lave faste interviewaftaler. Vi måtte være fleksible og indrette os efter den konkrete situation. Nogle dage kunne vi gå hjem, uden at det var lykkedes for os at få afviklet nogle interviews, enten fordi der ikke havde været brugere til stede i Varmestuen, som var inden for vores målgruppe og opfyldte vores kriterier, eller fordi brugere eller personale ikke havde tid eller lyst til at lade sig interviewe den pågældende dag. Derfor blev alle interviews foretaget spontant fra dag til dag. Det foregik således, at hvis en bruger eller medarbejder sagde ja til at blive interviewet, og vedkommende havde tid i samme øjeblik, så gennemførte vi interviewet på personalekontoret med det samme.²³

I rekrutteringen af interviewpersoner blandt brugergruppen stødte vi desuden på en anden udfordring. Vi oplevede at en del af de brugere, vi havde opbygget kontakt til gennem vores observationsperiode, ikke længere kom i Varmestuen da vi skulle rekruttere brugere til interviews. Således kunne potentielle interviewpersoner, som vi havde "udset os", pludselig forsvinde lige i det, vi syntes at have opbygget en relation. Dette oplevede vi fx efter den store politiaktion, der i starten af december 2010 blev foretaget i nødherberget En Varm Seng, hvor mange migranter blev anholdt og efterfølgende udvist af landet (jf. kapitlet Kontekst). Et andet eksempel var da en vestafrikansk ung mand, som vi havde haft en del kontakt med i vores observationsperiode, ligeledes blev arresteret ved en politiindsats mod gadesalg af narkotika på Vesterbro og efterfølgende udvist. Begge episoder gjorde det umuligt at interviewe et antal ellers oplagte hjemløse migranter.

Det kom til at betyde, at vi fik færre brugerinterviews, end vi havde håbet på, og at variationen af hjemløse migranter ikke blev så bred, som vi kunne have ønsket. Fx ville vi gerne have interviewet flere

²³ At interviewene foregik i personalekontoret var det mest praktiske for både os og interviewpersonerne. Det fungerede godt, fordi interviewene således kunne udføres i rolige omgivelser uden forstyrrelser. Samtidig kan interviewenes lokalitet i den institutionelle ramme have påvirket situationen. Brugere kan have opfattet os som repræsentanter for stedet, hvilket kan have haft en betydning for deres udtalelser. Ligeledes kan personalets svar have været formet af, at interviewet foregik på deres arbejdsplads og i deres arbejdstid, hvor de skulle fremstå som repræsentanter for stedet.

vestafrikanske brugere, idet flere interviews ville kunne afspejle den stærke repræsentation af gruppen i Varmestuen i vores observationsperiode.

Vi havde kun få kriterier for udvælgelsen af interviewpersoner i brugergruppen. Til brugerinterviewene var vi interesserede i at tale med brugere af Varmestuen, som havde udenlandsk nationalitet, og som på interviewtidspunktet levede (eller for nyligt havde levet) som hjemløse i Danmark. Dertil kom det kriterium, at det skulle være muligt at kommunikere på et sprogligt niveau, der gjorde det muligt at forstå hinanden. Det betød, at størstedelen af brugerinterviewene foregik på engelsk, to på dansk og et enkelt på spansk. Derudover havde vi et ønske om så stor variation som muligt i repræsentationen af interviewede brugere, i forhold til spredning i alder, nationalitet, baggrund og køn.²⁴

Det er ikke nemt at udvælge og identificere sådanne personer ud fra deres umiddelbare fremtoning. Det betød også, at ikke alle de interviewede brugere blev præcist udvalgt i forhold til vores målgruppe (og altså opfyldte nævnte kriterier og variation). Særligt skilte én af de interviewede brugere sig ud, idet han havde en anden baggrund for migrationen (flygtning), at han havde været bosat i Danmark i mange år efter opnået asyl og samtidig opfattede sig selv som dansker i modsætning til de øvrige interviewede brugere.²⁵

Det vigtigste kriterium viste sig derfor også at være, at brugerne var nogle vi havde haft en god relation og kontakt til, og derfor var brugere, der har været *mulige* for os at interviewe.²⁶ De brugere, vi har interviewet har alle været imødekomende overfor os, og har selv haft en interesse i at fortælle deres historie. Desuden kan man sige, at de alle har været forholdsvis velfungerende, set i forhold til mange af de øvrige brugere af Varmestuen, og i de fleste tilfælde har haft et gåpåmod og en energi, der gav dem overskud til at tale med os. I nogle tilfælde havde vi dog en fornemmelse af anderledes strategier ift. at vælge at lade sig interviewe, som fx et håb om at vi kunne være behjælpelige med at skaffe et job, en lejlighed eller være et muligt giftemål! Endnu andre havde tydeligvis behov for at fortælle deres historie eller blot tale med nogen om deres aktuelle situation og problemer. Måske har de interviewede brugeres overskud, fortællelyst og sprogkundskaber gjort vores interviewpersoner til gode interviewpersoner, men ikke nødvendigvis repræsentative for hverken den samlede brugergruppe i den konkrete varmetue, eller

²⁴ Som det vil blive tydeligt i præsentationen af det endelige interviewmateriale i følgende afsnit, så blev variationen i repræsentationen af brugere ikke lige så bred, som vi havde ønsket. Dette gjaldt særligt i forhold til nationalitet og køn. Men samtidig afspejler repræsentationen delvist brugersammensætningen på interviewtidspunktet (fx en overvægt af mænd og en overvægt af brugere med rumænsk baggrund).

²⁵ Interviewet har været medtaget som en del af vores samlede empiri, men refereres ikke direkte til i det endelige speciale. Brugerens position som grænsefigur for såvel vores målgruppe som for de forskellige brugergrupper i Varmestuen, har bidraget med interessante perspektiver til at belyse forskellige kategoriseringer på stedet.

²⁶ Det indebar således også det kriterium, at brugerne var nogen vi kunne kommunikere med rent sprogligt, hvilket vi også mener, har haft en betydning for vores repræsentation af hjemløse migranter i København.

for hjemløse migranter i København mere generelt. Det er derfor vigtigt at understrege, at der findes andre typer af hjemløse migranter, som vi ikke har haft mulighed for at give en stemme og lære at kende, fordi de på den ene eller anden måde har været uden for rækkevidde for os.²⁷

Udførelse af interviews

Vi har foretaget interviews med tre fastansatte i Varmestuen: lederen og to ud af tre øvrige ansatte på interviewtidspunktet. Dertil kommer, at vi har interviewet en af de udenlandske frivillige, som samtidig kan betegnes som bruger – eller i hvert fald tidligere bruger – af Varmestuen. Han havde opholdt sig i landet igennem en årrække, og var på interviewtidspunktet i arbejde og med bolig. Til ham udformede vi i øvrigt en særlig interviewguide, som var en kombination af spørgsmål fra både interviewguiden til brugerne og fra interviewguiden til det faste personale. Derudover har vi gennemført interviews med seks øvrige brugere af Varmestuen. Heraf var tre af dem oprindeligt fra Rumænien, én fra Iran, én fra Benin og én fra Gambia. Alle var mænd i alderen mellem 19-55 år. De fleste af interviewpersonerne overnattede på interviewtidspunktet regelmæssigt i nødherberget En Varm Seng. Alle var uden arbejde og efter vores indtryk arbejdssøgende, bortset fra én der på interviewtidspunktet arbejdede som tilkaldevikar i et vikarbureau. Vi fik kendskab til, at to af vores interviewpersoner havde et misbrug – den ene af kokain og den anden af alkohol.

Alle interviews blev gennemført med udgangspunkt i en interviewguide (se Bilag 1-3) og var semistrukturerede kvalitative interviews. Interviewguiderne var forholdsvis brede og angav en række forskellige temaer, som vi ønskede at komme omkring. Guiden til brugerinterviewene var centreret om interviewpersonens baggrund, nuværende situation samt udfordringer og strategier hertil. I personaleinterviewene var vi interesserede i beskrivelser af hverdagen i Varmestuen og udfordringer, som de oplevede i deres arbejde - særligt i forhold til den voksende gruppe af udenlandske brugere. Under hvert tema havde vi et overordnet og forholdsvis åbent spørgsmål, som vi indledte med, og derudover en række

²⁷ Ifølge erfaringer fra gadeplansarbejdet i projekt UDENFOR, kan man groft opdelt tale om tre forskellige grupper af hjemløse migranter i København. En gruppe af migranter der systematisk samler flasker, og i mange tilfælde rejser frem og tilbage mellem Danmark og deres hjemland. En anden gruppe af migranter, der kommer til Danmark for at søge arbejde. Og en tredje gruppe af migranter, som er svagere end de to ovenstående grupper, og kan sammenlignes med den typiske danske hjemløse. Det er hjemløse migranter, som har problemstillinger med misbrug eller psykiske lidelser og typisk lever på gaden og ikke er synlige i de sociale tilbud (jf. oplæg fra gadeplansmedarbejder Maj Kastanje på en hjemløsehøring i Københavns Domkirke, 01.06 2011). I Varmestuen mødte vi flest af gruppen af de arbejdssøgende migranter, som samtidig havde et større overskud og sprogkunderskaber, der muliggjorde kommunikation med os. Det er derfor den gruppe, der præger vores fremstilling i denne præsentation og i det øvrige speciale.

præcist formulerede underspørgsmål, som kun blev stillet i tilfælde af at interviewpersonen ikke selv spontant kom ind på de emner. Således tilstræbte vi at give plads til så spontane og indholdsrige svar som muligt, og lod det være op til den enkelte interviewperson, hvad vedkommende fandt relevant og betydningsfuldt at fortælle ud fra de overordnede spørgsmål. Således sikredes interviewpersonens mulighed for at bevæge interviewet i en bestemt retning (Kvale, 1997:134). Dermed har vi også forholdt os åbne overfor at lytte til og forfølge spontane fortællinger, som de åbne overordnede spørgsmål kunne give anledning til, og interviewguiden fungerede derfor hovedsageligt som en sikkerhed for os selv for at nå omkring de ønskede emner. Interviewene fik på den måde også meget varierende karakter både i forhold til længde og indhold.

Transskription og anonymitet

Alle interviews blev optaget på diktafon og efterfølgende transskriberet på det sprog interviewet blev gennemført på (dvs. dansk, engelsk eller spansk – og i brugerinterview ofte en blanding af flere sprog).²⁸ Selvom det er en tidskrævende proces, valgte vi at transskribere alle interviews i deres fulde længde til trods for, at vi i nogle tilfælde var i tvivl om, hvorvidt dele af interviews var relevante for vores formål. Vi vurderede dog at fuld transskription ville lette overblikket og i sig selv være en begyndelse på analyseprocessen (Kvale, 1997:70). Vi har transskriberet interviewene så ordret som muligt, men samtidig ud fra en strategi om, at meningssammenhængen var den vigtigste. Således har vi fx ikke transskriberet små lyde som "hmm" eller "øh". Se i øvrigt vores transskriberingsstrategi, der er vedlagt som bilag (se Bilag 4).

Vi har anonymiseret den varmetue hvor vores undersøgelse har fundet sted, ligesom vi har anonymiseret brugere og medarbejdere i såvel interviews som observationer. Dog har vi valgt ikke at anonymisere organisationen, som den konkrete varmetue er en del af, fordi vi har vurderet det som relevant for en række af vores centrale analytiske pointer. Vi er opmærksomme på, at dette forhold samt vores detaljerede beskrivelser af rammerne og hverdagen i Varmestuen gør, at det kan være muligt at gennemskue hvilken varmetue, der er tale om, men samtidig har vi vurderet at en større grad af anonymisering ville forringe det empiriske materiale væsentligt og dermed have betydning for brugbarheden af materialet i den

²⁸ Både de transskriberede interviews og observationer er vedlagt som fortrolige bilag til specialets bedømmere, men af hensyn til interviewpersonernes og de observeredes anonymitet har vi valgt ikke at gøre vores fulde empiriske materiale offentligt.

endelige opgave (Kvale, 1997:250-252). Derimod har vi valgt ikke at give medarbejderne dæknavne,²⁹ som vi ellers har gjort det med de brugere, der indgår i observationer og interviews.³⁰

Tilrettelæggelse for analyse

Ved første gennemlæsning af det empiriske materiale foretog vi en tematisering af emner, som gik igen i både observationer og interviews (se Bilag 5). Ud fra disse tematiseringer har vi struktureret og kodet det empiriske materiale gennem databehandlingsprogrammet Nvivo. De opstillede temaer betød ikke, at alt skulle kunne sorteres strengt efter disse. Kodningen har snarere fungeret som en sortering af det store empirimateriale og som et redskab til at skabe overblik, og den har samtidig fungeret som idéudvikling og en begyndende analyse. Tematiseringen har været påvirket af vores tidligere valg af fokuspunkter for observationen samt spørgsmålene, som vi havde opstillet i interviewguiderne, men samtidig har vi været åbne overfor nye temaer. Vi er således gået til det empiriske materiale med en åbenhed, som har givet plads til nye vinkler og temaer. Efterfølgende viste det sig dog, at der var behov for yderligere afgrænsning, og derfor er nogle temaer blevet sorteret helt fra eller medtaget i mindre grad end først tiltænkt.

²⁹ Medarbejderne vil blot blive henvist til som "en medarbejder".

³⁰ Det har vi gjort ud fra en logik om, at det væsentlige for vores brug af medarbejdernes udsagn i analysen ikke er at adskille dem i enkeltindivider, men som repræsentationer på medarbejdernes oplevede problemstillinger, holdninger og dilemmaer i forhold til deres arbejde i Varmestuen. Derimod har vi valgt at give brugerne dæknavne – mest af alt for at kunne adskille brugerne fra hinanden og mindske forvirringen i teksterne og gøre dem mere læsevenlige.

Teoretiske greb

”Altså den hjemløshed, jeg kender med danskerne, det er jo nogle gange – selvom det lyder så flot, men det er jo rigtigt – det er noget, de selv har valgt, for vi har altid et valg. Jeg ved godt, at der er mange, der vil sige, at det ikke passer, men det gør det. Jeg synes, vi har et valg, fordi hvis du er dansk statsborger, så har du mulighed for at blive hjulpet. Altså sådan en som [Henning], han behøver ikke at drikke resten af sit liv, han har et valg. De her mennesker, der fx kommer fra Østeuropa, de har ikke noget valg.”

(Interview med medarbejder, 27.01 2011)

Vores analytiske tilgang er inspireret af Michel Foucault og af Foucault-inspirerede studier indenfor feltet socialt arbejde i en dansk kontekst.³¹ Frem for at undersøge de politiske ideologier eller hensigter, der ligger bag det sociale arbejde, vil vi benytte denne poststrukturalistiske optik til at sætte fokus på de rationaler, logikker og teknikker, som helt konkret kommer til udtryk i det sociale arbejde i en varmestue. Vi vil bruge teorien som redskab til at foretage en kritisk refleksion over de kategorier og forklaringer, der i det daglige antages som selvfølgelige, og som kommer til udtryk i en konkret institutionel praksis i det danske velfærdssamfund. Indledningscitateret er et eksempel på hvordan sådanne selvfølgelige kategorier og forklaringer optræder i vores empiriske materiale. De teoretiske greb, der i det følgende præsenteres, er udpluk, som er nyttige for vores analyser og samtidigt udtryk for en bestemt læsning og forståelse af teorien.

Det grundlæggende teoretiske udgangspunkt for tilgangen til vores empiriske materiale er, at der bag fænomener ikke findes én universel sandhed. Hermed er ikke ment, at verden ikke eksisterer uafhængigt af mennesket, men at betydningen af den er altid en menneskelig konstruktion. Der findes således ikke mere eller mindre *rigtige* konceptioner af virkeligheden, men forskellige *repræsentationer* af virkeligheden. Disse repræsentationer fremstilles gennem forholdet mellem magt og viden, der skaber de sandheder, som vi opfatter som naturlige og virkelige. Virkeligheden får først sin mening idet, den opfattes af individer, og forstås indenfor en given kulturel og historisk diskurs. Det betyder også, at kategorier, betydninger og praksisser, som fremstår som selvfølgelige, i princippet kunne være anderledes. Det er ud fra denne grundforståelse, at vi anskuer vores undersøgelsesfelt, hvilket også betyder at vores ”virksomhed” er rettet mod repræsentationerne. Ikke mod at grave en iboende sandhed frem.

³¹ Her kan eksempelvis nævnes: Kaspar Villadsen (2004): *Det sociale arbejdes genealogi*; Margaretha Järvinen, Jørgen Elm Larsen & Nils Mortensen (red.) (2002): *Det magtfulde møde mellem system og klient*; Jette Kofoed & Dorthe Staunæs (red.) (2008): *Magtballader*; Margaretha Järvinen & Nanna Mik-Meyer (red.) (2003): *At skabe en klient* og Kirsten Hvenegård-Lassen (2007a): *Viljen til valg*.

Indledningsvist vil vi rette blikket mod Foucaults forståelse af *magt*, som er grundlæggende for, hvordan vi i et poststrukturalistisk perspektiv opfatter verden. Foucaults begreb om magt står i tæt relation til viden, idet det er gennem magtrelationer, at viden produceres og konstitueres. Sammenhængen mellem magt, viden og sandhed er derfor central i dette afsnit. Efterfølgende vil vi konkretisere Foucaults optik ved at sætte fokus på konstruktionen af *normalitet* og *afvigelse*, da det er kategorier, der fremstår som centrale i vores empiriske materiale og har en betydning for, hvordan der handles og interageres i Varmestuen. I forlængelse heraf vil vi rette blikket mod Foucaults tanker om *disciplinering*, som en konkret metode til at styre individer mod en normalisering. Herefter vil vi supplere Foucault med Bronwyn Davies og Rom Harrés teori om *positionering* som et konkret redskab, der kan anskueliggøre, hvordan subjekter positioneres gennem forandringsprocesser. Til sidst vil vi optegne en række tendenser i det *postmoderne sociale arbejde*, der trækker på Kaspar Villadsens Foucault-inspirerede genealogiske analyse af det sociale arbejde gennem tiden, som er genkendelige i den konkrete praksis, som vi har observeret i Varmestuen.

Relationel magt

Empirien tydeliggør, at både medarbejdere og brugere i Varmestuen står i en vanskelig situation. Medarbejderne har svært ved at gennemskue, hvordan de skal imødekomme de nye behov for hjælp, som de udenlandske brugere præsenterer dem for. De udenlandske brugere har svært ved at gennemskue, hvad det er for et tilbud Varmestuen udgør, og hvorvidt dette tilbud indebærer en hjælp i forhold deres mål om at finde et job i Danmark. Det, der imidlertid er interessant for teoretiseringen af feltet, er at se på den spænding, som ligger i at medarbejdere og brugere ikke nødvendigvis ønsker den samme løsning på deres fælles vanskelige situation. Groft sagt kan man sige, at hvor medarbejderne ønsker at hjælpe brugerne gennem det, de forstår som social faglighed, så ønsker brugerne at anvende Varmestuen på en måde, som passer til deres behov for mere fysisk og praktisk hjælp. Der er således opstået en kamp om retten til at definere, hvad der skal være Varmestuens funktion. For at belyse denne magtkamp er det gavnligt at gå teoretisk dybere ind i begrebet magt. Vi vil i det følgende afsnit præsentere Foucaults magtanalytik, som den kommer til udtryk i værket *Histoire de la sexualité 1: La volonté de savoir* (1976)³² og essayet *The Subject and Power* (1982), en magtanalytik, vi senere vil benytte i specialets analysedel, hvor vi vil se på, hvordan magten kommer til udtryk og udøves i relationerne mellem brugere og medarbejdere.

³² Vores henvisninger refererer i det følgende til den danske oversættelse *Viljen til viden. Seksualitetens historie 1* (1994).

Foucaults magtanalytik opponerer mod, og er et alternativ til den traditionelle opfattelse af magt, som han betegner som den "juridisk-diskursive" magtopfattelse (Foucault, 1994:88), som kendetegnes ved et negativt syn: Magt som en undertrykkende essentiel størrelse, der knyttes til bestemte instanser eller personer. Ifølge Foucault er dette en begrænset forståelse af magt, hvor magten reduceres til udelukkende at handle om lovens udsagn og forbuddets funktion. Ifølge Foucault er magt meget mere end det. Vi lever i et samfund, der gennemtrænges af langt flere og nye subtile magtmekanismer. Disse magtmekanismer fungerer ikke ved hjælp af retten, loven og afstraffelsen, men ved hjælp af teknikken, normaliseringen og kontrollen, og de udøves på flere niveauer og antager former, som rækker ud over staten og dens apparater (Foucault, 1994:95-96). Foucaults projekt bliver derfor at udvikle en magtanalytik, der ikke bruger retten som model, men i stedet analyserer magten, som den historisk og konkret er på spil.

Ifølge Foucault kan man i stedet tale om en *relationel* magt. Magten skal ikke forstås som en substantiel størrelse som nogen besidder. Magten er upersonlig i den forstand, at den ikke kan tilskrives et bestemt individuelt eller kollektivt subjekt. Den eksisterer *idet* den udøves og er således tilstedeværende og indvirkende overalt igennem de sociale relationer, der udtrykker og udøver den i et spil af magtforhold (Foucault, 1982:219; Foucault, 1994:98). Der kan altså, ifølge Foucault, ikke tales om en magtsubstans udenfor samfundets forskellige styrkeforhold, "(...) *det er det navn [magt], man giver en kompliceret strategisk situation i et givet samfund*" (Foucault, 1994:99). Magtforholdene står ikke udenfor andre typer forhold (fx økonomiske processer, erkendelsesforhold eller seksuelle relationer), men er immanente heri; de er udtryk for umiddelbare virkninger af opdeling, ligevægt og uligevægt, som skabes i disse forhold. Og magten spiller i disse forhold en direkte producerende rolle (Foucault, 1994:99-100). De overordnede magtforhold er således aftegninger af spillet mellem de mangfoldige styrkeforhold, som udøves og udformes i det små (Foucault, 1994:100).

Hvor der er magt, er der også *modstand*. Magten vil altid frembringe en eller anden form for modstand. Og derfor står denne modstand aldrig i ekstern relation til magten. Den er så at sige *indenfor* magten, idet den formuleres i forhold til magten, i samme diskurs, og kan i den forstand ikke undslippe magten (Foucault, 1994:101). Modstanden er en medspiller i det kontinuerlige relationelle spil mellem styrkeforhold. Foucaults begreb om modstand bygger på hans forståelse af *frihed* som en mulighedsbetingelse for at indgå i en magtrelation. Kun frie subjekter kan indgå i en magtrelation: "*Power is exercised only over free subjects, and only insofar as they are free.*" (Foucault, 1982:221). Et magtforhold forudsætter *en mulighed* for, eller frihed til, modstand eller ulydighed. Der skal være potentiale for en omvending af styrkeforholdet i magtrelationen (Foucault, 1982:225), og derfor er relationer med ensidig underkastelse som slaveri eller tortur-afhøringer ikke magtrelationer. Magt og frihed skal således ikke forstås som to separate størrelser,

der udelukker hinanden, men som indgående i et gensidigt spil eller betingelsesforhold (Foucault, 1982:221-222).³³

At magten ikke blot skal anskues som noget undertrykkende, illustrerer en af Foucaults hovedpointer: At magten er produktiv og ikke udelukkende skal ses som noget negativt. Den producerer en bestemt *social orden*. Således handler magten i sidste ende snarere om "at lede" frem for "en konfrontation mellem modstandere" (Foucault, 1982:221). Foucault bruger begrebet "conduct" (*conduire*) til at specificere magtrelationens karakter: "To 'conduct' means at the same time to 'lead' others (according to mechanisms of coercion that are, to varying degrees, strict) and a way of behaving within a more or less open field of possibilities." (Foucault, 1982:220-221). At lede vil sige at styre andres mulighedsfelter: "To govern, in this sense, is to structure the possible field of action of others." (Foucault, 1982:221). Således kommer magtudøvelse hos Foucault til at handle om at lede andre i at lede sig selv (*conduire des conduites*), idet at man leder deres adfærd og handlemuligheder og ordner de sandsynlige resultater af deres handlinger (Foucault, 1982:221).

Magten fremstår hos Foucault som et samfundsmæssigt ontologisk grundvilkår. Der findes ikke samfund uden magtrelationer, men det betyder ikke nødvendigvis, at de eksisterende magtrelationer er nødvendige eller ikke kan være anderledes. Derimod er det vigtigt at sætte spørgsmålstejn ved de magtforhold, der eksisterer og igennem en grundig analyse af deres virkninger gøre ændringer muligt. Formålet med Foucaults magtanalytik er således ikke kun at karakterisere magtens form, men også gøre os i stand til at forstå, hvorfor noget er, som det er, og at det potentielt kunne være anderledes. Fokus er altså, som Foucault fx illustrerer i sine analyser af seksualitet i *La volonté de savoir* (1976) eller straffepraksisser i *Surveiller et punir* (1975)³⁴ på magtens virkninger, som de kommer til udtryk i sociale sammenhænge, og hvordan noget viden vinder frem og fremstår som mere sandt og tilgængeligt end andet i bestemte diskurser. Som han selv formulerer det: "hvordan er de moderne vestlige samfunds produktion af diskurser – som (i det mindste for en tid) er ladet med sandhedsværdi – forbundet med de forskellige

³³ Socialpsykologen Dorthe Staunæs taler, inspireret af Judith Butlers *Gender Trouble* (1990) og Patti Lather & Chris Smithies *Troubling the Angels* (1997), om ballade frem for modstand. Herved skriver hun sig væk fra uhensigtsmæssige konnotationer som begrebet modstand kan have indenfor det psykologiske område som fx noget der skal overkommes (organisationslitteraturen), noget nogle gør mod andre, der har magten, og derfor skal hyldes (empowerment-litteraturen) eller som individuel fortrængning (psykodynamisk litteratur) (Staunæs, 2008). Vi vil inspireret af Staunæs bruge balladebegrebet som et analytisk fokus til at se på de udfordrende kræfter der kommer til syne i forhold til de dominerende kræfter. Det er udfordrende kræfter som ikke nødvendigvis er intentionelle eller strategisk planlagte, men som ikke desto mindre skaber ballade i forhold til en gældende orden. Hvordan vi vil gøre det, vil vi komme nærmere ind på i vores analysestrategi, som er afrunding for kapitlet om Metode og teori.

³⁴ Vores henvisninger refererer i det følgende til den danske oversættelse *Overvågning og straf. Fængslets fødsel* (2002).

magtmekanismer og magtinstitutioner?” (Foucault, 1994:14). Han drejer derved hovedspørgsmålet fra at spørge *hvem* eller *hvad* magten stammer fra til at spørge *hvilken* påvirkning magt har på hvilken viden, der accepteres som sand, og hvorledes magt påvirker menneskers måde at opfatte og forstå virkeligheden på (Foucault, 1982:211).

Frembringelsen af viden er således tæt forbundet med magt. Viden og magt indgår i en tæt cirkulær relation til hinanden: Magtforhold konstituerer viden, og viden produceres gennem magtrelationer og er derfor også med til at konstituere magtforhold (Foucault, 2002:42). Dermed står sandheder ikke udenfor denne magt-viden-relation. Det er derimod herigennem, der produceres bestemte sandheder: Frem for at se sandheder som bagvedliggende essenser, der eksisterer i sig selv, må de i stedet betragtes som *konstruktioner*. Hvad der fremstår som sandt eller falskt, rigtigt eller forkert, godt eller ondt, normalt eller unormalt, er ikke fritaget fra magten.

Ethvert samfund har, ifølge Foucault, sit ”sandhedsregime”, dvs. systemer og processer, som gør det muligt at differentiere og definere *sande* diskurser fra *falske* (Foucault, 1980:131). I kraft af sandhedsregimet opnår nogle sandheder og fortællinger hegemonisk status: De fremstår som naturgivne fænomener, om end de er konstruerede (Foucault, 1980:118). Det er sandheder, der har karakter af at være indiskutable. I vores moderne samfund er det typisk igennem videnskaben, at bestemte sandheder opnår hegemonisk status. De afspejler resultaterne af de magtkampe, der finder sted, om *hvilken* viden, der kan opnå status i et samfund som selvfølgelig. Et eksempel herpå kan være, at noget bliver defineret som sociale problemer, mens andet ikke gør, og denne klassifikation kan have betydning for muligheden og typen af hjælp, som en borger kan få fra det sociale hjælpesystem. Et andet eksempel er definitionen af en hjemløs. I en dansk kontekst forbindes begrebet om hjemløshed typisk med mere end mangel på et sted at bo. I det danske velfærdssamfund konnoterer hjemløshed også en social deroute over længere tid som indbefatter andre problemer udover boligmangel såsom misbrug eller psykiske lidelser. Hvad der kategoriseres som sociale problemer eller hjemløshed, er en sandhed der i *principet* kunne være anderledes, men kategoriseringen er indlejret i vores kultur på et særligt tidspunkt som en selvfølgelighed. Det gør det umuligt at tale om sandheder uafhængigt af magten, enhver sandhed må derimod betragtes som resultater af bestemte magt-viden-relationer.

Forståelsen af, hvad der er mere rigtigt end andet eller *normalt* og *unormalt*, er således viden, der produceres i magtspil og opnår sandhedsværdi i en given kontekst. Det er et begrebspar, der fremstår som betydningsfulde i relationen mellem brugere og medarbejdere i Varmestuen, og vi vil derfor i det næste

afsnit rette fokus imod, hvordan man kan forstå disse begreber ud fra den grundlæggende teoretiske forståelse af, at det som aktuelt er på en bestemt måde *kunne* være anderledes.

Normalitet og afvigelse

Begreberne normalitet og afvigelse er begreber, der kun eksisterer i kraft af hinanden. De er gensidigt afhængige begrebspar, som fremstår som dikotomier, men som hænger sammen. For at kunne bestemme normaliteten må man definere afvigelsen. *Sandheden* om det normale kommer til syne i samfundets identifikation af det abnorme.

I relation til vores undersøgelsesfelt bliver det interessante at se på de processer, hvormed normalitet og afvigelse konstrueres og fastholdes eller forandres i Varmestuen. De hjemløse migranter kan siges at falde udenfor de eksisterende opfattelser af, hvad der karakteriserer en bruger af Varmestuen eller af det sociale hjælpesystem i bredere forstand. Migranter kommer til at fremstå som afvigere, fordi deres adfærd er anderledes, end den man har været vant til. Hvordan er det disse kategorier konstitueres? Og hvordan opretholdes eller forandres de i praksis? Det er centrale spørgsmål for vores analyse af den konkrete praksis i Varmestuen. Forståelsen af disse in- og eksklusionsprocesser, bygger på Foucaults teoretisering omkring *normalitet* og *afvigelse* suppleret med Dorte Marie Søndergaards begreb *kulturel genkendelighed*.

Foucaults undersøgelser beskæftiger sig i høj grad med forholdet mellem, hvad der anses for normalt og afvigende i konkrete kontekster. I hans overvejelser omkring magt og viden er kategorien *den anden* central. Den relationelle magtforståelse angiver netop det komplekse spil mellem ulige og vekslende styrkeforhold. Og den angiver en polaritet mellem en første- og en andethed. Den anden refererer til den, der ikke har adgang til at bidrage til de dominerende diskurser, den, der ikke har *ret* til at kommentere (Foucault, 1982:220). Således er den anden samtidig objekt for diskurserne. I Foucaults egne undersøgelser demonstrerer han, hvordan socialt afvigende identiteter som fx kriminelle, psykisk syge og homoseksuelle er resultater af konkrete historiske processer i sammenfletningen af magt og viden. Disse sociale identiteter er blevet konstrueret som det modsatte af normaliteten, som afvigelser. Og samtidig sker der også det, at unormalitetskategorien konstrueres som identiteter. I vores tilfælde bliver konstruktionen af det afvigende, det unormale i sig selv en social identitet for migranterne. Forestillingen om det afvigende er direkte afhængigt af et normalitetsbegreb og omvendt: Forestillingen om det normale er ikke mulig, uden at man udpeger noget til at være unormalt, og forestillingen om det unormale er ikke mulig, uden udpegning af hvad der er normalt (Järvinen & Mortensen, 2002:13).

Normen og den sociale orden er altså ikke noget, der eksplicit dikteres af en ydre instans, men snarere noget, der bliver konstitueret og opretholdt i kontinuerlige magtkampe. Det er en proces, hvor normativitet indlejres som en forståelse af, hvordan noget bør være, eller hvad der er mere *rigtigt* end andet. Det fremstår som en underliggende naturlighed, der er indlejret hos aktører i en bestemt kultur og kontekst på et givent tidspunkt (Søndergaard, 2006:16). Som når heteroseksualiteten i vores vestlige samfund fremstår som det *normale*, men kun får sin mening som begreb i kraft af afvigelsen, homoseksualiteten (Søndergaard, 2006). Eller som det kommer til udtryk i vores kontekst: Hvordan de danske brugere i Varmestuen kommer til at fremstå som de *normale* set i relation til nye udenlandske brugere, som optræder som anderledes og afvigende. Det er netop gennem deres anderledes adfærd, at forestillingen om den *normale* (danske) bruger fremkommer. Normen er forestillingen om, at noget eller nogen bør være på en bestemt måde. Den kommer ikke udelukkende til udtryk gennem lovgivning, regler og forskrifter, men mere subtilt gennem forventningen om noget særligt, igennem idealer. "*Det moderne episteme giver nemlig normen en ny rolle, ikke som befaling men som anbefaling*" (Fogh Jensen, 2005:244). Normen er ikke opstillet som deciderede forbud, men det vi som samfund helst ser. Vi bryder således ikke loven, når vi ikke overholder normen, men vi bryder med forventningerne som kan risikere at få negative konsekvenser som at mindske muligheden for succes inden for det givne fællesskab. Brud på normen tilskrives i vores empiriske materiale ofte kulturelle forskelligheder. At nogle hjemløse migranter bryder med den adfærd, der forventes af dem, kan gøre det vanskeligt for dem at blive integreret i Varmestuen.

I denne sammenhæng finder vi Søndergaards begreb om *kulturel genkendelighed* aktuelt. Søndergaard hævder, at en forudsætning for at et individ kan opnå kulturel og samfundsmæssig integration, er en vis grad af kulturel genkendelighed og accept hos den kultur, de aktører eller det samfund, hvor individet ønsker eller forsøger at integrere sig. Hvis ikke genkendeligheden og accepten er til stede, så hindres integrationen. Som Søndergaard formulerer det: "*Er et individ ikke genkendeligt, er han eller hun for anderledes, for mærkelig inden for en given kulturel kontekst, så vil vedkommende blive mødt med ekskluderende, med ikke inkluderende, kræfter fra omgivelserne.*" (Søndergaard, 2006:33). Den kulturelle genkendelighed er afgørende for individets forståelse af "sig-i-verden". Det at kunne genkende egne udtryk, adfærd og tankemåder som kollektive udviklede udtryksformer, adfærds- og tankeformer, er betydningsfuldt for det enkelte menneskes oplevelse af sig selv som et *værdigt individ*. Det er på grundlag af præmissen om genkendelighed som forudsætning for kulturel integration, at forhandlinger om kulturens udtryk eller fænomener kan finde sted. Således står det ikke individer frit for, at forhandle om hvad kulturens kerne og begrænsninger skal indeholde. Faren for at blive ekskluderet fra et fællesskab, en delkultur, er hele tiden til stede, hvis udtrykket ligger for langt væk fra, hvad der er genkendeligt. I

forbindelse med vores undersøgelse i Varmestuen er begrebet brugbart som mulig forklaring på, hvordan de hjemløse migranter har svært ved at blive integreret i Varmestuen, fordi medarbejderne ikke kan genkende deres adfærd og væren og derfor har svært ved at acceptere dem. Det illustrerer et dilemma i forhold til, at Varmestuen *principielt* er inkluderende, men spørgsmålet om kulturel genkendelighed eksponerer, hvordan der alligevel er nogle eksklusionsmekanismer på spil. Medarbejderne er nostalgiske omkring de tidligere (danske) brugere, som de ikke længere har så mange af, og derfor forsøger de at ensrette de nye anderledes brugere mod noget genkendeligt. Eller sagt anderledes: De nye udenlandske brugere produceres som hjemløse i en bestemt kulturel genkendelig skabelon. Der ensrettes mod det der i denne kontekst betragtes som den *normale, rigtige* adfærd.

En vej mod at ensrette individer, mod at *normalisere*, er gennem disciplinerende metoder, som ses anvendt overalt i det moderne samfunds institutioner. Inspireret af Foucault vil vi nu vende blikket mod, hvordan disciplinering kan være en betydningsfuld faktor for, hvordan vi udvikler os som individer, og dermed er med til at fremstille subjekter.

Disciplinerings fremstilling af subjekter

En måde at styre individer mod normalisering er gennem *disciplinering*. I *Surveiller et punir* (1975) foretager Foucault en undersøgelse af disciplineringsstrategier, som de kommer til udtryk i fængselsystemet fra omkring 1750 til 1850. Her illustrerer han overgangen fra et episteme til et andet: Fra pinestrafen som en håndhævelse af lovovertrædelser til det moderne fængsels fødsel, hvor der frem for den fysiske afstraffelse indtræder en bearbejdning af individer gennem disciplinering. Foucault illustrerer denne overgang med Benthams Panoptikon eksempel, hvordan magten får en mere subtil form og bliver automatiseret, af-individualiseret og anonymiseret – for derefter at blive internaliseret som en indre styringsfunktion i det enkelte subjekt (Foucault, 2002:219).

Panoptikon (1791) er en skitse til et fængsel, en plan over den ideelle moderne institution, indrettet således at vogterne fra et centralt tårn i midten og en særlig cirkulær arkitektur, kan overvåge de indsatte, mens de indsatte hverken er i stand til at se hinanden eller vogterne. End heller ikke om vogterne overhovedet er til stede eller helt mangler. Derfor kan fangen ikke med sikkerhed vide, om han overvåges, men han kan være sikker på at det konstant er en mulighed (Foucault, 2002:218). På den måde fungerer magten og disciplineringen effektivt i panoptikon: Vagten behøver ikke hele tiden overvåge den indsatte, men den indsatte føler sig konstant overvåget. Således understreges panoptikons vigtigste virkning, nemlig det at

sætte den indsatte i en permanent og bevidst tilstand af synlighed, som sikrer at magten har en automatisk virkning (Foucault, 2002:218). Selvom overvågningen ikke finder sted konstant, så opfattes den som en kontinuerlig handling. Den egentlige overvågning gøres således overflødig, så længe bevidstheden om muligheden er til stede. Det bliver, som Foucault skriver, muligt at opretholde en magtrelation, der er uafhængig af dem, der udøver den: *"(...) de indsatte bliver fanget i en magtsituation, som de selv er bærere af."* (Foucault, 2002:218). Det bliver en internaliseret disciplinering, da den indsatte afretter sig selv.

De forskellige disciplineringsteknikker gør sig, ifølge Foucault, ikke kun gældende i fængselsvæsenet men i en række andre af det moderne samfunds institutioner: skolen, militæret, hospitalet, fabrikken og i det sociale arbejde. Fængslets normalisering og disciplinering er blot et af de mere eksplicite eksempler på institutionelle subjektiveringsmekanismer, som genfindes overalt i et moderne samfund (Foucault, 2002:114-117).

Gennem disciplinering af individer sættes samtidig grænser for adfærden, for hvad der anses for acceptabelt og ikke acceptabelt i en given kontekst. Disciplineringen fungerer således som en afretning eller en tilpasning af individer. Gennem denne afretning sørger man samtidig for, at den, der "afrettes", påbegynder en udvikling mod et endnu ikke realiseret fælles mål, eller en fælles *norm* (Foucault, 2002:200). Modsat loven, som dømmer dem, der ikke indretter sig efter et allerede eksisterende fællesskab, så foregriber *normen* et endnu ikke eksisterende realiseret fællesskab ud fra hvilket, man kan bedømme individers adfærd. Den disciplinerende normalisering består således først i at opstille en model for det optimale, for *normen*, som er konstrueret ud fra forskellige af samfundets ønskede resultater og erfaringer, og derefter består "normaliseringsoperationen" i at forsøge at få individers handlinger til at være i overensstemmelse med denne model, denne *norm*. Det er altså først ud fra denne fastsatte norm, at det er muligt at bestemme det *normale* og det *unormale* (Foucault, 2008:63).

I dag genfindes normaliseringstendensen i form af eksempelvis sanktioner, vurderinger og videnskab. Vi lever i et samfund fyldt af "normalitetsdommere". Foucault skriver: *"Vi lever i et professor-dommer, læge-dommer, lærer-dommer, 'socialarbejder'-dommer samfund. De sørger alle sammen for, at det normative almengyldighed hersker, og hver enkelt i den grad, at han ser, at hans krop, fagter, adfærd, opførsel, evner, præstationer er underlagt denne"* (Foucault, 2002:326-327). Velfærdssamfundets ansatte har ikke blot funktion af at sørge for at sikre den enkeltes velfærd, integration og helbred, og sørge for at vi udvikler os som mennesker, men har også en funktion der virker normaliserende og disciplinerende. (Fogh Jensen, 2002:13). Enhver ansat, der i sin funktion skal vurdere, tillære eller tilpasse får status af at være dommer over, hvad der anses for *normalt* og *unormalt*.

Disciplineringen mod det normale tydeliggør den paradoksale sammenhæng mellem objektivering og subjektivering. Normaliseringen gennemtvinger på sin vis en homogenisering, idet vi ensrettes, men samtidig individualiserer den, fordi den gør det muligt at bedømme forskelle, bestemme niveauer og justere forskelle i forhold til hinanden. Det bliver tydeligere at få øje på afvigelserne. Idet man udbreder og generaliserer normer, produceres samtidig afvigelser, dvs. individualiteter (Foucault, 2002:200). Således formår den moderne magt på snedig og effektiv vis at totalisere og individualisere på samme tid. Netop der, hvor vi tror os fri fra magten, viser den sig allermost virksom: I vores individualitet, i selvet, i vores *inderste* påvirkes vi, idet vi igennem disciplineringsteknikker har internaliseret den, hvorefter den kommer til udtryk i en mere subtil form, som selvdisciplin og selvovervågning.

Vi finder det relevant at supplere Foucaults begrebsapparat og teorier om, hvordan individet påvirkes og handler ud fra dets omgivelser, med Davies og Harrés positioneringsteori. Positioneringsteorien kan altså i forlængelse af Foucault anvendes som et konkret redskab til at sige noget om, hvordan den enkelte på et konkret plan positionerer sig selv og bliver positioneret.

Positionering

Hverdagen i Varmestuen byder på mange situationer, hvor både personale og brugere enten frivilligt eller mindre frivilligt indtager bestemte positioner overfor hinanden i kraft af de magtrelationer, som etableres på tværs. Et af de grundlæggende kendetegn ved den nuværende situation i Varmestuen italesættes af personalet som *et skift* i form af en ny brugergruppes indtog i deres hverdag. Dette skift har betydning for hvilke positioneringsmuligheder, der muliggøres for brugere og personale i Varmestuen. Den nye situation medfører nye positioner og kategorier. Idet personalet opfatter skiftet i brugergruppen som en udfordring, får det også betydning for brugernes frie positioneringsmuligheder, fordi personalet har tendens til at positionere nye (udenlandske) brugere på en bestemt måde, som adskiller sig fra, hvordan de tidligere har positioneret brugere af varmetuen.

Davies og Harré har udviklet positioneringsteorien, der fokuserer på, hvorledes subjekter placeres eller *positioneres* i forskellige sammenhænge. Teoretisk følger Davies og Harré Foucaults afvisning af fænomeners bagvedliggende essenser, idet de ser mennesket som både konstrueret og konstruerende. Positioneringsbegrebet fremhæver de kulturelle og sociale diskursive processer, som gør, at mennesket i en given interaktion indtager bestemte positioner og subjektiveres herigennem. Teorien bidrager med de to

begrebsværktøjer *subjektiveringsprocesser og positionering*, der kan supplere Foucaults teoretisering om magt og subjektivering (Davies og Harré, 1990:87).

Subjektiveringsprocesser opstår indenfor diskurser, som er generatorer for subjektiveringen og de subjektpositioner, som er til rådighed for subjekterne at indtage og forstå sig selv ved. Davies og Harré fokuserer på dynamiske aspekter af subjekters møder med hinanden og omverden, som de mener skaber positionering (Davies og Harré, 1990:87). De fremhæver hvilke handlemuligheder, der skabes i forhold til de positioner, mennesket tilbydes, afviser, indtager, og i den forbindelse forhandler. Positioneringsteorien fokuserer på interaktionen mellem det enkelte menneske og samfundet, mellem individet og dets omgivelser, og hvorledes subjektet skabes herigennem. Individet ses som værende i stand til aktivt at påvirke og medskabe den sociale virkelighed, det befinder sig i, og subjekter er altså medskabere af egne livsbetingelser.

Positioneringen er afhængig af positioners og diskursers tilgængelighed, og positionerne er dynamiske og kortvarige (Davies og Harré, 1990:91). Positionering muliggør, at et subjekt kan indtage en plads, hvor det bringer egne erfaringer og historier med ind i mødet med andre mennesker (Davies og Harré, 1990:95). Ved at handle eller tale ud fra en position, bringer individet sin historie og sine erfaringer sammen med den aktuelle situation, som individet befinder sig i. Den position, individet sætter sig selv i, individets attitude overfor andre deltagere, og tilgængeligheden af forskellige diskurser for dem, individet taler med, har alle betydning for individets forståelse af situationen.

Fra i det foregående at have præsenteret den teoretiske optik og de teoretiske greb, som vi vil betragte vores empiriske materiale igennem, vil vi nu vende blikket mod det konkrete felt, vi beskæftiger os med: det sociale arbejde. Indenfor udforskningen af det sociale arbejde har der efterhånden udviklet sig en tradition, der trækker på det samme teorigrundlag, som vi gør i dette speciale. Det er under anvendelse af den tradition, vi nu vil karakterisere feltet af socialt arbejde i et bredere perspektiv.

Tendenser i det postmoderne sociale arbejde

Måden, der tænkes og udføres socialt arbejde i Varmestuen, synes at være præget af en række generelle tendenser i det sociale arbejde, som tegner sig på tværs af offentlige og private/frivillige institutioner. Det er tendenser, som på nogle områder bryder med, hvordan det sociale arbejde har taget form i de foregående årtier, og som har betydning for den konkrete hjælp, som udføres og muliggøres overfor de

udenlandske brugere i Varmestuen. Dette afsnit præsenterer tendenser i det, vi i det følgende vil betegne *postmoderne socialt arbejde*. Præsentationen trækker på Kaspar Villadsens genealogiske analyse af det sociale arbejdes praksisser og institutioner, hvor han sætter vore dages sociale arbejde i relation til historien (2004). Villadsen søger i genealogien at afdække, hvordan det sociale arbejde påvirkes af skiftende forestillinger om, hvordan man mere generelt anskuer størrelser som mennesket, borgeren, samfundet og staten (Villadsen, 2004:8). Således betragtes nutidens sociale arbejde som et produkt af kontinuerlige og foranderlige processer. Det er Villadsens konklusion, at nutidens sociale arbejde er præget af stadig mere dominerende filantropiske principper refererende til, hvordan der i det sociale arbejde i dag kan spores elementer, som var kendetegnende for 1800-tallets velgørenhedsarbejde. Der er elementer, som vi genkender i den konkrete praksis, vi har undersøgt i en af Kirkens Korshærs varmemestuer, og som kan kvalificere vores analyse deraf.

Ved at bruge betegnelsen *postmoderne socialt arbejde*, konnoteres en overgang fra at tænke og gøre socialt arbejde på en måde til en anden. Først er det nødvendigt at se på hvilke brud, der kendetegner denne overgang. Fra omkring 1980 er der på flere punkter sket brud med forudgående årtiers socialpolitik og principper for socialt arbejde. I den klassiske velfærdsperiode i 1960'erne og 1970'erne blev der ført en universalistisk socialpolitik, der omfattede alle samfundets borgere, og hvor det sociale arbejde havde til opgave at tage hånd om det *hele* menneske, og rådgive om mange forskellige aspekter af den enkeltes livssituation. Strategien bestod i at skabe sammenhængskraft gennem *normalisering* og stræbe mod at integrere alle i det store statsfællesskab ved at afrette afvigelserne (Villadsen, 2004:142-166). En diskurs, der afviger fra diskursen om plads til forskellighed, som kendetegner det postmoderne sociale arbejde og socialpolitik, som vi vil vende tilbage til.

I 1990'erne blev *de udstødte* etableret som en ny kategori i socialpolitikken og i det sociale arbejde. Begrebet blev en samlebetegnelse for særligt udsatte grupper som fx hjemløse, misbrugere og langtidsarbejdsløse, der kunne hævdes at have en række fælles problemstillinger og behov for hjælp.³⁵ Den nye brede kategori gik på tværs af tidligere tiders socialfaglige nuancerede opdeling, der ved at rette sig mod særlige grupper også var med til at skabe opdelinger (Villadsen, 2004:234). Det medførte en ny diskurs og en ny praksis, der i højere grad blev præget af eksperimenterende og opsøgende socialt arbejde, som har tydeliggjort en række dilemmaer og paradokser, der gør sig gældende i det sociale arbejde generelt

³⁵ I dag er betegnelsen socialt udsatte på samme måde blevet en samlebetegnelse for forskellige grupper med alvorlige sociale problemer, som hyppigt anvendes i socialpolitik og i det sociale arbejde. Det kan fx ses gennem nedsættelsen af råd for socialt udsatte både nationalt og lokalt i mange kommuner (udsatte.dk). Eller gennem den politiske debat og omtale i medier hvor udsatte ligeledes ofte bruges som samlebetegnelse (fx Kristeligt Dagblad, 19.09 2011).

(Villadsen, 2004:232). Der er tale om en ny diskurs og praksis som står i kontrast til den hidtidige socialfaglighed og dens begreber om behandling, almene behov og klare målsætninger, og som derfor kan betegnes som *postmodernistisk socialt arbejde* (Villadsen, 2004:236).

Op igennem 1980'erne var der blevet udviklet nye metoder, som er brugbare for dette arbejde på tværs. I det eksperimenterende arbejde ses en socialfaglig uddannelse i mange tilfælde ikke som en nødvendighed, idet integrationen i et lokalt fællesskab anses som det mest betydningsfulde i hjælpeindsatsen. Som socialarbejder er det vigtigere at optræde som "almindeligt menneske" end at optræde som den professionelle ekspert, der er klog på brugerens problemer og kender den rette løsning for udvikling. På flere væresteder og sociale caféer, som det eksempelvis ses i Kirkens Korshærs varmestuer, er det et udtalt princip, at medarbejderne ikke skal fungere som behandlere. Her italesættes det, at man afstår fra at anvende diagnoser, udarbejde handlingsplaner og stille krav til brugerne om at indgå i bestemte udviklingsforløb. Det hænger bl.a. sammen med målsætningen, som en del af de eksperimenterende og nye projekter (i hvert fald på overfladen) arbejder efter: at dække basale menneskelige omsorgsbehov. Herved forstås menneskeligt samvær, en styrkelse af den enkeltes selvværd gennem aktiviteter og helt fysiske behov som mad og hygiejne (Villadsen, 2004:235-236). Den italesatte målsætning for denne type indsats er ikke en generel resocialisering, men at koncentrere indsatsen mod at hjælpe den enkelte bedst muligt i den aktuelle situation. Det ses fx ved igangsættelse af dagligdagsaktiviteter, der tager udgangspunkt i det menneskelige samvær, og som ikke kræver en faglig ekspertise som psykolog eller socialrådgiver, men snarere tilstedeværelse og almindelige sociale kompetencer. I eksperimenterende socialt arbejde er socialarbejderens opgave generelt at udføre en række opgaver, som delvist afviger fra det øvrige sociale arbejde, eksempelvis som brobygger mellem den udstødte og det offentlige system (Villadsen, 2004:241).

I det postmoderne sociale arbejde hersker generelt en normativ diskurs om, at der skal være plads til forskellighed i samfundet (Villadsen, 2004:236-237). Det afspejles i en række af de nye teknikker og metoder, som ses anvendt i det opsøgende og eksperimenterende arbejde. Socialarbejdere går nu mere aktivt ud og arbejder direkte i og med subkulturer, som man i det sociale arbejde før har anset som usunde miljøer og snarere har forsøgt at få klienten væk fra. På hjemløseområdet betyder det, at man laver opsøgende gadeplansarbejde blandt de hjemløse.³⁶ Man prøver at forstå *det fremmede* for at kunne opnå forståelse for det enkelte menneskes situation, og det er til diskussion og forhandling, hvor grænserne går for, hvem der skal arbejdes for at tilpasse, og hvem der skal have lov til at forblive anderledes. Det sociale

³⁶ Det gør man fx hos den selvejende organisation projekt UDENFOR (udenfor.dk) eller i Københavns Kommunes hjemløseenhed (kk.dk).

arbejde står således åbent til forhandling. Der er ingen universelle principper for den *gode* sociale indsats, for hvem der er *normale* og *afvigende*, og hvad der er *rigtigt* og *forkert* er relativt og bestemmes ud fra den konkrete kontekst på et specifikt tidspunkt (Villadsen, 2004:237). I det eksperimenterende sociale arbejde, hvor denne tankegang og opgøret med den socialfaglige ekspertise er særlig tydelig, er der sjældent én bestemt teoretisk tilgang eller metode i arbejdet med de udstødte. Det kan betyde, at indsatsen får en ad-hoc lignende karakter. Hver enkelt situation og problem bliver betragtet som et isoleret tilfælde, og der er ingen systematisk indsamling af viden, som kunne bruges i et videre forløb. Man starter så at sige forfra hver gang (Villadsen, 2004:240).

Det eksperimenterende arbejdes diskurs om at gøre plads til forskellighed illustrerer et gennemgående dilemma i det sociale arbejde. På den ene side *gøres* der meget ud af at respektere forskelle og forsøge at forstå subkulturer eller levemåder, som er anderledes end *normalitetsbilledet*. På den anden side er det sociale arbejde netop til for at yde en indsats, hvis formål er at gøre en forskel for det bedre – ud fra en forestilling om, hvad det bedre er. Som Villadsen formulerer dobbeltheden: *”På den ene side fremstilles de udstødte som indehavere af en fremmedartethed, som skal have lov at bestå. På den anden side *gøres* der i næste øjeblik en række overvejelser over, hvordan fremmedheden kan elimineres.”* (Villadsen, 2004:238). Arbejdet med de udstødte er altså præget af en dobbelthed, som socialarbejderen må forsøge at håndtere i det daglige. Det er en dobbelthed mellem autonomi og styring, idet den enkelte må respekteres som et autonomt individ, samtidig med at det sociale system har til opgave at sikre den enkeltes velfærd. Der arbejdes alligevel mod en delvis tilpasning til nogle gældende normer. Udfordringen i det sociale arbejde bliver således at udføre en styring, der undgår at forgribe sig på den enkelte klient, men i stedet optimerer klientens styring af sig selv. En tilbagevendende problematik er således relationen mellem styring og selvstyring. Fokus i det sociale arbejde bliver at hjælpe den enkelte til at *realisere* sig selv.

I det opsøgende og eksperimenterende arbejde forsøger man at løse dilemmaet mellem autonomi og styring gennem en fordomsfri og respektfuld tilgang til brugeren. Der stilles i udpræget grad krav om at socialarbejderen skal iagttage *klienten* eller *brugeren* i sin nutid i stedet for gennem fortidige oplevelser og handlinger eller egne forudfattede teorier, kategorier og antagelser (Villadsen, 2004:232). Parolen lyder, at man må *”møde mennesket som det er”*. Dette iagttagelsesprincip har betydning for typen og udformningen af nye sociale tilbud og initiativer, der iværksættes i arbejdet med de udstødte. Tidligere tiders fokus på den sociale klients baggrund og strukturelle betingelser glider i baggrunden som mindre betydningsfyldt, og fokus på individet *i sig selv* forstærkes.

For den postmoderne socialarbejder gælder det om at møde den udstødte i øjenhøjde og forsøge at skabe en ligeværdig relation, hvor socialarbejderen ikke fremstår bedrevidende over for brugeren. Den enkelte anses som ekspert på eget liv. Derfor er fokus på den enkeltes egne ønsker og vilje, hvilket afspejler sig i begreber som empowerment, brugerinddragelse og deltagerstyring, der ses anvendt mange steder i det sociale arbejde i dag. Den individuelle viljestyrke anses som altafgørende for at kunne skabe udvikling og forandring, og socialarbejderens opgave bliver derfor at hjælpe brugeren eller klienten med at finde frem til denne viljestyrke. Hermed illustreres en indlejret forståelse i det postmoderne sociale arbejde af, at vi alle indeholder en *indre* styrke og vilje, som kan findes frem. En opfattelse af at vi alle indeholder *indre* ressourcer og kompetencer, som kan vækkes, frigøres og udvikles.

Det er kontrastfuldt i forhold til, at man ellers i det postmoderne sociale arbejde synes at ophæve forestillingen om universelle sandheder og essenser. På den ene side arbejder man mod at anse mennesket som unikt, men på den anden side tydeliggøres en forestilling om noget universelt menneskeligt. Det fremstår som en selvfølgelighed, at hvert individ rummer et ønske om at opnå selvkontrol og har visioner og ønsker for eget liv, visioner og ønsker, som peger i en bestemt retning.³⁷ Og der tydeliggøres en forestilling om, at den udstødte altså indeholder et bestemt form for selv, som det sociale arbejde har til opgave at *vække* for at dette selv igen kan overtage styringen. Den udstødte må *mægtiggøres* for igen at blive i stand til at have kontrol over eget liv (Villadsen, 2004:244). Det sociale arbejde arbejder for at frisætte den enkelte, for at gøre klienten til et autonomt subjekt, men friheden synes at være begrænset af moralske standarder for, hvad der betragtes som mulige valg. Det forekommer fx ikke som et muligt valg at foretrække at leve på gaden som hjemløs eller leve af at tigge på gaden i stedet for at have et arbejde. Friheden synes at have et meget specifikt indhold. Moralen henviser til den enkeltes forpligtelse over for sig selv, forpligtelsen til at realisere sig selv som et autonomt subjekt. (Villadsen, 2004:227).

Som Villadsen pointerer, så kan en række af nutidens tendenser i socialt arbejde, som vi har optegnet i det ovenstående, ses som en reaktivering af filantropiske principper, der kendetegnede 1800-tallets velgørenhedsarbejde. Den filantropiske dimension kan sammenfattes i fire velkendte principper. For det første var *viljen* i filantropien et centralt styringsobjekt. Under overfladen af afhængighed og håbløshed troede man på, at hvert enkelt individ indebar en viljestyrke og lyst til selvstændighed, som var mulig at vække. På den ene side skulle man møde mennesket (den fattige), som det *er*. På den anden side blev der kigget efter bestemte egenskaber. For det andet forsøgte man at løfte de fattige ved *moralsk dannelse*.

³⁷ I dag anses arbejde og uddannelse som den direkte vej til denne selvrealisering. En generel forestilling som er blevet forstærket gennem årene og tydeligt ses afspejlet i den aktuelle førte politik og sociale arbejde. Det ses fx gennem de politiske målsætninger om at så få som muligt skal leve af offentlige ydelser, eller at alle unge skal have en ungdomsuddannelse.

Målet var at skabe et moralsk forpligtende fællesskab, og opgaven blev at få den fattige til at indse sine forpligtelser over for samfundsfællesskabet. For det tredje foregik en vurdering og sortering af de fattige efter tilstedeværelsen af vilje. Hvis ikke den hjælpsøgende havde gjort tilstrækkelige forsøg på fx at finde et arbejde eller undgå at ende i nød, kunne det blive betragtet som manglende vilje og retten til hjælp afhang således af en række *forpligtelser*. For det fjerde var det i filantropien princippet om *hjælp til selvhjælp* blev formuleret. På den måde kunne man overkomme problemet med for megen styring og undgå at tvinge eller passivisere den enkelte, men i stedet tillære principper og teknikker til realisering og frigivelse af uudnyttede potentialer (Villadsen, 2004:254-256).

På mange måder kan Kirkens Korshær ses som en traditionel filantropisk velgørenhedsorganisation, men som i dag optræder i en postmoderne sammenhæng. De filantropiske principper er således ikke nye principper for Kirkens Korshær, men i kraft af reaktiveringen af principperne mere generelt i det sociale arbejde, kommer de i et nyt lys. Der kan siges at ske en sammensmeltning af forskellige traditioner og logikker, ikke bare i Kirkens Korshær, men i socialt arbejde i bredere forstand. Reaktiveringen af de filantropiske principper og sammensmeltning af disse principper med andre logikker vil få en central plads gennem hele specialet, idet det har en betydning for den hjælp der muliggøres og udføres i Varmestuen. Analysen af det empiriske materiale og den efterfølgende diskussion vil tydeliggøre denne sammensmeltning og dilemmaer der opstår som følge heraf.

Afrunding

I det foregående har vi præsenteret vores metodiske tilgange og overvejelser samt vores teoretiske afsæt. Før vi vender blikket mod det empiriske materiale og vores analyser heraf, vil vi slutte af med en refleksion over hvilke betydninger de teoretiske inspirationer har haft for, hvordan vi er gået til empirien. De poststrukturalistiske inspirationer åbner forskellige muligheder for den analytiske tilgang. De er betydningsfulde for, hvordan vi har søgt ind i det empiriske materiale med bestemte analytiske blikke.

Med det poststrukturalistiske udgangspunkt har vi været interesseret i at undersøge magt og styring, som den kommer til udtryk gennem forskellige rationaler, logikker og teknikker i en konkret praksis indenfor det sociale arbejde. Vi har foretaget en *kritisk* læsning af det empiriske materiale, i den forstand at vi har læst vores materiale med et skeptisk og mistænksomt blik (Staunæs, 2008:259). Som det også vil fremgå af vores analyse, vil en kritisk læsning ofte byde på fund af magtens negative effekter som fx undertrykkelsesmekanismer, mismod eller hierarkiske opdelinger mellem grupper. Det er analyser af positions- og magtfordelinger, der kan vise ulige magtforhold, som er vigtige for vores analyse, men

samtidig ikke kan stå alene. En udelukkende skeptisk og mistænksom læsning af det empiriske materiale, vil risikere at gøre analysen forudsigelig og danne skarpe inddelinger mellem skurke og ofre.

Vi har derfor ikke kun ledt efter de negative effekter af magt og styring. Vi har også været interesserede i de forstyrrelser, brud og opløsninger, som megen styring og ordning kan medføre. Vi har således tilstræbt en læsning, der gav plads til kompleksiteten. Eller med Staunæs' formulering, har vi stræbt efter en "kompleksitetssensitiv tilgang" (Staunæs, 2008:254). En tilgang, der også har søgt at fange, når der sker brud på givne diskursers selvfølgheder, når modsatrettede kræfter skaber kortslutninger, eller når der sker forskydninger i magtforhold.

Således har en analytisk strategi også været at gå efter *balladen* (Staunæs, 2008:262-264); der hvor vi har kunnet spore kræfter, der udfordrer de dominerende kræfter, der, hvor der sker brud, som forstyrrer den gældende orden og skaber spændinger, som åbner op for mulige forandringer. Idet vi har gået efter balladen, har vi ledt efter de situationer eller fortællinger, hvor der sker brud på det forventelige og ønsket at sætte fokus på de modsatrettede kræfter og deres forstyrrelser af hegemoniske sandheder og den gældende orden (Staunæs, 2008:264). Et fokus på bruddene har således også været en måde at synliggøre det, der tages for givet, det, der har status som selvfølgheder i givne diskurser og praksisser.

ANALYSE

I specialets analyse undersøger og analyserer vi de *udfordringer* og *dilemmaer*, som Varmestuens medarbejdere møder i deres daglige arbejde med hjemløse migranter. I denne sammenhæng dækker udfordringer og dilemmaer over de mangfoldige problematikker, som vi gennem vores interviews og observationer har identificeret, at Varmestuens personale støder på. Det er en *udfordring* for medarbejderne at håndtere nogle brugere, de opfatter som *anderledes* end de brugere, de tidligere har været vant til at arbejde med. Og det er et *dilemma*, at de på den ene side ikke oplever at være i stand til at hjælpe denne gruppe af nye brugere på en god måde, men på den anden side føler sig nødsaget til alligevel at yde et minimum af hjælp, fordi de er den eneste instans, der aktuelt hjælper de hjemløse migranter. De oplevede udfordringer og dilemmaer skaber en række modsætningsforhold, som afspejles gennem hele analysen.

Analysen er struktureret i fire dele. Først præsenteres Varmestuen, og derefter præsenteres de udenlandske brugere af den. Herefter følger en todelt analyse, som fra forskellige vinkler sætter fokus på de rationaler, logikker og teknikker, som synliggøres i den konkrete praksis. Det er således det samme empiriske materiale, der bliver analyseret ud fra forskellige perspektiver. Det første analysekapitel, *Den gode bruger*, fokuserer på medarbejdernes oplevelse af de udenlandske brugeres anderledeshed. Det andet analysekapitel, *Den gode hjælp*, fokuserer på den hjælp, som muliggøres og udføres overfor de udenlandske brugere af Varmestuen.

Præsentation af Varmestuen

”For tre til fire år siden, da de [fattigdomsmigranter] begyndte at komme herop, der havde vi det næsten oppe på hvert ledermøde, og vi var flere af varmetuerne i København, der havde det samme problem. De øvrige varmetuer, har aldrig været helt så overrendt som os. Men vi talte det samme sprog, og vi sagde de samme ting. Og vi snakkede med Bjarne om det, altså vores chef [i Kirkens Korshær] på det tidspunkt. Og han sagde til os: ’jamen vi er open-doors-centers, og folk kan komme ind, og det er dem, der er her’. Og det måtte vi så acceptere. Og så har vi langsomt støttet hinanden i, at vi må gøre det på den måde. Og så må vi glemme, at det engang kun var danske brugere, der kom her.”

(Interview med medarbejder, 27.01 2011)

Vores deltagerobservationer og interviews er udført i en af Kirkens Korshærs varmetuer i København. I det følgende vil vi starte med at præsentere stedet og dets organisatoriske grundlag, formål, principper og værdier. Derudover præsenteres de medarbejdere, der arbejder i Varmestuen og brugerne, der anvender den.

Organiseringen under Kirkens Korshær

Varmestuen hører til under den sociale hjælpeorganisation Kirkens Korshær. Kirkens Korshær er en privat, social, folkekirkelig hjælpeorganisation, som arbejder med samfundets marginaliserede og udstødte grupper herunder ensomme, hjemløse, psykisk syge og misbrugere. Kirkens Korshær har cirka 400 ansatte og 7000 frivillige medarbejdere fordelt rundt omkring i hele landet. Organisationen driver blandt andet 29 varmetuer, hvoraf den, vi har indsamlet vores empiri i, er en af dem. Arbejdet i Korshæren støttes af stat og kommuner, men drives hovedsageligt for privat indsamlede midler – blandt andre fra de lokale genbrugsforretninger, som også er en stor del af Kirkens Korshærs arbejde (kirkenskorshaer.dk).

Kirkens Korshær arbejder ud fra et kristent menneskesyn. Hvert menneske betragtes som unikt og værdifuldt, med ret til absolut respekt uanset social status. Som den tidligere chef for Kirkens Korshær Bjarne Lenau Henriksen citeres for på organisationens hjemmeside, så ”møder Kirkens Korshær deres

medmennesker i øjenhøjde, også selv om de ligger ned.” (kirkenskorshaer.dk). Man gør således meget ud af at møde det enkelte menneske fordomsfrit og tage imod vedkommende, som han eller hun er.³⁸

Kirkens Korshærs varmetuer er åbne for alle. Tanken bag varmetuerne er, at de skal fungere som fristeder, hvor brugerne har mulighed for at få lidt at spise, få et bad og noget rent tøj, modtage rådgivning, praktisk hjælp og omsorg fra de ansatte og frivillige medarbejdere i varmetuen (kirkenskorshaer.dk). Derudover er varmetuerne tænkt som en mulighed for netværksdannelse for dem, der ikke har et netværk i forvejen gennem fx en arbejdsplads, familie eller venner. Det kan være netværk til både de øvrige brugere og til medarbejderne i varmetuerne.

Det fysiske rum

Varmetuen er placeret i en gammel etageejendom, og består af et areal på cirka 50 kvm² i stueplan og 50 kvm² på første etage. Varmetuen ligger ud til gaden med et stort glasparti, hvoraf den nederste del dog er afskærmet, så man ikke kan se direkte ind fra gaden. Indefra kan man kigge ud gennem den øverste del af vinduet og fornemme stemningen på gaden udenfor. Lige ude foran Varmetuen er der i åbningstiden en livlig aktivitet, idet mange af stedets brugere står der og ryger (indenfor er der forbud mod indtagelse af tobak og alkohol).

Størstedelen af aktiviteterne foregår i stueetagen. Det er der, brugerne kommer ind og der, hvor det er muligt at servicere sig selv ved en disk, hvorpå der findes varme og kolde drikke samt mad, som varierer i mængde og type fra dag til dag. Det varierer også, hvad der er gratis og hvad, der koster penge, men der er visse madvarer, der altid står gratis fremme som fx brød, smør, fedt og syltetøj. Om søndagen serveres der fast et varmt måltid mad til et symbolsk beløb, men derudover varierer madtilbuddet alt efter, hvilke råvarer Varmetuen har til rådighed (ofte doneret fra andre) og efter, hvad personalet har tid og lyst til at tilberede på den enkelte dag. Det er således også i stueetagen personalet primært opholder sig, idet der bruges en del tid på servicering og madlavning i køkkenet. Disken fungerer på mange måder i praksis som en fysisk opdeling mellem personale og brugere.

³⁸ Her ses et af de principper, som trækker spor tilbage til de filantropiske velgørenhedsorganisationer, som Kirkens Korshær kan betegnes som en af, men som også efterhånden har vundet udbredelse mere generelt i det sociale arbejde i dag. Parolen lyder at man må ”møde mennesket som det er”, og dermed betragte den enkelte i nuet fremfor gennem hans fortid (jf. kapitlet Teoretiske greb).

De fleste brugere opholder sig i rummet foran disken. I rummet er opstillet borde og stole, samt et par reoler med bøger, blade, aviser og forskellige spil til fri afbenyttelse. Det er ikke fordi, der er mange af brugerne, som benytter tilbuddet om læsestof, eftersom de fleste af bøgerne, bladene og aviserne er på dansk, men skak og diverse terningspil bliver lejlighedsvis taget ned fra hylden. Medarbejderne i Varmestuen kan også – når der er tid til det – finde på at sætte sig ned til bordene og læse dagens avis eller tage en snak eller et spil skak med en eller flere brugere. Men hovedbeskæftigelsen omkring bordene er dog for det meste centreret om et måltid mad, en kop kaffe eller en stirren ud i luften, der kender tegner det ventende udtryk, mange af brugerne har.

I stueplan er der også mulighed for at bruge toilet og bad, som er afskærmet i et lille rum for sig sammen med vaskemaskine og tørretumbler, som man frit kan benytte. Her er næsten altid en heftig aktivitet og på nogle tidspunkter også kø for at komme i bad. Ved henvendelse til personalet kan man få udleveret et rent håndklæde og købe sig til barbergrej.

Ovenpå er der typisk en mere afslappet stemning. Her opholder færre brugere sig, og der er sjældent personale til stede længere tid ad gangen. På en lille repos mellem indgangen fra trappen og en gang, der giver adgang til de øvrige rum på første etage, står en computer, som er til fri afbenyttelse. Den er stort set altid i brug og benyttes til både mails, sociale medier, jobsøgning, film, musik og meget andet. De to åbne sammenhængende stuer bliver brugt som henholdsvis fjernsynsstue og soverum. I det bagerste soverum er derfor placeret nogle madrasser og en bunke tæpper, som brugerne kan hive ud på gulvet. I løbet af en dag i Varmestuen er der typisk nogle brugere, der ligger her for enten at sove eller bare slappe af. I perioden vi var i Varmestuen, forsøgte man at opbygge en tradition for filmaften en gang om ugen i fjernsynsstuen, hvor man viste film med undertekster på det sprog, der nu var mest tilslutning til den pågældende dag.

Medarbejderne

I den tid, vi befandt os i Varmestuen, var der fire fastansatte medarbejdere. Lederen, som havde socialpædagogisk baggrund, havde været med til at starte Varmestuen op, og således været på stedet i 30 år. Derudover var der ansat en ufaglært medarbejder, som ligeledes havde været ansat gennem mange år. Dertil var der to yngre medarbejdere, begge med akademiske baggrunde af den ene eller anden art, men indenfor fag, der umiddelbart ligger langt fra det sociale område. Derudover havde Varmestuen en stor stab af frivillige og andre typer af medarbejdere. I vores observationsperiode mødte vi mange forskellige medarbejdere, og der lod til at være stor udskiftning blandt denne gruppe af ulønnet personale. Der var fx

både militærnægtere, medarbejdere i samfundstjeneste og en virksomhedspraktikant. Den faktiske gruppe af frivillige medarbejdere var ligeledes meget forskelligartet, og bestod af både unge og gamle, arbejdsløse og arbejdende, veluddannede og uuddannede, kvinder og mænd, danskere og ikke-danskere. Man stræbte desuden efter at ansætte frivillige, som selv havde været – eller stadig var – brugere af stedet, eksempelvis arbejdede to rumænere i vores observationsperiode frivilligt i Varmestuen. Således var den samlede gruppe af medarbejderne en mangfoldig blanding af mennesker. Det skabte variation i forhold til, hvad de forskellige medarbejdere bidrog med: Nogle havde specifikke ønsker om at hjælpe til i køkkenet, mens andre hellere ønskede at bruge tid på samvær med brugerne.

”Open-doors-center”

Varmestuen er åben for alle, hvilket vil sige, at der ikke er nogen begrænsninger for og kontrol med hvem der lukkes ind på stedet. Her kan folk komme ind fra gaden og bevare anonymitet, hvis de ønsker det, idet der ikke er noget krav om systematiske registrering af brugergruppen.³⁹ Dette står i kontrast til mange andre væresteder og herberger i København, som kun lukker særlige grupper ind enten pga. en mere snæver defineret målgruppe for tilbuddet eller pga. krav og lovgivning ovenfra. Særligt har restriktionerne i forhold til de udenlandske brugere gjort, at de kommunale tilbud fører en strammere adgangskontrol end tidligere og ikke lukker brugere ind uden lovligt ophold (jf. kapitlet Kontekst). Disse stramninger har været medvirkende til, at antallet af udenlandske brugere i de senere år er steget i Varmestuen (og i Kirkens Korshærs øvrige varmestuer i København).

Kirkens Korshærs grundlæggende filosofi om at møde det enkelte menneske, hvor det er, og som det er, afspejler sig tydeligt i personalets opfattelse af, hvad deres opgave er, og deres tilgang til brugerne i praksis. Et mantra, der går igen gennem både interviews og i den praksis, vi har observeret, er, at det skal være op til brugerne selv at opsøge personalet, hvis de har behov for hjælp eller bare en snak. Personalet står således til rådighed for brugerne, hvis de selv ønsker kontakt og må betragtes som et åbent tilbud. Som lederen af beskriver det:

”Som det er nu, så er opgaven at lave et sted, hvor der er nogle mennesker, der kan komme ned og få noget nærvær og noget omsorg. Ja, og blive set. Og som vi kan være sammen med, og som vi kan hjælpe, når der er brug for det. Det er nogle af mine største opgaver hernede. Vi er her jo simpelthen

³⁹ Vi veksler i specialet mellem brugen af betegnelserne ”open-doors-center” og ”lavtærskelstilbud”. Der forstås det samme ved begge begreber: Et tilbud, som er åbent for alle brugere, og hvor man kan være, uanset om man ønsker/magter forandring eller ej.

som et tilbud. Vi kommer jo ikke hen og siger til folk: 'du ser ked ud af det, skal jeg hjælpe dig med noget?'. Det gør vi ikke, det har I jo selv set. Vi er her som et tilbud, folk kan komme hen og spørge os om det ene og andet."

(Interview med medarbejder, 27.01 2011)

En anden medarbejder er inde på det samme:

"Vores opgave er selvfølgelig at hjælpe dem. Hvis de beder om det, så skal vi hjælpe dem, det er vores opgave. Men vi skal ikke sådan aktivt gå ud og sige: 'hvad skal du ikke trække lidt ned?' eller 'skal vi ikke lige prøve at se, om vi kan finde et arbejde til dig?'. Det er ikke vores opgave. Hvis man kigger på organisationen i dens beskrivelse, så er det sådan set kun at hjælpe nødstedte i Danmark, og det gælder alle nationaliteter, det gælder uanset hvilken form for nød de er i. Og det kan godt være frustrerende, at du ikke kan gøre noget."

(Interview med medarbejder, 12.02 2011)

Der er således i Varmestuen en bevidst strategi om ikke aktivt at blande sig i brugernes situation eller tilstand, med mindre brugerne selv udviser et ønske herom. En strategi, der kan skabe frustrationer blandt medarbejderne, men som de samtidig accepterer som et vilkår ved arbejdet. Dog forklarer medarbejderen, som er citeret ovenfor senere i interviewet, at der sker en individuel vurdering i forhold til hvorvidt, man bør gribe ind i tilfælde af voldsomme psykosier eller optræning af misbrug. En vurdering, der ikke er enkel, set i forhold til den grundlæggende filosofi, og som ifølge medarbejderen kan skabe megen diskussion og uenighed mellem medarbejderne, men som kan være nødvendig i nogle særlige tilfælde. For megen indgriben vil, ifølge flere medarbejderne, sende forkerte signaler overfor brugerne om, hvilken type sted Varmestuen er. De mener, at man herved risikerer at skræmme nogle brugere væk, fordi stedet kunne blive forvekslet med eksempelvis et behandlingstilbud eller et jobcenter, der opstiller en række krav og forventninger til den enkelte, og således ville miste sin status som et fristed.

Brugerne

Brugerne af Varmestuen er en broget skare. Her kommer mennesker, som er fattige, ensomme, stofbrugere, hjemløse, psykisk syge eller alkoholikere. Og så kommer der mennesker, som er alt muligt andet. Fælles for brugerne kan måske siges at være, at de ikke har andre steder at gå hen, eller ikke har andre steder, hvor de kan holde ud at være (kirkenkorshaer.dk).

Det stigende antal fattigdomsmigranter har betydet et skift i brugergruppen. I dag er antallet af udenlandske brugere større end danske brugere. Størst er gruppen af østeuropæiske brugere. På tidspunktet, hvor vi foretog observationer, kom der særligt mange rumænere i Varmestuen, hvorimod man nogle år tidligere, ifølge medarbejderne, havde haft en overvægt af polske brugere. Dertil var der en gruppe af vestafrikanske brugere, som medarbejderne fortalte, havde vokset sig større de seneste år. Disse brugere var typisk mennesker, som tidligere var migreret til Sydeuropa (særligt Italien og Spanien), og derfra havde fået opholdstilladelse eller statsborgerskab, men som var rejst videre pga. den hårde økonomiske situation i disse lande. Derudover var der repræsenteret en række andre nationaliteter i Varmestuen, men ikke i samme omfang som de nævnte grupper.

Der kom stadig en lille gruppe af danske brugere i Varmestuen. Mange af dem var "faste brugere", dvs. brugere, som havde brugt stedet i mange år og således var kendte i Varmestuen og ofte havde opbygget relationer til personalet. De danske brugere var i mange tilfælde præget af sindslidelser, alkoholisme, ensomhed eller hjemløshed. Ifølge medarbejderne er gruppen af danske brugere skrumpet gevaldigt ind de seneste år i takt med at flere udenlandske brugere er kommet til og nu er i overtal i forhold til danske brugere. Medarbejderne vurderer, at det ikke er fordi de tidligere faste brugere helt er holdt op med at have behov for et værested, men snarere fordi de nu bruger andre (fx kommunale) væresteder end Varmestuen.

Skiftet i brugergruppen har betydet en anderledes hverdag i Varmestuen og nogle forandringer for personalets arbejde. Medarbejderne beskriver, hvordan de oplever andre behov hos denne nye udenlandske brugergruppe, end de har været vant til med den tidligere. Ifølge personalet er deres funktion nu blevet mere serviceorienteret end før, forstået på den måde, at en større del af deres arbejde består af at sørge for mad, drikke, tøj eller håndklæder. Det skal ses i kontrast til opgaver af mere social karakter som fx bisiddere ved samtaler på socialkontoret, besøg på hospitalet og i fængslet eller hjemmebesøg hos brugere af stedet, som medarbejderne oplevede, at de havde mere tid til før skiftet i brugergruppen. Det afspejler, at de udenlandske brugere i højere grad har massive fattigdomsproblemer set i forhold til de brugere som er en del af det danske system og oftest har mulighed for økonomisk støtte af den ene eller anden art. Selvom maden også spiller en rolle for den danske gruppes bevæggrunde for at komme i Varmestuen, så er den oftest ikke lige så afgørende for de danske brugere som for de hjemløse migranter, hvoraf mange af dem hver dag skal finde ud af at klare sig uden penge på lommen.

Præsentation af de udenlandske brugere af Varmestuen

“In Romania it was very difficult, I couldn’t find a job which could give me just a little. Not to make me rich, but just to give me the opportunity to support my family. You have to pay gas, water, the flat, the rent or whatever. And I have two children in school and a younger one who has needs as well. So I just couldn’t stay there anymore. I just had to go somewhere. Actually I chose Denmark by chance. I just went to Denmark. I didn’t know anything about Denmark, only the internet stuff and usual information, and I had the idea that Denmark was not so touched by the crisis. I thought I was going to find a job here. Now I know that there are jobs and they are well paid, but they are very hard to get, and it takes a very long time, that’s the point.”

(Interview med Mario, 03.02 2011)

I Varmestuen kaldes de mennesker, der anvender stedet for *brugere*. I det følgende vil vi fokusere på den gruppe af udenlandske brugere, som vi centrerer vores analyse omkring. Brugere hvis fælles kendetegn er, at de ikke (oprindeligt) er danske statsborgere, de er migranter, og i mange tilfælde hjemløse. De fleste af dem har ikke adgang til almindelige danske velfærdsydelser såsom kontanthjælp eller hjælp til at få bolig (jf. kapitlet Kontekst).

De udenlandske brugere, som vi har mødt, er alle meget forskellige og har hver deres individuelle historie. De kommer fra forskellige verdensdele og kulturer, og vi finder det vigtigt at fremstille de nuancer, der er mellem brugerne. Samtidig er det også vigtigt at understrege, at alle forskellige *typer* af hjemløse migranter, ikke er ligeligt repræsenteret i vores undersøgelse. Som allerede diskuteret, har vi af forskellige årsager haft nemmere adgang til nogle typer af hjemløse migranter, som derfor også præger denne præsentation. Den følgende præsentation introducerer, med udgangspunkt i citater fra vores deltagende observation og brugerinterviews, nogle fællesstræk ved de udenlandske brugere, men også nogle af de træk, som adskiller dem fra hinanden og fra de øvrige brugere af Varmestuen.

Tilhørsforhold til Danmark og oprindelsesland

Der er meget stor forskel på, hvor længe hver enkelt bruger har opholdt sig i Danmark, og hvor længe hver enkelt planlægger og ønsker at blive i Danmark. For en gruppe af de udenlandske brugere, vi talte med, fungerede Danmark kun som et transitland mellem længere ophold i andre lande, mens andre havde opholdt sig i landet fra én måned op til flere år. De fleste af de udenlandske brugere, som vi har

interviewet, har stadig et hjem, eller i hvert fald en hjemegn, som de associerer til, når vi taler med dem om "hjem". Nogle længes efter det og drømmer om at vende tilbage hurtigst muligt:

Interviewer 1: *"where would you like to be in five years?"*

Mario: *"in five years? Home! Home with my children and my wife."*

Interviewer 1: *"and where is home?"*

Mario: *"in Romania! In my country. I wish I could go back there to work and could support myself, to... just the basic needs, you know? I am not coming here to... I am not like somebody else who has foolish dreams like 'I am going in there, I am going to buy myself a BMW, and I will be rich, and I will go home like full of gold' or something like that. No, I am just trying to make money for a home. For my home. To build my own house."*

(Interview med Mario, 03.02 2011)

Andre fokuserer på at skabe sig et nyt hjem i Danmark. Her fortæller den rumænske frivillige/bruger, som er lykkes med at skaffe arbejde og job og efterhånden har tillært sig det danske sprog:

"Jeg er ikke gift og jeg har ikke børn. Nej, nej, nej. Jeg har en lejlighed i Rumænien, men jeg vil gerne snart sælge den. Fordi nu betaler jeg tax i Danmark, og jeg betaler også tax for min lejlighed i Rumænien. Og så skal jeg bruge mindst 6000 kroner [om måneden]. 3000 her i Danmark, 3000 i Rumænien. Kun for tax. Så det passer ikke godt. 40 % her, 30 % der, skal jeg så give. (...) Men jeg har brugt masser af penge på min mor. Alle mennesker sagde: 'åh, du er sindssyg' – for det var masser af penge, som jeg sendte til min mor, men det er okay. (...) Det [her] spørgsmål har jeg fået fra masser af mennesker: 'hvorfor bruger du penge her? Hvorfor sender du ikke alle pengene til din konto i Rumænien og bliver rig og...' Men jeg har kun ét liv! Tror du, når jeg dør, at jeg får nogle penge med mig i hullet? Nej! Jeg er kommet her for at få et godt liv. Jeg har været i Rumænien før."

(Interview med Ivan, 04.02 2011)

Ivan er eksempel på en bruger, som ikke har noget ønske om at vende tilbage til sit oprindelsesland, men som i stedet arbejder målrettet på at etablere en tilværelse i Danmark. Derfor sparer han ikke penge sammen til at rejse tilbage til Rumænien eller til at sende penge hjem til sin familie, som det ses hos flere af de andre brugere. Emmanuel, som kommer fra Benin, har heller ingen planer om at vende tilbage til sit oprindelsesland. Men han præsenterer andre grunde. Han anser det ikke som en mulighed at tage tilbage, idet han mener andres romantiserede forestillinger om Europa vil have betydning for den måde, han vil blive mødt på i hjemlandet:

"If I come back to Benin I will pray every day to return to Europe, because everyone will be asking you money, because they have a lot of problems. No no no. And if you are there, your money will be finishing very fast, even if you go there with 100.000 kroner. Because if you are an engineer in Benin for example, you only get 1000 [kroner] per month, that's the reality of Africa. An engineer from the

university only gets 1000 kroner per month. If you come, and you're not an engineer, and you come with 100.000 kroner, somebody will come and say: 'hey my brother Emmanuel', you have never seen him before, and he calls you brother (griner). He will tell you: 'my brother Emmanuel, do you know that the small brother of that brother of your brother...' (griner). And you will think: 'good God'. He will come to see you, and he will bring all his seven children at his back, and he will say: 'Emmanuel, please, do you know that when these children are going to school, I have to pay their uniforms, and they don't have any pair of shoes'. Please my God. You will give him let's say 500 kroner. If he goes outside, he goes one kilometer, and he will meet another one and say: 'he gave me 500 kroner, go and have a try'. If I go to Africa, believe me, I am in hurry to return back here. Your money will finish, believe me. (...) So you feel home, home is not only in Africa, no I don't think that. Home is where you feel happy."

(Interview med Emmanuel, 30.01 2011)

Andre igen udtrykker en form for accept af den situation, de er i, som de mener nok vil vare ved. En ungarsk mand fortæller, at han ikke kunne få job "hjemme", så nu er han lykket med at finde et job i Danmark i stedet. Hans kone og to børn bor fortsat i Ungarn, og han har ingen planer om at få dem til at flytte til Danmark. Selvom han har opnået det, de fleste af de udenlandske brugere kun drømmer om, nemlig at skaffe sig job, sygesikringsbevis og bolig (omend den deles med et større antal andre udenlandske arbejdere), så tænker han ikke på Danmark som et sted, hvor hans børn kan vokse op, eller hvor hans kone ville trives. Han mener, at den danske kultur er for liberal. Derfor har han accepteret, at den eneste måde, familiens liv kan hænge sammen på, er ved, at han bliver og arbejder i Danmark, mens hans familie bliver i Ungarn (Observationer, 12.01 2011).

Flere brugere fortæller historien om, hvordan de langt hellere ville bo i det de betegner som deres hjemland, hvis det kunne lade sig gøre. Rejsen til Danmark er ikke af fri vilje, men tvungen af fattigdom. Følgende udsnit er fra en dag, hvor en af os var på tandlægeskolen med en rumænsk kvinde, som fortalte om sin situation. Fortællingen gengives her igennem vores observationsnoter:

"Hun fortæller, at hendes mand i Rumænien er død, og at hendes søn nu bliver passet hos hendes svigermor, mens hun selv er her i Danmark for at skaffe penge til familiens overlevelse. Hun tænker uafbrudt på sin søn, og hun vil meget hellere være i Rumænien, men kan ikke tage hjem uden penge. Så overlever sønnen og hun ikke. Hun synes det er koldt og svært at være i Danmark. Hun forstår ikke menneskene og især ikke reglerne og systemet. I Rumænien ville tandlægen have taget fem minutter i alt. Hun synes det er meget besværligt, at man skal bruge en hel dag på at få trukket én tand ud i Danmark. Kvinden har fået lavet guld-tænder hurtigere i Rumænien. Og så havde hun hørt, at man kunne samle flasker i Danmark, men der er jo ikke nogle at finde nogen steder! Og så er her så koldt, så koldt hele tiden."

(Observationer (1), 14.01 2011)

Som hos denne kvinde, fylder økonomiske problemer meget i mange brugeres fortællinger. Flere fortæller om svære vilkår og økonomiske problemer i deres oprindelseslande. De fortæller om, hvordan de er taget til Danmark for at sikre familiens overlevelse og om savnet til hjemlandet og til deres familier:

“We are like a family but it’s very hard to be far away from your children, so many times, so many months, so many years. I’ve been in Spain in four years, where I didn’t see my children. I had two at that time and when I got back home, my little daughter didn’t even recognise me. I just came to the door and asked: ‘do you know who I am?’ and she said: ‘no...’ I said: ‘I am your father!’, and she said: ‘ah, I thought so’ and then she came with a picture of me... (griner)”

(Interview med Mario, 03.02 2011)

Brugeren her fortæller yderligere om, hvor frustrerende det er, at de penge, som han måske er lykket med at skrabesammen i udlandet, ikke rækker særligt langt. Efter et par måneder hjemme i Rumænien er han derfor tvunget til at rejse udenlands igen for at skaffe flere penge. Brugeren her udtrykker en følelse af tvang ligesom mange af de andre udenlandske brugere. Beslutningen om at rejse væk er sjældent styret af fri vilje, men af nød i et forsøg på at sikre familiens overlevelse eller eventuelle børns skolegang. Mange er som nævnt rejst fra deres hjem og familier i desperation over fattigdom og i flere tilfælde sult.

Kommunikationsproblemer

Størstedelen af de udenlandske brugere, vi har mødt i Varmestuen, taler og forstår ikke dansk, og en del heller ikke engelsk. Derimod er der mange, der taler spansk eller italiensk som andetsprog, fordi deres jagt på arbejde har bragt dem til de sydeuropæiske lande, før de drog til Danmark. Flere af brugerne fortæller, at de finder det svært at navigere på det danske jobsøgningsmarked, fordi store dele af kommunikationen foregår på dansk eller engelsk. De oplever en større arbejdsløshed i Danmark, end de havde forventet, og flere beskriver, at de bliver afvist på grund af sproglige barrierer, fordi arbejdsgiverne har mulighed for at vælge danskere til jobbene og dermed undgå eventuelle kommunikationsproblemer. Derudover giver flere brugere udtryk for, at processen med at få et job i Danmark er mere omstændelig, end de kender den fra andre EU-lande. Fx i form af skriftlige ansøgningsprocedurer og dokumentationskrav, som kan være svære at opfylde. De finder det ikke nemt at finde kortvarige og eventuelt sorte jobs, som kan give nogle hurtigt tjente penge, hvilket står i kontrast til mange andre europæiske lande, som brugerne kender. Som en bruger her bemærker:

“I noticed that in here [Denmark], there is no black market of work. In other countries it exists (...). People in trouble, like I am right now, you know, they are going to the free market (...). People who

need some little help, fx at a farm, they come in there with the car and pick two or three guys, or whatever they need, and they give them like two days of work, it's not much but at least it's something, you know, you have some money in your pocket, you can move around. But here in Copenhagen right now, there are very few opportunities for us. It's very difficult to find a job."

(Interview med Mario, 03.02 2011)

Ifølge Mario kan man i hans situation være nødsaget til at finde et job på det sorte arbejdsmarked, men heller ikke det er umiddelbart nemt i Danmark. Det er ikke lige så let at finde dagarbejde, som han har oplevet det i andre lande.

Desuden eksemplificerer Marios formuleringer også, hvordan der blandt de arbejdssøgende migranter er opstået forskellige historier og rygter om eksempelvis regler og arbejdsmarked i Danmark. I vores møder med udenlandske brugere i Varmestuen oplevede vi en tilbøjelighed til, at brugerne orienterede sig meget efter få bestemte historier om systemet eller erfaringer fra andre, som havde lykkedes med at finde arbejde. Historierne kunne fx centrere sig omkring paradokset i, at man efter sigende skal have en adresse for at få kontrakt og løn for et job, men man kan ikke få adressen, før man har et job med løn og kontrakt. Men ofte var denne viden blot gisninger, der gik fra mund til mund. De udenlandske brugere divergerede i deres forståelser og forklaringer, og der var meget forskelligartet indsigt i fx jobsøgningssystemet eller reglerne for ophold i landet.

Mange af brugerne udtrykte frustration over, at det var vanskeligt at orientere sig i det danske system og mente, at den danske lovgivning gjorde det svært for dem at komme ind på arbejdsmarkedet. Det er ikke lovpligtigt for EU-borgere at have en dansk adresse for at blive ansat i Danmark, ej heller kræves der en dansk bankkonto eller cpr-nummer.⁴⁰ Alligevel er dette brugernes opfattelse, og de gengiver, at potentielle arbejdsgivere ofte kræver det, før de vil ansætte dem.

I mange tilfælde kommer de hjemløse migranter hverken i besiddelse af cpr-nummer, bankkonto eller adresse, fordi de krav, som oplyses fra Borgerservice, kommuner, banker og statsforvaltning, forekommer for vanskelige at opfylde: For det første efterspørger bankerne både cpr-nummer og adresse, for at oprette en bankkonto i banken (lønkonto). For at få en adresse, må man selvsagt have penge til at flytte ind i et værelse eller en lejlighed. Alternativt kan man vælge, at forsøge at omgå systemet ved at indregistrere sig som logerende proforma på en adresse. Cpr-nummeret er igen vanskeligt at få, da det, udover at afhænge

⁴⁰ Alle EU-borgere har ret til at arbejde i Danmark uden arbejdstilladelse. Der gælder ikke længere overgangsregler for borgere fra de nye EU-lande (bm.dk).

af en adresse, også kræver, at man har opnået lovligt ophold i Danmark.⁴¹ Lovligt ophold kan man kun opnå, hvis man registrerer sig som selvforsørgende hos statsforvaltningen.⁴² Men for at kunne registreres som selvforsørgende skal man besidde et vist minimumsbeløb (jf. kapitlet Kontekst), som kan være svært at skaffe, når man ikke har et arbejde.

Nogle af brugerne søgte information i jobcentre og andre instanser, men udtrykte, at det var svært at få den rette information. De fortalte om, hvordan de blev sendt fra et sted til et andet, uden at opnå klar information. Som i denne unge gambiske mands tilfælde:

“Han fortæller, at før han kom til Danmark havde han arbejde på et hotel i Sydspanien, hvor chefen var en god mand, som han havde et godt venskab med, men der er ikke noget arbejde på hotellet om vinteren. Derfor har den unge mand besluttet sig for at søge hertil. Han er ivrigt gået til opgaven med at skaffe et job, men han er tydeligt frustreret over, at han bliver sendt rundt og rundt. Han siger, at når man er hos EU-ophold siger de bare: ‘go to Borgerservice’ og omvendt, når man er hos Borgerservice.”

(Observationer (1), 09.12 2010)

Denne bruger opgav efter en periode midlertidigt at finde et job med kontrakt. Han gav senere udtryk for, at han var ved at opgive at finde et legalt arbejde og var begyndt at overveje mulighederne for et illegalt i stedet.

Der er også eksempler på brugere, der pga. sprogbarrierer ikke forstår den grundlæggende information om systemet fra jobcentret, fordi den er på dansk eller engelsk. Disse brugere har derfor kun information fra historier i miljøet. Der er adgang til internet, men også her har brugerne svært ved at finde information. En bruger som hører til dem, der har svært ved at orientere sig, fortæller om den information, han kan få af sine landsmænd:

“Nadie te dice: ‘mira, yo lo conosco’. Hay mucha gente, muchos romanos que hablan ingles, pero tampoco no te dicen nada. No te dice nada. Ellos te dicen: ‘busca te la vida como quieres, como puedes’. Yo no puedo hacer nada. No puedo hacer nada excepto esperar. “

Dansk oversættelse: “Ingen siger til dig: ‘hør, jeg kender det [systemet]’. Der er mange mennesker her, mange rumænere som taler engelsk, men de fortæller dig heller ikke noget. De fortæller dig intet. De siger til dig: ‘søg det liv som du ønsker, som du kan’. Jeg kan ikke gøre noget. Jeg kan ikke gøre andet end at vente/håbe.”

(Interview med Samuel, 03.02 2011)

⁴¹ Disse problemstillinger er projekt UDENFOR også stødt på i deres gadeplansarbejde. I beretningen om den hjemløse migrant “Carlo”, beskriver gadeplansmedarbejdere, hvordan det er svært for brugeren at få oprettet en bankkonto uden at have et dansk cpr-nummer (udenfor.dk).

⁴² Borgere fra EU-lande skal søge om registreringsbevis hos statsforvaltningen senest tre måneder efter, at de er kommet til Danmark. EU-borgere, som rejser til Danmark for at søge job, skal kunne forsørge sig selv (bm.dk).

Mange af de hjemløse migranter er altså frustrerede og rådvilde over deres situation i Danmark. Som vi har præsenteret, anvender de forskellige strategier for at løse deres egne problemer. Varmestuen er en central del af deres aktuelle situation som hjemløse, fordi den medvirker til at dække basale behov for mad og varme. I de følgende analysekapitler vil vi undersøge mødet mellem migranter og socialarbejdere i Varmestuen.

Den gode bruger

"(...) For de [nye udenlandske brugere] ved det jo heller ikke, vel. Det har I også set dernede. At når der kommer nye, så flyder det hele. "Coffee", "tea", "bread". Krav, krav, krav, krav. Så skal du forklare igen, og så får du lige rettet dem til eller hvad du vil kalde det, og så kommer der en ny brugergruppe. Så det kræver nogle ressourcer, det gør det. Og det vil det jo nok blive ved med."

(Interview med medarbejder, 27.01 2011)

Medarbejderne udtrykker en opfattelse af de udenlandske brugere som anderledes end de danske brugere, som de har været vant til at arbejde med. De udenlandske brugere bryder med medarbejdernes forventninger til brugere af Varmestuen. De nye brugere bryder med de normer, som er blevet konstrueret og forsøges opretholdt. Deres uigenkendelige væren og adfærd forstyrrer således den sociale orden, der hidtil har været opretholdt på stedet, og er samtidig med til at skabe en ny social orden, som medarbejderne har svært ved at acceptere, og som for dem kommer til at fremstå kaotisk.

Uigenkendeligheden og det oplevede kaos har givet medarbejderne trang til oftere at træde ind i en opdragende position overfor de udenlandske brugere, end de har fundet det nødvendigt overfor de danske brugere. Personalets håndteringer får karakter af forsøg på "at rette brugerne til" mod det, de kan genkende og acceptere. Det er derfor centralt at se på, hvad det er, der repræsenterer denne genkendelighed og accept. Eller med andre ord: Se på hvad der karakteriserer de forestillinger, der kommer til syne blandt medarbejderne, om den rigtige *gode* bruger i relation til positioneringen af de udenlandske brugere som afvigere. Og hvordan disse forestillinger skaber og opretholder forskelle mellem brugere.

I denne første del af analysen vil vi undersøge, hvordan de udenlandske brugere i nogle situationer bryder med de forventninger, der er til deres opførsel i Varmestuen. Disse brud synliggør en oplevet normaltilstand. Vi vil rette fokus mod nogle af de styringsteknikker, som kommer til udtryk i Varmestuens praksis i forsøg på at håndtere det oplevede kaos og samtidig styre de udenlandske brugere i retning mod *normen*. Og vi vil illustrere, hvordan de brud på normen, som finder sted, kommer til at markere forskelle mellem brugere og skabe interne gruppeopdelinger og hierarkier. Samtidig vil vi fremhæve eksempler på, hvad der sker når migranter langsomt tilpasser sig og kommer til at ligne tidligere typiske brugere af stedet.

Brud på forventninger

På mange områder italesættes de udenlandske brugere som *anderledes* end de typiske danske brugere. Medarbejderne udtrykker, hvordan de oplever, at de udenlandske brugere ofte er fyldt med gå-på-mod, har drømme og ambitioner for deres liv, er motiverede for at finde et arbejde og hverken har misbrug eller psykiske lidelser, som det ses hos mange af de danske brugere (fx Interview med medarbejder, 12.02 2011). De er i udgangspunktet, hvad der i socialt arbejde typisk ville blive anset som den *gode* sociale klient: En klient, der er motiveret, aktiv og drevet af ønsket om at skabe forandring i egen tilværelse. Ifølge flere medarbejdere kan skiftet i brugergruppen siges at have skabt en roligere stemning i Varmestuen fordi brugerne i dag generelt er i en bedre tilstand, blandt andet fordi der er færre udenlandske brugere, som har et misbrug. Som en medarbejder her formulerer det:

"(...) jamen jeg vil sige at det, måske i visse tilfælde, er blevet mere roligt. Det er brugere, der er i en bedre tilstand end de fleste af brugerne var tidligere. Altså før i tiden, der var det jo afdankede stofmisbrugere, der ikke længere var stærke nok til at gå på gaden. (...) Og så var det alle alkoholikerne, og det har det jo været i lang tid, så der var jo meget tumult og postyr osv. Så det handlede meget om det. Jeg synes, det er blevet mere roligt nu. Afrikanerne fx synes jeg jo, er dejlige at have. Altså, jeg ville hellere have ti afrikanere end jeg ville have to alkoholikere, fordi de er meget nemmere at have med at gøre. Altså, de spiser helt vildt meget, men de laver jo ikke postyr."

(Interview med medarbejder, 12.02 2011)

Der er ifølge medarbejderen her blevet mere roligt i Varmestuen. Han fremhæver de afrikanske brugere som "meget nemmere at have med at gøre" end de alkoholiske brugere. Fordi størstedelen af de afrikanske brugere ikke har et misbrug, er der mindre fysisk tumult, end der var med den tidligere brugergruppe. Modsat ser vi andre steder i vores empiriske materiale, at afvigelserne og modsætningerne til den tidligere normaltilstand i Varmestuen, bliver forbundet med et kaos. Selvom der på en måde kan siges at være blevet mere roligt, i takt med tilkomsten af en anden type brugere, så opfatter medarbejderne alligevel ofte de udenlandske brugeres opførsel som forstyrrende, fordi de bryder med nogle normer som forsøges opretholdt af medarbejderne. De nye brugere stiller nogle krav, som medarbejderne er uvante med, og de larmer og støjer på en måde, der betragtes som hensynsløs. Som en medarbejder her beskriver det:

"(...) jeg har et ønske om en bestemt adfærd. Og det er jo det der med ikke at larme så meget, ingen mobiltelefoner, ikke krav hele tiden, og selvfølgelig ikke noget med at være voldelig eller noget. Og støj. Du kan høre hvor meget de [udenlandske brugere] støjer, de støjer mere end de danske brugere."

(Interview med medarbejder, 27.01 2011)

Ifølge denne medarbejder, støjer de nye brugere mere, end de danske brugere har gjort. Og det er tilsyneladende en støj som adskiller sig fra den, de har oplevet blandt de danske brugere. De bryder med medarbejdernes forestillinger om, hvad der er anstændig og almindelig god opførsel. Og medarbejderne bliver provokerede, når de udenlandske brugere ikke indretter sig efter disse normer. Det ses ligeledes i flere observationer, som i dette eksempel hvor en bruger må irettesættes:

"Der spiller musik et sted i rummet. [En medarbejder] siger: 'vi skal lige have stoppet den musik' og [en frivillig] går ud for at finde synderen. Manden med radioen går ud ad døren, inden hun når derved, og hun kommer tilbage, flov over næsten at have taget fat i den forkerte mand nede ved bordet."

(Observationer, 23.11 2010)

Begge eksempler synliggør, hvordan de udenlandske brugere gennem brud på medarbejdernes forventninger skaber forstyrrelser. Selvom de danske brugere ifølge medarbejdernes udsagn også kunne skabe tumult i form af fx skænderier, slagsmål eller en højroset opførsel, der kunne virke forstyrrende, så har det alligevel været en håndterbar tumult, som medarbejderne har været i stand til at tackle, fordi den har været forventelig og genkendelig for medarbejderne. På den måde kan man sige, at den tidligere (overvejende danske) brugergruppe måske nok skabte *uorden* ved deres tilstedeværelse, men ikke *kaos*. De forstyrrelser, som de udenlandske brugere skaber i Varmestuen, fremstår som en ureglementeret brug af stedet. Det er en opførsel, som er svær at tolerere og acceptere, fordi den bryder med forventningerne til *normal*, anstændig og velopdragen opførsel i medarbejdernes optik. Forventningerne er nok uudtalte, men for medarbejderne har de status af at være selvfølgelige. De uudtalte forventninger bliver først tydelige, idet de brydes, og derefter italesættes ved en påtale:

"(...) Og du skal heller ikke spille høj musik hele tiden. Du skal heller ikke se porno. Der er flere 'ikke', end der er 'må'. Og der er flere forbud, end der er tilbud, kan man sige, i en periode. Indtil de [udenlandske brugere] finder ud af, at man selvfølgelig godt kan skrue ned, man selvfølgelig ikke må se porno, og man selvfølgelig ikke må drikke. Man kan sige, at de lærer det på den hårde måde. De lærer det jo faktisk først, når de har gjort det, og det er jo irriterende for os. Det er noget med at være obs hele tiden, og jeg føler meget, at jeg opdrager henede. Det kan nogle gange være lidt træls."

(Interview med medarbejder, 27.01 2011)

De udenlandske brugeres brud på medarbejdernes forventninger til dem fører altså til irettesættelser. Medarbejderne kommer til at fungere som "politibetjente", der gør brugerne opmærksomme på, hvornår de overskrider grænserne for det acceptable i Varmestuen. Ifølge medarbejderen lærer de udenlandske brugere først, hvordan de forventes at opføre sig, når de træder ved siden af. De lærer det, som medarbejderen siger, på "den hårde måde": Altså når de først har overskredet en usynlig grænse. En

konsekvens heraf bliver flere restriktioner, flere "forbud end tilbud", indtil brugerne finder ud af at indrette sig efter Varmestuens normer. Forbuddene og irettesættelserne har således til formål at tillære de udenlandske brugere normerne for adfærden på stedet. De har til formål at opdrage brugerne mod en – i denne kontekst – acceptabel adfærd.

Den opdragende position opleves af samme medarbejder som mere tilstedeværende overfor de udenlandske brugere end overfor de danske brugere. Rationalet bliver, at de udenlandske brugere ikke på samme måde som de danske brugere er blevet "skolet" i basale (tilsyneladende universelle) normer for social adfærd. Som medarbejderen her forklarer det:

Interviewer 1: *"(...) Altså føler du mere at du opdrager med denne her brugergruppe?"*

Medarbejder: *"Ja, det gør jeg. Fordi man kan sige om de andre [danske brugere], hvad man vil. De kommer også fra forsømte hjem mange af dem, men de har trods alt en eller anden social adfærd med sig, som de har lært i vores samfund, via skole eller hvad de har været igennem. Og den har vores nye brugergruppe ikke, fordi hvor mange af dem har lige gået i skole og hvor længe? Så mange af dem har nok, uden at vide det, en stor del af deres adfærd med hjemmefra, som det de kender og tror, er den måde, man er i verden på. Og så kommer de herop og så er det nogle andre ting, de skal gøre her. Så vi kommer faktisk til at kræve noget af dem, og det mener jeg aldrig er nogen skade til."*

(Interview med medarbejder, 27.01 2011)

Til trods for at de danske brugere også betegnes som udsatte, og i en del andre sammenhænge af personalet beskrives som mere resourcesvage end den udenlandske brugergruppe, så mener medarbejderen, at de danske brugere alligevel har tillært en bestemt *social adfærd*. Gennem deres deltagelse i det danske samfund og ikke mindst erfaringer fra andre tilbud i det sociale system, har de ifølge medarbejderen tillært sig, hvordan man bør opføre sig som bruger af et socialt tilbud, som en *social klient*. De kender så at sige *koderne*, hvilket gør det lettere for dem at tilpasse sig Varmestuens herskende sandheder og logikker.

Således synliggøres samtidig et paradoks i forhold til et af Kirkens Korshærs grundlæggende principper, om "at møde brugerne i øjenhøjde" (jf. kapitlet Præsentation af Varmestuen). Det er tilsyneladende svært for medarbejderne at møde de udenlandske brugere i "øjnehøjde", før de har tilegnet sig en bestemt adfærd. Denne bestemte sociale adfærd er, ifølge denne medarbejder, ikke givet for den udenlandske brugergruppe. Den adfærd de udviser, har de med "hjemmefra", som det de kender og den måde, de tror "man er i verden på". Således tillægger medarbejderen de udenlandske brugeres opførsel nogle kulturelle og sociale forskelle. Migranternes vanskeligheder med at tilpasse sig Varmestuens normer forklares med manglende eller dårlig uddannelse. En forklaring, der generaliserer den meget varierede gruppe af de

udenlandske brugere, og illustrerer hvordan der gennem magtfulde diskurser er blevet skabt en dominerende fortælling om, hvad der karakteriserer de udenlandske brugere. En fortælling, der samtidig i andre sammenhænge i vores empiriske materiale har et andet udtryk, som modsiger denne dominerende fortælling, fx når nogle af brugerne i interviewene fortæller os om deres baggrund (fx Interview med Mario, 03.02 2011 og Interview med Ivan, 04.02 2011), som i mange tilfælde indebærer både uddannelse og arbejde, eller når medarbejderne italesætter de udenlandske brugere som mere ressourcestærke end de danske brugere.

"Jeg taler med lederen om de udenlandske brugere. Hun siger: 'samfundets svageste kalder man dem. Men det er de jo ikke. Der skal meget til for at overleve på gaden, og det kræver at man er stærk. Og ofte er det dårligere, det de kommer fra.'"

(Observationer, 30.11 2010)

I vores observationsperiode så vi eksempler på, hvordan medarbejderne, som reaktion på de forskelle, de oplevede mellem danske og udenlandske brugere, forsøgte sig med alternative styringsteknikker for at håndtere de udenlandske brugere. Gennem opsætning af mere eller mindre eksplicite regler, forsøgte man "at rette brugerne til" mod en genkendelig og acceptabel adfærd. Vi skal i det følgende afsnit se nærmere på et af disse forsøg på at tillære de udenlandske brugere nogle retningslinjer og dermed rette dem til efter normen i Varmestuen.

Om "at rette til"

Medarbejderne finder det altså nødvendigt at tillære de udenlandske brugere de gældende normer, og tilpasse deres adfærd til den lokale kontekst. De afretter brugernes adfærd, og afretningen stræber mod et endnu ikke realiseret mål: At skabe en orden i den kaotiske masse af brugere, der stikker ud på hver deres forskellige måder. For medarbejderne forbedrer det den daglige funktionalitet, at brugerne bliver genkendelige for dem. Afretningen mod normen sigter således mod en vis grad af homogenisering af brugergrupper, der gør dem lettere at håndtere, men den har også en individualiserende effekt, da det gør det lettere at se individuelle afvigelser, som kan forstyrre den orden medarbejderne forsøger at skabe (Foucault, 2002:200).

Da vi påbegyndte vores observationsperiode, havde personalet netop indført et pantsystem i Varmestuen. Ordningen skulle lære brugerne at rydde op efter sig selv. Her stifter en af os bekendtskab med ordningen på den første dag i Varmestuen:

"Ikke lang tid efter min ankomst henvender flere brugere sig til mig. Jeg skal lige finde ud af, hvad det er de vil. Hurtigt forstår jeg, at de fleste spørger efter kopper. Der er et pantsystem på kopperne. [En medarbejder] forklarer mig systemet. For at få en kop skal man lægge én krone i pant, kronen får man tilbage, når man afleverer koppen igen. Det er noget, de for nyligt har indført og kører med i en forsøgsperiode. Både fordi kopperne forsvinder, så medarbejderne hele tiden skal ud og købe nye kopper, og for at lære brugerne gode vaner med at rydde op efter dem selv. En ældre dame [en fast bruger] får lov til at tage koppen uden at lægge én krone. 'Bare for i dag', siger [en medarbejder]. 'Næste gang'."

(Observationer, 22.11 2011)

Som det illustreres i ovenstående observationer oplevede vi en del tilfælde af lempelser af reglen. Det skete i tilfælde, hvor en bruger ikke havde nogen penge på sig eller i tilfælde, hvor brugeren var fast, som personalet derfor kendte og vurderede var "til at stole på". Disse lempelser gav en vis forvirring, både internt blandt medarbejderne og blandt brugerne. Frivillige, der ikke havde været på arbejde længe, kunne fx blive i tvivl om, hvorvidt reglen stadig eksisterede eller slet ikke kende til den, og det faste personale kunne have forskellige praksisser for, hvor strengt de håndhævede reglen. Således kunne det være meget tilfældigt, hvorvidt panten blev betalt eller ej og derfor også skabe forvirring omkring, hvem der var berettiget til at få penge tilbage, og hvem der ikke var. Personalet indførte i dette tilfælde forsøgsvis en regel for at lære brugerne normen om at rydde op efter sig selv. Men de var samtidig ikke konsekvente med at opretholde reglen, og åbnede dermed op for muligheden for forhandling af reglen.

Således gav reglen anledning til en del diskussioner og besvær. Flere brugere opponerede imod reglen, når den blev forklaret for dem, og forsøgte at forhandle med medarbejderne fx ved at referere til deres egen fattigdom (Observationer, 25.01 2011). I andre tilfælde gjorde udenlandske brugeres brud på reglen det svært for medarbejderne at blive ved med at opretholde den. Som her hvor en udenlandsk bruger betjener sig selv bag disken:

"En mandlig udenlandsk bruger går bag disken og tager en kop uden at betale. Det har jeg ikke set nogen brugere gøre før! [En medarbejder] vil stoppe ham, men manden har allerede taget koppen i brug. 'Next time', siger [medarbejderen]. [Medarbejderen] prøver at få mandens sidekammerat til at forklare ham systemet. Det ser nu heller ikke ud til at sidekammeraten forstår systemet 100 %, men det lader til, at han forsøger at forklare det til sin ven."

(Observationer, 25.01 2011)

Hvad enten nogle af de udenlandske brugere, som brugeren i eksemplet ovenfor, gør modstand, fordi de er utilfredse med reglen, eller blot fordi de ikke kender til eller forstår reglen, så skaber deres adfærd *ballade* (jf. Staunæs, 2008). Idet de ikke træder ind i den position, der forventes af dem, skaber de uorden i landskabet af positioneringer i Varmestuen. De udfordrer hermed medarbejdernes autoritetsposition og

synliggør, at ordenen i Varmestuen *principielt* kunne være anderledes. Ved at bryde forventningerne giver de anledning til forandringer, idet medarbejderne bliver tvunget til at tage stilling til det, de gør, og hvordan de gør det. Pantsystemets utilstrækkelige effekt gav da også anledning til forandringer, mens vi foretog observationer, da det kort tid efter indførelsen af det blev afskaffet igen. Senere blev det dog genindført i forsøg på at håndtere et nyt hold af udenlandske brugere:

"[En frivillig] samler kopper ind fra bordene. [Lederen] gør opmærksom på, at der i morgen vil blive genindført pant på kopper, samt at kaffen vil koste penge. Det er fordi, der er så mange nye, som er meget krævende og 'ikke ved, at det går ud over dem selv i sidste ende. Desværre.'"

(Observationer, 24.01 2011)

At medarbejderne genindfører systemet afspejler deres frustration over en opførelse, der bryder med deres forventninger og reducerer dem til servicepersonale. I et forsøg på at få kontrol over situationen, opstiller de periodevis strammere regler og restriktioner. Pantsystemet bliver en slags strafaktion, der demonstrerer forventningen om en helt bestemt adfærd.

I dette tilfælde anvender personalet straf som en metode til at disciplinere brugerne, i Foucaultske termer det, vi kan kalde en *disciplinær straf* (Foucault, 2002). Den har en korrigerende form, der har som funktion at reducere afvigelserne (Foucault, 2002:195). I eksemplet med pantsystemet har straffen en øvelsesmæssig karakter, idet den forsøger at indlære brugerne nogle *gode* vaner gennem gentagelse af en konkret handling. En handling som gennemføres via en vis tvang, idet der er en overhængende fare for straf, men som har som sit sigte at tillære brugerne denne handling som en naturlig handling i deres fremtidige ageren i Varmestuen. Et andet eksempel på en disciplinerende strafhandling var, da der ved en oprydning efter en filmaften blev fundet en tom flaske spiritus på overetagen. Det er forbudt at drikke i Varmestuen, og dagen efter valgte personalet at aflåse adgangen til hele førstesalen som strafaktion (Observationer, 04.01 2011). Straffen bliver således kollektiv og rammer samtlige brugere, selvom regelovertrædelsen kun er begået af et enkelt individ eller en begrænset gruppe. Eksemplet har dog en mere simpel og traditionel karakter end pantsystemet: Straffen er ganske enkelt et klart forbud, som har til formål at gøre brugerne opmærksomme på, at det ikke er acceptabelt at indtage alkohol på stedet.

Der gælder altså særlige logikker i Varmestuen. Hvad der er *rigtigt og forkert* i denne kontekst er i vid udstrækning ikke bestemt udefra gennem eksempelvis lovgivning. Her gælder derimod en særlig orden, som er præget af personalets grænser, holdninger og forestillinger om, hvad der er *rigtigt og forkert*, eller hvad der kan betegnes som en *god* opførelse, og hvad der afviger herfra. Men samtidig er det en orden, der præges af brugernes opførelse. Der foregår konstante forhandlinger mellem medarbejdere og brugere om,

hvad der kan accepteres og passer ind i Varmestuen. Den sociale orden har fået en anden karakter i forbindelse med skiftet i brugergruppen og skaber nye styringsrelationer.

Danskere versus ikke-danskere

I løbet af vores observationsperiode, så vi, hvordan hierarkier og forskelle imellem brugergrupperne kom til udtryk gennem fysiske organiseringer og handlinger i rummet. Der var en begrænset interaktion mellem de forskellige brugergrupper, og der kom således et tydeligt skel mellem danskere og ikke-danskere til udtryk. Dette skel var med til at synliggøre en bestemt *normaltilstand*, der markerede sig ved en polaritet, som vi vil undersøge nærmere i dette afsnit.

Typisk grupperede brugerne sig i rummet ud fra sproglige eller nationale fællesskaber. Særligt markant var de danske brugeres gruppering omkring et bord, der var placeret centralt i rummet. Det var det samme bord, som personalet næsten konsekvent benyttede, når de satte sig ned blandt brugerne. I følgende citat fra vores observationer gør en medarbejder opmærksom på dette bord:

"[En medarbejder] spørger mig, om jeg har set at der er et 'danskerbord'? Ved det store runde bord foran disken sidder en gruppe ældre danske brugere. Medarbejderen fortæller, at danskerne ikke sætter sig ved andre borde end det, men at der godt kan være andre brugere, der sætter sig der engang imellem."

(Observationer, 22.11 2010)

Eksistensen af et "danskerbord", og dets centrale placering i rummet, markerer et skel mellem de udenlandske og de danske brugere og er med til at producere og opretholde et hierarki mellem grupperne. Bordet fremstod som en manifestation af de danske brugeres stadige tilstedeværelse i Varmestuen. Selvom antallet af udenlandske brugere var stigende, og antallet af danske brugere samtidig faldende, så var der stadig nogle danske brugere, der fortsat kom på stedet, som de havde gjort det i mange år. Samtidig fremstod "danskerbordet" som en repræsentation af en genkendelighed for medarbejderne i et ellers omskifteligt og kaotisk rum. Det tydeliggør en normaltilstand, som den var før de mange udenlandske brugere begyndte at komme i Varmestuen. Og bordet bliver et symbol på den "førstehed" og "andethed", som konstrueres i den lokale kontekst (jf. Søndergaard, 2003). Idet de danske brugere placerer sig på den mest centrale plads i rummet, bliver de fysisk midtpunkt i rummet, også selvom de typisk ikke er i overtal. Alligevel fylder de mere i rummet end de udenlandske brugere, og de "får lov" til at fylde mere af både de andre brugere og af personalet. Det illustreres fx i vores observationer, når danske brugeres højrøstede

adfærd accepteres af personalet (Observationer, 23.12 2010). Eller når en dansk bruger får lov at træde ind i køkkenet og forsyne sig med havregryn fra skabene (Observationer (2), 03.01 2011) eller vaskepulver fra hyldeerne, som i dette eksempel:

"[Thor] er der fra starten, han går hjemmevant om bag disken. Han leder efter sæbe til vaskemaskinen. Sæben står helt inde i hjørnet af køkkenet, oppe i vindueskarmen. Han finder sæben og sætter sit vasketøj over. Da han kommer ud fra vaskerummet igen, forhører han sig om nogen fra personalet gider hjælpe ham, ved at smide tøjet over i tørretumbleren om en time og 50 minutter. Det vil [en medarbejder] gerne gøre for ham. Så vil han lige gå, men han vil komme tilbage senere. [Medarbejderen] skriver en seddel om at [Thors] vasketøj skal tages ud kl. 12.10 og lægger den midt på køkkenbordet."

(Observationer, 23.11 2010)

Accepten af, at denne faste danske bruger går ind bag disken og betjener sig selv, tydeliggør en forskelsbehandling og et hierarki, der opretholdes. Der sker en favorisering af nogle brugere frem for andre, gennem større tolerance, en øget accept og flere rettigheder. Nogle af de danske brugere, der er kommet i Varmestuen gennem mange år, har fået tætte relationer til personalet. Dette har været medvirkende til, at de har opnået en særstatus som *gode* brugere, der kan tage sig forskellige privilegier. I takt med, at de danske brugere langsomt bliver færre, og der kommer flere nye udenlandske brugere til forstærkes danskernes særstatus.

Også de udenlandske brugere medvirker til at opretholde de danske brugeres særstatus. De lader typisk de faste danske brugere have *deres* bord for sig selv og sætter sig sjældent ved det. Således accepteres de danske brugere som de *øverste* i hierarkiet. Det er tydeligt, at de danske brugere i denne kontekst har opnået en status som "de første" set i relation til kategorien "udenlandske brugere". Det er alene i kraft af deres danskhed, at de får denne bedre status. De betragtes i denne lokale kontekst som de *normale*, idet de lever op til forestillingerne om den typiske bruger. De opnår en status, som mange af dem kan tænkes at være uvante med udenfor den institutionelle ramme, idet de i relation til andre kategorier i en bredere samfundsmæssig kontekst ofte positioneres som *afvigere*. Det tydeliggør hvordan "første- og andethedsstatus" ikke er stabile positioner, men situeret og derfor kan variere i de specifikke kontekster (Søndergaard, 2003:65).

Her sker en ekskluderingsproces, der gør de udenlandske brugere til *de andre*. De er ikke på samme måde som de danske brugere i fokus som enkeltindivider, men kommer til at fremstå som en homogen gruppe. Samtidig så vi også forsøg på, at nogle af de udenlandske brugere forsøgte at bryde deres position som de

andre. I modsætning til de danske brugere, som sjældent satte sig andre steder end "danskerbordet", så kunne udenlandske brugere godt finde på at sætte sig ved "danskerbordet".

De direkte møder mellem danske brugere og udenlandske brugere kunne i nogle tilfælde give anledning til uventede situationer, som når der fx blev gjort forsøg på interaktion på tværs af brugergrupper. I nedenstående udklip har en vestafrikansk fyr, Sami, sat sig ned til danskerbordet, som ellers er fyldt godt op med danskere heriblandt en af os. Der opstår kontakt mellem en af de danske faste brugere, Henrik, og Sami:

"[Henrik] henvender sig nu til [Sami], og spørger ham: 'where is home?', [Sami] svarer: 'Denmark'. [Henrik] smiler lidt, men [Sami] holder et stoneface – jeg tænker på, om han mon er irriteret over at få det spørgsmål ofte. [Henrik] prøver igen med: 'but where do you come from?' [Sami] holder fast og svarer igen: 'Denmark'. Jeg kan ikke finde ud af, om han prøver at lave sjov, eller om han bare ikke gider til at fortælle sin historie til dem. Torben, en anden dansk bruger, siger noget til ham på dansk efterfulgt af: 'for du taler jo dansk ikke?'. [Sami] ryster på hovedet og smiler lidt. [Torben] og [Henrik] retter sig nu igen mod mig. Nu vil de høre mere om min ferie."

(Observationer, 19.12 2010)

Henriks forsøg på at skabe kontakt, positionerer fra start Sami som afviger. Samis ikke-danske sprog og sorte hudfarve ligger formentlig til grund for Henriks indledningsspørgsmål: "where is home?" Han vil vide, hvor Sami oprindeligt "kommer fra". Og da Sami ikke tager imod den positioneringsmulighed, forsøger han at formulere spørgsmålet på en anden måde. I spørgsmålet ligger forventningen om, at Sami vil fortælle, at han kommer fra et andet land end Danmark, højst sandsynligt fra et land i Afrika, hvis man dømmes ud fra hans kropstegn.⁴³ Men Sami træder ikke ind i den subjektposition, som Henrik stiller til rådighed for ham. Han bryder med forventningen, og holder stædigt fast i, at Danmark er hans hjem og der hvor han "kommer fra". Idet han ikke accepterer positioneringen af ham som *fremmed*, opgiver Henrik kontakten, og samtalen slutter. Det danske sprog bliver brugt som markør for Samis ikke-danskhed ved kommentaren: "for du taler jo dansk ikke?". I stedet vender Henrik og Torben sig mod observatøren, for at genoptage en samtale på dansk, der ikke inkluderer Sami.

Eksemplet illustrerer, hvordan de danske faste brugere er i stand til at opretholde et skel mellem *os* og *dem*, også i situationer hvor en repræsentant for *de andre* forsøger at rokke ved denne skarpe polarisering. Danskerne formår at bevare deres status øverst i hierarkiet til trods for forsøg på modstand. Omvendt kan

⁴³ Vi trækker her på Søndergaards begreb om kropstegn, som kan bruges til at illustrere, hvordan kategorier er knyttet til de tegn, man bærer på kroppen, og at disse tegn kan være betydningsfulde. Idet de aflæses af andre, indvirker de på de positioneringsmuligheder, der skabes (Søndergaard, 2006; Staunæs, 2003). I mødet mellem de to brugere aflæses kroppenes racialiserede/etniske tegn. Samis mørke hud konnoterer det ikke-danske. Det er tegn der for den hvide danske bruger indikerer en fremmedhed, og som kommer til udtryk gennem hans måde at henvende sig på.

man andre steder i vores observationer spore situationer, hvor positionerne ændres. Denne observation beskriver en fast dansk brugers reaktion, da han en aften sidder som eneste danske bruger ved "danskerbordet":

"Jeg lægger mærke til at [Birger] sidder som eneste dansker ved 'danskerbordet'. Han sidder vendt mod personalet i køkkenet frem for mod de andre, der sidder ved bordet. Jeg tænker, at han ser lidt utilpas ud. Fra hans plads ved bordet følger han nøje med i, hvad der sker i køkkenet, og engang imellem kommenterer han på samtaler, der foregår i køkkenet. På et tidspunkt på aftenen, mens han sidder der, kommer han op til mig og spørger, om jeg så bliver psykolog. Han må have fulgt med i en samtale, jeg har haft med [en medarbejder] og [en frivillig] om mit studie."

(Observationer, 09.01 2011)

Birger ser ikke afslappet ud, sådan som han sidder ved bordet. Han har vendt sig rundt på stolen, således at han sidder med ryggen til de andre brugere. Han taler ikke med nogle af de andre brugere omkring sig, og han udstråler heller ikke nogen interesse for at komme i kontakt med de andre brugere. Med sin krop udviser han ubehag, i måden han rent fysisk sidder yderligt på stolen, vendt væk fra de andre brugere og i stedet rettet mod personale og observatør i køkkenet. Herfra kan han følge med i en samtale, der foregår udenfor hans banehalvdel, i køkkenet på den anden side af disken. En samtale han efterfølgende forsøger at blive inkluderet i. Eksemplet illustrerer, hvordan de danske brugere også kan komme i situationer, der placerer dem i en position som *de andre*. Positionen som *de første* bliver truet og står til forhandling, når der opstår rum til at andre får mulighed for at overtage positionen ved eksempelvis at overtage "danskerbordet" for en aften. I sådanne situationer benytter de danske brugere sig i højere grad af muligheden for at søge mod de danske medarbejdere, med hvem de har et fællesskab via det fælles sprog.

Gennem vores observationsperiode så vi da også eksempler på, hvordan udenlandske brugere langsomt blev mere og mere integreret i Varmestuen, i takt med internalisering af normerne og opbygning af relationer til personale og andre brugere. Man kan sige, at nogle udenlandske brugere langsomt begyndte at minde om de typiske danske brugere, på den måde, at de blev faste brugere som personalet kendte og interagerede med. Udenlandske brugere, der med tiden begyndte at opføre sig efter de normer, som personalets ønskede fulgt. Omvendt var der også en hel del udenlandske brugere, som kom fast i Varmestuen i den tid vi kom der, men som havde meget lidt kontakt med både andre brugere og personale, og derfor ikke blev særligt bemærket eller integreret i dagligdagen på stedet. Der opstod således et billede af, at kun de brugere der var blevet rettet ind og havde tilpasset sig, kunne betragtes som *gode* brugere. Selvom der i udgangspunktet er et princip om ikke at stille særlige krav til brugerne, så eksisterer alligevel nogle uudtalte forventninger om kontakt, fra personalets side.

At opnå status som fast bruger, med god kontakt til personalet og en acceptabel opførsel, kunne give visse fordele. Det vil vi i det følgende illustrere med en række eksempler.

Kriterier for inklusion

Under vores observationsperiode afholdt Varmestuen en række arrangementer og udflugter, men i praksis var disse arrangementer ikke tilgængelige for alle brugere. Det var arrangementer, som ikke blev tydeligt annonceret for alle, og som udefra set virkede til at være forbeholdt særlige faste brugere. Som da der en dag blev arrangeret en udflugt til et museum (Observationer, 19.11 2010), og en anden dag en tur i biografen:

"[En medarbejder] og [en anden medarbejder] kommer kl. 10.30. Men de går hurtigt igen. De skal i biografen og se Harry Potter med nogle brugere. Men de er ikke særlig åbne omkring det. Jeg er i tvivl om, hvad det er for et arrangement. De spørger kun enkelte brugere, som lader til at vide det i forvejen. [En bruger] spørger om det er et åbent arrangement, da de er gået. Om det er noget, man kunne melde sig på. [En frivillig] svarer, at vi da lige kan forhøre os hos de medarbejdere, der står for udflugten, men de er allerede gået, så der sker ikke mere."

(Observationer, 25.11 2010)

Denne udflugt til biografen var tilsyneladende ikke blevet annonceret særligt tydeligt, og det krævede derfor, at man enten var blevet spurgt eller havde orienteret sig dagene i forvejen. Da en bruger opdager, at der er en udflugt, udtrykker han sin interesse, men i det øjeblik er det allerede for sent. Arrangementet kommer til at være for en særligt udvalgt skare, og kommer til at virke ekskluderende overfor andre brugere. Et lignende eksempel var et juleaftensarrangement, der blev afholdt – også kun for særligt inviterede brugere. De inviterede var alle brugere, som var kommet fast i Varmestuen over en længere periode, og således kunne betegnes som relativt "faste brugere", som på forskellig vis havde etableret relationer til personalet. Karakteristika der kan siges at gælde for den typiske faste danske bruger, men som i dette tilfælde også indbefattede et udvalg af udenlandske brugere, som kunne opfylde samme kriterier. Her observerer vi to vestafrikanske unge mænd få en invitation til aftenen:

"Vi taler også om julen. [Sami] spørger til hvad jeg skal i julen, og jeg fortæller, at jeg skal være sammen med min familie. Det er godt at være sammen med familien i julen, synes han. Jeg fortæller, at der er en julefrokost her i Varmestuen den 23. december, og at de skulle tage at komme til den. Kort tid efter jeg har sagt det, kommer [en medarbejder] ned til de to [Sami og hans ven], og spørger om de har nogle planer for juleaften. Det har de ikke, og hun fortæller om det 'lukkede' arrangement i Varmestuen. Hun går på kontoret for at hente invitationer, men kan ikke finde dem og kommer

tilbage med to lapper papir med en håndskrevet invitation. De virker ikke helt sikre på, at de vil komme.”

(Observationer, 19.12 2011)

At Varmestuen havde et arrangement juleaften blev altså heller ikke annonceret ud til alle brugere, men var derimod et arrangement man kunne få adgang til, hvis personalet udpegede en til at være berettiget til at få en invitation. Der foregik således en udvælgelse af brugere, som havde gjort sig særligt bemærkede hos personalet og dermed samtidig en eksklusion af den gruppe af brugere, som dagligt eller sporadisk kom i Varmestuen og derfor gled ind i mængden af midlertidige brugere, som ingen af medarbejderne havde en relation til. Medarbejderne vurderede, at det var nødvendigt at sætte en pladsbegrænsning på arrangementet og valgte at vælge mellem brugerne for at kunne skabe en aften, der ville skille sig ud fra hverdagen og blive en særlig højtidelig fest, både for de udvalgte brugere og for dem selv. At der sker en udvælgelse til sådan et arrangement, står i modsætning til Kirkens Korshærs grundlæggende princip om at være et ”open-doors-center”, hvor alle skal have mulighed for at komme. For at blive inkluderet i juleaften på stedet, er der alligevel opstået en tærskel for inklusion, nemlig et minimum af relation til Varmestuen og dens medarbejdere.

Afrunding

I dette kapitel har vi undersøgt, på hvilke måder medarbejderne i Varmestuen oplever de nye udenlandske brugere som forskellige fra eller anderledes end anderledes fra de tidligere typiske danske brugere. Vi har illustreret, hvordan personalet håndterer denne *anderledeshed* med forskellige forsøg på at styre de udenlandske brugere mod det genkendelige, mod *normen* i Varmestuen. Men i både beskrivelser af den oplevede *anderledeshed* og i håndteringen af den, har der vist sig en række modsætninger. Modsætninger, der gennemsyrrer feltet som medarbejderne og de hjemløse migranter befinder sig i og sammen skaber. Afslutningsvis for dette kapitel skal vi samle op på en række af disse modsætningsforhold.

Identifikationen af de hjemløse migranter er i det empiriske materiale modsætningsfyldt, idet de beskrives som ressourcestærke men samtidigt som ressource svage. På den ene side italesættes de udenlandske brugere som ressourcestærke. De adskiller sig fra den danske typiske bruger ved at have egen drivkraft og motivation. Bare det at være taget til Danmark for at søge arbejde, illustrerer ifølge medarbejderne, at de er ressourcestærke mennesker, der aktivt forsøger at forandre deres tilværelse. De har ambitioner og drømme for deres liv, og det i sig selv bliver betragtet som positive egenskaber. Samtidig bemærkes det, at

størstedelen af migranterne ikke har misbrug eller psykiske lidelser, når de kommer til landet, hvilket ligeledes adskiller de udenlandske brugere fra størstedelen af de danske. På den anden side italesættes de migranterne i andre sammenhænge som ressourcetsvage. Det gør de når de fx omtales som analfabeter, eller når deres til tider uacceptable opførsel forklares med manglende tillært *social adfærd*, gennem utilstrækkelig skolegang eller anden deltagelse i samfundet. Her konstrueres således forskellige fortællinger om de udenlandske brugere, som virker generaliserende men på samme tid modsætningsfyldte.

Man bruger således de udenlandske brugeres anderledes egenskaber som forklaring på en række forandringer i den konkrete dagligdag på stedet. Men også her viser billedet sig modsætningsfyldt. Det lavere antal af brugere med misbrug og psykiske problemstillinger beskrives som medvirkende til en roligere stemning, der er opstået i Varmestuen. Men samtidig beskrives de udenlandske brugere som mere larmende end de danske brugere. Den uigenkendelige adfærd gør altså, at den nye tilstand i Varmestuen opleves som mere kaotisk. Personalet har svært ved at håndtere en anden adfærd end den, de er vant til hos de tidligere brugere – omend den nye adfærd i én forstand er roligere og mindre voldelig end de tidligere brugeres. Men uigenkendeligheden ved de nye brugere og deres adfærd gør det svært for medarbejderne at håndtere situationen. Det bliver med andre ord til en anden slags støj, som forsøges tacklet.

Den uigenkendelige opførsel gør, at medarbejderne oplever, at skulle opdrage på de udenlandske brugere. De udtrykker, at de har fået en opdragende position, som de på den ene side ikke bryder sig om, men som de på den anden side alligevel træder ind i. Håndteringen af den uigenkendelige adfærd bliver forskellige forsøg på at opdrage; på "at rette brugerne til," så de kan tillæres normerne for, hvordan *man* opfører sig i Varmestuen. Det har vi blandt andet set ved indførelsen af et pantsystem. Modsætningerne viste sig også i dette eksempel, idet personalet til trods for opsætning af regler, ikke holdt fast i dem. Det virkede forvirrende for både brugere og medarbejdere, og medvirkede til, at reglerne ikke havde den ønskede virkning.

De opsatte regler var ligeledes med til at synliggøre nogle forskelle mellem danske og ikke-danske brugere, idet deres opretholdelse blev stærkere overfor nogle brugere end overfor andre. De faste brugere havde en særlig position i Varmestuen. De danske faste brugere havde lært, hvordan de forventedes at opføre sig i en institutionel ramme, i positionen som brugere. At danskerne udviste en genkendelig adfærd gjorde, at de fik en position som de rigtige, *gode* brugere. Selvom også de danske brugeres adfærd til tider kunne være uacceptabel, så var deres uacceptable adfærd altså genkendelig for medarbejderne. Danskerne indtog

således en førstehedsstatus blandt brugerne, som blev markeret og tydeliggjort ved den ageren der foregik i rummet mellem de forskellige brugergrupper samt mellem de forskellige brugere og medarbejdere.

En anden grund til at den danske brugergruppe fik denne særstatus i Varmestuen, lå i medarbejdernes oplevede forskel mellem den hjælp, de kunne yde overfor den danske brugergruppe, og den hjælp de kunne yde overfor den udenlandske brugergruppe. Denne tematik er fokus for anden del af specialets analyse.

Den gode hjælp

"(...) overfor den gamle brugergruppe tog man egentlig hånd om dem på det plan, man nu kunne ud fra, hvad de havde behov for af sociale ting. Som fx at hjælpe dem med at gå til socialrådgiveren, hvis ikke de kunne snakke for deres egen sag eller i det hele taget sådan tage lidt hånd om deres liv. Det er gået tabt nu... i hvert fald til en hvis grad. Fordi man på en måde kan sige, at mange i den nye brugergruppe slet ikke har de problemer, som den gamle brugergruppe havde. Selvfølgelig har de problemer, men de er i hvert fald sværere at komme frem til for os. Og de kommer ikke bare lige af sig selv og siger: 'vi vil godt have hjælp med det og det og det'. I dag bliver det mere serviceorienteret. Det er selvfølgelig også vigtigt, at folk får noget at spise, men den anden dimension af arbejdet, den savner jeg lidt."

(Interview med medarbejder, 31.01 2011)

Det stigende antal af udenlandske brugere i Varmestuen har medført en række forandringer i medarbejdernes daglige arbejde, idet mulighedsrummet og behovene for hjælp er anderledes, end de har været med den tidligere typiske brugergruppe.

I denne del af analysen vil vi beskæftige os med hjælpen, der muliggøres og udføres overfor de arbejdssøgende migranter, som benytter Varmestuen. Det er en type af hjælp, som gennemgående har vist sig at have en anden karakter end den hjælp, der tidligere hyppigere blev ydet overfor de danske faste brugere. Derfor vil vi, ud fra medarbejdernes italesættelse, forholde hjælpen, der ydes i dag, til de hjælpeformer, der engang fyldte mere i medarbejdernes funktion. Hjælpeformer, som indeholdt flere *sociale* dimensioner, savnes af medarbejderne og fra deres perspektiv anses som vigtige for at kunne udføre et tilfredsstillende stykke arbejde. Således er indholdet af den såkaldte *gode* hjælp central. Vi vil illustrere, hvordan indholdsudfyldelsen af det begreb, vi betegner som den *gode* hjælp, er knyttet til den konkrete lokale kontekst. Det, der betragtes som en god indsats, er præget af den konkrete historie i Varmestuen, medarbejdernes erfaringer og tendenser i tiden for hvordan man i det sociale arbejde opnår en vellykket indsats. Idet medarbejderne ikke oplever at kunne yde en tilfredsstillende indsats overfor de udenlandske brugere, præges det daglige arbejde af en tilbageholdenhed overfor netop denne gruppe. En tilbageholdenhed, som påvirker relationen mellem brugere og medarbejdere, og som er med til at skabe en særlig orden i Varmestuen.

Anderledes behov og servicerende funktioner

De nye udenlandske brugere synes at have nogle primære behov, som er anderledes end de behov, medarbejderne har mødt hos de tidligere danske brugere. Behov, der stiller andre krav til personalet i Varmestuen. Det er en stor omvæltning for medarbejderne, at de har fået flere servicerende funktioner i takt med udskiftningen i brugergruppen. Her beskriver en medarbejder, hvordan han oplever forandringerne i arbejdet:

”Altså det [at der er kommet en ny brugergruppe] forandrer lidt til at vi bliver mere servicerende, vi bliver mere sådan nogle der står og sørger for mad og kaffe og te. Og så får vi måske ikke den samme kontakt med brugergruppen som før, og det er alene sprogmæssigt, at det er svært at komme tæt på dem. Vi får ikke den der lidt tættere kontakt, som vi egentlig havde med den oprindelige gruppe. Det er i hvert fald sværere.”

(Interview med medarbejder, 31.01 2011)

Personalets primære funktion i Varmestuen har, ifølge medarbejderen, forandret sig således, at den i større omfang centrerer sig om at opfylde brugernes fysiske basale behov. Det kommer til udtryk ved, at mere af deres tid, efter skiftet i brugergruppen, går på at servicere brugere, fx ved at sørge for, at der hele tiden er fyldt op med mad og drikke på disken eller andre praktiske udvekslinger som at udlevere kopper eller håndklæder. Som illustreret i citatet oplever medarbejderne desuden ikke at få den samme personlige kontakt med udenlandske brugere, som de var i stand til at opbygge med danske brugere før i tiden, dels fordi de anvender mere af deres tid på den praktiske del af deres funktion, dels fordi de finder det sværere at opbygge denne kontakt, pga. de sproglige barrierer, der kan være mellem medarbejdere og nogle af de udenlandske brugere.

Forandringen i medarbejdernes funktioner afspejler, hvordan de udenlandske brugeres situation typisk er anderledes end de danske brugeres. De udenlandske brugere har generelt nogle andre primære hjælpebehov. De er præget af fattigdom i en anden grad end de danske brugere kan siges at være. Motivationen for i første omgang at være kommet til Danmark er drevet af fattigdom, og målet er at finde et arbejde for dermed at kunne tjene penge og forbedre deres livssituation. Den situation står i kontrast til de danske brugeres, som har et andet sikkerhedsnet, idet de har ret til at få del i det danske velfærdssystem og i øvrigt typisk tilhører den særligt udsatte gruppe, som ikke forventes at (kunne) arbejde. Blandt de udenlandske brugere fremstår de fysiske behov derfor mere presserende, og kommer til at stå i forgrunden som de primære behov for hjælp. De handler i første omgang typisk om at få stillet tørst og sult, at få varme og adgang til hygiejne: altså helt basale grundelementer for at sikre overlevelse. Disse

presserende fysiske behov overvælder i nogle situationer Varmestuens medarbejdere, som kan opleve de udenlandske brugeres adfærd som meget krævende og grådig. Et eksempel er her, hvor en medarbejder beskriver, hvordan de havde svært ved at tackle det store behov, der var for at få udleveret tøj i starten, da der begyndte at komme flere udenlandske brugere til Varmestuen:

"(...) Altså så hopper jeg lige lidt tilbage, der hvor vi startede med at have østeuropæere her. Fordi der var det meget kræve, kræve, kræve, kræve. Og vi var jo lige så usikre og nye i det, som de var. Så det var noget med: kan jeg få tøj? kan jeg få Nike sko? kan jeg få Adidas sko? kan jeg få Wrangler? og kan jeg få Levis? Alle de der ting. Fordi de troede, at Danmark var et slaraffenland, hvor de bare kunne få alle de der mærketing. Og det havde vi da selvfølgelig her. Så der stod lange rækker og kø helt ud til trappen her, når der var tøjuddeling. For der havde vi tøj fra gulv til loft, der hvor de sover nu. Det nåede I aldrig at se. Så vi delte tøj ud, og vi delte tøj ud, og det syntes ingen af os var sjovt. Og så fandt vi ud af, at vi blev nødt til at gøre et eller andet. Så satte vi tidsintervaller på, hvor der kunne deles tøj ud, og så var der ellers lukket. (...)"

(Interview med medarbejder, 27.01.2011)

Citatet illustrerer, at det i starten har været meget grænseoverskridende for medarbejderne, at skulle servicere de nye udenlandske brugere med tøj på den måde det foregik. Det fremstår utaknemmeligt og uhøfligt, hvis brugerne er for krævende, og tilmed stiller krav om hvilket slags tøj, de gerne vil have. Som medarbejderen i citatet siger, så var det hendes opfattelse, at de udenlandske brugere i starten havde en forestilling om Danmark som et "slaraffenland", underforstået at brugerne har forestillet sig at komme til et overflodssamfund, hvor det var muligt at få, hvad de ønskede uden at arbejde for det. Men som hun også tilføjer, så levede migranternes forestillinger op til deres forventninger, idet Varmestuen rent faktisk havde en masse mærkevarer til rådighed for brugerne. I denne situation fandt man det nødvendigt, at indføre nogle strammere retningslinjer for uddelingen af tøj, for bedre at kunne styre situationen og gøre det udholdeligt for medarbejderne at gå på arbejde. Og det er altså tydeligt, at det uudholdelige for medarbejderne består i at de bliver reduceret til "tjenere", der har til opgave at servicere brugerne. At være positioneret i stillingen som "tjener", synes ingen af medarbejderne "er sjovt", og det gør således deres arbejde utilfredsstillende for dem.

Medarbejdernes forståelse af deres egen funktion udfordres således med nye krav og opfattelser af Varmestuen som tilbud. De bliver provokerede i situationer, hvor brugere ikke udviser respekt overfor dem, og anerkender dem som hjælpere. I et andet eksempel kommer frustrationerne til udtryk, idet en bruger ikke har ryddet op efter sig selv. Han bliver betragtet som uhøflig, idet han opfører sig som om, "han tror, det er en restaurant":

"Personalet taler om [en bruger], som de har haft en konflikt med om en bananskrald, som han ikke har smidt i skraldespanden. [En medarbejder] forklarer [en anden medarbejder], at [brugeren] ikke er høflig. [Den anden medarbejder] vil tage en snak med ham, fordi 'han tror, det er en restaurant' og fx smider skrald, hvor det passer ham. [Medarbejderen] går op ovenpå for at finde ham. Han taler med manden, som benægter at have spist mad nedenunder overhovedet. Der opstår en lang diskussion."
(Observationer, 19.11 2010)

Personalet fortæller, at de i begyndelsen har forsøgt at gøre de udenlandske brugere opmærksomme på, at medarbejderne står til rådighed for mere end blot at være servicerende. De ønsker ikke, at Varmestuen bliver forvekslet med en restaurant:

"(...) Så det vil jeg nok sige er en ændring i forhold til den gruppe brugere, vi havde før. For de har jo lært det, efterhånden som de kom ind af døren. De kunne lære det, fordi vi kunne fortælle dem, at sådan og sådan var det her. Og det har vi også prøvet med de nye brugere. Vi har faktisk haft tolke på to gange hernede med en romansk og polsk tolk, som jeg kender lidt til. Hvor vi så som medarbejdere på et møde, vi havde indkaldt til, stod og fortalte dem, hvad vi havde som tilbud, hvem vi var, og hvad Korshæren var... og vi var sådan og sådan, vi var ikke nogen restaurant, og vi kunne de og de ting. Og det gjorde også, at der var meget ro i en periode, og så kom der nye mennesker. Dvs. at vi faktisk kunne holde sådan et møde en gang om måneden, og det havde vi jo ikke rigtig ressourcer til."
(Interview med medarbejder, 27.01 2011)

Citatet illustrerer ligeledes, hvordan kommunikationen bliver betydningsfuld for de forskelle, der opleves. Her gives udtryk for, at det er lettere at lære de danske brugere om stedets spilleregler, idet det er nemmere via det fælles sprog at forklare de danske brugere, at "sådan og sådan er det her". Det synes ikke at være lige så let med de udenlandske brugere. Det har medarbejderne gjort en række forsøg på at overkomme igennem brug af tolke, for at kommunikere budskaber ud til nye brugere. Men denne slags tiltag viste sig altså nytteløse i kraft af den hyppige udskiftning, personalet oplever blandt den udenlandske brugergruppe.

Netop denne midlertidighed, som kendetegnede en del af de udenlandske brugere, står i kontrast til, hvordan Varmestuen tidligere har været domineret af flere faste brugere. Medarbejderne forbinder de tidligere brugere med en anden type hjælp, som de før udførte, og som de udtrykker et savn af.

Nostalgien omkring de tidligere brugere

Blandt personalegruppen florerede en nostalgisk stemning omkring de tidligere typiske brugere af Varmestuen og de funktioner, der fulgte med arbejdet med denne gruppe. En nostalgi, der giver indtryk af, at den nuværende dominerende gruppe af udenlandske brugere, er mindre attraktiv for personalet, end de danske faste brugere. Det kommer til udtryk ved personalets italesættelse af et savn af den dimension af arbejdet, som indeholder en mere direkte og personlig kontakt til den enkelte bruger, som fx bisidder funktioner eller hospitalsbesøg. Her ses det udtrykt i et interview med en af medarbejderne:

"(...) Og det har jo ændret sig temmelig meget, efter at vi næsten kun har østeuropæerne. Før der lavede vi jo alt muligt. Vi var bisiddere på socialkontorerne, vi var i fængslerne og besøge folk. Og vi var på hjemmebesøg og på hospitalsbesøg. Vi havde alle de der funktioner, som man har i en normal familie, fordi de her mennesker ikke har nogle mennesker, der gider se dem. Eller i hvert fald ikke danskerne, nu kan jeg jo ikke snakke om de andre. Så min funktion har ændret sig rigtig meget indenfor de seneste tre til fire år, og det synes jeg har været svært. Men jeg prøver så stadigvæk at opretholde det der, fordi jeg er glad for mit arbejde... jeg vil gerne lave de der ting med den nye brugergruppe, hvis der er brug for det. Og så med den smule danskere, der er her. Og det lykkes så også engang imellem. Altså med [Thor] og [Carsten], og alle de der, som kommer her. Men jeg savner det andet arbejde, som der ikke er så meget af."

(Interview med medarbejder, 27.01 2011)

Som medarbejderen beskriver her, havde de arbejdsopgaver, der var knyttet til danske brugere, karakter af funktioner, som man normalt ville bruge sin familie til. Personalet fungerede som erstatning for de familiære relationer, som de danske brugere havde mistet. Sådan er det ikke i arbejdet med de udenlandske brugere. Og flere medarbejderne tilkendegiver, at de savner denne relation i arbejdet med de nye brugere. Medarbejderen udtrykker tvivl om, hvorvidt de udenlandske brugere har behov for en mere individuel støtte, men understreger samtidig, at hun gerne vil hjælpe den nye brugergruppe på samme måde, som hun hjælper den danske brugergruppe, "hvis der er brug for det". Men i kraft af princippet om at lade brugerne komme til personalet og ikke omvendt, så kræver det, at de udenlandske brugere kender til muligheden for denne støtte og derefter er i stand til at kommunikere et eventuelt behov til personalet.

Samtidig holdes der fast i forestillingen om Varmestuens tidligere tilstand og medarbejdernes funktioner, som de var før det store indtog af migranter. Den faste danske bruger med forskellige sociale og psykiske problemstillinger italesættes stadig som den typiske bruger. Betragtningen om den *rigtige* bruger og den tidligere *normaltilstand* synliggøres således gennem de udenlandske brugeres anderledes behov og adfærd. Og gør samtidig de udenlandske brugere til de *afvigende* brugere. Vi oplevede situationer, som fx i interviews med medarbejdere og ved overværelsen af et foredrag for en gruppe skoleelever

(Observationer, 09.12 2010), hvor der, når medarbejderne blev bedt om at beskrive arbejdet i Varmestuen, i højere grad blev refereret til de funktioner, der har kendetegnet arbejdet før i tiden, frem for hvad der kendetegner medarbejdernes primære funktioner i dag. Det illustrerer, hvordan de store forandringer, der har været for medarbejderne i deres arbejde og dagligdag, stadig opleves som nye, til trods for at den gradvise udskiftning af brugergruppen har stået på i en række år.

Der er en stemning af, at den aktuelle situation, er midlertidig – en undtagelsestilstand, der forventes at gå over igen. På den ene side er medarbejderne, når man taler direkte med dem om den aktuelle situation, overbeviste om, at antallet af migranter ikke mindskes, så længe der ikke nationalt og internationalt foretages politiske tiltag, som kan forandre situationens tilstand. På den anden side har medarbejderne også en forventning om, at der snart iværksættes nogle tiltag for at løse problemerne med de mange hjemløse migranter, fordi situationen anskues som uholdbar. Samtidig understreges medarbejdernes udfordringer med at håndtere den nye type af brugere og udføre et stykke arbejde, der er tilfredsstillende for dem. Hvad der ligger i medarbejdernes forståelse af, hvad der udgør et meningsfyldt stykke arbejde, vil vi undersøge nærmere i det følgende afsnit.

Nødhjælp versus social hjælp

I kraft af at Kirkens Korshærs varimestuer er defineret som "open-doors-centers", hvor der gøres en dyd ud af, at der skal være plads til alle, så er personalet *forpligtet* til at tilpasse sig den aktuelle brugergruppe. De nye udenlandske brugere har ingen andre valgmuligheder end at benytte de få private lavtærskelstilbud, som de har adgang til som fx Varmestuen, og medarbejderne har ikke andre valgmuligheder end at forholde sig til den nye brugergruppe. Også på trods af de begrænsninger, den udgør for medarbejdernes oplevede muligheder for at udfolde arbejdet i en social retning og dermed yde det, de opfatter som et tilfredsstillende arbejde. At hjælpen er reduceret til tilberedning og servering af mad, tøjuddeling og ganske simpelt varme og tag over hovedet, fremstår som en kombination af et nødtvungen kompromis og en akut nødløsning:

"Her hvor vi er, i Varmestuen, der handler det jo om at hjælpe dem, som går på gaden og ikke har noget at spise. Det er akut. Det er jo en nødløsning det her, det er jo absolut ikke... det er jo ikke den bedste løsning, kan man sige, det er bare noget der er nødt til at ske nu, man er nødt til at gøre. Fordi de ikke har noget mad, de har ikke noget sted at være, sådan er det. Problemet er bare, at vi ikke kan gøre meget andet end det. Jeg kan jo ikke give dem noget arbejde, jeg kan heller ikke give dem statsborgerskab, jeg kan ikke gøre nogen ting som sådan, så på den måde er jeg jo bundet. Så nu er det mere sådan noget nødarbejde, vi laver, hvor før der var det mere et reelt stykke arbejde, hvor vi

sagde: 'ok, så, nu har vi skaffet dig en lejlighed', så tog vi måske ud og hjalp dem med at få møbler og få pensionen i orden og sådan nogle ting. Det arbejde er jo helt væk, så det er jo det, der er ændret. Alt det arbejde vi lavede der, er blevet erstattet med, at det nu kun er uddeling af mad og tøj, og overnatning."

(Interview med medarbejder, 12.02 2011)

For denne medarbejder, er der ingen tvivl om, at Varmestuen har til opgave at hjælpe mennesker, der lever på gaden eller har brug for et måltid mad. Det indbefatter også gruppen af fattigdomsmigranter. Problemet for medarbejderne ligger snarere i, at de ikke har mulighed for at gøre meget andet og mere, for de udenlandske brugere, end at yde denne akutte *nødhjælp*. Som medarbejderen beskriver det, så har han hverken mulighed for at give migranterne et arbejde eller et statsborgerskab. Selvom Varmestuen altid har været defineret som et lavtærskeltilbud, hvor alle kunne komme ind uden forpligtelser til at opgive navn eller indgå i kontinuerlige forløb, så har medarbejderne alligevel været vant til at kunne gøre mere end at tilfredsstille de basale fysiske behov. Som eksempelvis at hjælpe en bruger med at få en lejlighed, og herefter følge projektet til dørs ved at hjælpe til med indretning af lejligheden. En hjælp, der handler om at give menneskelig omsorg, og som typisk kan være med til at skabe en udvikling i brugerens livssituation. Det er altså funktioner af en social karakter, som i dag typisk forbindes med betegnelsen *socialt* arbejde, og som medarbejderen i ovenstående citat definerer som et mere "reelt" stykke arbejde.

Hvad der i denne sammenhæng opfattes som den *gode* hjælp – eller med medarbejderens formulering et "reelt" stykke arbejde – indeholder altså noget helt bestemt for personalet i Varmestuen. Fagligheden defineres således i den konkrete kontekst af medarbejderne på lokalt plan, snarere end ud fra universelle principper for hvordan den *gode* indsats ydes (Villadsen, 2004:242). Hvor akut *nødhjælp* i fx *nødhjælpsarbejde* i udviklingslande er en kerneopgave i hjælp til nødstedte, så er typen af hjælp i denne lokale kontekst ikke fyldestgørende for medarbejderne. De accepterer, at *nødhjælpen* er en del af deres arbejdsopgave, men de mener ikke, den kan stå alene, hvis de skal opleve den hjælp, som de yder som meningsfuld. Hjælpen er hverken tilfredsstillende for brugere eller medarbejdere. Brugere har i mange tilfælde brug for hjælp på flere områder, end hvad der umiddelbart er tydeligt, mens medarbejderne har en vis trang til at *bearbejde* brugerne.

Den hidtidige praksis og medarbejdernes trang til at bearbejde er modstridende i forhold til at stedet definerer sig som et lavtærskeltilbud, hvor der skal være plads til alle uanset ønsket om forandring eller ej. Det er blevet selvfølgelig i Varmestuen, at indholdet af den *gode* hjælp indebærer en hjælp af en karakter, der kan skabe udvikling og forandring mod det *bedre* hos den enkelte bruger. En indholdsudfyldelse af begrebet, der er skabt gennem oplevede erfaringer og italesættelsen af, hvad der udgør en god indsats,

men samtidig er uløseligt forbundet med dominerende forestillinger om, hvordan der bedst muligt opnås et vellykket stykke socialt arbejde (Villadsen, 2004). Til trods for deres status som privat lavtærskelstilbud er Varmestuen samtidigt indrulleret i en bestemt type socialt arbejde, som angiver særlige logikker, der gør typer af hjælp mere meningsfyldte end andre.

Således synliggøres medarbejdernes forestillinger om, hvad den *gode* hjælp i denne kontekst indebærer. Den sociale dimension, som de finder vigtig i arbejdet med brugere af Varmestuen, opleves ikke som tilstedeværende i mødet med udenlandske brugere. I hvert fald ikke i samme omfang og form som de kender den fra de tidligere faste danske brugere. For de udenlandske brugere, er det ikke aktuelt med støtte til fx kontakt med en socialrådgiver, idet de endnu ikke har fået adgang til det offentlige hjælpesystem. Her er ingen garantier for at få en bolig eller en plads på et herberg, som de derfor kunne behøve hjælp til at anskaffe eller flytte ind i. Før de kan blive en del af systemet, må de først og fremmest få et arbejde. Og den slags, som fx jobsøgning eller andre udfordringer, de støder på i deres forsøg på at etablere en tilværelse i Danmark, søger de derimod hjælp til hos personalet. Hjælp, der i princippet kan siges at være af samme karakter som hjælpen, der før blev ydet til de faste danske brugere, men som alligevel tilsyneladende er sværere at opnå fra personalet.

Oplevelsen af en håbløs situation

Medarbejderne konfronteres i deres daglige arbejde med nye og komplekse problemstillinger, som de udenlandske brugere støder på undervejs i deres møde med det danske samfund. Vi oplevede generelt en opgivende stemning blandt medarbejderne i forhold til at kunne hjælpe de arbejdssøgende migranter, idet de i mange tilfælde opfattede fattigdomsmigranternes situation som håbløs. Det gjaldt først og fremmest hjælpen som mange af de udenlandske brugere efterspurgte hos personalet til jobsøgning.

Medarbejderne havde mange negative erfaringer og var præget viden, de havde tilegnet sig i forhold til migranternes meget begrænsede muligheder på det danske jobmarked. Særligt i starten, da der begyndte at komme arbejdssøgende migranter i Varmestuen, gjorde medarbejderne forskellige forsøg på at hjælpe – dog uden særlig meget succes. Det fortæller en medarbejder her:

”Vi har ringet til adskillige arbejdsgivere for dem, når de er kommet med jobannoncer, de har set i avisen. Og vi har også været med dem ovre på jobcentret lige herovre. Men de vil jo ikke have dem! De taler jo ikke dansk. De vil ikke have dem. Så vi prøver, men det er frygtelig vanskeligt. Så vanskeligt. Så vi vil gerne hjælpe med det, vi kan, men lige nøjagtig omkring job, der er det næsten umuligt.”
(Interview med medarbejder, 27.01 2011)

Medarbejderen her finder det altså vanskeligt for personalet i Varmestuen at yde den rette hjælp til de udenlandske brugere i forhold til jobsøgningen. Ifølge denne medarbejder ikke fordi de ikke ønsker at hjælpe, men ganske enkelt fordi situationen for hende fremstår håbløs. Medarbejderen betragter det stort set som umuligt for de arbejdssøgende migranter at komme ind på det danske arbejdsmarked. Det er vanskeligt for Varmestuens personale i at yde den hjælp de udenlandske brugere efterspørger, tilskrives således andre aktører end dem selv (de arbejdsgivere der "ikke vil have dem") og egenskaber ved brugergruppen ("at de ikke taler dansk"). Fokus er primært på mangler blandt de arbejdssøgende migranter og i systemet i bred forstand og ikke så meget på, hvorvidt man kan gøre noget anderledes i indsatsen for at hjælpe de arbejdssøgende ind på det danske arbejdsmarked. Det illustrerer en anden medarbejders udtalelser om håbløsheden ligeledes:

"Altså, de kommer jo nogle gange op og spørger: 'hvorfor er der ikke noget arbejde?'. Det gør de tit. Når de når til et punkt. Det går altid i sådan en bølge. Når de kommer herop, så er de fulde af energi og glade, og så går det fint i et stykke tid, indtil de når til et punkt, hvor de bliver sådan lidt forvirrede og ikke kan forstå det. Så kommer de op og spørger rigtig meget: 'hvorfor får jeg ikke noget arbejde?', og jeg må bare prøve at sige, at det er utrolig svært, fordi der i forvejen ikke er vildt meget arbejde i Danmark. Og der er mange, der ikke tør ansatte dem, og så også fordi at systemet er bygget op på en måde, så det er fuldstændig umuligt at få dig registreret hos arbejdsgiverne og skat og alt det der, så det er meget besværligt. Og så for dem som ikke rigtig kan... altså som måske ikke engang har gået i skole rigtigt, de har et meget gebrokkent engelsk, hvis de overhovedet kan engelsk, det er jo simpelthen næsten håbløst at finde noget til dem."

(Interview med medarbejder, 12.02 2011)

De erfaringer, som medarbejderne har gjort sig med, hvor vanskeligt det er for de arbejdssøgende migranter at få et job, smitter af på deres indstilling overfor nye brugere, der forsøger sig med samme projekt. En pessimisme træder tydeligt frem, når brugerne henvender sig direkte til medarbejderne med forespørgsler om konkrete løsninger på problemer, som Varmestuen ikke har redskaber og information til at gennemskue og løse. Her spørger en afrikansk mand nogle medarbejdere til råds i forhold til jobsøgning:

"En afrikansk mand henvender sig til [en medarbejder], for at få råd omkring hvordan han skaffer sig et arbejde som bager eller undervisning, så han kan få beviser (han har ingen beviser med sig). [Medarbejderen] tror ikke meget på, at det kan lade sig gøre, hvis ikke han lærer at tale dansk – det giver han også udtryk for overfor manden. 'Three years in school!? I'll be dead before finishing!', siger manden storgrinende flere gange. Han forklarer, at han allerede kan bage, men at han bare har brug for nogle beviser på det for at kunne få et job. Han hiver nogle papirer frem, som han har fået et andet sted fra. Han er blevet henvist til et jobcenter i nordvest, og han vil have medarbejderen til at bekræfte, at det er det rigtige sted at tage hen. For, som han siger: 'so often you get the wrong information'."

(Observationer, 22.11 2010)

Den pågældende medarbejder reagerer med en vis passivitet ved brugerens direkte forespørgsler om hjælp. Medarbejderen virker opgivende i forhold til den afrikanske mands projekt og forholder sig ikke rigtig til de konkrete spørgsmål, han stiller. Den problematik som manden fremlægger, rummer ellers elementer, der fremstår som mulige at opklare. Som eksempelvis at undersøge hvorvidt manden har fået rigtige informationer i forhold til, hvilket jobcenter han skal henvende sig til. En hjælp som udefra set umiddelbart minder om, den *sociale* hjælp som medarbejderne har givet udtryk for, at de savner i deres daglige arbejde. Men alligevel er der noget, der afholder medarbejderen fra aktivt at gå ind i denne hjælp. Frem for at forsøge at hjælpe manden med hans konkrete forespørgsler om hjælp, forsøger medarbejderen i stedet at forklare ham håbløsheden i situationen, sådan som medarbejderen ser det. At det er en tabt kamp, han er på vej ind i pga. det udgangspunkt, han kommer med. Det gør medarbejderen på baggrund af sine tidligere erfaringer om, at det er uhyre sjældent, at de arbejdssøgende migranter har succes med jobsøgning, og at det i hvert fald næsten er umuligt, når man ikke taler dansk.

Tilbageholdenhed og sporadisk hjælp

Under vores observationsperiode var vi flere gange involveret i at forsøge at hjælpe udenlandske brugere med at løse konkrete problemstillinger. Konkrete opgaver, der kan sammenlignes med de praktiske opgaver af social karakter, som medarbejderne tidligere har udført flere af, da de danske brugere dominerede. Opgaver, som vi altså selv oplevede som tilstedeværende i et vist omfang, men som vi samtidig oplevede, at medarbejderne var tilbageholdende overfor.

I vores tid i Varmestuen havde vi kontakt til en del forskellige brugere. Generelt blev vi af brugerne betragtet som en del af stedet på lige fod med andre medarbejdere, hvilket også betød, at nogle brugere henvendte sig til os med behov for hjælp. Det resulterede i enkelte tilfælde i, at vi involverede os i at hjælpe hjemløse migranter med konkrete problemstillinger, som de efterspurgte hjælp til. Vi har således hjulpet til, at en gravid ung kvinde kom til læge og blev undersøgt og fik klargjort mulige scenarier ved en eventuel fødsel i Danmark som hjemløs migrant. Vi har besøgt en bruger i fængsel, som vi havde etableret kontakt til, inden han en dag blev anholdt, og derefter bad os om hjælp, fordi han ikke havde andre kontakter i Danmark. Og vi har hjulpet en bruger med tandpine til at få adgang til behandling på tandlægehøjskolen, til trods for sproglige barrierer og manglende personoplysninger, som ellers normalt

skal til for at blive accepteret som patient. Følgende er uddrag fra beskrivelsen af besøget hos tandlægehøjskolen:

"Jeg forklarer receptionisten sammenhængen: At jeg har mødt den rumænske kvinde i Varmestuen, og at hun ikke kan andre sprog end rumænsk. Receptionisten slutter straks, at så kan kvinden ikke behandles, for tandlægerne skal kunne kommunikere for at få at vide, hvor det gør ondt osv. Jeg svarer hende (uden at tænke mig meget om), at jeg godt kan tolke for hende så. Jeg kan vel ringe til [Ivan, den rumænske frivillige], hvis det bliver nødvendigt, tænker jeg. Receptionisten godkender mig som tolk og beder om kvindens navn, adresse, fødselsdato og telefonnummer."

(Observationer (1), 14.01 2011)

Vores involvering står i kontrast til medarbejdernes passivitet overfor netop samme type opgaver. Det er opgaver, som forekommer at have den sociale karakter, som medarbejderne efterlyser i vores samtaler med dem. Men som vi kun i begrænset omfang har observeret, at medarbejderne involverer sig i. Der gælder tilsyneladende en anden logik, når det drejer sig om de udenlandske brugere i forhold til de danske brugere. Grænserne er uklare for, hvor langt indsatsen for de udenlandske brugere strækkes og hvilke opgaver, der ligger indenfor medarbejdernes arbejdsområde. Her gælder et andet rationale.

At det ikke har været en del af medarbejdernes arbejdsopgave at rådgive og hjælpe brugere i forhold til jobsøgning fremstår afgørende for medarbejdernes tilbageholdenhed. Denne opgave har ikke før været en del af den *sociale* dimension af deres arbejde i Varmestuen. De danske brugere har typisk haft en kontakt til det offentlige og derigennem andre støttemuligheder i forhold til eventuel jobsøgning eller aktivering.⁴⁴ Medarbejdernes manglende erfaringer og oplevelsen af ikke at kunne hjælpe tilstrækkeligt resulterer i en tilbageholdenhed overfor de udenlandske brugere. Og hjælpen af social karakter udføres ikke lige så ofte overfor denne gruppe. Begrundelsen bliver, at der ikke er tid og ressourcer til at udføre så tidskrævende hjælp for alle de nye brugere, fordi mere af medarbejdernes tid nu bliver brugt på at pleje akutte fysiske behov.

Rent fysisk kom tilbageholdenheden til udtryk, gennem medarbejdernes tendens til at holde sig i køkkenet bag disken. Det gav færre muligheder for længerevarende kontakt til brugerne. Var de ikke i gang med praktiske gøremål som madlavning eller kaffebragning, så kunne der foregå indbyrdes samtaler mellem

⁴⁴ Det er traditionelt en opgave, som hører til et jobcenter e. lign, hvilket medarbejderne udtrykker, at de ikke ønsker, at Varmestuen skal blive forvekslet med eller omdannet til (fx i Interview med medarbejder, 12.02 2011). Et ønske, der er interessant set i lyset af Villadsens pointe om, at det eksperimenterende postmodernistiske sociale arbejde ofte fungerer som brobyggere imellem det offentlige sociale system og brugere, der netop har vendt systemet ryggen eller er faldet ud af det (Villadsen, 2004:241). Derfor er det afgørende for den konkrete indsats, i dette tilfælde i Varmestuen, at distancere sig fra de offentlige tilbud og tydeliggøre forskelle for ikke at skræmme brugere væk, men få mulighed for at opnå tillid.

medarbejdere. Samtidig var der en fælles bevidsthed om, at det kunne have en positiv effekt at bevæge sig væk fra disken og ned at sidde blandt brugerne i rummet. Som en medarbejder her siger til os:

"Har I aldrig hørt at [lederen] siger: 'nu kan I godt sætte jer lidt ned, I skal ikke stå deroppe, sæt jer ned her'. Det er fordi, vi skal ud. Men i dag fx, hvor skulle vi sætte os derude, altså? Der er jo helt fyldt."

(Interview med medarbejder, 12.02 2011)

Personalet har altså en målsætning om at komme ud blandt brugerne. Men samtidig er der noget, der forhindrer dem i at komme ud i det omfang, som de ønsker. Da vi spørger den samme medarbejder om, hvad han tror baggrunden er for, at lederen beder de øvrige medarbejdere om at sætte sig ud blandt brugerne, forklarer han følgende:

"(...) jeg tror, det handler om, at vi godt vil prøve at få skabt noget kontakt til brugerne, så de ikke føler, at de lige så godt kunne have været gået ind et hvilket som helst andet sted. For ellers ville vi bare være ligesom en restaurant eller noget, hvor det er gratis godt nok, men hvor vi ingen kontakt har mellem os. Vi er der til at servicere dem. Men hvis vi sætter os ned, så er det, man får muligheden for, at der er en der kan komme hen og sige et eller andet, som de måske ikke ville deroppe [over disken], fordi der er alle mulige, der står og lytter med, og de ikke er interesseret i, at alle lige skal høre, hvad der bliver sagt. Det er måske lidt nemmere, når man sidder ned tæt på hinanden, fordi så kan man bedre tale sammen. Og det er jeg nok ikke så god til, men jeg synes også altid, at jeg har så travlt... ikke altid, jeg kunne godt have gjort det... men for det meste har jeg rimelig travlt, og så synes jeg ikke lige, at jeg kan sætte mig ned, for jeg ved også, at der altid lige mangler noget, der skal gøres, der er lige det, der skal gøres, og det, der skal og det, der skal gøres. Og det er helt klart der, at forskellen ligger fra førhen, hvor der var tid til det. Der kunne man ligesom sige til en kollega: 'nu sætter du dig bare ned med en kop kaffe og så kan du læse avis, og så pludselig sidder du og snakker med nogen. Så kører vi andre det heroppe, og så bytter vi rundt'. Og det kunne man jo godt have gjort i dag, men jeg synes, det er svært."

(Interview med medarbejder, 12.02 2011)

Som medarbejderen beskriver, så er det vigtigt at komme væk fra disken og ud i rummet fordi, det kan "skabe kontakt" til brugerne. Herigennem muliggøres en anden type kontakt til brugerne, end den der foregår over disken. Ved at placere sig blandt brugerne sender medarbejderne et signal om, at de står til rådighed for andet end blot servering. Det giver brugerne bedre mulighed for at opsøge medarbejderne fx for at bede om konkret hjælp eller blot indlede en samtale. Der er således en fælles bevidsthed blandt medarbejderne om, at det har en god effekt at sætte sig blandt brugerne.

Selvom medarbejderne i andre sammenhænge udtrykker et savn af de opgaver, som er af social karakter, så er der tilsyneladende nogle barrierer, der gør det svært for medarbejderne at sætte sig ud blandt brugerne, hvor der er større muligheder for at denne slags arbejde kan opstå. Ifølge medarbejderen, i de

ovenstående citater, bliver en forklaring, at der er blevet mere travlt i Varmestuen efter det øgede antal af udenlandske brugere. Det optager både pladserne i rummet på den anden side af disken, samtidig med at det skaber travlhed i køkkenet. Men det er samtidig åbenlyst, at der, ud over disse praktiske forhold, også er andre barrierer. Som medarbejderen giver udtryk for i slutningen af citatet, så synes han også, det er svært at gå væk fra disken i de situationer, hvor det faktisk er praktisk muligt. Og med denne udtalelse åbnes således op for, at medarbejdernes servicefunktion og Varmestuens restaurant-lignende tilstande, ikke kun er forbundet med brugernes anderledes behov og attituder. Medarbejdernes tilbageholdenhed er ligeledes medvirkende til at begrænse kontakten. Rummet på den anden side af disken synes fyldt af en uigenkendelighed, som kommer til at fremstå som et uoverskueligt kaos for medarbejderne. Disken kommer til at fungere som både en barriere og en beskyttelse. En fysisk barriere, der gør det sværere at etablere kontakt for begge parter og beskyttelse mod uigenkendeligheden ved de udenlandske brugere og den hjælp, de har behov for.

Der er dog også få eksempler på, at medarbejdere går ind og hjælper på den tidligere måde overfor udenlandske brugere, men det sker i særlige tilfælde, hvor hjælpen fremstår tydeligt nødvendig. Som eksemplet her, hvor en medarbejder fortæller om, hvordan han har hjulpet en udenlandsk bruger med at komme til lægen:

"For eksempel var der en der kom, og så sagde han: 'jeg tror ikke rigtig jeg kan tåle den T-shirt jeg fik i går'. Så løftede han op og så kiggede jeg ned og sagde: 'det der ligner helvedesild', og så gik jeg lige ind på nettet og fandt ud af, at det var helvedesild. Det var fuldstændigt som om, det var ham, de havde taget billeder af. Og til ham sagde jeg: 'du skal til lægen', og jeg tvang ham til lægen, men han var ikke motiveret for det. (...) [D]et var sidste chance. Og han fik det jo godt med det samme, da han fik den medicin. Og det var først der det gik op for ham, at det var alvorligt. Og det er der, man [som medarbejder] lige skal have fingeren på pulsen. Skal vi hjælpe nu her, eller hvad gør vi? Så det var en god dag. Men det er heller ikke så tit, at der sker sådan nogle voldsomme ting. Det var så lidt trist, men hvis han ikke var kommet hen og havde spurgt mig, så..."

(Interview med medarbejder, 12.02 2011)

Dette tilfælde er et akut tilfælde, hvor det vurderes af medarbejderen, at det er strengt nødvendigt, at der skrides ind, for at brugeren kan blive tilset af en læge. Det forekommer, at det i de udenlandske brugeres tilfælde primært er i akutte situationer, at den mere personlige og praktiske såkaldte sociale hjælp ydes. Medarbejderne har tilsyneladende svært ved at identificere problemerne hos de udenlandske brugere, dels fordi de har mindre kontakt til dem, dels fordi der er kommunikationsproblemer, som påvirker interaktionen mellem brugere og medarbejdere. Dertil kommer princippet, der italesættes af personalet om, at det skal være op til brugerne selv at henvende sig, tydeligere til udtryk i forhold til de udenlandske brugere. Medarbejderne holder sig i højere grad tilbage overfor de udenlandske brugere, end de gør

overfor de danske brugere. Det bliver op til de udenlandske brugere at tage kontakten til medarbejderne og overvinde de kommunikative barrierer. Og de problemer, som de udenlandske brugere måtte have brug for hjælp til, kommer først til overfladen ved deres direkte henvendelser. Alligevel er det tydeligt, at når medarbejderne yder en ekstra hjælp til brugere, ud over hjælpen til den basale fysiske overlevelse, så giver det en ekstra tilfredshed. Medarbejderen som hjalp den udenlandske bruger til lægen, afslutter sin fortælling med, at udtrykke hvordan netop det at udføre denne type hjælp, gav ham en oplevelse af "virkelig at have gjort noget":

"Men det var en af de dage, hvor jeg tænkte: 'yes, der har jeg virkelig gjort noget'. Altså hvor jeg virkelig havde slidt og slæbt. Og jeg fik ikke engang løn for det, for det var uden for arbejdstiden, jeg gjorde det. Så det var sådan en dag, jeg tænkte: 'okay i dag har jeg hjulpet en'."

(Interview med medarbejder, 12.02 2011)

Eksemplet illustrerer, hvordan denne slags mere sociale opgaver giver en større tilfredsstillelse i arbejdet for den enkelte medarbejder. De giver en oplevelse af at gøre en forskel for et individ. Samme oplevelse af at gøre en forskel og et "godt stykke arbejde" havde en anden medarbejder, der agerede bisidder i en retssag, som en udenlandsk bruger var involveret i:

"Fx så har jeg hjulpet en [udenlandsk bruger]. Det er ham, jeg har talt med rigtig mange gange heroppe [på kontoret], og han har fortalt mig om, hvad der er sket derude på [Amager], hvor han er blevet slået ned. Så kom han med et brev, hvor han var blevet indkaldt [til retten] og blevet erklæret for at være voldelig. Så ringede jeg til retten og prøvede på at få redt ud hvad der er sket. Og nu er vi så kommet så langt, at vi har været ved advokat og sådan noget. Det kalder jeg et godt stykke arbejde. Og hvis han vinder den retssag, så synes jeg ikke det kan være bedre. Og det vil jeg så gøre alt for at hjælpe ham med."

(Interview med medarbejder, 27.01 2011)

Der er således eksempler på, at personalet også udfører en social hjælp overfor de udenlandske brugere, fx i form af enkeltstående akut hjælp eller et længere støtteforløb. Men hjælpen fremstår som sporadisk hjælp. Den udføres i tilfælde, hvor den efterspørges og i tilfælde, hvor personalet har kompetencer og erfaring, de kan trække på. Medarbejdernes tilbageholdenhed kan ses som et udtryk for en underliggende usikkerhed på situationen og en (ikke intentionel) afstandstagen fra de opgaver, som de ikke har tradition for at udføre.

At navigere i et komplekst felt

Medarbejdernes opgiveness i forhold til at hjælpe de nye brugere med at finde en vej til selvforsørgelse, illustrerer den generelle vanskelige situation, som brugere og medarbejdere er placeret i. Det er en diffus opgave, medarbejderne skal forsøge at løse. Medarbejderne er stillet overfor komplekse problemstillinger, som de i konkrete situationer har vanskeligt ved at forholde sig til. Situationens uigennemsigthed gør, at medarbejderne sjældent på forhånd kan afgøre, om den hjælp brugere efterspørger, eller den hjælp, de selv vurderer som passende, faktisk *hjælper* brugerne på længere sigt.

Lovgivningen, som vedrører de udenlandske brugere, og den praktiske udførelse af den er så uigennemskuelig og omskiftelig, at det kan være svært for både brugere og medarbejdere at holde sig opdateret omkring, hvad der er rigtigt og forkert på et givent tidspunkt (jf. kapitlet Kontekst). Det påvirker hjælpen, som medarbejderne giver brugerne, idet de kan være usikre og derved risikere at misvejlede brugerne. Vi har set, hvordan de oplysninger medarbejderne og vi selv var i stand til at videregive som retningslinjer og forholdsregler for de hjemløse migranter, på et senere tidspunkt har fået den stik modsatte effekt end hjælp: En vestafrikansk bruger var efter razziaen i herberget En Varm Seng nervøs over, hvorfor så mange andre brugere var blevet udvist af Danmark. Han var usikker på, hvad baggrunden var for udvisningerne, og i tvivl om, hvorvidt han selv kunne risikere at blive udvist af landet, hvis han blev konfronteret med politiet i en lignende situation. Han blev oplyst, at det blandt andet havde en betydning at bære et pengebeløb i kontanter på sig som bevis for, at man kunne forsørge sig selv, imens man opholdt sig i landet. Denne praksis var blevet tydelig efter anholdelserne der skete i En Varm Seng, idet en del af udvisningerne var blevet begrundet med de manglende beviser for selvforsørgelse, og dermed ulovligt ophold i landet. Det præcise beløb for, hvad der betragtedes som tilstrækkeligt for selvforsørgelse, herskede der på det tidspunkt tvivl om, og selvom en af medarbejderne forsøgte at slå oplysninger om det op på internettet, blev der ikke klarhed omkring beløbets størrelse (Observationer, 15.12 2010). Brugeren tog sine forholdsregler, og skaffede sig et forholdsvis stort beløb. Måned efter blev brugeren anholdt af politiet i en ny razzia (denne gang i et af Kirkens Korshærs andre tilbud), som havde til formål at slå ned på narkotikahandlerne på det indre Vesterbro i København. Den pågældende bruger blev isolationsfængslet i to måneder og derefter deporteret ud af landet efter at være blevet dømt for salg af kokain på baggrund af det store beløb, han havde på sig (Interview med Sami, 01.04 2011).

Eksemplet tydeliggør, hvordan det konkrete arbejde i Varmestuen påvirkes af de strukturelle rammer og den praksis, der er på feltet. Lovgivningen, og den løbende justering og skiftende praktisering heraf, kan

være styrende for brugerne og medarbejdernes adfærd. Det kan gøre det svært for medarbejderne at rådgive brugerne korrekt, og kan, som eksemplet illustrerer, i nogle tilfælde have modsatte effekt.

En gradvis tilpasning og accept

Som vi har set det i de foregående afsnit, så har medarbejderne i Varmestuen svært ved at hjælpe de hjemløse migranter på en måde, der er tilfredsstillende for såvel brugere som medarbejdere. Den hjælp, de udenlandske brugere søger, er i bund og grund en hjælp til at navigere i det danske samfund. Hjælp til at gennemskue det danske system og lovgivning, så de kan blive klar over hvilke muligheder og rettigheder, de har som arbejdssøgende migranter i Danmark. Målet er at blive accepteret og integreret på det danske arbejdsmarked, hvad enten de ønsker at slå sig ned i Danmark for en kortere eller længere periode. Mest udtalt er efterspørgslen efter hjælp til at anskaffe et job. En hjælp, som medarbejderne ikke kan give dem.

De udenlandske brugere udtrykker frustration og forvirring over, hvem der kan hjælpe dem. Det er ikke tydeligt for dem, hvor de skal hente hjælp til hvad. Og de har svært ved at finde den hjælp, de søger. De sendes rundt mellem forskellige instanser og flakker rundt på må og få fra det ene sted til det andet. Og heller ikke de forskellige parter på området har et klart overblik over feltet (fx Interview med Sami, 01.04 2011).

Efterhånden som det går op for nogle brugere, at medarbejderne finder det vanskeligt at hjælpe dem med at finde arbejde, holder mange af op med at efterspørge hjælpen til jobsøgning. De tager i stedet mod den (nød)hjælp, der som minimum tilbydes i Varmestuen. Eller sagt på en anden måde, så indtræder de i de subjektpositioner, som er tilgængelige for dem. At være udenlandsk bruger i Varmestuen indebærer at være bruger på en bestemt måde, som brugerne gradvist tilpasser sig og accepterer. De bruger i stedet Varmestuen som støtte til ren og skær overlevelse og opfyldelse af de basale fysiske behov. En type af hjælp, som flere af de brugere, som vi har interviewet, udtrykker taknemmelighed for, også selvom de havde håbet på noget andet og mere. Som en bruger her udtrykker (om hjælpen der ydes), da vi spørger ham om, hvad han opfatter som hjælp, og om han har en oplevelse af at få hjælp nogle steder fra:

“You eat free. It is help. It is the only country which have a place... in other countries fx in Germany and Holland, they don't have places to eat free, or get tea and coffee. And it is help. If I was going to buy one coffee it costs 15 kroner at McDonalds. (...) To buy food, it's very expensive. Or clothes and shoes. So it is help. Because if we don't get this help, we have to go to Magasin or maybe go on the streets and steal. That's not good.”

(Interview med Constantin, 07.02 2011)

For denne bruger er det en betydningsfuld hjælp, at få den basale hjælp til fysisk overlevelse. Brugeren benytter det sociale tilbud, som er til rådighed for ham, og accepterer den form, det har. De udenlandske brugere udgør flertallet af brugere af Varmestuen og har derfor fået indflydelse på den hjælp, der udbydes. Medarbejderne og de udenlandske brugere har i samspil fundet en hjælpeform. En hjælpeform som medarbejderne finder sig i stand til at yde, selv om den ikke er tilfredsstillende for dem, og en form som er nyttig for brugerne, selv om de også efterlyser andre former for hjælp.

De hjemløse migranter accepterer, at de kun kan bruge Varmestuen som en hjælp til at klare deres basale behov. Idet flere af dem erfarer, hvor svært det er at finde et job og få den nødvendige hjælp til det, mister de modet og den energi, de tidligere har haft under deres besøg i Varmestuen. Andre brugere formår at holde modet oppe, selvom de erfarer, at det er kompliceret at lykkes med at opfylde de krav, der skal til for at få et arbejde. En bruger fortæller os her om, hvor vigtigt det er at bevare håbet:

“So we are keeping on. We are hoping. At least. And later we will see about it, if we will get it [a job] or will not get it. We will have to find out another way. Go to another country or to come back to our own country, or something like that... we cannot just be in here forever, waiting...”

(Interview med Mario, 03.02 2011)

Brugeren holder fast i et håb om, at det vil lykkes for ham at finde et arbejde i Danmark. Men han udtrykker også en grænse for, hvor længe han kan blive ved med at lede efter arbejde og leve en tilværelse som hjemløs. Som han udtrykker, kan han ikke opholde sig ”ventende” i Varmestuen for altid. Hvis ikke det lykkes for ham at få et job i Danmark, så bliver han nødt til rejse videre til et andet land. Og prøve lykken et andet sted.

Afrunding

I dette kapitel har vi undersøgt hvilken hjælp, der muliggøres og udføres i Varmestuen. Vi har illustreret, hvordan den servicerende dimension af medarbejdernes arbejdsfunktion (*nødhjælpen*) er blevet større i takt med det stigende antal af udenlandske brugere, og at det står i modsætning til den sociale dimension (*den sociale hjælp*), som medarbejderne har oplevet som mere tilstedeværende, da brugergruppen bestod af flere danske faste brugere. En dimension som medarbejderne savner i arbejdet med de nye udenlandske

brugere. Ligesom den første del af analysen, så har denne analysedel ligeledes synliggjort, hvordan feltet i arbejdet med hjemløse migranter er præget af en række modsætningsforhold.

Medarbejderne er i mødet med en anden type brugere blevet konfronteret med nogle andre hjælpebehov. De udenlandske brugere søger at få tilfredsstillet akutte, basale behov for mad og varme, hvilket i nogle situationer bliver tolket af medarbejderne som en grådig og krævende adfærd. Medarbejdernes funktioner har forandret sig, og brugernes anderledes behov tilskrives kilden til en utilfredshed blandt medarbejderne over deres forandrede arbejdsopgaver. Samtidig udtrykker medarbejderne indignation over de udenlandske brugeres situation, og de fortæller om, hvordan de har forsøgt at indrette Varmestuens tilbud efter de aktuelle brugeres behov. Modsat ses der grænser for, hvor meget hjælpen kan tilpasses, idet et afgørende element bliver, at medarbejderne skal kunne "holde ud at være der". Hjælpen formes således ikke kun efter brugernes behov men også efter, hvad der for medarbejderne fremstår som et meningsfyldt stykke arbejde.

Den *gode* hjælp fremstår for medarbejderne som en såkaldt *social* hjælp, hvor der med afsæt i en menneskelig relation ydes omsorg overfor den enkelte bruger og ydes støtte til forskellige aspekter, som typisk kan være med til at skabe en udvikling og forandring i brugerens livssituation.

På den ene side efterspørger de udenlandske brugere hjælp til de helt basale fysiske behov, men samtidig søger de på den anden side også en hjælp, der minder om den *sociale* hjælp, som medarbejderne har ydet over for den tidligere brugergruppe. Til trods for dette er det alligevel en hjælp, som medarbejderne er tilbageholdende med at give, fx når de udenlandske brugere efterspørger hjælp i deres søgen efter et arbejde på det danske arbejdsmarked. Denne hjælp finder medarbejderne vanskelig at yde overfor gruppen. Efter at medarbejderne har oplevet en række mislykkede forsøg på at hjælpe brugerne i deres jobsøgning, er de prægede af en opgivende stemning.

Medarbejderne italesætter de arbejdssøgende migranternes situation som håbløs. De er af den opfattelse, at det er meget vanskeligt at finde et arbejde, på et arbejdsmarked præget af finanskrisen. Særligt hvis migranterne ikke taler dansk eller engelsk. Alligevel ses eksempler på, at medarbejdere forsøger at hjælpe de hjemløse migranter. Det er hjælp, der minder om den tidligere udførte hjælp. Men som fremstår som sporadisk hjælp, idet den kun udføres på områder, som medarbejderne har erfaring og viden om. Det er hjælp, som kan karakteriseres som den *sociale* hjælp, medarbejderne efterspørger og savner at udføre. Det står i modsætning til, at medarbejderne selv udtrykker, at de ikke er i stand til at hjælpe de udenlandske brugere med den hjælp, de efterspørger.

DISKUSSION

”De står stille. Og nogle af dem risikerer måske at knalde 10 år af ved bare at rende rundt på gaden her i Danmark. De lærer ikke noget, de bliver ikke bedre stillet, der er ikke noget der ændrer sig. Det er frustrerende, men samtidig synes jeg jo også, at det er godt det vi gør, fordi vi er nødt til at gøre det. Nu er de jo her, så er vi nødt til at hjælpe dem, fordi de er nødstedte i Danmark. Og det er vores opgave at hjælpe dem. Men vi kan jo ikke hjælpe dem så meget, som vi godt ville, og det er det, der kan give frustration. Med de danske brugere synes jeg, det er nemmere trods alt. Altså, det er da også trist at se de danske brugeres situation. Men jeg ved, at hvis motivationen er der fra deres side, så får de hjælp. Og jeg kender mange, der har fået hjælp. Jeg ved, at systemet er blevet bedre til at hjælpe og til at give tilbud om bolig og pension. Så derfor er der mange, der forsvinder ud den vej. Ellers så ser vi dem bare ikke mere. Men de udenlandske brugere, det er dem hvor problemet er jo, det er dem, der bare er her. Det er dem som godt må være her, men hvor der ikke rigtig er noget håb.”

(Interview med medarbejder, 12.02 2011)

Som vores fremstilling af den konkrete praksis i en af Kirkens Korshærs varmestuer har illustreret, så er feltet, vi har bevæget os i, gennemsyret af en række modsætningsforhold. Medarbejderne i Varmestuen er præget af en dominerende diskurs, hvori hjælp bliver til som noget ganske bestemt. For at medarbejderne kan opleve deres arbejde som meningsfyldt, så skal hjælpen de yder kunne indskrives i et udviklingsperspektiv. Den gode hjælp italesættes som en hjælp, der kan medvirke til at skabe forandring og udvikling mod det bedre hos den enkelte bruger. En udvikling og forandring som medarbejderne ikke oplever de kan hjælpe de udenlandske brugere hen imod, fordi de i størstedelen af tilfældene betragter de hjemløse migranternes situation som håbløs og fastlåst. Her opleves stilstand frem for udviklingspotentiale.

Det manglende udviklingsperspektiv gør arbejdet utilfredsstillende for medarbejderne. De præges af en oplevelse af ikke at være i stand til at hjælpe. I og med at de hjemløse migranter ikke passer ind i den diskurs, der dominerer blandt personalet, så holder hjælpen i medarbejdernes optik op med at være meningsfyldt hjælp. Men dog alligevel en hjælp som medarbejderne påtager sig at udføre, om end den skaber frustrationer og rådvildhed som altså afspejler sig gennem en række modsætningsforhold.

I denne afsluttende del af specialet vil vi tage afsæt i den uoverensstemmelse, der opstår mellem den dominerende hjælpediskurs og de udenlandske brugere, der ikke indskrives i denne diskurs. Vi vil diskutere mulige baggrunde for den stærke diskurs om en bestemt hjælp og diskutere, hvordan medarbejdernes håndtering af de hjemløse migranter relaterer sig til den bredere politiske og samfundsmæssige kontekst, som arbejdet fungerer i.

Stilstand og udvikling

Medarbejderne stiller spørgsmålstejn ved, om den hjælp de finder mulig at yde overfor de udenlandske brugere overhovedet kan anses som en hjælp. Den *nødhjælp* de primært yder overfor gruppen, bidrager ikke til at skabe den udvikling og forandring hos den enkelte bruger, som i medarbejdernes perspektiv gør hjælpen meningsfyldt. Tværtimod identificerer de en risiko for, at hjælpen (eller snarere manglen på den *gode* hjælp) kan medvirke til at fastholde brugerne i stilstand. En stilstand i den forstand, at de hjemløse migranternes tilværelse ikke vil forandre sig, og at de fortsat vil opholde sig i Danmark, hvor chancerne for at finde et arbejde, og dermed få råd til en bolig, betragtes som minimale. Medarbejderne er frustrerede over, at den hjælp de anser som mulig at yde, ikke kan medvirke til forbedringer for migranternes situation:

”Men problemet er, hvad betyder hjælp så? Hvis jeg hjælper dig, så kommer du ud i en bedre situation, forhåbentlig. Hvis der var et eller andet galt; hvis du fx er faldet, så hjælper jeg dig, og så får du det bedre. Men med dem her hjælper jeg dem hver dag, og der sker ingenting. De har det lige dårligt. I morgen er de også sultne, og i overmorgen er de også sultne. De har stadig ikke noget arbejde, de har stadig ikke noget sted at bo.”

(Interview med medarbejder, 12.02 2011)

Selvom Varmestuen hver dag hjælper de hjemløse migranter med at få dækket de basale behov i form af mad og varme, så ”sker der ingenting”. Medarbejderne udtrykker bekymring over, at stilstanden kan medføre en forværret situation for brugerne. Det gør de fordi de tidligere har observeret migranter blive alkoholiserede og stofbrugende, efter de har opholdt sig i landet over en periode uden held med at finde arbejde. På den baggrund konstaterer personalet en overvejende risiko for at brugernes situation forværres, men de ser samtidig ikke nogle mulige alternativer for, hvordan det kan undgås:

”Jeg kan godt forstå, at nogle af dem begynder at drikke, og hvis de bliver her alt for længe, så begynder de også på nogle andre ting. Vi har jo set nogle komme som var optimistiske og troede, de godt kunne få job og sådan noget, og så pludselig begyndte de bare at drikke og komme fulde herved. Og det er som regel det, det ender med - for hvad er alternativet?”

(Interview med medarbejder, 27.01 2011)

Medarbejdernes identifikation af stilstand blandt de udenlandske brugere, synliggør den dominerende diskurs om at hjælp skal indeholde et udviklingsperspektiv. I denne diskurs må hjælpen, der udføres i det sociale arbejde, medvirke til en bestemt form for forandring og udvikling i brugernes tilværelse, og altså ikke kun hjælp til fysisk overlevelse.

Men til trods for at medarbejderne ikke oplever at kunne hjælpe de udenlandske brugere tilfredsstillende, så yder de dog alligevel en hjælp overfor gruppen. Hermed synliggøres Varmestuens status som privat tilbud, idet de åbner dørene for de hjemløse migranter. I og med at Kirkens Korshær er en privat organisation, adskiller de sig i udgangspunktet fra det offentlige sociale system. De holder fast i et af deres grundprincipper om, at organisationens varmetuer skal være åbne for alle uanset status eller nationalitet. Det betyder også, at de som privat organisation faktisk påtager sig en opgave, som andre enten ikke må eller vil påtage sig. Personalet i Varmestuen har intet andet valg end at forholde sig til de hjemløse migranter, som nu udgør en større gruppe af stedets brugere. De *må* forsøge at imødekomme og håndtere de nye problematikker og behov, de møder, også selvom denne indsats kan være forbundet med visse frustrationer og medarbejderne helst så at tilstanden i Varmestuen var forblevet, som den var engang.

Samtidig fremstår medarbejderne i Varmestuen påvirkede af dominerende tendenser for, hvordan et vellykket stykke socialt arbejde udføres. Varmestuens praksis er så indrulleret i det danske sociale velfærdssystem, at stedet har svært ved at leve op til deres egen definition af at være et "open-doors-center", der fordomsfrit tager imod alle og lader det være op til brugerne, hvordan de ønsker at benytte Varmestuens tilbud. Principperne om at "møde brugerne i øjenhøjde", hvor de *er* og som de *er*, synes vanskelige at leve op til for de medarbejdere, vi har observeret og interviewet. Der har alligevel vist sig at være nogle forudsætninger for, at brugerne kan "mødes i øjenhøjde". Før det er muligt at se de udenlandske brugere i øjnene, må en vis tilpasning have fundet sted. Medarbejderne har rent faktisk svært ved at møde de udenlandske brugere, der hvor de *er*. Således kommer et paradoks mellem de udtalte principper og Varmestuens konkrete praksis til syne.

Den diskurs, der generelt dominerer i postmoderne socialt arbejde, om at der skal være plads til forskellighed, er i høj grad tilstedeværende i Varmestuen (Villadsen, 2004:236-237; jf. kapitlet Teoretiske greb). Men Varmestuens praksis er samtidig modstridende. Diskursen om at gøre plads til forskellighed illustrerer det sociale arbejdes gennemgående dilemma mellem autonomi og styring. Samtidig med at man har en ambition om at respektere og forstå det *fremmede*, så er det sociale arbejdes eksistensgrundlag bygget op omkring målet om at gøre en forskel til det *bedre*. Og der arbejdes således delvist for en tilpasning mod nogle gældende normer. På den ene side må den enkelte respekteres som et autonomt individ, på den anden side har det sociale arbejde til opgave at sikre den enkeltes velfærd (Villadsen, 2004:238; jf. kapitlet Teoretiske greb). Men i dette tilfælde er det vanskeligt for medarbejderne at få øje på, hvordan de kan hjælpe de udenlandske brugere mod det *bedre*. Og målet om at sikre den enkeltes velfærd bliver sløret, idet migranterne står udenfor systemet, og ikke har krav på den danske velfærd.

De udenlandske brugere er svære at få til at passe sammen med forestillingen om den postmoderne socialarbejders primære opgaver: At hjælpe den enkelte bruger med at finde den individuelle viljestyrke frem, fordi den anses som afgørende for at kunne skabe forandring og udvikling. (Villadsen, 2004:244; jf. kapitlet Teoretiske greb). Der er uoverensstemmelse mellem migranterne og det sociale arbejdes logikker om at hjælpe brugeren eller klienten med at blive fri fra de påvirkninger, der blokerer for hans frie vilje og derved styrke den enkeltes evne til at handle og udøve sin vilje (Villadsen, 2004:258; Dean 2006:70). Men viljestyrken og motivationen er allerede i udgangspunktet tilstedeværende hos mange af migranterne. I deres tilfælde er det ikke relevant med støtte for at frembringe vilje og motivation til at tage en uddannelse eller et arbejde. Det, som ellers ligger i den dominerende opfattelse af hjælpen mod det *bedre*, er så at sige ikke relevant for disse brugere. Blandt de udenlandske brugere er problemerne snarere omvendte, de mangler ikke motivationen for at påtage sig et arbejde, men muligheden for at *få lov* til at arbejde. Det er ikke manglende vilje (tværtimod), der gør, at migranterne er, hvor de er (som hjemløse i Danmark og brugere af en varmestue), men derimod samfundsmæssige forhold. Fattigdom og sociale uligheder driver dem til Danmark, samtidig med at et politisk grundlag (arbejdskraftens frie bevægelighed) gør, at de har ret til, ja nærmest pligt til at være her (for at søge arbejde, der hvor det er). En løsning kræver tilsyneladende mere end blot at frisætte den enkelte bruger fra sin egen fastlåshed og at styre brugeren mod selvstyring.

Det tydeliggøres altså, hvordan der er forskellige logikker på spil i arbejdet i Varmestuen, som afkobler de udenlandske brugere. På den ene side trækker Kirkens Korshærs definition af sig selv, som en social hjælpeorganisation med et kristent udgangspunkt, arbejdet i en særlig retning. Den filantropiske anknytning kommer til udtryk i principperne om at organisationens varmestuer skal være "open-doors-centers", der kan fungere som fristeder med plads til alle. På den anden side trækker de bestemte forestillinger om hvad hjælpen, der udføres, skal føre til, i en anden retning Tilstedeværelsen af den dominerende diskurs om hjælp gør det svært for medarbejderne i Varmestuen at håndtere de ikke-danske brugere og se en mulighed for at hjælpe. De bestemte forestillinger om hvad hjælp skal indeholde gør, at Kirkens Korshærs sociale arbejde kommer til at få et udtryk af på en gang at være privat, men samtidig i alt dets privathed indrulleret i det danske sociale velfærdssystem. Idet de som privat tilbud i princippet står udenfor det sociale system, har de mulighed for at tilrettelægge en indsats uafhængigt af det offentlige system og udføre en hjælp, som er anderledes end kommunale tilbuds hjælp. Samtidig sker der en sammensmeltning af de filantropiske principper med nogle andre logikker, som på nogle punkter kan siges at være modstridende. En sammensmeltning, der måske ikke blot gør sig gældende i denne konkrete kontekst, men i det sociale arbejde i al almindelighed.

Der opstår således et dilemma ud fra forestillingen om det sociale arbejdes formål. Der ligger nogle fællesskabsforestillinger i hele tanken bag det sociale arbejde, som bliver tydeliggjort i mødet med migranterne. I hele afsættet for det sociale arbejde ligger en forestilling om, at der er nogle mennesker som står *udenfor*, og skal *ind* i noget bestemt. Nogle mennesker, som skal integreres i et bestemt fællesskab. Den rådvilde håndtering af de hjemløse migranter, der kommer til udtryk i Varmestuen, tydeliggør disse fællesskabsforestillinger. Medarbejdernes rådvildhed kan ses som en frustration over, hvad det egentlig er, de udenlandske brugere skal integreres i. Og således kan de fællesskabsforestillinger, der er indlejret i det sociale arbejde, i virkeligheden siges at få modvirkende effekter i forhold til det sociale arbejdes eksistensgrundlag, idet de skaber nogle eksklusionsmekanismer. Migranterne står udenfor, men de har samtidig ikke ret til at være i Danmark. Eller snarere kan de siges at stå udenfor, fordi de på mange måder er uønskede, selvom de rent juridisk typisk *har* ret til at opholde sig i landet. De *forsøges* holdt ude. Således befinder de sig i en gråzone og passer ikke ind i et system, hvor brugere af systemet plejer at være nogle, man som socialarbejder kan arbejde for at integrere i samfundet.

De hjemløse migranter er *fremmede* i dobbelt forstand i forhold til normaliteten. De er ikke blot hjemløse og kategoriseret som udsatte på baggrund heraf. De er også dobbelt fremmede i kraft af deres ikke-danskhed. Således kommer de udenlandske brugere med deres tilstedeværelse i Varmestuen til at illustrere bestemte indlejrede mekanismer i det sociale arbejde, som afspejler hvordan der er en række forudsætninger til stede for at det sociale arbejde overhovedet kan komme til at fungere. Eller rettere for at det sociale arbejde kan komme til at fungere efter de dominerende forestillinger om dets formål.

Rådvildhed og desperation i feltet

Misforholdet mellem de hjemløse migranter og diskursen om, at den *rette* hjælp er lig med en hjælp, der kan give forbedringer og udvikling for brugeren, fører til et rationalt blandt medarbejderne i Varmestuen om, at det ville være bedre for de hjemløse migranter "at rejse videre". Medarbejderne anser de hjemløse migranternes situation som håbløs, så længe ingen andre instanser påtager sig et ansvar for at hjælpe gruppen af de arbejdssøgende migranter og arbejdsløsheden i Danmark er høj. Opfattelsen af håbløsheden ved situationen gør, at personalet betragter det som en fornuftig beslutning, når migranterne selvstændigt beslutter sig for at opgive idéen om at finde et arbejde i Danmark, og "prøve lykken" et andet sted. Det gør de ud fra en logik om, at migranterne således vil undgå at blive fastholdt i stilstand i landet:

"Altså dem som er stærke og som ikke falder igennem, det er jo også dem der typisk meget hurtigt kommer og siger, at de rejser igen. Det er dem som ligesom accepterer situationen og siger: 'der er ikke noget at gøre her, jeg prøver lykken et andet sted.' (...) Nogle gange så er de faktisk kommet og har sagt: 'nu giver jeg op her, tak for denne gang, nu tager jeg af sted'. Og det er nok dem der er håb for, fordi de vil nok kæmpe videre et nyt sted. De andre her de vil tulle rundt i årevis."

(Interview med medarbejder, 12.02 2011)

Ifølge denne medarbejder er der større håb for de brugere, der beslutter sig for at "kæmpe videre et nyt sted". Stilstanden kommer til at fremstå som det værst tænkelige, fordi diskursen om at der skal ske udvikling og forandring er så stærk blandt medarbejderne. Men man kan undres over, hvad det er for et håb, medarbejderen her refererer til. For på sin vis er migrationen typisk forårsaget af fattigdom og arbejdsløshed, og man kan derfor stille spørgsmålstegn ved, om situationen i Danmark skulle være værre end i andre lande. I stedet kan man tolke medarbejdernes reaktion som et udtryk for, at de ikke ved hvad de skal stille op i mødet med en ny virkelighed og nogle nye brugere. Det er svært at håndtere de udenlandske brugere i et system de ikke passer ind i. Når der ikke tages et mere overordnet ansvar for problemerne, så oplever medarbejderne ikke, at de er i en position, hvor de kan hjælpe gruppen af hjemløse migranter tilstrækkeligt. Medarbejderne mener således, at grundlaget for, at de ikke er i stand til at yde en meningsfyldt hjælp, ligger i den danske lovgivning og i politikernes håndtering af problemerne. Den holdning afspejler den overordnede diskurs i Kirkens Korshær i forhold til problemet:

"Vores leder [i Kirkens Korshær] har jo kæmpet sine kampe, med 'ok, I [politikerne] giver os en pose penge og så lukker I bare jeres øjne og vasker jeres hænder, og så må vi klare resten'. Og det er jo sådan det er."

(Interview med medarbejder, 27.01 2011)

Kirkens Korshær efterlyser som organisation et større politisk ansvar. De efterspørger politisk stillingtagen til, hvordan man vil løse fattigdomsproblemerne i et konstruktivt samarbejde med de øvrige EU-lande. Som Bjarne Lenau Henriksen, den tidligere chef for Korshæren, har formuleret det, så skal Danmark ikke, som politikerne frygter, være EU's varmestue, men derimod "en stærk fortaler for løsningen af EU's fattige og udstødte medborgeres kolossale problemer." (Kristeligt Dagblad, 05.02 2009). I Kirkens Korshærs perspektiv fortrænger politikerne problemet og agerer som om, det ikke eksisterer. Eller som en af medarbejderne i Varmestuen beskriver det, så lægger de nuværende politikere "låg på" problemerne:

"Der har været megen "læggen låg på". Og politikerne ved det jo godt... så laver man sådan nogle forfærdelige events, som de lavede det med En Varm Seng, hvor de arresterer nogen og sender dem hjem. Ligesådan da de arresterede nogle romaer i sommers og sendte dem hjem. Det er dybt, dybt

latterligt, for vi ved jo godt alle sammen, at det bare er... politikerne mætter lige befolkningen et øjeblik, så de kan se at politikerne gør noget. Det hjælper jo overhovedet ikke noget."

(Interview med medarbejder, 27.01 2011)

Medarbejderne argumenterer således for, at der bør koordineres en central indsats overfor gruppen fra statslig eller kommunalt hold, og hjælpen ikke bliver sporadisk og udelukkende afhængig af de private organisationer. Fx ved at oprette et informations- og rådgivningscenter, hvor migranterne kunne blive informeret om lovgivningen og deres rettigheder samt jobmuligheder i Danmark, og samtidigt fritage Varmestuen for at bære hovedansvaret for gruppen:

"Jeg kunne godt tænke mig, at vi havde sådan en afdeling i København, hvor der var ansat nogle folk, der vidste en masse om rumænere. Hvor vi så kunne sende alle rumænerne hen. Det skulle så både være folk, der kunne tale deres sprog og kender til rumænernes baggrund, og lovgivning og alt. Hvor man så kunne sige [til brugerne]: 'her, der kan du få det hjælp, du skal bruge fra andre'. En modtagelse. Alle varmestuerne kan ikke have alt viden om alle grupper, men hvis man nu kunne lave et fælles sted i København, eller nogle steder i København, hvor man så sendte brugerne hen. Det er trods alt nok mest i København, at de grupper henvender sig. Det var noget, jeg godt kunne tænke mig, at vi gjorde, men jeg tror ikke, det er noget, man vil gøre."

(Interview med medarbejder, 12.02 2011)

På den ene side kan medarbejderne beskrive en urimelighed i, at Kirkens Korshær sammen med en række andre private organisationer står overladt med problemer som er større, end de alene kan håndtere. På den anden side sker der en forskydning af problemerne fra at handle om manglende politisk stillingtagen og indretningen af det sociale system til at tilskrive problemerne egenskaber hos de hjemløse migranter. Som i citatet ovenfor, hvor logikken bag ideen om et informations- og rådgivningscenter bliver, at der er brug for nogle ansatte der "ved noget om rumænere". Hermed tydeliggøres en opfattelse af, at det er nødvendigt med et større kendskab til de forskellige brugergrupperes sociale og kulturelle baggrunde for at kunne hjælpe de arbejdssøgende migranter. Hvorimod der ikke er så meget fokus på, om man kunne forandre det sociale system, den konkrete praksis eller det danske arbejde. Denne afstandstagen til problemerne udtrykker en rådvildhed over at blive konfronteret med ukendte og nye problemstillinger, men den viser også elementer af en desperation, som er tilstedeværende på et højere niveau. En desperation omkring en transnational virkelighed, der trænger sig på, og som ikke bare kan lukkes ude:

"Vi har jo kunnet integrere alle mulige andre: tyrkere og jugoslavere, de bor jo rundt i Danmark og har familie og arbejde. Så det kan jo lade sig gøre. Men problemet i dag, er at der er så stor en indvandring, tror jeg. Det er derfor, vi alle, også politikerne, er rendt over ende af at der kommer så mange. Det tror jeg ikke, nogen har troet på. Det tror jeg ikke. Det tror vi da heller ikke selv, altså. Vi kigger da på hinanden nogle gange, og siger 'nå, nu er der kommet en bus igen'. Men det er sådan

det er. Og jobbene forsvinder jo i Rumænien, det kan [Ivan] jo fortælle. Så der kommer flere. De får ikke færre arbejdsløse...”

(Interview med medarbejder, 27.01 2011)

Selvom medarbejderne i Varmestuen er frustrerede over den måde, problematikken omkring de hjemløse migranter håndteres på politisk niveau, så kommer de selv til at reproducere en fralæggelse og afstandstagen til problemerne i kraft af rådvildhed over ikke at være i stand til at hjælpe tilstrækkeligt. Hvor medarbejdernes ønsker om at kunne sende migranterne videre enten til andre instanser eller videre til andre lande i deres søgen efter arbejde, kan ses som en konkret måde at forsøge at holde problematikkerne ude af Varmestuen på, så kan den politiske indgangsvinkel til problemerne ses som forsøg på at holde migranterne ude af landet. Varmestuen bliver et *undtagelsesrum*, hvor de hjemløse migranter forsøges håndteret, men er svære at rumme.

Selvom migranterne i mange tilfælde har ret til at opholde sig i Danmark, så sender den politiske ageren i feltet signaler om, at man ikke ønsker at påtage sig et dansk ansvar. Politisk har man, i frygt for at Danmark ender som ”hele Europas varmetue”, taget forskellige redskaber i brug. Det er redskaber, som har til formål at undgå, at uønskede fattigdomsmigranter ophold i landet bliver et større problem for Danmark (jf. kapitlet Kontekst). Det ses fx gennem de stramninger, der er indført i lovgivningen i forhold til, at offentlige tilbud ikke må lukke mennesker uden lovligt ophold indenfor og i forhold til den praktiske håndtering af selvforsørgelsesreglen, hvor migranter kan risikere at blive udvist, hvis de ikke kan bevise deres selvforsørgelse (jf. kapitlet Kontekst). Eller det væld af uigennemskuelige og bureaukratiske regler for arbejdstilladelser, cpr-numre og krav om dokumentation, som gør det svært for migranterne at få arbejde og dermed blive i landet (jf. kapitlet Præsentation af de udenlandske brugere af Varmestuen).

Den politiske målsætning, som er formuleret på området, er minimal. Den begrænser sig til, at man ikke vil have, at folk dør på gaden. Man forsøger at undgå, at de hjemløse migranter, der er i landet, omkommer som effekt af at være overladt til gaden ved økonomisk støtte private organisationer, der påtager sig opgaven. Man har således over flere omgange bevilget penge (Socialministeriets støttepulje til nødovernatningsinitiativer) til de private tilbuds opretholdelse af muligheden for at overnatte indendørs i vintermånederne (jf. kapitlet Kontekst). Der er således både signaler om, at vi som land ikke skal tiltrække fattigdomsmigranter ved for megen hjælp og støtte, men også at Danmark ikke må være et kynisk land, som lader mennesker dø af kulde på gaden.

Man kan se den politiske ageren i feltet, som et delvist forsøg på at opretholde en illusion om, at Danmarks grænser i overført betydning ikke har den porøsitet, som nationale grænser mellem lande i dag har fået, i

kraft af en ny transnational virkelighed. De porøse grænser, som globaliseringen skaber, gør det vanskeligere for nationale stater at opretholde kontrol med, hvem der kommer ind i landene, og hvem der ikke gør. Men fra politisk side i Danmark gør man alligevel et forsøg på at skabe et billede af en lukket nationalstat for at undgå, at alt for mange fattigdomsmigranter kommer ind og bliver i landet. Illusionen om de lukkede grænser forsøges opretholdt, og fattigdomsmigranterne forsøges desperat holdt ude.

AFSLUTNING

I denne afsluttende del opsamles de væsentligste pointer, som vi i undersøgelsen af mødet mellem socialarbejdere og hjemløse migranter er nået frem til. I det specialet har haft fokus på en yderst aktuell problemstilling og et komplekst felt, vil det forhåbentlig bidrage med brugbar viden og anderledes perspektiver – ikke bare til den akademiske verden, men også til aktører der i praksis beskæftiger sig med socialt arbejde. Efter konklusionen afrundes specialet med en epilog, der reflekterer disse forhåbninger.

Konklusion

Vi har dette speciale sat fokus på en konkret praksis, hvor der arbejdes med hjemløse migranter. I tråd med det vi satte os for i problemformuleringen, har vi undersøgt, hvordan medarbejdere i en af Kirkens Korshærs private varmestuer håndterer de dilemmaer og udfordringer, som de møder i deres daglige arbejde med hjemløse migranter. Og vi har relateret medarbejdernes håndteringer til den bredere samfundsmæssige og politiske kontekst, som arbejdet med de hjemløse migranter fungerer i.

Med afsæt i poststrukturalistiske teoretiske inspirationer har vi været interesserede i at undersøge magt og styring, som kommer til syne gennem bestemte rationaler, logikker og teknikker i Varmestuen. Vi har med denne optik ikke blot ønsket at fremskrive ulige positions- og magtfordelinger, men også de forstyrrelser og brud som megen styring og ordening kan medføre. Da vi har givet plads til kompleksiteten i empirien, tydeliggøres en række modsætningsforhold i fremstillingen. Fremstillingen afspejler at fundene i det empiriske materiale har været modsætningsfyldte, fordi det felt, vi har bevæget os i, er komplekst og fyldt af paradokser og dilemmaer.

Varmestuens personale har oplevet et skift i brugergruppen, og oplever det som en udfordring at håndtere en ny, anderledes brugergruppe. Den nye brugergruppe skaber forstyrrelser i Varmestuen, fordi de bryder med den orden, der hidtil har været opretholdt. Med en anderledes adfærd og anderledes behov adskiller de sig fra den tidligere brugergruppe, som medarbejderne på stedet har været vant til. De bryder med personalets forventninger til brugere af Varmestuen. De bryder med forestillingerne om den *gode* bruger. De nye brugere får en position som afvigere fra normaliteten. Håndteringen af anderledesheden bliver forsøg på at styre de afvigende udenlandske brugere i retning mod normen.

Personalet forsøger at rette de udenlandske brugere ind, så de kommer til at ligne det, de kender. Denne "retten ind" kommer til udtryk gennem en disciplinering af brugerne. Disciplineringen har til formål at tillære brugerne en acceptabel adfærd. Den har forskellige former og udtryk, både som teknikker, der har som sigte at tillære brugerne en bestemt adfærd, og som forbud, der gør brugerne opmærksomme på det ikke-acceptable.

Medarbejderne er tilbageholdende overfor den nye brugergruppe, fordi de oplever andre behov, som de anser som vanskelige at afhjælpe. Det betyder, at den primære hjælp, der ydes overfor gruppen af udenlandske brugere består af basal hjælp, såsom servering af mad og uddeling af tøj. Det er utilfredsstillende for medarbejderne kun at yde denne *nødhjælp*. For at indsatsen, som de yder, bliver meningsfyldt i deres optik, skal den indeholde *sociale* dimensioner.

Personalet indskriver sig således i en diskurs om, at hjælp i socialt arbejde er hjælp, der kan bidrage til at skabe udvikling og forandring i den enkelte brugers tilværelse. Arbejdet med de hjemløse migranter bliver således meningsløst i medarbejdernes optik, idet de ikke oplever at kunne yde den tilstrækkelige hjælp som bidrager til udvikling og forandring for de hjemløse migranter. Det får dem til at stille spørgsmålstejn ved, om den hjælp de synes, de er i stand til at yde overfor gruppen, overhovedet kan betegnes som en hjælp. De er bekymrede for, om de bidrager til stilstand. Samtidig ønsker de at hjælpe de udenlandske brugere, men frustreres over at være nogle af de eneste aktører, der beskæftiger sig med de hjemløse migranter. Personalet mener således ikke, at de kan hjælpe de hjemløse migranter tilstrækkeligt, så længe de som et af de få private tilbud skal bære ansvaret alene.

Den politiske målsætning i forhold til de hjemløse migranter er minimal. Den indskrænker sig til initiativer der tilsigter at holde problemet på afstand. Der opretholdes en dominerende politisk diskurs om, at problemet ikke kan løses i Danmark og ikke bør være dansk ansvar. Medarbejderne af Varmestuen, lige så vel som Kirkens Korshær som organisation, kritiserer den manglende politiske ansvarstagen. De efterlyser iværksættelse af flere lokale eller nationale initiativer og deltagelse i et fælles europæisk samarbejde om at løse problemer med fattigdomsmigration. Selvom der i organisationen er modstand mod den aktuelle politiske linje, så reflekterer Varmestuens egen håndtering af de hjemløse migranter nogle af de logikker, der ligger bag den politiske linje. De tager afstand fra de hjemløse migranter som resultat af en rådvildhed over ikke at kunne hjælpe tilstrækkeligt. På begge niveauer ses således elementer af desperation over en transnational virkelighed, der trænger sig på og ikke kan holdes ude.

Epilog

I specialeafhandlingen har vi foretaget en kritisk analyse af nogle af de logikker, rationaler og teknikker, der er på spil i det sociale arbejde med hjemløse migranter. Nogle vil måske mene, at vi har været meget kritiske i vores analyser og se analyserne som en distancering fra og negligering af det sociale arbejde, der rent faktisk udføres overfor de hjemløse migranter. Det har ikke været intentionen. Hensigten har ikke været at håne de socialarbejdere, der dagligt arbejder hårdt for at hjælpe nogle af de mest udsatte mennesker i vores samfund. Ambitionen med den tilgang vi er gået til feltet med, har været at foretage en kritisk refleksion over de kategorier og forklaringer, der i en konkret institutionel praksis kommer til udtryk og optræder som selvfølgelige.

Det er derfor vores forhåbning, at de analyser, vi har foretaget, og de pointer, vi har trukket frem, vil kunne åbne op for refleksion og anderledes perspektiver i den verden, vi har bevæget os i. Det sociale arbejde med hjemløse migranter er stillet overfor en lang række udfordringer og dilemmaer, som er vanskelige at håndtere for den enkelte socialarbejder. Ikke mindst fordi løsningen på de problemstillinger, der knytter sig til de hjemløse migranter, strækker sig ud over den enkelte varmestue eller det sociale tilbud, der møder de hjemløse. Det er dog alligevel vores håb, at specialets perspektiver kan inspirere på lokalt og organisatorisk plan til en gang imellem at stoppe op og reflektere over det man gør, og hvorfor man gør det. Kan man, under de betingelser arbejdet nu engang aktuelt fungerer under, gøre eller tænke noget på en anderledes måde og finde alternative muligheder for at hjælpe de hjemløse migranter, således at arbejdet bliver meningsfyldt for den enkelte socialarbejder? Kan man agere anderledes for bedre at rumme en ny kategori af udsatte i det sociale system og i det enkelte sociale tilbud?

Det bliver interessant at følge, hvordan en ny regering vil lægge den politiske linje på området. Som vores analyser har tydeliggjort, så har de private hjælpeorganisationer behov for en bredere opbakning til det sociale arbejde, de udfører overfor de hjemløse migranter. De har brug for politisk anerkendelse for ikke at miste modet. Man kan forestille sig, at en politisk anerkendelse af arbejdet og en iværksættelse af bredere samarbejdende initiativer, vil bringe fornyet energi til de indsatser, der allerede eksisterer, og dermed forbedre vilkårene for de hjemløse migranter som det hele handler om.

Litteratur

Benjaminsen, Lars (2009): *Hjemløshed i Danmark 2009: national kortlægning*. SFI – Det Nationale Forskningscenter for Velfærd.

Cruikshank, Barbara (1999): *The will to empower. Democratic citizens and other subjects*. Cornell University Press.

Davies, Bronwyn & Harré, Rom (1990): *Positioning. The Discursive Production of Selves*. I: Davies, Bronwyn (2000): *A body of writing*. AltaMira Press.

Dean, Mitchell (2006): *Governmentality – Magt og styring i det moderne samfund*. Forlaget Sociologi. Oversat af Kaspar Villadsen og Iben Treebak efter *Governmentality – Power and Rule in Modern Society*. Sage Publications, 1999.

Emerson, Robert M. m.fl. (1995): *Writing Ethnographic Fieldnotes*. The University of Chicago Press.

Foucault, Michel (1980): *Power/knowledge: selected interviews and other writings 1972-1977*. Edited by Colin Gordon. Harvester Press.

Foucault, Michel (1982): *The Subject and Power*. Afterword i: Dreyfus, Hubert L. og Rabinow, Paul: *Michel Foucault. Beyond Structuralism and Hermeneutics*. The University of Chicago Press.

Foucault, Michel (1994): *Viljen til viden. Seksualitetens historie 1*. DET lille FORLAG. Oversat af Søren Govig Olesen efter *Histoire de la sexualité 1: La volonté de savoir*. Éditions Gallimard, 1976.

Foucault, Michel (2002): *Overvågning og straf. Fængslets fødsel*. DET lille FORLAG. Oversat af Mogens Chrom Jacobsen efter *Surveiller et punir*. Éditions Gallimard, 1975.

Foucault, Michel (2008): *Sikkerhed, territorium, befolkning*. Hans Reitzels Forlag. Oversat af Peer F. Bundgård og Carsten Sestoft efter *Sécurité, territoire, population. Cours au Collège de France, 1977-1978*. Éditions du Seuil/Gallimard, 2004.

Guldberg, Rosa Scheel Guldberg (2011): *Velkommen ind i varmen? En undersøgelse af Hovedstadens natvarrestuer/natcafeer*. Speciale. Sociologisk Institut, Københavns Universitet.

Heede, Dag (2007): *Det tomme menneske. Introduktion til Michel Foucault*. Museum Tusulanums Forlag.

- Hvenegård-Lassen, Kirsten (2007a): *Viljen til valg. Kommunalt integrationsarbejde i Sverige og Danmark*. I: Alsmark, Gunnar; Kallehave, Tina; Moldenhawer, Bolette: *Migration och tillhörighet. Inklusions- och exklusionsprocesser i Skandinavien*. Makadam Förlag.
- Hvenegård-Lassen, Kirsten (2007b): *At drikke æblete. Om håndteringen af kulturforskelle i institutioner*. Tidsskriftet Antropologi, nr. 56.
- Järvinen, Margaretha og Mik-Meyer, Nanna (2005): *Kvalitative metoder i et interaktionistisk perspektiv*. Hans Reitzels Forlag.
- Järvinen, Margaretha og Mik-Meyer, Nanna (2003): *At skabe en klient: institutionelle identiteter i socialt arbejde*. Hans Reitzels Forlag.
- Järvinen, Margaretha (2004): *Hjemløse flygtninge og indvandrere*. Hans Reitzels Forlag.
- Järvinen, Margaretha og Mortensen, Nils (2002): *Det magtfulde møde mellem system og klient: teoretiske perspektiver*. I: Järvinen, Margaretha; Larsen, Jørgen Elm; Mortensen, Nils (red.): *Det magtfulde møde mellem system og klient*. Århus Universitetsforlag.
- Jensen, Anders Fogh (2002): *Indledning*. I: Foucault, Michel: *Overvågning og straf. Fængslets fødsel*. DET lille FORLAG.
- Jensen, Anders Fogh (2005): *Mellem ting. Foucaults filosofi*. DET lille FORLAG.
- Kofoed, Jette og Staunæs, Dorthe (red.) (2008): *Magtballader – 14 fortællinger om magt, modstand og menneskers tilblivelse*. Danmarks Pædagogiske Universitetsforlag.
- Kristensen, Kasper A. (2008): *Hjemløshed og personlig livsførelse*. Ph.d. afhandling, Københavns Universitet Institut for Psykologi.
- Kristiansen, Søren og Krogstrup, Hanne Kathrine (1999): *Deltagende observation. Introduktion til en forskningsmetodik*. Hans Reitzels Forlag.
- Kvale, Steinar (1997): *InterView. En introduktion til det kvalitative forskningsinterview*. Hans Reitzels Forlag.
- Mik-Meyer, Nanna og Villadsen, Kaspar (2007): *Magtens former: sociologiske perspektiver på statens møde med borgeren*. Hans Reitzel.
- Nissen, Maria Appel (2010): *Nye horisonter i socialt arbejde. En refleksionsteori*. Akademisk Forlag.

Raffnsøe, Sverre m.fl. (2009): *Foucault*. Samfundslitteratur.

Schmidt, Jeanett (2010): *Pilotprojekt om hjemløse vestafrikanske migranter i Danmark*. Pilotprojekt som del af praktikforløb i Projekt Udenfor, kandidat for Socialt arbejde, Aalborg Universitet.

Spradley, James P. (1980): *Participant Observation*. Holt, Rinehart and Winston, Inc.

Staunæs, Dorthe (2003): *Skæve køn, skæve etniciteter*. I: Kvinder, Køn & Forskning, nr. 1.

Staunæs, Dorthe (2008): *Subversive analysestrategier – eller governmentality med kjole, fjerboa og sari*. I: Kofoed, Jette og Staunæs, Dorthe (red.): *Magtballader – 14 fortællinger om magt, modstand og menneskers tilblivelse*. Danmarks Pædagogiske Universitetsforlag.

Staunæs, Dorthe og Søndergaard, Dorte Marie (2005): *Interview i en tangotid*. I: Järvinen, Margaretha og Mik-Meyer, Nanna (red.): *Kvalitative metoder i et interaktionistisk perspektiv*. Hans Reitzels Forlag.

Stenum, Helle (2010): *Workers and Vagrants: Governing the Foreign Poor in Denmark*. I: Thomsen, Trine Lund m.fl. (red.): *Irregular migration in a Scandinavian perspective*. Shaker Publishing.

Søndergaard, Dorte Marie (2003): *Destabiliserende diskursanalyse: veje ind i poststrukturalistisk inspireret empirisk forskning*. I: Haavind, Hanne (red.): *Kjøn og fortolkende metode: metodiske muligheder i kvalitativ forskning*. Gyldendal.

Søndergaard, Dorte Marie (2006): *Tegnet på kroppen. Køn: koder og konstruktioner blandt unge voksne i akademia*. Museum Tusulanums Forlag.

Villadsen, Kaspar (2004): *Det sociale arbejdes genealogi. Om kampen for at gøre fattige og udstødte til frie mennesker*. Hans Reitzels Forlag.

Avisartikler, nyhedsudsendelser m.m.

Dansk Folkeparti, 05.01 2011: *DF kræver flere udsendelser af illegale udenlandske hjemløse*.

Pressemeddelelse.

http://www.danskfolkeparti.dk/DF_kr%C3%A6ver_flere_udsendelser_af_illegale_udenlandske_hjeml%C3%B8se.asp (set 28.09 2011)

Debatten, 04.12 2010: *Er fattigdom et problem i Danmark?* Tv-debat på DR2.

<http://www.dr.dk/DR2/D/Debatten/Udsendelser/2010/12/01122430.htm> (set 04.04 2011)

Information, 06.11 2004 (Bjarke Møller): *Spanien åbner for en million indvandrere.*

<http://www.information.dk/99314> (set 28.09 2011)

Korshæren, november 2009: *Socialt udsatte østeuropæere. Et dansk problem?* Kirkens Korshær, nr. 9.

http://www.kirkenskorshaer.dk/fileadmin/_kkmmain/Filer/Korsh%C3%A6rsbladet/November_2009.pdf

Kristeligt Dagblad, 05.02 2009 (Bjarne Lenau Henriksen): *Fattigdom har altid fået mennesker til at bryde op.*

<http://www.kristeligt-dagblad.dk/artikel/312739:Kronik--Fattigdom-har-altid-faaet-mennesker-til-at-bryde-op>

Kristeligt Dagblad, 19.09 2011 (Nanna Schelde): *Unge strander i varmestuer for socialt udsatte.*

<http://www.kristeligt-dagblad.dk/artikel/433302:Kirke---tro--Unge-strander-i-varmestuer-for-socialt-udsatte> (set 28.09 2011)

Politiken, 04.01 2008 (Karen Jespersen): *Misforstået humanisme om hjemløse østeuropæere.* Opinion, s.9.

Politiken 02.12 2010 (Ritzau): *Socialminister: Herberger skal ikke bruges som vandrehjem.*

<http://politiken.dk/indland/ECE1132199/socialminister-herberger-skal-ikke-bruges-som-vandrehjem/> (set 28.09 2011)

Politiken, 11.12 2010 (Frank Hvilsom): *Udlændingesservice sender udenlandske hjemløse ud af landet.*

<http://politiken.dk/indland/ECE1140077/udlaendingesservice-sender-hjemloese-ud-af-landet/> (28.09 2011)

Politiken, 11.08 2011 (Mette Lützhøft og Flemming Christiansen): *Læger åbner sundhedsklinik for illegale udlændinge i Danmark.*

<http://politiken.dk/indland/ECE1358918/laeger-aabner-klinik-for-illegale-udlaendinge-i-danmark/> (set 28.09 2011)

Tv2Lorry 30.11 2010: *Herberger lokker hjemløse til Danmark.* Klip fra udsendelse.

<http://www.tv2lorry.dk/artikel/23009?autoplay=1> (set 28.09 2011)

Hjemmesider

Beskæftigelsesministeriet: <http://www.bm.dk/> (set 28.09 2011)

En Varm Seng: <http://www.sletogret.dk/akut/> (set 04.05 2011)

EUROPA: http://europa.eu/index_en.htm (set 28.09 2011)

EU-oplysningen: <http://eu-oplysningen.dk/> (set 28.09 2011)

FEANTSA: <http://www.feantsa.org/code/en/hp.asp> (set 28.09 2011)

Fjerne Naboer: <http://www.fjernenaboer.dk/> (set 28.09 2011)

Folketinget: <http://www.ft.dk/> (28.09 2011)

Kirkens Korshær: <http://www.kirkenskorshaer.dk/> (set 28.09 2011)

Københavns Kommune: <http://www.kk.dk/> (set 28.09 2011)

MRN – Migrants' Rights Network: <http://www.migrantsrights.org.uk/> (set 28.09 2011)

Projekt UDENFOR: <http://www.udenfor.dk/dk> (set 28.09 2011)

Social jura§: <http://www.socialjura.dk/> (set 28.09 2011)

Socialministeriet: <http://www.sm.dk/Sider/Start.aspx> (set 28.09 2011)

Vesterbro Bykirke: <http://www.vesterbrobykirke.dk/> (set 06.04 2011)

Lovgivning, skrivelser m.m.

EU-direktiv 2004/38: European Parliament and Council Directive 2004/38/EC of 29 April 2004.
<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2004:158:0077:0123:en:PDF> (set 28.11 2011)

Høringssvar fra Socialministeren om offentlige herberger, 15.12 2010:
<http://www.ft.dk/samling/20101/spoergsmaal/s655/svar/766208/934636/index.htm> (set 01.09 2011)

KL og Velfærdsministeriet (2008): *Skrivelse med orientering nr. 2 om lovgivningsmæssige forpligtelser overfor socialt udsatte borgere*, skrivelse nr. 9174 af 19.05 2008.

KL og Socialministeriet (2007): *Skrivelse med orientering om de væsentligste regler og lovgivningsmæssige forpligtelser på forsorgshjem- og krisecenterområderne m.m.* 07.07 2007.

Socialministeriet (2010): *Orientering om udenlandske hjemløse og ophold på forsorgshjem og væresteder med hjemmel i servicelovens § 110*. 03.12 2010.

Udlændingeloven (§ 2, stk. 1):

<http://www.socialjura.dk/index.php?id=590&sub=10&cat=1&showpage=1&cHash=49135a0ba2>

Udlændingesservice (2009): *Vejledning til statsforvaltningerne vedr. ophold efter EU-opholdsbekendtgørelsen*.

<http://www.nyidanmark.dk/NR/rdonlyres/BB2D02FD-6E1F-4E09-878A->

[C059BF80ED54/0/vejledning_til_statsforvaltningerne_vedr_ophold_efter_eu_opholdsbekendtgørelsen.pdf](http://www.nyidanmark.dk/NR/rdonlyres/BB2D02FD-6E1F-4E09-878A-C059BF80ED54/0/vejledning_til_statsforvaltningerne_vedr_ophold_efter_eu_opholdsbekendtgørelsen.pdf)

f

BILAG 1 - Interviewguide til personale

Briefing

- 1) Interviewets formål (supplement til den deltagende observation).
- 2) Interviewets indhold (tematiseret omkring: generelt om forståelsen af begrebet hjemløshed, hverdagen her i varmestuen og de udfordringer der er i den – særligt centeret omkring de nye udfordringer ift. den stigende gruppe af udenlandske brugere. Sidst spørgsmål omkring personlige forventninger og oplevelser af arbejdet i varmestuen.)
- 3) Tilladelse til optagelse på diktafon.

Præsentation

- Kan du kort præsentere dig selv? (baggrund, tid i varmestuen)
Evt. lidt om varmestuens baggrund, historie.
- Hvad ser du som jeres (varmestuens) opgave? Hvad ligger der i denne opgave?

Forståelsen af hjemløshed

- Hvordan definerer du hjemløshed? / Hvad forstår du ved betegnelsen hjemløshed?
- Hvordan vil du beskrive en "typisk" hjemløs? Findes det?
- Kan du beskrive hvilke forskellige typer af hjemløse brugere i møder her i varmestuen?
- Oplever du de udenlandske brugere som anderledes end de danske? – hvordan?
- Hvis (når) du mener, at der er forskellighed i brugergruppen, anser du det så som forskellighed i grupper, eller mere individuelt?

De "nye" udenlandske brugere

- Har det stigende antal udenlandske brugere skabt forandringer i jeres hverdag i varmestuen? – hvilke? Hvis ja: Prøv at beskriv nogle situationer, hvor du synes tingene har ændret sig.
- Oplever du nogle udfordringer i dit arbejde med denne "nye" gruppe af brugere? – hvilke?
- Prøv at beskriv en situation, du synes er vanskelig at tackle.
(Ex. Er det svært at hjælpe de udenlandske brugere (vs. de danske)? Henvise til eksempler vi har oplevet, hvor udenlandske brugere har bedt om hjælp og vejledning og personale har været rådvilde.)
- Hvad ser du som de(t) største dilemma(er) i dit arbejde? – hvad skyldes dilemmaerne, og hvordan tackler du dem i hverdagen?
- Har du nogle forventninger til hvordan brugerne i varmestuen skal opføre sig? (Hvad kan rummes her?)

Oplevelse af arbejdet i varmestuen

- Kan du beskrive en dag, hvor du går hjem og tænker: "det er jo derfor jeg er her". Og hvordan ser en dag, hvor du tænker: "hvad laver jeg egentlig her" ud?
- Hvad skal der til, for at du har mulighed for at udføre dit arbejde?
- Hvornår eller i hvilke situationer er det vanskeligt at gøre det?
- Hvad vil du definere som et godt stykke arbejde, som personale i varmestuen?
- Er du glad for dit arbejde?

BILAG 2 - Interviewguide til udenlandske brugere

Briefing

- 1) Interviewets formål (supplement til den deltagende observation).
- 2) Interviewets indhold (tematiseret omkring: din historie, din situation og din hverdag).
- 3) Tilladelse til optagelse på diktafon.

Personlig historie

Would you mind starting with a presentation of yourself? /

Vil du starte med at fortælle lidt om dig selv og din baggrund?

- How old are you? / Hvor gammel er du?
- Where were you born? / Hvor er du født?
- Can you describe your life before you came to Denmark? / Kan du beskrive dit liv før du kom til Danmark?
- How long time have you been in Copenhagen? / Hvor længe har du været i København?
- Why did you choose to come to Copenhagen? / Hvorfor valgte du at komme til København?

Hverdag og strategier

Can you describe a regular day for you (right now in this situation)? /

Kan du beskrive hvordan en typisk dag ser ud for dig (lige nu i denne situation)?

- What do you do? / Hvad laver du?
- Where do you go? / Hvor går du hen?/Hvor befinder/opholder du dig?
- How often do you use this shelter? Hvor ofte er du i varmestuen?

- Where do you sleep? / Hvor sover du om natten?
(Do you sleep at the same place every night? / Sover du det samme sted hver nat?)

Forventninger og erfaringer

Before you came to Denmark, how did you expect it to be, and how do you think it is, now that you have experienced it closer? / Hvordan forventede du at Danmark ville være, og hvordan synes du at det er, nu hvor du har oplevet det på nærmere hold?

- Are there any challenges in being in Denmark? – Which? / Er der nogle udfordringer ved at være i Danmark? – hvilke?

Hjælp og støtte

Do you feel that you get help from anybody? – who? And in what way? / Føler du at der er nogle der hjælper dig? Hvem? Og på hvilken måde?

- Have you asked anybody for help while you have been in Copenhagen? Who? /
Har du bedt nogle om hjælp i den tid du har været i København? Hvem?
- What does the shelters do for you? – examples /
Hvad oplever du at personalet i varmestuerne gør for dig? – kom med eksempler
- (What does the local municipality do for you? Can they do more? – examples/
Hvad oplever du at de lokale myndigheder (kommunen) gør for dig? – kom med eksempler)
- Do you understand the Danish system? – And do you experience to get satisfying guidance about the rules? / Kan du forstå det danske system/regler/lovgivning? Og oplever du at få en tilfredsstillende rådgivning og vejledning omkring disse?
- Do you know what rights you have and don't have? / Ved du hvilke rettigheder du har og ikke har?

Anerkendelse og følelser i forbindelse med migration

Do you sometimes feel discriminated? - examples/ Føler du dig nogle gange diskrimineret? – kom med eksempler.

- Do you think that people here understand your situation? / Tror du, at de mennesker der er her (varmestuen eller Danmark) forstår din situation?
- Are you happy with the way you are treated in this shelter? Do you have any wishes about how the staff of this shelter could treat you different? / Er du tilfreds med den måde du bliver behandlet på her i varmestuen? Har du nogle ønsker ift. Hvordan du gerne ville behandles anderledes?

Drømme og fremtidsperspektiver

Where would you like to be tomorrow / or in 5 years?

Hvor kunne du godt tænke dig at være i morgen / om 5 år?

- What do you dream of? (What hopes do you have for the future?) / Hvad drømmer du om?

Hjemløshed som begreb

What is 'home' to you? / Hvad er hjem for dig?

BILAG 3 - Interviewguide til frivillig/bruger

Briefing

- 1) Interviewets formål (supplement til den deltagende observation).
- 2) Interviewets indhold (tematiseret omkring: din historie og baggrund, om din hverdag og dit frivillige arbejde her i varmestuen).
- 3) Tilladelse til optagelse på diktafon.

Præsentation/personlig historie

Vil du starte med at fortælle lidt om dig selv og din baggrund?

- Hvor gammel er du?
- Hvor kommer du oprindeligt fra?
- Hvor længe har du været i København?
- Hvad er din baggrund for at være kommet til København?
- Hvad var dine forventninger?

Hverdag og strategier

Can du beskrive hvordan en typisk dag ser ud for dig? (lige nu i denne situation)

- Hvad laver du?
- Hvor går du hen?/hvor befinder/opholder du dig?
- Hvor ofte er du i varmestuen?
- Hvor sover du om natten?

Hjælp og støtte

Har du oplevet at der er nogle der har hjulpet dig da du kom til Danmark? Hvem? Og på hvilken måde? / oplever du at der er nogle der hjælper dig på nuværende tidspunkt?

- Har du bedt nogle om hjælp i den tid du har været i København? Hvem?
- Hvad oplever du at personalet i varmestuerne gør/har gjort for dig?
- Hvad oplever du at de lokale myndigheder (kommunen) gør/har gjort for dig?
- Synes du at de lokale myndigheder (kommunen) gør/har gjort nok for dig? Hvorfor/hvorfor ikke? Kom med eksempler.
- Kan du forstå det danske system/regler/lovgivning? Og oplever du at få en tilfredsstillende rådgivning og vejledning omkring disse?
- Ved du hvilke rettigheder du har og ikke har?

Forventninger og erfaringer

Hvordan forventede du at Danmark ville være, og hvordan synes du at det er, nu hvor du har oplevet det på nærmere hold?

- Hvad er den største udfordring ved at være i Danmark?
- Hvad er de(t) største dilemma(er) ved at være i Danmark?

Anerkendelse og følelser i forbindelse ved migration

Er der situationer, hvor du har følt dig diskrimineret eller forskelsbehandlet?

- Tror du, at de mennesker der er her (varmestuen eller Danmark) forstår din situation?
- Er du tilfreds med den måde du bliver behandlet på her i varmestuen? Har du nogle ønsker ift. Hvordan du gerne ville behandles anderledes?

Drømme og fremtidsperspektiver

Hvor kunne du godt tænke dig at være i morgen / om 5 år?

- Hvad drømmer du om?

Hjemløshed som begreb

Hvad er hjem for dig? - Hvor er hjem for dig?

Om det frivillige arbejde i varrestuen

Kan du fortælle lidt om dit frivillige arbejde her i varrestuen?

- Hvor længe har du været frivillig i varrestuen?
- Hvordan begyndte du at være frivillig her?
- Hvilke fordele og ulemper er der for dig i dit arbejde ift. din baggrund (sprog, erfaringer osv.)?
- Hvad ser du som jeres (varrestuens) opgave? Hvad ligger der i denne opgave?
- Hvordan ser en typisk dag/aften ud for dig i varrestuen?
- Oplever du nogle udfordringer i dit arbejde med brugerne der kommer i varrestuen? - Prøv at beskriv en situation, du synes er vanskelig at tackle.
- Hvad ser du som de(t) største dilemma(er) i dit arbejde? – Hvad skyldes dilemmaerne, og hvordan tackler du dem i hverdagen?
- Kan du beskrive en dag, hvor du går hjem og tænker: "det er jo derfor jeg er her". Og hvordan ser en dag, hvor du tænker: "hvad laver jeg egentlig her" ud?
- Er du glad for dit frivillige arbejde?

BILAG 4 - Transskriberingsstrategi

Transskriberingsprogram: vi har brugt transskriberingsprogrammet transcription buddy. Programmet virker på den måde, at det automatisk afspiller og holder pauser i intervaller, som man selv indstiller.

Læsevenlighed: Interviewudskrifternes læsevenlighed er vigtig. Derfor transskriberes alle interviewerens små lyde såsom mmm, øhm og lignende ikke. Der er mellemrum mellem hvert spørgsmål og svar.

Følgende koder bruges ved transskriptionen

Interviewere: I1 og I2

Interviewperson: Forbogstav på brugers (fiktivt) navn og M for en medarbejder.

Anonymiserede navne markeres med []. Fx: Så sagde jeg til [Ivan]... Eller: [En medarbejder] kommer ind...

Pause eller brudte sætninger markeres med: ...

Ændringer i stemmekvalitet skrives i parentes, fx: (vredt), (griner), (undrende).

Ved tryk på bestemte ord brug understregning. Fx: Jeg blev meget overrasket.

Hvis interviewpersonen citerer andre eller sig selv, markeres det med ' '. Fx: He said to me: 'hey black go back to Africa'.

Hvis interviewpersonen afbryder intervieweren eller omvendt, markeres dette med: (afbryder). Hvis andre forstyrrende elementer afbryder, skrives dette kortfattet i parentes, fx: (telefonen ringer), (nogen kommer ind i lokalet men går igen).

Passager som er for utydelige til at kunne transskriberes, markeres med []

BILAG 5 – Tematiseringer

Temaer som det empiriske materiale er kodet ud fra i databehandlingsprogrammet Nvivo.

Migration

- Formål med migration (*hvorfor er de kommet til DK?*)
- Forventninger til Danmark (*brugerne interviewsvar på spørgsmålet herom, forestillinger om hvordan DK er*)
- Rodløshed (*hvornår er det godt nok? skal man videre? skal man "hjem"? (deporteret), vil man hjem?*)
- Forskellige syn på sig selv som migrant (*sender man penge hjem, forskellige måder at forholde sig til migration, behovet for bare at "være"*)

Nedadgående kurve

(risikoen for at blive mere udsat mens man er her, hvor fattig kan man blive før det påvirker en mentalt)

Fattigdomsmigration vs. dansk hjemløshed

- Fortællingen om "gruppen" som svag kontra stærk (*modstridende udsagn, eksempler på italesættelser af både svagheder og styrker hos gruppen af udenlandske brugere*)
- Udenlandsk hjemløshed vs. dansk hjemløshed (*hvordan er de forskellige? Har det samme betydning for grupperne?*)

"Hjem"

(hvad er hjem for brugerne, personalets refleksioner om betydningen af hjem (forståelse for stress for brugerne))

Rammer vs. brud på rammer

(opstillingen af rammer og regler, har reglerne den virkning der ønskes, hvorfor overholdes reglerne, hvorfor skal alle ikke overholde reglerne)

- Ansvar og autoritet *(tvetydighed i kontrol vs. anarki, bliver de passiviseret af at der normalt tages styring fra personalet?)*
- Hyggen i Varmestuen *(beskrivelser af hvordan der er hyggeligt, sammenligning med andre væresteder)*

Hierarkier i varместuen

- Hierarkier mellem frivillige *(udenlandske frivillige og deres opgaver, har skiftet i brugergruppe haft en indflydelse på hvilke frivillige man vil have? Og hvad er fordelene/ulemper ved udenlandske frivillige?)*
- Opdelingen i det fysiske rum *(disken opdeler brugere og personale)*
- At holde sig bag disken *(hvad er et rigtig stykke arbejde? (snakke med brugere eller vaske op?))*
- Favorisering af nogle bestemte brugere *(udflugter for udvalgte brugere (fx juleaften, biograf, museer))*

Kaos og orden

- Hvordan defineres det hos hhv. brugere og personale?
- Personalets oplevelse af kaos når der er udskiftning i brugergruppen

Den institutionelle ramme

(hvordan er KK organiseret, hvem er deres målgruppe)

- Afhængighed af individer og personlige strategier hos personalet
(hvor meget dikterer ledelsen og hvad synes Varmestuen selv er hensigtsmæssigt, eksempel med forslag om centralt modtagelsescenter)
- "Open doors centre" *(det overordnede princip om at stedet skal kunne rumme alle, personalets forhold til hvem der skal være målgruppen)*

Skiftet i brugergruppe

- Forandringer den nye brugergruppe har skabt i varmetuen *(mindre nærhed/kontakt, mere serviceorienteret, sproglige barrierer, andre behov og krav, andre muligheder, mere støj)*
- Krav om nye kompetencer blandt personalet *(at man skal kunne nogle andre ting ift. brugerne – hvordan tackler personalet det?)*
- Det svære i skiftet *(for personale og gamle brugere, eksempler fra personale interviews og faste danske brugeres irritation over forandringen)*
- Kommunikations problemer – sproglige barrierer *(beskrivelser fra interviews og eksempler fra observationer)*

Mediernes indflydelse

(Medieopmærksomheden på emnet i perioden for vores observationer.

Indflydelse som medieopmærksomheden har på hverdagen i varmetuen (rytmen i varmetuen ændres, alt efter hvad (medierne siger) der sker ude i virkeligheden)

Hjælp

- Definitionen af hjælp *(brugernes beskrivelser af den hjælp de får, personalets oplevelse af hvad hjælp er)*
- Forskel mellem hjælp til nye og gamle brugere *(beskrivelser af de forskellige typer af hjælp og forandring, personalets faglige baggrund vs. akut mere praktisk, servicerende arbejde)*

- Opgivenhed vs. hjælp alligevel (*personalets opgiveness ift. at hjælpe de udenlandske brugere vs. det at de faktisk i nogle tilfælde går ind og hjælper på den "gamle" måde*)

Gensidig afhængighed og behov for anderkendelse

- Gensidigt behov for anerkendelse mellem brugere og medarbejdere
- At indrette sig efter hinanden (*personalet indretter sig efter brugernes behov, brugerne indretter sig efter varmestuens regler, hvordan ved brugerne hvornår der er mad?*)
- Empowerment (*har brugerne brug for styring af personalet fremfor brugerstyring? Eksempler på når brugerne selv skal tage styring, så går det galt*)

Personalets forventninger til brugernes opførsel

(personalets forestillinger om "normal" opførsel, anerkendelse, respekt, taknemmelighed, ikke overtræde grænser, brugerne skal rettes til så deres opførsel passer til varmestuens normregler)

Territoriel magt

(tegn på territoriel magt – både gennem den fysiske organisering (fx disk) og personalets demonstration af hvem der bestemmer i varmestuen)

Grupper og fællesskaber

- Opdeling af grupper og magtkampe (*opdeling af grupper blandt brugerne og magtkampe herimellem*)
- Fællesskab (*at være eller ikke at være en del af gruppen, at føle sig være velkommen (eller ej), tilhørsforhold til varmestuen afhængig af fællesskaber*)
- Forsøg på positiv kontakt mellem grupper (*direkte eksempler på forsøg på kommunikation ml. brugere fra forskellige "grupper"*)

- Det fælles tredje (fx håndbold og julepynt, at man mødes omkring aktiviteter på tværs af grupper, udfordrer opdeling af grupper, føle sig som ligemænd, få lov at være mennesker igen)
- "De andre"
(Behov for at distancere sig fra "de andre", stolthed, typefortællinger omkring hvem de andre er)

Diskrimination

- Diskrimination:
 - Historier om negativt møde med systemet (læge, politi, episode fra En Varm Seng)
 - Under-/overmennesker (oplevelser med hierarkier, kategorisering som mindre værdig)
- Fordomme
(brugernes fortællinger om oplevelser med at blive set ned på pga. fordomme omkring en gruppe (typehistorier) (fx potentielle arbejdsgivere eller mødet med folk på gaden), hvordan oplever brugerne at blive diskrimineret på baggrund af folks fordomme? Hvordan forholder de sig til fordommene?)
- Eksklusion
(oplevelser med at blive ekskluderet på grund af etnicitet, oplevelsen af Danmark som et lukket land, eksklusion gennem den danske lovgivning og den generelle danske situations effekt som ekskluderende)
- Racisme
(både fra udefra stående og internt mellem grupper, brugernes forhold til racisme)

Syn på arbejdets funktion

(brugernes forskellige syn på hvad arbejdet skal kunne for dem. - Hvad er motivationen for at få et arbejde? Overlevelse, identitetsskabende, integrationsfaktor, som eksklusions faktor)

Konsekvenser af manglende netværk / bagsiden af migrationen

(ensomhed, integration gennem ressourcetsvage personer, usunde miljøer)

Resumé

An increasing number of homeless poverty migrants in Denmark present politicians, social authorities, social workers and humanitarian organisations with new challenges that require new understanding to be resolved.

While the discussions on how society should respond to the challenge of the migrants are ongoing at the political level, the private social organisations and institutions are confronted with the very real and current challenge of handling the homeless migrants on a day to day basis. They have to deal with the novel challenges and dilemmas that the homeless migrants represent.

This thesis examines an encounter between the social workers of a shelter in Copenhagen and the homeless migrants who use it. The examination is substantiated through participant observations and qualitative interviews with the employees and users of the shelter. The approach is inspired by poststructuralist perspectives, which critically reflects on the categories and rationales that manifests itself and appears expected in the shelter.

The thesis focuses on the social workers' conception and management of the behaviour and needs, of the homeless migrants, which they experience to be markedly different from those of the earlier dominating group of mainly Danish users. The homeless migrants' behaviour is contrary to the social workers' expectations and conception of "the *good user*". The social workers' management of this *differentness* results in attempts to lead and discipline the deviant foreign users towards the norm and acquire a more acceptable behaviour in the shelter.

The social workers have been accustomed to a form of work with a social dimension of personal contact with the individual user. The employees do not experience this dimension present to the same extent in the work with the new group of foreign users. Instead, they express frustration about a new servicing function, which they feel is forced onto them in the work with the foreign users. It is the social workers' experience that these users require a basic help for food and clothes. This thesis explores the workers' handling of the new situation and their difficulties rendering what they would identify as a meaningful help under the shifting conditions.

The social workers' frustration reflects a dominating discourse in social work in general. In this discourse, help has a specific meaning: creating development and change in the life of the individual user. The migrants are not enrolled in this discourse, as they do not fit into its logics.