

# Velkommen ind i varmen?

En undersøgelse af Hovedstadens  
natvarmestuer/natcafeer

Speciale af:

Rosa Scheel Guldborg

Sociologisk Institut ved Københavns Universitet

Januar 2011

Vejleder: Margaretha Järvinen

# Indholdsfortegnelse

1.0 Indledning.....	4
1.1 Opgavens struktur.....	7
2.0 Definition af hjemløse.....	8
3.0 De ”potentielle” brugere – et kvantitativt overblik.....	11
4.0 Eksisterende viden om natvarmestuer.....	12
4.1 Historisk rids.....	12
4.2 'Kært' barn har mange navne.....	13
4.3 Evalueringer og beskrivelser af natvarmestuer.....	14
5.0 Institutionelle identiteter.....	17
5.1 At bearbejde unikke mennesker til klienter.....	18
5.2 Personalets forhold til kategoriseringen af klienter.....	19
5.3 Institutionens regler.....	21
5.4 Personalets arbejdsmetoder og klienternes tilpasningsstrategier.....	22
5.5 Brug af det teoretiske perspektiv .....	24
6.0 Metodisk tilgang til undersøgelsen.....	25
6.1 Videnskabsteoretisk udgangspunkt.....	25
6.2 Udvalgsmetoder.....	26
6.3 Empiriens tilblivelse.....	26
6.3.1 Empirien.....	27
6.3.2 Forhåndsviden.....	28
6.3.3 Adgang til feltet og udfordringer ved at interviewe informanterne.....	29
6.3.4 To følsomme emner.....	30
6.4 Transskribering og anonymitet.....	30
6.5 Analysestrategi.....	31
6.6 Validitet og reliabilitet.....	31
7.0 ANALYSE.....	33
7.1 Natvarmestuerne.....	33
7.1.1 Præsentation af natvarmestuerne.....	34
7.1.2 Åbningstider.....	34
7.1.3 Faciliteter og indretning af natvarmestuerne.....	35
7.1.4 Sikkerhedsforanstaltninger.....	35
7.1.5 Personalets arbejdsopgave.....	36
7.2 Natvarmestuerne organisatoriske forankring og finansiering.....	37
7.2.1 Selvstændige institutioner eller del af det offentlige system?.....	37
7.3 Personale og rekruttering.....	39
7.4 Karakterisering af brugerne.....	40
7.4.1 Gade-hjemløse, funktionelt hjemløse og ensomme sjæle.....	40
7.4.2 ”Voldelige, flove og kaotiske menneskekendere”, der udnytter og stjæler.....	41
7.4.3 Alder.....	42
7.4.4 Køn.....	42
7.4.5 Brugernes (multiple) problemer.....	45
7.4.6 Hierarkier i og udenfor natvarmestuerne.....	48
7.4.7 Ludomaner.....	50
7.4.8 Opsummering af personalets klientkategorisering.....	51
7.5 Formelle og uformelle regler.....	52
7.5.1 Regler fra institutionens omverden.....	52
7.5.2 Du skal være dansker - men du kan også være anonym.....	53
7.5.3 Du må ikke drikke, ”fikse” eller tage andre stoffer (når nogen ser det).....	55

7.5.4 Du skal være menneske.....	59
7.5.5 En tendens i forhold til officielle regler.....	60
7.5.5 Tal pænt, opfør dig ordentligt!.....	60
7.5.7 Opsummering af natvarmestuerne regler.....	61
7.6 Institutionens primære mål og personalets arbejdsmetoder.....	63
7.6.1 "Velkomsten".....	63
7.6.2 At hjælpe videre, uden bevillingskompetence, om natten.....	64
7.6.3 Motivationsarbejde rettet mod institutionens løsningsmodeller.....	65
7.6.4 De unge.....	68
7.6.5 Konflikt håndtering og karantæner.....	69
7.6.5.1 Sanktioner som manifestation af magtforskelle.....	71
7.6.5.2 Bearbejdning af brugere gennem karantæner.....	72
7.6.6 Opsummering af personalets arbejdsmetoder.....	73
7.7 Barrierer i form af omkostninger.....	75
7.7.1 Uro som betingelse i natvarmestuerne.....	75
7.7.2 At være blandt andre mennesker.....	76
7.7.3 Begrænset antal sovepladser.....	77
7.7.4 Opsummering af omkostninger.....	78
8.0 Diskussion.....	79
9.0 Konklusion.....	84
10.0 Perspektivering.....	86
11.0 Abstract.....	88
12.0 Litteratur.....	90

## Bilag:

Bilag 1: Operationalisering

Bilag 2: Interviewguide

Bilag 3: Stemningsrapport. Natvarmestue 1

Bilag 4: Stemningsrapport. Natvarmestue 2

Bilag 5: Stemningsrapport. Natvarmestue 3

Bilag 6: Transskriberingsstrategi

Bilag 7: Transskription interview 1. Kim.

Bilag 8: Transskription interview 2. Tine og Mona.

Bilag 9: Transskription interview 3. Eva.

Bilag 10: Transskription interview 4. Ulla og Lars.

Bilag 11: Transskription interview 5. Ida.

Bilag 12: Transskription interview 6. Iben.

Bilag 13: Transskription interview 7. Ask.

Bilag 14: Tematisering

Bilagene forligger i separat bilagsdel, idet der grundet empiriens karakter og er nedsat en fortrolighedsklausul på datamaterialet som undersøgelsen er baseret på. Specialets bilagsmateriale vil kun være tilgængelig for censor og eksaminator i forbindelse med bedømmelsen af specialet.

## 1.0 Indledning

I 2010 startede det kolde vintervejr allerede i november. Med vinteren tog landsdækkende medier, som Politiken igen fat i spørgsmålet om, hvordan vi behandler nogle af de mennesker, der anses for at være blandt de mest udsatte i vores samfund - de hjemløse<sup>1</sup>. Hvad kan og skal vi gøre for disse mennesker, der ikke har noget sted at bo og som risikerer deres eget liv og lemmer ved at overnatte udenfor i det kolde vintervejr?

Et kort faktisk svar ville være, at den enkelte kommune gennem den sociale lovgivning er forpligtet til at tilbyde alle danske borgere husly. For at opfylde denne forpligtigelse har flere kommuner etableret forskellige botilbud for hjemløse, herunder såkaldte natvarmestuer/natcafeer. Her er alle mennesker principielt velkomne til at træde ind direkte fra gaden og få gratis husly og basal hjælp.

Natvarmestuerne er således det simpleste overnatningstilbud som det danske samfund tilbyder mennesker, der ikke har tag over hovedet – eller som ikke magter at være i deres bolig. Det er et så kaldt "lavgæstetilbud", hvor alle danskere er velkomne, og hvor man ikke skal betale noget for at opholde sig i nattetimerne (Benjaminsen 2009:20). Den første af de nu eksisterende natvarmestuer, hvor alle mennesker principielt er velkomne åbnede i Storkøbenhavn i 1995<sup>2</sup>. Siden er antallet af natvarmestuer steget i takt med, at frivillige organisationer og kommunale institutioner har åbnet permanente natvarmestuer og vinteråbne nødhøbberger.

Man ved dog ikke særlig meget om, hvordan natvarmestuerne fungerer, eller hvem der bruger dem. Dog tyder Lars Benjaminsens (2009) seneste kortlægning af hjemløshed i Danmark på, at omtrent ti procent af alle hjemløse udelukkende sover på gaden, og at et større antal af de hjemløse, der lever på gaden, kun bruger natvarmestuer nogle af ugens dage. Mange hjemløse bruger dermed ikke de eksisterende overnatningstilbud for hjemløse – end ikke natvarmestuerne, der udgør det laveste og mest uforpligtende tilbud. Men hvorfor bruger disse såkaldte "gadesovere" ikke natvarmestuerne i stedet for at sove under den åbne himmel eller i en trappeopgang?

---

<sup>1</sup> En søgning i Infomedia den 18 december 2010 viste, at godt og vel 51 procent af alle artikler om hjemløshed fra de sidste tre måneder er publiceret indenfor de sidste 30 dage.

<sup>2</sup> "Himmelekspressen", som er et gratis nødhøbber for mænd, har dog eksisteret siden 1952, og "Reden", der er et værested for prostituerede kvinder, åbnede i 1983. Med de klart afgrænsede og kønsbestemt brugergrupper, er disse tilbud dog ikke i fokus i denne undersøgelse, hvor fokus ligger på de natvarmestuer, der principielt er åbne for alle ([redenkoebenhavn.dk; apostelkirken.dk](http://redenkoebenhavn.dk;apostelkirken.dk)).

Konstateringen af at der eksisterer hjemløse, som ikke benytter disse overnatningstilbud, som siden 2007 også er statistisk dokumenteret gennem Benjaminsens (2007; 2009) undersøgelser, har medført at organisationen "projekt UDENFOR"<sup>3</sup> har ønsket at få undersøgt om der kan være forhold ved natvarmestuerne, der gør, at disse ikke kan rumme hele den sammensatte gruppe af hjemløse, som organisationerne ønsker at hjælpe.

Jeg vil i nærværende undersøgelse derfor fokusere på natvarmestuerne som institution. I gennem en strukturalistisk-interaktionistisk tilgang, vil jeg afdække problemer og paradokser i det arbejde, som natvarmestuerne ønsker at udføre. De paradokser jeg i det følgende afdækker kan nemlig medføre, at nogle af natvarmestuerens "potentielle" "målgruppe" af brugere får bedre adgang til natvarmestuerne end andre personer, der også kunne have gavn af dette natåbne tilbud.

Undersøgelsens problemformulering er således:

***Hvordan medvirker natvarmestuerne som institution til henholdsvis at inkludere og ekskludere "potentielle" brugere?***

For at afdække hvilke brugere, der har adgang til og henholdsvis udelukkes fra natvarmestuerne, vil jeg først afdække, hvilke politiske realiteter og økonomiske forhold, som ligger bag organiseringen af natvarmestuerne. Jeg vil også udforske de institutionelle regler natvarmestuerne arbejder efter. Samtidig vil jeg undersøge personalets arbejdsmetoder, samt de løsningsmuligheder institutionerne har til rådighed for at afhjælpe brugernes problemer. Den eksisterende litteratur om natvarmestuer tyder nemlig på at ovenstående forhold har indvirkning på, hvilke brugere natvarmestuerne reelt kan rumme. Ovenstående forhold hænger tæt sammen og vil derfor kun delvis kunne besvares uafhængigt af hinanden. Spørgsmålene benyttes således som analytiske fokuspunkter i analysens delafsnit og vil afslutningsvis diskuteres samlet for at danne rammen for besvarelsen af specialets problemformulering.

Undersøgelsens teoretiske forståelsesramme udgør et overvejende strukturalistisk perspektiv, der omtales som "Institutionelle identiteter". Perspektivet fokuserer på, hvordan institutioner påvirker klienterne og socialarbejderne. Det strukturalistiske præg undersøgelsen hermed får, nuanceres dog ved at inddrage en symbolsk-interaktionistiske tilgang, igennem Erving Goffmans tanker om klientkonstruktioner som en forhandling i mødet

---

<sup>3</sup> Projekt UDENFOR er en selvejende organisation, der siden den blev stiftet af Preben Brandt i 1998 har arbejdet for at forbedre forholdene for hjemløse og udstødte mennesker gennem en kombination af konkret gadeplansarbejde, undervisning og forskning i social udstødelse og hjemløshed (projektudenfor.dk).

mellem institution og klient (Järvinen og Mik-Meyer 2003:231; Goffman 1967:146). Igennem dette perspektiv vil jeg i det følgende udforske og problematisere natvarvestuernes organisering og arbejdsmetoder og fremhæve de paradoksale forhold, som natvarvestuerne står overfor i det sociale arbejde.

## **1.1 Opgavens struktur**

Specialet er opdelt i ti kapitler.

Det *første* kapitel indeholder indledning, problemafgrænsning og nærværende læsevejledning.

I det *andet* til *fjerde* kapitel definerer jeg først, hvad det vil sige at være hjemløs. Herefter diskuterer jeg, hvem de potentielle brugere af natvarmerne er, ud fra Lars Benjaminsens kvantitative kortlægning af hjemløshed i Danmark, som udgør den nyeste viden om emnet.

Den historiske udvikling af feltet opridses kort og jeg definerer, hvad for en slags tilbud, natvarmerne er. Afslutningsvis afdækker jeg den sparsomme viden om natvarmerne.

Det *femte* kapitel indeholder den teoretiske forståelsesramme, som anvendes i analysen.

Det *sjette* kapitel indeholder de metodiske overvejelser og valg, jeg har foretaget i forbindelse med undersøgelsen.

Det *syvende* kapitel indeholder specialets analyse, hvor det empiriske materiale analyseres ved hjælp af den teoretiske forståelsesramme. Her analyseres natvarmerne organisatoriske forankring, og uddannelsesbaggrunden for personalet på natvarmerne diskuteres. Yderligere undersøges det, hvordan natvarmerne personale karakteriserer brugerne, hvilke formelle og uformelle regler, der arbejdes efter, hvad natvarmerne ser som det primære mål med arbejdet, og hvilke arbejdsmetoder personalet anvender.

I kapitel *otte* til *ti* diskuterer jeg først de problematiske forhold jeg afdækker i analysen. Herefter konkluderer jeg på undersøgelsens fund, og perspektiverer den viden om natvarmer, som specialet har bidraget med.

## 2.0 Definition af hjemløse

For at forstå natvarimestuernes potentielle brugergruppe er det vigtigt at overveje, hvad det vil sige at være hjemløs. Derfor vil jeg i det følgende diskutere to forskellige måder at definere hjemløshed.

Det er kun fem år siden, at der blev fremsat et forslag til en fælles, international og målelig definition af, hvad det vil sige at være hjemløs ([Feantsa.org](http://Feantsa.org)). Det at være hjemløs, kan ses ud fra forskellige perspektiver. Når der forsøges at skabe et kvantitativt overblik over hjemløshedens omfang, bruges der ifølge Ingrid Sahlin tit en definition af hjemløshed, der er baseret på den bolig-mæssige situation. I modsætning til den kvantitative tilgang bygger andre former for definitioner af hjemløshed på en forståelse af hjemløse ud fra den enkeltes asocialitet i forhold til det øvrige samfund og/eller en afvigende livsstil præget af eksempelvis misbrug, kriminalitet og adfærdsmæssige afvigelser. Denne (kvalitative) tilgang er fremherskende i undersøgelser af hjemløse og deres liv (Sahlin 1992:95-96).

Nærværende undersøgelses fokus på de institutionelle forhold ved natvarimestuerne lægger sig op ad en definition af hjemløshed, som relaterer sig til de målgrupper, som natvarimestuerne ifølge servicelovens §110 har til formål at hjælpe. Natvarimestuernes målgruppe defineres her som: *"personer med særlige sociale problemer, som ikke har eller ikke kan opholde sig i egen bolig, og som har behov for botilbud og for tilbud om aktiverende støtte, omsorg og efterfølgende hjælp"* ([retsinformation.dk](http://retsinformation.dk), Serviceloven §110).

Således udgør serviceloven en bred definition, som ikke kun definerer målgruppen ud fra om personen reelt står uden bolig, da der også fokuseres på sociale aspekter som individet kan have brug for hjælp til. Herved fokuseres der primært på de afvigende træk som grundlag for inklusion i tilbuddets målgruppe.

For at forstå omfanget af mennesker som natvarimestuerne officielt har til formål at servicere, er det nødvendigt at se på de kvantitative kortlægninger af omfanget af hjemløshed, der er foretaget i Danmark. Undersøgelserne er foretaget af Det nationale forskningscenter for velfærd (herefter SFI) i uge 6, i 2007 og 2009. SFI benytter sig af en definition af hjemløshed, der fokuserer på den bolig-mæssige situation. Definitionen er udformet med udgangspunkt i den internationale paraplyorganisation FEANTSA<sup>4</sup> for non-profit organisation i Europa, der

---

<sup>4</sup> The European Federation of National Organisations Working with the Homeless ([Feantsa2.org](http://Feantsa2.org)). FEANTSA's definition, "European typology of homelessness and housing exclusion" (herefter ETHOS), inkluderer tre domæner af en bolig-mæssig eksklusion. Det at være hjemløs defineres således både ud fra en rent fysisk dimension, hvor personen ikke har mulighed for at sove indendørs; en juridisk dimension, hvor personen ikke har de juridiske rettigheder til boligen – eksempelvis i form af en lejekontrakt; og endelig en social dimension, hvor det sociale liv kan være henvist til steder udenfor hjemmet (Benjaminen 2009:14,17-22). Således dækker ETHOS-definitionen en bred gruppe af forskellige bolig-mæssige situationer.



har til formål at hjælpe hjemløse ([Feantsa2.org](http://Feantsa2.org)).<sup>5</sup>

Undersøgelserne inddrager både mennesker, der ikke har et sted at sove den følgende nat, men også mennesker, der ikke har et "hjem" i den forstand, at deres boligsituation er usikker (Sahlin 1992:96).

I en operationel kategorisering af forskellige hjemløsesituationer opdeler Lars Benjaminsen (2009:20) hjemløse i 9 forskellige kategorier alt efter den hjemløses boligsituation:

<b>Tabel 1: Kategorisering af hjemløshedssituation</b>	
<b>Kategori:</b>	<b>Situation:</b>
<b>1</b>	Overnatter på gaden i trappeopgang, i et skur eller lignende
<b>2</b>	Overnatter på natvarmestue/værested med nødovertatning
<b>3</b>	Overnatter på akut/midlertidig botilbud, som herberger og forsorgshjem
<b>4</b>	Opholder sig på hotel, vandrehjem eller lignende pga. hjemløshed
<b>5</b>	Bor midlertidigt og uden kontrakt hos venner/bekendte eller familie
<b>6</b>	Bor i midlertidig udslningsbolig eller lignende uden permanent kontrakt
<b>7</b>	Afsoner under kriminalforsorgen, skal løslades inden for 1 måned og mangler en boligløsning
<b>8</b>	Opholder sig på hospital/behandlingstilbud, skal udskrives inden for 1 måned og mangler boligløsning
<b>9</b>	Andet

Benjaminsens undersøgelse beskæftiger sig herved med mennesker i meget forskellige situationer. Natvarmestuens potentielle brugere kan findes i alle ovennævnte kategorier, fordi den enkeltes boligsituation hurtigt kan forandres. Undersøgelsen fra SFI viser, at der er en del overlap mellem, hvilke tilbud hjemløse bruger. Den samme person kan således både overnatte på herberg, natvarmestue, hos venner/familie og på gaden i løbet af en uge (Benjaminsen 2009:14,17-22,32).

Det er dog primært de mennesker, der af SFI placeres i kategori et og to - 'personer der overnatter på gaden, i trappeopgang, i et skur eller lignende' og 'personer, der overnatter på

---

<sup>5</sup> Med en tilpasning til danske forhold, definerer Lars Benjaminsen hjemløshed som at: "Som hjemløs regnes personer, som ikke disponerer over egen (ejet eller lejet) bolig eller værelse, men som er henvist til midlertidige boalternativer, eller som bor midlertidigt og uden kontrakt hos slægtninge, venner eller bekendte. Som hjemløse regnes også personer uden opholdssted den kommende nat." (Benjaminsen 2009:19). Herved ligner Benjaminsens definition servicelovens bestemmelser for målgruppen for kommunale bo-tilbud, omend servicelovens bestemmelser er noget bredere og også lægger vægt på den enkeltes sociale problemer.

natvarmestuer/væresteder med nødovernatning' - som udgør den største del af natvarmestuernes brugere. Ud fra denne betragtning vil der i det følgende gives et overblik over de mennesker der befinder sig i disse to grupper.

### 3.0 De ”potentielle” brugere – et kvantitativt overblik

SFI's seneste undersøgelse fra 2009 konkluderer, at der *som minimum* er 5000 hjemløse i Danmark<sup>6</sup>. Samtidig skønnes det, at 11-13.000 personer hvert år berøres af hjemløshed i Danmark, og cirka halvdelen af de hjemløse befinder sig i hovedstadsområdet (Benjaminsen 2009:29-30,46).

I den undersøgte uge har 355 personer sovet på en natvarmestue. Samtidig har 506 (ca. 10 pct. af alle hjemløse) primært sovet på gaden, hvoraf 4,4 pct. af de registrerede hjemløse har sovet på gaden alle nætter i undersøgelsesugen. I København er der tale om 174 ”gadesovere”, hvoraf 75 også har benyttet natvarmestuer og/eller herberger. Herved er der i København 84 personer som udelukkende har sovet på gaden den undersøgte uge, hvilket er interessant, set i lyset af, at der i Storkøbenhavn er flere natvarmestuer, hvis tilbud principielt er åben for alle med opholdstilladelse i Danmark (Benjaminsen 2009:32,58; Velfærdsministeriet og KL 2008).

Undersøgelsen viser, at der blandt natvarmestuerne brugere er en stor andel, der har været hjemløse i længere tid. Således har 42 pct. af brugerne af natvarmestuer været hjemløse i over 2 år. Til sammenligning er der 37 pct. af gadesoverne, der har været hjemløse i over 2 år. Det viser sig, at 80 pct. af gadesoverne og 82 pct. af brugerne af natvarmestuer har mindst en form for misbrug<sup>7</sup>. Antallet af misbrugere er derved 10 pct. højere blandt gadesovere og brugere af natvarmestuerne end for personer i andre former for hjemløshedssituationer.

Det er primært mænd, der sover på gaden og på natvarmestuerne. I gennemsnit er 22 pct. af alle hjemløse kvinder. Andelen af kvinder, der sover på gaden, udgør kun 14 pct. af den samlede gruppe af gadesovere. Andelen af kvinder, der benytter natvarmestuerne er noget højere, da 17 pct. af natvarmestuerne brugere er kvinder (Benjaminsen 2009:11,37,68,83). Tallene fra SFI tyder dog på, at kvinderne i større grad finder alternativer til at sove på gaden eller i natvarmestuerne. Denne underrepræsentation af kvindelige hjemløse, der sover på gaden og i natvarmestuer diskuteres nærmere i specialets analyse.

---

<sup>6</sup> Der lægges i undersøgelsen stor vægt på, at der er tale om et minimumstal, idet den brugte metode til at opgøre antallet af hjemløse er at registrere hjemløse i de institutioner og organisationer, som har kontakt og kendskab til de hjemløse, og undersøgelsen har karakter af et ”øjebliksbillede”. Herved kan der både forekomme ”dobbeltgængere”, som det ikke er lykket at sortere fra, samt der kan være hjemløse som der ikke er kendskab til i nogle af de organisationer, som har deltaget i undersøgelsen. Yderligere er der nogle organisationer, som ikke har deltaget i undersøgelsen bl.a. grundet ressourceproblemer i den pågældende uge (Benjaminsen 2009:28-30,33).

<sup>7</sup> Misbruget kan både bestå af alkohol, narkotiske stoffer og/eller medicin.

## 4.0 Eksisterende viden om natvarmestuer

Det meste af den forskning, der er foretaget om hjemløses boligsituation fokuserer på herberger, forsorgshjem og krisecentre, der ligesom hoveddelen af natvarmestuerne er institutioner der finansieres via serviceloven. Lars Benjaminsens (2009:32,58) kortlægning viser dog, at der er nogle personer, der ikke bruger disse institutioner, men i stedet sover på gaden eller i byens natvarmestuer. Derfor er det vigtigt ikke kun at fokusere på herberger i hjemløseforskningen, men også at stille skarpt på natvarmestuerne. I det følgende vil jeg derfor opridse natvarmestuernes historik, definere hvad en natvarmestue er for et tilbud samt redegøre for nogle hovedtræk i den eksisterende viden.

### 4.1 Historisk rids

Den første natvarmestue for begge køn åbnedes af Kirkens Korshær i Århus i 1990. Siden da har organisationen åbnet natvarmestuer i flere større danske byer<sup>8</sup>. I Storkøbenhavn er der åbnet i alt 6 permanente natvarmestuer i perioden 1995–2009, hvor hovedparten har tilknytning til større kristne hjælpeorganisationer<sup>9</sup>. Natvarmestuerne er således et relativt nyt tiltag, der har eksisteret i 20 år, i modsætning til herberger, som har eksisteret i over 100 år<sup>10</sup> (Engelhard et. al. 2001:4; Christensen og Nielsen 1998:3; Hansen og Malmgren 2005:5; mh\_historie.dk).<sup>11</sup>

Det fokus der indtil for nylig har været på at etablere herberger udspringer af tanken om at skabe vedvarende botilbud for hjemløse. Herbergerne udgør et botilbud, hvor den enkelte bliver indskrevet og har en fast soveplads<sup>12</sup>. Personerne, der bor på herberger, skal til forskel fra natvarmestuer, betale for at bo på herberget (Sørensen 2010:37-39; Hansen og Malmgren

---

<sup>8</sup> Eksempelvis har der eksisteret permanente natvarmestuer i Odense siden 1997 og i Aalborg siden 1995 (Christensen og Nielsen 1998:3).

<sup>9</sup> Henholdsvis Kirkens Korshær, Missionen blandt Hjemløse og KFUK.

<sup>10</sup> Eksempelvis holdt Herberget Mændenes hjem 100 års jubilæum i 2010 og Herberget Tre Egede i Århus har nu eksisteret i godt 104 år (mh\_historie.dk; TreEgede.dk).

<sup>11</sup> I forhold til etableringen af natvarmestuer, mener Bjarne Lenau Henriksen, at nutidens natvarmestuer kan ses som en form for "retro-projekt", hvis aner ligger i tråd med primitive nødherberger som Kirkens Korshær forestod både i Korshærssalen i Bethesda i 1920'ernes og 1940'ernes nødherberger på Amagerfælled og Bellahøj (Sørensen 2010:10-20,76). Nødherbergerne blev dog med tiden erstattet af herberger, som dominerende tilbud til hjemløse.

Samtidig med at kristne organisationers oprettede tilbud for hjemløse, etablerede Københavns Kommune først en arbejdsantalt ved Pustevig, og efter at denne nedbrændte i 1807, arbejdsanstalten "Ladegaarden" (Københavns Tvangs- og Arbejdsanstalt"). En mere tidssvarende arbejdsanstalt opførtes dog i starten af den 20. århundrede. Således stod "Arbejdsantalt Sundholmen" klar i 1908. Her blev både hjemløse, kriminelle, prostituerede og psykisk syge interneret. Dermed blev disse "afvigende" personer isoleret fra det øvrige samfund og sat i tvangsarbejde. Sundholmen blev i 1960 omdannet til et forsorgshjem, der havde karakter af en totalinstitution. I 2000 blev Sundholm dog delt i tre mere åbne institutioner; et botilbud, et herberg samt et aktivitetscenter med natcafe (acsu.dk/historie; Sundbylokalhistorie.dk). Således har dette "rent" kommunale tilbud nu for første gang også etableret et natåbent basalt tilbud for hjemløse.

<sup>12</sup> Sovepladsen er enten et værelse som de selv kan råde over, eller et de deler med andre beboere. Dette varierer dog på herbergerne. Tendensen har dog været mod, at herbergerne er gået fra fler-personers rum, til enkeltværelser (Sørensen 2010:8).

2005:64)<sup>13</sup>.

I en anerkendelse af at herbergerne ikke altid kan dække behovet for husly, er der gennem natvarmestuerne ifølge Søren P. Sørensen (2010:72-76) skabt et fast tilbud til de brugere, som grundet pladsmangel ikke kan få plads på et herberg. Nutidens natvarmestuer er mere end en tilbagevendende 1920-40'ernes 'nødherberger', hvorfor jeg i det følgende vil indkredse hvad en natvarmestue er.

## 4.2 '*Kært' barn har mange navne*

Natvarmestuerne er principielt et åbent tilbud, således at alle - med opholdstilladelse i Danmark - er velkomne. Brugere er anonyme, når de kommer i natvarmestuerne og behøver kun at oplyse deres identitet, hvis de ønsker hjælp til konkrete problemer, som inddrager kommunen eller lignende. Natvarmestuerne får ofte økonomisk tilskud til driften, hyppigst gennem servicelovens §110, men også gennem offentlige puljemidler (Sørensen 2010:75; Christensen og Nielsen 1998:3; Hansen og Malmgren 2005:59; Kristelig dagblad, 29.12.07:3; Velfærdsministeriet og KL 2008:1-2; kkherberg.dk; lærkehøj.dk; sundholm.dk; lærkehøjpejece.dk; mændenes hjem.dk; kirkenskorshær.dk; hillerødgade.dk).

Tilbuddet er tænkt som et primitivt nødtilbud, som brugerne kan benytte midlertidigt, hvorfor det også beskrives som et *lavtærskeltilbud*. Omsorgen der tilbydes her defineres af Bjørn Christensen og John M. Nielsen (1998:15) som: social kontakt i form af fællesskab, samvær og samtaler, nødovernatning og hjælp i form af opfølgning/viderevisitation. Natvarmestuerne tilbyder basale materielle ydelser i form af: husly fra vind og vejr, mad, bad, tøjvask og spartanske sovemuligheder (Engelhardt et. al. 2001:5; Christensen og Nielsen 1998:15,34-35). Ud fra denne beskrivelse definerer jeg en natvarmestue som:

***Et nat-åbent, gratis og anonymt tilbud, hvor den enkelte tilbydes basal omsorg af materiel og social karakter.***

Jeg samler i definitionen af en natvarmestue en række tilbud, der grundlæggende tilbyder de samme ydelser. Jeg sidestiller således tilbud med betegnelserne nat-tjeneste<sup>14</sup>, natcafeer og natvarmestuer, da tilbuddene grundlæggende har samme formål og indhold, og jeg vil fremover bruge termerne sideløbende. Ydermere kan nutidige "nødherberger" også sidestilles med natvarmestuer, når tilbuddet er i overensstemmelse med ovenstående definition af natvarmestuer. Nødherberger *indeholder* dog ikke altid det sociale omsorgselement i form af hjælp til viderevisitation som natvarmestuerne tilbyder, men kan fortsat tilbyde social

---

<sup>13</sup> Mændenes hjem tager i 2010 således henholdsvis 59 kr. per nat for et dobbeltværelse, og 90 kr. per nat for et enkeltværelse (mh.dk).

<sup>14</sup> Det natåbne tilbud i Århus betegnes som en nat-tjeneste, men tilbyder ifølge Christensen og Nielsen (1998:15) de samme ydelser som Kirkens Korshærs natvarmestuer.

omsorg i form af fællesskab, samvær og samtale (Sørensen 2010:8; Nyfos et. al. 2009:22)<sup>15</sup>.

### **4.3 Evalueringer og beskrivelser af natvarmestuer**

Hovedvægten af foreliggende undersøgelser og beskrivelser af natvarmestuer stammer fra information om Kirkens Korshærs tilbud. Der eksisterer tre offentligt tilgængelige evalueringer, en rapport og en bog, der omhandler natvarmestuer. Herudover udspringer mit forhåndskendskab til feltet fra natvarmestuernes hjemmesider.

De eksisterende evalueringer<sup>16</sup> har som formål at vurdere, om natvarmestuerne og eventuelt tilknyttede herberger lever op til de målsætninger, som er betingelserne for de puljemidler, de er blevet tildelt. (Hansen og Malmgren 2005:6; Engelhardt et. al. 2001:2-3; Christensen og Nielsen 1998:5-8,29). De skriftlige evalueringer kan i en konstruktivistisk-interaktionistisk forståelsesramme derfor ses som foretaget med den hensigt at vurdere, påvirke og legitimere natvarmestuernes fortsatte eksistens (Mik-Meyer 2005:199-200).

Evalueringerne beskriver hver især natvarmestuernes aktuelle brugergruppe, og de henviser til en opdeling af brugerne i forhold til besøgs mønster, som Christensen og Nielsen (1998:34) beskriver som:

- *Faste* brugere, der benytter tilbuddet mere end tre måneder.
- *Transitter*, der kun bruger tilbuddet i få nætter og ikke vender tilbage.
- *Normader*, hvis besøgs mønster er, at de kommer i korte perioder, men vender tilbage gentagende gange.
- *Nattevandrere*, der ofte har egen bolig, men ikke magter at være alene om natten.

Nattevandrerne kommer og går oftest mange gange i løbet af natten. Nattevandrere kan sidestilles med de mennesker Benjaminsen (2009:90-93) betegner som "Funktionelt hjemløse".

Undersøgelserne beskriver natvarmestuernes brugere som oftest værende mænd mellem 20 og 60 år. Det er oftest boligløse brugere, der benytter muligheden for nødovernatning. Brugere har tit misbrug af en eller flere former for rusmidler og/eller er psykisk syge. Natvarmestuernes brugergruppe forandres over tid, hvorfor evalueringernes karakterisering af natvarmestuernes brugergrupper må betegnes som øjebliksbilleder.

---

<sup>15</sup> Overlappet mellem natcafe og nødherberger, ses tydeligt i beskrivelsen af natcafeen Stengade 40, der ifølge forfatterne kan betegnes ved at: "*Natcaféen fungerer som nødherberg*" (Nyfos et. al. 2009:22).

<sup>16</sup> De tidligere udførte evalueringer af natvarmestuer beskriver tilbuddene på henholdsvis KFUK's selvejende institution Lærkehøj i Frederiksberg kommune i 2005, Kirkens Korshærs natvarmestue i Stengade 40 i 2001 og en samlet evaluering af alle Kirkens Korshærs natvarmestuer i Danmark i 1997-1998 (Engelhardt et. al. 2001:3; Christensen og Nielsen 1998:15; Hansen og Malmgren 2005:5-6).

Fællestræk ved brugerne er, at det er personer, der har svært ved at opretholde en struktur i hverdagen, og som er personer med multiple og massive sociale problemer.

Natvarmestuernes faste brugere anses således af Finn Kenneth Hansen og Marianne Malmgren (2005:64) som meget udsatte brugere, der ikke kan tilpasse sig herbergernes fastere rammer. Derfor fremhæves det, at herberger sjældent ses som et alternativ for brugerne (Engelhardt et. al. 2001:4,7-8,12; Hansen og Malmgren 2005:61-66; Christensen og Nielsen 1998:33-39,46; Nyfos et. al. 2009:27). Christensen og Nielsen (1998:46) påpeger, at det kan være problematisk for natvarmestuerne at skulle rumme mange forskellige brugere. Specielt stofmisbrugerens adfærd og fokus på umiddelbar behovstilfredsstillelse kan skabe et miljø i natvarmestuerne, der kan afskrække andre brugere fra at benytte tilbuddet, hvorved nogle brugeres adfærd i praksis ekskluderer andre brugere.

Alle natvarmestuer opstiller dog nogle adfærdsregler for brugerne. Der er der nogle få regler, der går igen på alle natvarmestuerne:

- brugerne må hverken udøve eller fremsætte trusler om vold.
- brugerne må heller ikke indtage og handle med rusmidler.

I forhold til den mere langsigtede hjælp til at forandre brugernes situation fremhæver evalueringerne, at personalet gerne hjælper brugeren med at skabe forandring i deres situation. Det er dog brugeren selv, der skal tage initiativ og ytre ønske om at ville forandre deres situation. Natvarmestuernes relationsarbejde er bygget op om værdighed og respekt for den enkelte, og at møde brugeren, hvor de er og ud fra brugerens eget ønske at indgå i en dialog med personalet. Kirkens korshær betegner derfor også natvarmestuerne som en "*Behandlings fri zone*" (Christensen og Nielsen 1998:41,43). Her fokuseres der på at undgå stigmatisering og Hansen og Malmgren (2005:68) påpeger, at der lægges vægt på at brugere af natvarmestuen ikke skal føle sig som "klienter". Derfor kaldes de besøgende i natvarmestuerne i stedet konsekvent for "brugere" (Engelhardt et. al. 2001:7,9; Hansen og Malmgren 2005:13,68; Christensen og Nielsen 1998:16; Nyfos et. al. 2009:9,12,14,29). Men samtidig med, at der lægges vægt på at kontaktgraden og formen for kontakt er op til den enkelte bruger, så vurderer Christensen og Nielsens (1998:10) i deres undersøgelse, at natvarmestuen ikke kun må benyttes som et overnatningssted. Hvis dette sker, vil medarbejderne intervenere. Evalueringerne tyder her på, at medarbejdernes praksis ikke altid er i overensstemmelse med idealet om at møde brugeren, hvor de er.

Den eksisterende viden om natvarmestuerne tyder på, at der kan være modsætninger og problematiske forhold ved natvarmestuernes mål for tilbuddet. Samtidig viser gennemgangen af den eksisterende viden, at ingen af de kendte evalueringer har undersøgt, hvordan

natvarmestuernes organisering og personalets arbejdsmetoder former tilbuddet og dermed former grænser for tilbuddets rummelighed. Nærværende undersøgelse bidrager til at udfylde en del af dette "videns-hul", ved at undersøge, hvordan natvarmestuerne som institution inkluderer og ekskluderer potentielle brugere. Udover ovenstående viden om feltet, benyttes en teoretisk forståelsesramme som tager udgangspunkt i, hvordan institutioner skaber klienter. Dette perspektiv beskrives i det følgende afsnit.



## 5.0 Institutionelle identiteter

Specialets teoretiske tilgang til spørgsmålet om, hvem der reelt har mulighed for at benytte natvar mestuerne, tager udgangspunkt i det perspektiv, der omtales som "Institutionelle identiteter".

Ifølge Margaretha Järvinen og Nanna Mik-Meyer, er institutionelle identiteter, "*et bestemt forskningsperspektiv, der belyser, hvordan institutioner skaber og påvirker problemidentiteter*" (Järvinen og Mik-Meyer 2003:11). Forskningsperspektivet sigter efter at forstå og forklare, hvordan samfundets offentlige og semi-offentlige<sup>17</sup> velfærdsinstitutioner, der servicerer samfundets borgere med forskellige former for ydelser, omsætter menneskers problemer til et systemsprog. Herved skaber institutionerne "klienter". Klientbegrebet bruges her, som betegnelse for de mennesker, hvis problemer institutionen har til opgave at afhjælpe. Betegnelsen "klient" er dog efterhånden ofte erstattet med andre sproglige termer – der menes at være mindre stemplende – som, "patient" eller "bruger" (Järvinen og Mik-Meyer 2003:10-11; Prottas 1979:2,4).

Ifølge Järvinen og Mik-Meyer er en institution nødt til at afgrænse menneskets problem i forhold til, hvad institutionen kan hjælpe personen med. Institutioner kan ikke håndtere alle individuelle træk, mennesker består af, og må således "afklare" (bearbejde) mennesket. Herved forenkles, standardiseres og kategoriseres "det hele menneske" i forhold til allerede fastlagte institutionelle forståelsesrammer og diagnoser. Menneskets institutionelle identitet defineres således ud fra de hjælpe-, kontrol- og behandlingstilbud som velfærdsinstitutionerne allerede har til rådighed.

Enhver velfærdsinstitution, der har til opgave at levere sociale ydelser til samfundets borgere, er forbundet med særlige problemidentiteter, som institutionen har til formål at behandle. Disse problemidentiteter er oftest i modstrid med førende samfundsnormer. Formålet med det sociale arbejde består derfor ofte i at vurdere og påvirke individets holdninger og adfærd. Således kommer forandringen af individet i fokus (Järvinen og Mik-Meyer 2003:11-16).

Problemidentiteter, såsom 'hjemløs', er derfor en identitet, der er forankret og defineret gennem de velfærdsinstitutioner, der servicerer og/eller huser mennesker uden bolig. Det er dog vigtigt at påpege, at klienten ikke ses som et hjælpeløst offer. Klienten påtager sig eller påtvinges nemlig ikke automatisk bestemte identiteter ved kontakten med velfærdsinstitutioner. Institutionerne opstiller dog forventninger til klientens adfærd og

---

<sup>17</sup> Jeffrey Manditch Prottas påpeger, at det ikke kun er "rent" offentlige institutioner, der kan forstås som velfærdsinstitutioner, idet at andre semi-offentlige arbejdspladser adfærd også kan forstås som del af samme institutionelle dynamik i og med, at adfærden er en direkte følge af offentlige strategier og/eller politikker (Prottas 1979:2).

holdninger, hvilket Goffman (2004:194-201) betegner som en rolle eller et foretrukket selv. Goffman (2004:205-210) påpeger, at individet kan håndtere institutionens rollekrav på forskellige måder. Det kan tilpasse sig den adfærd som institutionen afkræver personen, hvilket indebærer, at det udfylder eller endog at lade sig opsluge (omfavne) af - den rolle institutionen forventer. De fleste individer håndterer dog oftere situationen ved at distancere sig fra den rolle, som institutionen opstiller (Hviid Jacobsen og Kristiansen 2002:114; Järvinen og Mik-Meyer 2003:11-12; Stax 2003:165).

En anden vigtig pointe, som bør fremhæves er, at det ikke nødvendigvis er en negativ proces for individet, at institutioner skaber klienter. Kategoriseringen af klienterne kan nemlig være produktiv for individet, da institutionens problemkonstruktioner - i sig selv, eller via dets løsningsmuligheder - kan hjælpe udsatte individer til at få bedre orden på deres liv (Järvinen og Mik-Meyer 2003:232-233).

### **5.1 At bearbejde unikke mennesker til klienter**

Hvordan skaber institutionerne så klienter, som de har mulighed for at hjælpe?

For at forstå dette må det først overvejes på hvilken måde identitet og det menneskelige "selv" opfattes. Selv'et - identiteten – forstås her som en enhed, der er socialt konstrueret i mødet med andre, og ikke som en stabil "indre kerne" som er fast og uforanderlig. Selvet er således grundlæggende en social struktur. Selvet udfolder sig i samfundet, gennem hele livet og ikke i et privat rum, der er adskilt fra samfundet. Derved er et personligt selv ikke en privat størrelse, men snarere en artikulering af træk, roller, holdninger og adfærd, som individet tilegner sig gennem social interaktion. Hvem vi er og har været bliver udgangspunktet for vores handlinger, tanker og ytringer (Gubrium and Holstein 2001:1,6-7; Hviid Jacobsen og Kristiansen 2002:97,115,143). Selvet opbygges ifølge Jaber F. Gubrium og James A. Holstein (2001:9) i samspillet mellem de krav, begrænsninger, ressourcer og omstændigheder, der følger personen, samt de selv-konstituerende handlinger personen foretager.

Gubrium og Holstein (2001:9,11) påpeger, at der i nutidens samfund er et øget antal institutioner, som er helliget til at identificere og "reparere" personlige problemer: de problematiske identiteter, kommer i mange former og "reparationen" af identiteterne er socialt allestedsnærværende, hvorved det problemfyldte selv er blevet afprivatiseret. I forståelsen af personers selv, må vi udover at se på den enkelte person, også rette opmærksomheden mod det miljø, hvor selv'et konstrueres og/eller forsøges repareret. Her har de samfundsmæssige velfærdsinstitutioner ifølge Gubrium og Holstein (2001:2) en betydelig rolle gennem deres konstruktion af klienter.

Klientgørelsen foregår som nævnt ved at vurdere, og kategorisere det enkelte menneske. Her mener Jeffrey M. Prottas, at velfærdsinstitutioner i praksis har hundredvis af kategorier, der sonder mellem forskellige typer af klienter. Hvert bureaukrati har således et udvalg af eksisterende klientkategorier, som et menneske kan placeres i. Den måde, som en klient kategorieres, determinerer, hvordan bureaukratiet vil behandle vedkommende. I praksis foregår kategoriseringen af individer oftest i det konkrete møde mellem institutionens socialarbejder og individet. Socialarbejderen skal således finde de karakteristika hos personen, der gør personen berettiget og egnet til de foranstaltninger, som institutionen har til rådighed (Järvinen og Mik-Meyer 2003:16; Prottas 1979:4-6).

Tine Egelund (2002:78-79) forklarer, at konstruktionen af institutionelle identiteter har to formål:

- Den drager grænser mellem normalitet og afvigelse.
- Den legitimerer anvendelsen af det eksisterende indgrebs-repertoire.

Klienter kan hermed rangordnes i forhold til, hvor "normale" de er. Konstruktionen af en institutionel identitet medfører herigennem, at institutionen kan drage grænser mellem individets normalitet og afvigelse<sup>18</sup>. Grænsedragningen medfører derfor, at institutionerne definerer afvigelser fra normen, så at foranstaltninger kan iværksættes. Konstruktionen af klienter har derfor som formål at mobilisere organisationens ydelser, der skal normalisere borgeren. Egelund omtaler denne proces som en form for "tilrettelagt bevisførelse", hvor systemet - grundet at ydelsernes antal er begrænsede og ofte politisk fastlagt - fastsætter indgrebstypen, hvorefter der skabes en institutionel identitet, der kan legitimere de vedtagne indgreb (Egelund 2002:76,78-79; Järvinen og Mortensen 2002:23).

## **5.2 Personalets forhold til kategoriseringen af klienter**

Socialarbejderen er den medarbejder i organisationen, der jævnligt er i direkte kontakt med klienten. Derfor har socialarbejderen en vital funktion i forhold til produktionen af klienter. Socialarbejderens dokumentation af klientens situation bestemmer nemlig, hvilken institutionel kategori klienten tilhører (Järvinen og Mik-Meyer 2003:17-18).

Den kategorisering som socialarbejderen foretager i det konkrete møde med klienten, tager udgangspunkt i de af institutionen opstillede mulige klientkategorier. Hver kategori består af

---

<sup>18</sup> Herved trækker det institutionelle perspektiv blandt andet på en lang tradition af afvigelses-sociologi, hvor blandt andet Emile Durkheim argumenterer for, at mennesket definerer det normale ved at sætte det i forhold til det ikke-normale, hvilket vil sige: det afvigende (Lowney and Holstein 2001:43).

et samspil mellem kriterier for egnethed og regler for, hvilke ydelser klienten kan modtage. Kriterierne kan både være i forhold til personens tilstand (eksempelvis at personen er boligløs) og/eller af mere statisk karakter såsom personens køn og alder (Prottas 1979:123).

Ifølge Prottas forholder det sig således, at de af klientens karakteristika, der er vigtige for socialarbejderne ikke altid er de karakteristika, der er vigtige for resten af det institutionelle bureaukrati. Derfor er de autoriserede måder, der udspringer af institutionens regler, at selektere mellem klienter ofte utilstrækkelige til at foretage den kategorisering som socialarbejderne, der indgår i møder med klienter, skal foretage. På grund af dette opstår der ofte et system af uautoriserede og informelle kategorier i institutioner, der opdeler klienterne gennem kriterier, som er relevant for socialarbejderens umiddelbare behov. Den uautoriserede måde at kategorisere klienter, kan enten foretages ved, at socialarbejderen ændrer (tilføjer ellers irrelevante) kriterier i kategoriseringsprocessen, eller ved at behandle klienter, der tilhører den samme klientkategori forskelligt, eksempelvis ved at bruge mere tid og kræfter på nogle klienter man finder mere "trængende" end andre klienter, som socialarbejderen ikke finder ligeså "trængende" (Prottas 1979:11,123-124,134-136).

Socialarbejderens opgave går igennem klassifikationsprocessen ud på at socialisere klienten til de rigtige forventninger og adfærd, der er afspejlet i institutionens prioriteringer og regler (Järvinen og Mik-Meyer 2003:17). I følge Mik-Meyer (2002:108,117) har institutioner såkaldte "dunkle hemmeligheder". Dunkle hemmeligheder, som er et begreb Mik-Meyer låner fra Erving Goffman, er de selvfølkelige antagelser, der hersker i forståelsen af institutionens virke og som personalet indlejres i. En sådan selvfølkelig antagelse består af fælles 'tavs' overenskomster, om hvad der er bedst for klienterne. En sådan selvfølkelig antagelse kan ifølge Mik-Meyer være, "*at klienterne har brug for personlig udvikling, og at personlig udvikling er godt*" (Mik-Meyer 2002:108)<sup>19</sup>. Derved sættes socialarbejderens vurdering af klientens situation før klientens egen vurdering, da socialarbejderens vurdering oftest er i overensstemmelse med institutionens "dunkle hemmeligheder". Järvinen og Mik-Meyer (2003:17) omtaler i denne forbindelse socialarbejderens problemdefinering som værende mere rigtig og virkelig end klientens og som "hyperreal"<sup>20</sup>.

---

<sup>19</sup> Herved har Goffmans begreb stor lighed med Pierre Bourdieus "Doxa", dvs. de antagelser der tages for givet, fordi de virker indlysende, hvorved der ikke stilles spørgsmål til antagelserne. Samtidig kan begrebet også sammenlignes med Michel Foucaults "sandhedsregimer", som betegner den viden, der tages som umiddelbar sandt, idet at de diskurser, som bærer denne viden har fortrængt andre diskurser, indeholdende anden viden (Järvinen og Mik-Meyer 2002:13; Mik-Meyer 2002:108,117).

<sup>20</sup> Begrebet "hyperreal" kan blandt andet ledes tilbage til den franske medie kultur-teoretiker Jean Baudrillard, der hævder, at det postmodernes samfund bliver hyperrealt, idet hele den sociale virkelighed i bund og grund er en simulering. Herved medfører nutidens massesamfund, at billeder og symboler erstatter virkeligheden. Forfalskede repræsentationer fremstår således som mere realistisk end virkeligheden selv. Baudrillard beskriver således en verden, hvor der stilles spørgsmålstegn ved subjektiviteten, virkeligheden og identiteter (Kellner 1995:297-305; Abercrombie et. al. 2000:25,168).

På trods af at socialarbejderens primære rolle i institutionen er at kategorisere klienten, fremstiller socialarbejderen ofte sig selv som værende på klientens side og dermed i opposition til systemet.

Det forhold at socialarbejderen til tider vægrer sig mod det institutionelle system, afspejler et klassisk dilemma for socialarbejdere med at være underlagt institutionelle rammer, som afkræver typer, sager og ligebehandling, samtidig med at socialarbejderen ønsker at efterleve et socialfagligt ideal, der definerer, at hver klient anses som et unikt individ, der kræver en individuel behandling (Järvinen og Mik-Meyer 2003:17). Lars Uggerhøj (2002:81-82,92) påpeger, at der er tale om et institutionaliseret professions-ideal, der ofte står i modsætning til de daglige realiteter i det sociale arbejde. Denne modsætning mellem det faglige ideal af, hvad der er "det gode" arbejde, praksis i arbejdet, samt manøvreringen gennem det regel-kompleks som udspringer fra institutionens mål, overføres og reproduceres i socialiseringen af nye ansatte. Dermed reproduceres ovenstående dilemma i socialarbejderens arbejdsvilkår.

### **5.3 Institutionens regler**

Erving Goffmans<sup>21</sup> (1967) analyse af "totale institutioner" beskriver, hvordan det karakteristiske ved disse er bestemte omfavnende eller altomfattende egenskaber. Det er ifølge Lars Uggerhøj (2002:97) den altomfattende karakter, som adskiller den totale institution fra andre institutionstyper. Den indskrænkning i personligheden, som ifølge Goffman sker gennem ophold på totale institutioner, og det rollespil der iværksættes allerede ved indflytningen, kan dog også genkendes i mere "åbne" institutioner, der nu er mere fremherskende i samfundet. Jørgen Elm Larsen (2002:163,180) beskriver således åbne institutioner som "det marginale politiks rum". Hermed mener Elm Larsen, at der kan argumenteres for, at marginale mennesker udsættes for en ny type af "symbolsk" indespærring. Denne symbolske indespærring, indebærer, at mennesker med problematiske identiteter - og adfærd - afvises fra det offentlige rum og i stedet henvises til bestemte institutioner, der kræver eksklusion fra "normalsamfundet" som adgangskrav for inklusion i institutionen.

Klienten præsenteres her for institutionens regler og dagligdag, der er anderledes end de regler som klienten har fulgt i sit liv udenfor institutionen. Det indledende møde, hvor klienten

---

<sup>21</sup> Den indledende definering af Erving Goffman som symbolsk- interaktionist, kan diskuteres. Hviid Jacobsen og Kristiansen (2002:46-49) påpeger nemlig, at selvom Goffmans analyser har mange ligheder med den symbolske interaktionisme, ved at Goffman ligesom disse opfatter mennesker som sociale væsener, der tillægger symboler specifikke meninger, og kommunikerer med hinanden via disse meningsladede symboler. Derimod undlader Goffman at foretage den psykologisering som datidens symbolske interaktionister hyppigt foretog, samtidig med at Goffman ser det enkelte menneske som dybt afhængigt af og i evig kamp med en form for fremmed social virkelighed, hvilket samtidig adskiller ham fra den symbolsk interaktionistiske tilgang som formidlet eksempelvis af Herbert Blumer.

gennem en "velkomst" præsenteres for institutionens regler, rutiner og forventninger til klientens lydighed, er derfor centrale led både i åbne og lukkede institutioners arbejde. Den daglige oplevelse af regler og rutiner, som ikke er ens egne, men som præsenterer den adfærd, som institutionen ønsker at fremelske, kan ifølge Goffman fremstå som provokerende. Reglerne og normerne, der ofte medfører en indskrænkning i klientens sædvanlige adfærdsmuligheder, skaber ifølge Goffman, en spænding mellem den "hjemmelige verden" og institutionens verden. Denne spænding bruger socialarbejderne i institutionen strategisk til at håndtere og bearbejde klienterne. Klienterne udsættes herigennem for en række krænkelse i form af regler, som må accepteres, for at de kan inkluderes i institutionen og for at blive behandlet. Institutionen kan samtidig opstille forskellige former for "omkostninger", eksempelvis i form af tid og ydmygelse for individet, for at erhverve sig institutionens ydelse. Klienten forsøges derved formet igennem institutionens regler og krav. Personens accept af institutionens behandling af vedkommende indebærer således, at personens identitet ændres og personen bliver en klient (Goffman 1967:18-22; Uggerhøj 2002:98-99; Stax 2002:170; Elm Larsen 2002:180).

#### **5.4 Personalets arbejdsmetoder og klienternes tilpasningsstrategier**

Ifølge Prottas (1979:91-92,100) er socialarbejdernes<sup>22</sup> eneste ansvar at udleve organisationens hensigter. Disse hensigter er operationaliseret gennem de administrative regler efter formen: *"hvis en klient har disse karakteristika, eller har opført sig på denne måde, skal medarbejderen udføre bestemte handlinger"* (Prottas 1979:91, egen oversættelse<sup>23</sup>). Denne formulering af regler, som er et nødvendigt karakteristika ved et administrativt system, har en dysfunktionel effekt på organisationens relation til dets socialarbejdere. I og med at alle institutionens regler formelt er absolut bindende, er de også absolut lige. Organisationen kan dermed ikke prioritere mellem dets regler, men må fastholde, at alle regler er lige vigtige. Socialarbejderens arbejdsmiljø er ifølge Prottas præget af konstant underbemanding i forhold til den arbejdsbyrde reglerne pålægger personalet. Misforholdet mellem ressourcerne til at opretholde regler og reglernes principielle lighed, fører ifølge Prottas ofte til bestemte mønstre i socialarbejderens praksis, som er inkonsekvent i forhold til institutionens originale hensigt.

I mange tilfælde udvikler socialarbejderne tidsbesparende teknikker i forhold til mindre centrale og mindre overvågede aspekter af organisationens arbejde. Dermed indføres en

---

<sup>22</sup> Prottas bruger her betegnelsen "street-level bureaucrats", som frit oversat betyder gade-bureaukrater. Disse "gadebureaukrater" kan i en dansk kontekst sidestilles med de medarbejdere, der er i direkte interaktion med klienter og som Järvinen og Mik-Meyer betegner som socialarbejdere (Järvinen og Mik-Meyer 2003:17; Prottas 1979:91).

<sup>23</sup> På originalsproget: *"if a client has these characteristics or has behaved in this way the employee then shall perform certain actions."* (Prottas 1979:91).

afvigelse fra den formelle lighed mellem reglerne. Institutionerne, der godt ved, at reglerne i praksis fører til flere krav, end hvad socialarbejderne har ressourcer til, accepterer og er til tider også afhængige af, at der er områder, hvor socialarbejderen ikke følger reglerne (Prottas 1979:93). Således opstår det Prottas betegner som "*Zones of relative indifference*" (Prottas 1979:100). I disse "lige gyldigheds-zoner" er organisationen mindre strikt i håndhævelsen af reglerne. Normalt vil organisationen prioritere overholdelsen af regler på områder, der påvirker dets relationer til vigtige ydre aktører samt de regler, som repræsenterer standarder og uundgåelige redskaber, der bruges til at indføre klienter i institutionens procedurer.

Ifølge Prottas har socialarbejderen også en interesse i prioriteringen af reglerne, idet socialarbejderen oftest foretrækker regler, som er behagelige og nemme at anvende, frem for de regler, der er svære og tidskrævende. Således vælges det behagelige tidsbesparende alternativ og de rutinemæssige måder at kategorisere klienter prioriteres. Denne prioritering foretages for at spare på ressourcer, men også for at opnå mål, der værdsættes af socialarbejderen, såsom professionel rolleopfyldelse, forfremmelse eller anerkendelse fra kollegaer (Prottas 1979:92-100).

Samtidigt med differentieringen i overholdelsen af regler fra personalets side, varierer klienternes måder at tilpasse sig til institutionen. Goffman (1967:139) opdeler individets måder at tilpasse sig de af institutionen opsatte rammer og krav i to forskellige tilgange: primære og sekundære tilpasningsformer.

Primære tilpasningsformer er en fuldstændig tilpasning til institutionen og de forventninger institutionen har til personens identitet. Herved 'omfavner' personen den rolle som institutionen forventer at vedkommende skal udfylde både følelsesmæssigt og reelt. Sekundære tilpasningsformer giver derimod "*individet muligheder for at tage afstand fra den rolle og den personlighed, som institutionen tillagde ham*" (Goffman 1967:139). Sekundær tilpasning er interessant, idet klienten kan bruge midler, der ikke er autoriserede af institutionen, til at opnå egne mål, der kan divergere fra de mål, institutionen mener, klienten bør efterstræbe. Til tider kan institutionen også indgå i udtalte aftaler med dens klienter om, at aktiviteter, som fremmer institutionens mål, kan foregå usanktioneret, selvom de måske bryder med reglerne (Goffman 1967:138-139, 142-143; Hviid Jacobsen og Kristiansen 2002:114).

## **5.5 Brug af det teoretiske perspektiv**

Nærværende undersøgelse tager udgangspunkt i ovenstående teoretiske forståelse af velfærdsinstitutioners arbejdsmåder. Der vil i analysen fokuseres på det Gubrium og Holstein (2001:16) definerer som spørgsmålet om, *hvad* institutionen gør. Spørgsmålet om *hvordan* identiteten forhandles og skabes i den konkrete interaktion mellem institutionen, dens personale og brugeren vil således i det følgende stå i baggrunden til fordel for en analyse af institutionens måde at skabe klienter. Analysen vil derfor gennem medarbejdernes beskrivelser af brugerne og deres problemforståelser udforske, hvordan natvarmestuerne kategoriserer sine "brugere", og hvordan socialarbejderens rolle og arbejdsmetoder opstiller rolleforventninger til de mennesker, der ønsker at benytte natvarmestuerne.

Undersøgelsens teoretiske ramme har, udover at forme den måde natvarmestuerne arbejder på, også implikationer for specialets metodiske tilgang til feltet. En følge af det anlagte perspektiv, med et eksplicit fokus på natvarmestuerne som institution, er den form for empiri undersøgelsen baseres på, men også hvordan undersøgelsens empiri analyseres. I følgende kapitel redegør jeg for mine metodiske valg.



## 6.0 Metodisk tilgang til undersøgelsen

Den eksisterende forskning om natvarrestuer er sparsom. Derfor har jeg valgt at gå relativt åbent til feltet i undersøgelsen af hvilke brugere, der henholdsvis har adgang til og udelukkes fra natvarrestuerne. Ved at fremlægge mine valg åbent søger jeg at øge gennemsigtigheden, for at styrke undersøgelsens validitet og reliabilitet (Kvale 1997:225-245; Olsen 2002:248-250).

Kapitlet indledes med en afklaring af undersøgelsens videnskabsteoretiske udgangspunkt, og hvilke implikationer udgangspunktet har for undersøgelsen. Herefter redegøres for afgrænsning af undersøgelsesfeltet, og hvordan det empiriske materiale er produceret. Jeg stiller her blandt andet skarpt på adgangen til feltet og de etiske dilemmaer jeg måtte tage stilling til i interviewsituationerne. Afslutningsvis redegøres der for specialets transskriptions- og analysestrategi.

### 6.1 Videnskabsteoretisk udgangspunkt

Undersøgelsen tager udgangspunkt i et interaktionistisk perspektiv, hvor genstanden for analysen - natvarrestuerne - konstrueres i mødet med undersøgeren. Natvarrestuer kan således anskues fra forskellige perspektiver, og dette har indflydelse på undersøgelsens design, og hvilken analytisk tilgang der anvendes. Det interaktionistiske perspektiv har dermed konsekvenser for såvel valg af teori som metode. Den interaktionistiske tilgang tager udgangspunkt i, at fænomener skabes i selve interaktionen mellem mennesker. Fænomener har derfor ingen iboende essens som forskeren kan "afdække". Järvinen påpeger her, at forskerens møde med et forskningsfelt altid er påvirket af undersøgelsens forforståelse, selvom forskeren kan bestræbe sig på at give plads til uventede aspekter ved et fænomen og mere komplekse og modsætningsfyldte meningsformationer. Derfor må forskeren også være sig sin egen rolle i meningsproduktionen bevidst, idet mening både bliver skabt gennem forskningsdesignet og i den konkrete interaktion mellem interviewer og interviewpersonen (Järvinen og Mik-Meyer 2005:9-10,13-17; Järvinen 2005:40,45; Kvale 1997:106).

Med undersøgelsens fokus ønskes der at stille skarpt på forhold ved natvarrestuerne *som institution*, som kan have indflydelse på, hvem natvarrestuerne kan rumme. Derfor er der i undersøgelsen fokuseret på institutionen og dennes medarbejdere, som undersøgelsesgenstand. Der lægges her vægt på det, Gubrium og Holstein definerer som spørgsmålet om, "*hvad*" institutionen gør, i stedet for at fokusere på "*hvordan*" den institutionelle identitet forhandles og skabes i den konkrete interaktion mellem institutionens

medarbejdere og brugeren (Gubrium and Holstein 2001:16).

## **6.2 Udvælgelsesmetoder**

Et felt som det natvarmestuerne indplacerer sig i, er et felt med mange forskellige aktører, som forsøger at hjælpe hjemløse og andre socialt udsatte mennesker. I nærværende undersøgelse er der fokuseret på de aktører, der udgør hovedstadsområdet natvarmestuer, idet der her ifølge Benjaminsen (2009:46) er den største koncentration af hjemløse i Storkøbenhavn. Samtidig er undersøgelsen afgrænset til natvarmestuer, der har åbent året rundt, og som principielt er åbne for begge køn, da den indledende udforskning af feltet tyder på, at disse institutioner muligvis arbejder ud fra specifikke institutionelle logikker<sup>24</sup> (Dahler-Larsen 2002:80).

## **6.3 Empiriens tilblivelse**

Med fokus på natvarmestuen som institution har jeg foretaget kvalitative interviews med ledere og medarbejdere på natvarmestuer og andet personale på institutionerne, der er tæt knyttet til arbejdet i natvarmestuerne. Interview er velegnede til udfoldelsen af *"mangefacetterede og ofte modsætningsfulde italesættelser af erfaringer, oplevelser, orienterings- og tolkningsrammer"* (Staunæs og Søndergaard 2005:54). I gennem samtalerne med personalet, kan jeg lære mere om, hvordan institutionen og personalet oplever institutionens virke, hvorved der kan skabes nye overvejelser om og forståelser af natvarmestuernes virkelighed (Staunæs og Søndergaard 2005:54-55).

Empirisk interviewmateriale er ifølge Järvinen formet af den undersøgelse, som har produceret det, hvorved empirien er *"gennemsyret af teori"* (Järvinen 2005:41). Således er den indsamlede empiri også i denne undersøgelse formet af min forforståelse af feltet og den strukturalistisk- interaktionistiske tilgang i form af den interviewguide jeg har opstillet ud fra min forhåndsviden om feltet. Samtidig er jeg som interviewer også medskaber af den fortælling, der skabes i interviewet. Den empiriske base for undersøgelsen er således produktet af aktiviteter, der er indlejret i en social situation, hvor intervieweren og informanterne gennem et interaktionelt rollespil og positioneringer skaber et fælles bud på sandsynlige verdensforståelser. Herigennem er jeg som interviewer også medproducent af

---

<sup>24</sup> Herved er midlertidige natvarmestuer, som oftest kun er åbne i vintermånederne, og kønsspecifikke tilbud, såsom "Reden" udgrænset fra nærværende undersøgelse. Overvejelserne om disse institutioners divergerende logikker, tager eksempelvis udgangspunkt i, at Redens specifikke målretning mod prostituerende, medfører at det at være prostitueret bliver det karakteristika som definerer den dominerende problemløsningsidentitet for tilbuddets klienter ([udenfor.dk](http://udenfor.dk); [reden.koebenhavn.dk](http://reden.koebenhavn.dk)).

empiriens viden, både i form af min respons på informantens handlinger og igennem, at jeg som forsker har opstillet en forventning om at informanterne udfylder en rolle som repræsentant for en natvarrestue (Järvinen 2005:28-30; Järvinen og Mik-Meyer 2005:15).

### **6.3.1 Empirien**

Det empiriske materiale består af syv semistrukturerede interviews. Der er foretaget interviews på tre natvarrestuer. Der er foretaget minimum to interviews på hver natvarrestue. Informanterne har arbejdet i natvarrestuen mellem to måneder og syv år. Hovedparten af informanterne har været ansat over et år. Informanterne er henholdsvis to ledere (Iben og Kim), en koordinator (Ida) og seks medarbejdere (Tine, Mona, Eva, Lars, Ulla og Ask). To af interviewene er udført som dobbeltinterviews, idet de pågældende medarbejdere ønskede at blive interviewet sammen, hvilket jeg accepterede. At foretage dobbeltinterviews viste sig at være en fordel, da informanterne både supplerede og udfordrede hinandens udsagn, hvilket højner validiteten af de empiriske udsagn (Fontana and Frey 1994:364-365).

Interviewene tog udgangspunkt i en interviewguide (jf. bilag 2) samtidig med, at der blev givet rum til at udforske aspekter, som jeg ikke på forhånd havde forudset. Herved blev de dele af informantens viden, der ikke på forhånd er taget højde for gennem interviewguiden, forsøgt afdækket samtidig med, at jeg sikrede mig, at interviewet afdækkede nogle fastlagte emneområder. Interviewguiden omfatter både spørgsmål om informantens funktion i forhold til natvarrestuen og vedkommendes uddannelsesmæssige baggrund, praktiske forhold i natvarrestuen, såsom forskellige faciliteter (bad, soverum, kantine, vaskemaskiner etc.), spørgsmål der omfatter personalegruppen og deres arbejdsopgaver, regler, sikkerhedsmæssige spørgsmål, samt spørgsmål, som udforsker natvarrestuens brugergruppe. Herved omfatter interviewguiden både relativt lukkede spørgsmål, men også mere åbne og vurderende spørgsmål (Kvale 1997:132-147). Interviewenes emner er forsøgt taget op i den rækkefølge som informanterne har nævnt dem i, således at der blev arbejdet videre på det "emneflow" som informanterne selv skabte i interviewsituationen. Alle emner er dog ikke afdækket i samtlige interviews, idet enkelte faktuelle spørgsmål, såsom åbningstider og den fysiske indretning, kun er besvaret i et eller to af interviewene fra hver natvarrestue. At nogle interviews er udført om natten har medført, at visse emner til tider kun berøres flygtigt eller ikke udforskes, hvis informanterne ikke selv er kommet ind på emnet (Fog 2004:48-55; Kvale 1997:132-139,148-153).

Interviewguiden er udformet som stikord og spørgsmål ud fra problemformuleringen og mulige problemer, som jeg gennem min forhåndsviden om feltet har fundet plausible i forhold til driften af natvarmestuerne (se bilag 1 for operationalisering). Interviewguidens spørgsmål er formuleret ud fra mine antagelser om feltet. Antagelserne udspringer af den forhåndsviden, som behandles i kapitel to til fire og den selvransagning om egne forestillinger om feltet og det at være hjemløs, der diskuteres i det følgende afsnit (Kvale 1997:132-136).

### **6.3.2 Forhåndsviden**

Min forhåndsviden om feltet er opbygget i tiden op til interviewene, da jeg ikke tidligere har beskæftiget mig med hjemløshed. Mit indtryk har derfor inden påbegyndelsen af undersøgelsen været påvirket af mediernes dækning, billeder og karakterisering af hjemløse, hvilket ofte modsvarer de mennesker Torben Piley og Preben Brandt (1998:11-12) omtaler som "Posedamer og Posemænd", men som langt fra er dækkende for hele gruppen af hjemløse (Cashwell og Schultz 2001:20). Yderligere har denne medierede fremstilling medført, at jeg ikke som sådan kendte til forskelle og ligheder mellem et herberg og en natvarmestue, da begreberne ofte blandes sammen i mediernes fremstillinger (Lindqvist 2010; Ejlertsen 2007).

Gennem samtaler med gadeplansmedarbejdere med hjemløse som arbejdsområde, fik jeg et indtryk af natvarmestuerne som steder, hvor de hjemløse føler sig nedværdiget primært grundet sikkerhedsmæssige foranstaltninger for personalet. Medarbejderne blev fremstillet, som nogle der grundlæggende var bange for de hjemløse på grund af risiko for voldelige overfald fra brugerne. Mit forhåndsindtryk blev herigennem temmelig negativt ladet og pegede på potentielle problemer ved natvarmestuernes organisering.

Ved en gennemgang af natvarmestuernes hjemmesider fik jeg dog et mere positivt indtryk af natvarmestuernes arbejde. Natvarmestuerne præsenterer sig selv som et sted, hvor mennesker kan komme, som de er, og få akut hjælp i form af at komme inden døre, en seng, samtaler med medarbejdere og andre brugere samt, at natvarmestuerne også gerne vil hjælpe hjemløse videre mod et bedre liv. Herved præsenterer natvarmestuerne sig selv som et sted, der tager udgangspunkt i det enkelte menneske og dette menneskes ønsker og behov både på kort og lang sigt ([sundholm.dk](http://sundholm.dk); [hillerødgade.dk](http://hillerødgade.dk); [mændenes hjem.dk](http://mændenes hjem.dk); [kirkenskorshaer.dk](http://kirkenskorshaer.dk); [lærkehøjpejece.dk](http://lærkehøjpejece.dk); [lærkehøj.dk](http://lærkehøj.dk)).

De to meget forskellige fremstillinger af natvarmestuerne peger på, at der kan være problemer, som må afdækkes gennem en ikke på forhånd defineret holdning til arbejdet, og

hvordan arbejde skal forstås. Derfor har undersøgelsen som udgangspunkt haft en induktiv karakter (Collins 2003:29; Kvale 1997:44; Denzin and Lincoln 2000:18).

### **6.3.3 Adgang til feltet og udfordringer ved at interviewe informanterne**

Der er skabt adgang til feltet ved at kontakte ledere af den enkelte natvarmestue telefonisk. Der har her været stor opbakning blandt lederne til undersøgelsen. Fremgangsmåden medførte, at lederne samtidig med at de var informanter også har fungeret som gatekeepere til personalet. Der blev fra ledernes side stillet krav om, at interviewene skulle udføres i medarbejdernes arbejdstid, hvilket betød at interviews af medarbejderne på to af natvarmestuerne skulle foregå om natten. Fire interviews blev således gennemført i tidsrummet mellem klokken 22.30 og 5.00. Dette var en udfordring, da jeg skulle koncentrere mig mere for at undgå at stille ledende spørgsmål, få valideret min forståelse af informanternes udsagn og fange detaljerne i interviewsituationen. Samtidig var nogle medarbejdere trætte på interviewtidspunktet, hvorfor længden og kvaliteten af interviewene varierer. At jeg har interviewet informanterne på deres arbejdsplads har dog medført, at jeg har fået en introduktion til natvarmestuerne i form af rundvisninger, samt at jeg selv har erfaret, hvordan stemningen på natvarmestuerne er i nattetimerne. Dette skaber en større helhedsforståelse af arbejdet på natvarmestuerne, og de forhold informanterne omtaler i interviewene. Jeg har på denne måde også oplevet konkrete hændelser, der involverer brugere, som til tider er blevet inddraget i interviewene (Kvale 1997:54,148-150; Wulff 2000:150-153; Fontana and Frey 1994:366-367).

Der opstod også andre udfordringer ved at interviewe informanterne. Der var på en af natvarmestuerne opstået problemer i kommunikationen mellem lederen og personalet, idet mail-systemet var ude af drift, den nat jeg kom. Derfor vidste medarbejderens ikke, at jeg kom, og var noget uforstående overfor, hvad mit ærinde var. De indvilligede alligevel i at medvirke i undersøgelsen, efter at jeg havde præsenteret mit ærinde. Dette kan dog have påvirket medarbejdernes motivation for at tale med mig, da medarbejderne kan have følt sig lidt presset til at deltage, fordi jeg stod i natvarmestuen med en forventning om at skulle udføre interviews<sup>25</sup> (Kvale 1997:118-120).

---

<sup>25</sup> Jf. bilag 3: "Stemningsrapport. Natvarmestue 1", for en uddybning af hvordan jeg konkret håndterede situationen.

### **6.3.4 To følsomme emner**

Under interviewene kom der specielt et følsomt emne op, som kan have skabt modstand hos nogle informanter. Emnet omhandlede det, at natvarmestuer, der finansieres via servicelovens §110, ikke må huse personer, som ikke har lovligt ophold i Danmark (Velfærdsministeriet og KL 2008:1-2). Emnet er følsomt, idet natvarmestuerne kan miste halvdelen af deres finansiering, hvis det kommer frem, at de har huset personer uden opholdstilladelse, hvorfor nogle informanter også virkede tilbageholdne med at tale om emnet.

Yderligere blev der i interviewene diskuteret forhold omkring trusler og vold, som nogle brugere kan udsætte personalet for. Dette er et følsomt emne, og specielt i et af interviewsne måtte jeg træde varsomt, idet en medarbejder fortalte om en voldsom episode vedkommende havde oplevet. Jeg har bevidst valgt ikke at spørge for meget ind til, eller at stille for kritiske spørgsmål til disse konkrete episoder, idet jeg i givet fald kunne risikere at interviewet traumatiserede informanten og, at kritiske spørgsmål til informantens oplevelser kunne skabe modstand mod at tale med mig. Derfor er der i disse situationer i stedet lagt vægt på, at interviewsituationen skulle være en god oplevelse for begge parter, og informantens fortællinger er her primært uddybet med faktuelle spørgsmål (Kvale 1997:121-123; Fog 2004:70).

### **6.4 Transskribering og anonymitet**

Alle interviews er blevet transskriberet (jf. bilag 7-13). Transskriberingen er udført efter en fastlagt transskriberingsstrategi (jf. bilag 6) for at sikre en høj konsistens i det empiriske materiale.

Undersøgelsen er foretaget i et relativt lille felt, hvor jeg har været i kontakt med medarbejdere og ledere på tre af undersøgelsesfeltets seks natvarmestuer. Samtidig omhandler empirien detaljerede beskrivelser af de fysiske og organisatoriske rammer på den enkelte natvarmestue og forhold, der er unikke ved de enkelte natvarmestuer. Derfor er det under transskriberingen af interviewene blevet klart, at det ikke er muligt at anonymisere det empiriske materiale i et sådan omfang, at udenforstående ikke vil kunne gennemskue, hvor interviewene er foretaget, uden samtidig at forringe det empiriske materiales kvalitet væsentligt<sup>26</sup>. Af denne grund har jeg valgt at nedsætte en fortrolighedsklausul på mit

---

<sup>26</sup> En anonymisering i en sådan grad, at de natvarmestuer, der indgår i specialets empiri, ikke ville kunne genkendes ville medføre, at store dele af beskrivelserne af de fysiske rammer, personaleressourcer samt andre faciliteter (såsom mulighed for tøjvask, udlevering af sprøjter og kondomer, adgang til læge/sygepleje) skulle udelades af transskriptionerne og den efterfølgende analyse. Kombinationen af disse informationer for hver enkelt natvarmestue ville nemlig gøre natvarmestuerne let genkendelige, selv for udenforstående. En anonymisering af alle disse forhold i transskriptionerne ville forringe det empiriske materiale væsentligt, og derved begrænse empiriens brugbarhed i forhold til specialets analyse (Kvale 1997:120-122;231-233,250-252).

interviewmateriale. Det empiriske materialet vil derfor kun være tilgængelig for personer, som er involveret i bedømmelsen af dette speciale. Steder og personnavne i undersøgelsen er dog alle pseudonymer, da anonymiseringen af disse blev foretaget samtidig med transskriberingen (Kvale 1997:120-122,164-173,250-252).

## **6.5 Analysestrategi**

Analysestrategien i en interaktionistisk tilgang skal tage højde for, at analysens genstandsfelt ikke er en given "fast" størrelse, som jeg som undersøger kan afdække en endegyldig "sandhed" ud fra.

Der er ved gennemlæsninger af de transskriberede interviews foretaget en tematisering af emner, som går igen i interviewene. Ud fra en strukturering af tematiseringens emner, er der foretaget en analytisk opdeling mellem forskellige elementer af analysen, der alle er medvirkende til at forstå institutionerne. Tematiseringen og den efterfølgende strukturering er påvirket af min tidligere operationalisering og endelige interviewguide samtidig med, at der er forsøgt at give plads til uventede forhold og problematikker, jeg som undersøger ikke forventede at møde. Derved udgør specialets analyse en konstruktion af natvarmestuerne indenfor den institutionelle forståelsesramme, der forsøger at forstå institutionernes virkemåde, og hvor informanternes udsagn tilskrives mening ud fra analysens teoretiske forståelsesramme (Järvinen og Mik-Meyer 2005:9-10; Järvinen 2005:39,41; Alvesson og Kärreman 2005:138; Kvale 1997:191,201-206; Silverman 2000:825-829).

## **6.6 Validitet og reliabilitet**

Som nævnt ønsker jeg ved at fremlægge de metodiske overvejelser og valg, at øge undersøgelsens gennemsigthed. De præmisser, der ligger til grund for undersøgelsen fremlægges derfor åbent til kritik. Ud fra de beskrevne præmisser skal jeg som undersøger drage valide konklusioner i analysen af det empiriske materiale ved at foretage en konsistent teoretisk ræsonnering (Mitchell 2006:39; Olsen 2002:248-250). Undersøgelsens troværdighed må derfor endegyldigt vurderes af læseren ud fra de forlagte præmisser.

Undersøgelsens videnskabsteoretiske grundlag stiller spørgsmålstegn ved, om undersøgelsens resultater kan gentages. Den interaktionistiske udgangspunkt lægger nemlig vægt på, at undersøgelsens viden er produceret i et samspil mellem informant og undersøger, hvorved den skabte kvalitative viden er dannet i en bestemt kontekst. Derfor vil det empiriske materiale sandsynligvis se anderledes ud ved en gentagelse af undersøgelsen.

Pålideligheden er dog forsøgt styrket ved at inddrage flere natvarrestuer og flere informanter fra hver natvarrestue således, at informanternes udsagn både kan sammenlignes internt i institutionen og på tværs af institutionerne. Derved får det empiriske materiale en karakter af at udgøre en kontekstafhængig rigtighed (Järvinen og Mik-Meyer 2005:9-10,13-17; Järvinen 2005:40,45; Kvale 1997:228-239; Denzin 1989:237).



## **7.0 ANALYSE**

De temaer, der er opridset i forlængelse af problemformuleringen, vil i de følgende afsnit udforskes. For at afdække elementer i skabelsen af institutionelle identiteter, der kan virke inkluderende og ekskluderende blandt natvarrestuens potentielle brugere, vil analysen foretages ved at fokusere på nogle elementer i natvarrestuernes institutionelle logik og dertilhørende klientkategorisering.

Først vil jeg foretage en præsentation af det empiriske materiale, hvor de undersøgte natvarrestuer beskrives, natvarrestuernes organisatoriske forankring afdækkes, og institutionernes personalerekruttering undersøges. Præsentationen kridter banen op for analysen ved at belyse overordnede forhold ved natvarrestuerne og personalet.

Efter præsentationen af empirien, vil personalets karakterisering af natvarrestuernes brugere udforskes. Herefter fokuseres der på institutionernes regler, samt om og hvordan reglerne overholdes af personalet. Endvidere stilles der skarpt på personalets arbejdsmetoder, både i forhold til metoder til at hjælpe brugerne videre, og hvilke løsningsmodeller og prioriteringer personalet foretager i forhold til at hjælpe brugerne. Det afdækkes også, hvordan personalet forholder sig til konflikter og de sanktionsmuligheder, personalet har til rådighed. Afslutningsvis diskuteres nogle temaer, som jeg blev opmærksom på under tematiseringen af empirien, og som omhandler forhold ved natvarrestuerne, såsom uro, trængsel og mangel på sengepladser. Disse forhold kan nemlig også bevirke, at nogle hjemløse måske fravælger natvarrestuerne. Analysens delafsnit vil danne baggrund for specialets afsluttende diskussion af paradokser i det sociale arbejde.

### **7.1 Natvarrestuerne**

For at få en større forståelse af betingelserne på natvarrestuerne præsenteres generelle forhold på natvarrestuerne. De mere beskrivende afsnit vil afdække forhold, som senere vil uddybes og problematiseres i den videre analyse. Jeg har valgt at lave en samlet fremstilling af forholdene på natvarrestuerne, idet separate præsentationer af de natvarrestuer informanterne er tilknyttet, vil kompromittere natvarrestuernes og dermed også informanternes anonymitet.

### 7.1.1 Præsentation af natvarmestuerne

Natvarmestuernes kapacitet varierer fra ca. 10 til ca. 40 sovende brugere. Kapaciteten afhænger af antallet af senge, madrasser og sofaer den enkelte natvarmestue har til rådighed. Udover at sove i "autoriserede" senge i form af madrasser, tillader en af natvarmestuerne også, at brugerne sover siddende på stole i cafeen, hvis de ønsker dette, eller der ikke er flere sengepladser. Kapaciteten for natvarmestuerne er således større end det antal brugere, der kan få en reel sengeplads, og flere af informanterne fortæller om større antal sovende, end der egentlig er sovepladser til. Der kan dog være tale om brugere, der kun sover en halv nat, og at sovepladsen derfor benyttes af flere brugere i løbet af en enkelt nat. Hvis der er flere brugere, som ønsker at sove, end der er pladser til fordeles sovepladserne som regel efter først til mølle-princippet. En natvarmestue har dog det princip, at hvis der er flere, som vil sove, end der er senge til, når natvarmestuen åbner, så trækkes der lod, hvilket personalet ikke synes er sjovt (4,13-14)<sup>27</sup>.

Samtidig fortæller informanterne om et større antal brugere, der ikke sover, eller som kun benytter cafeen noget af åbningstiden. Således kan natcafeen have 30 sovepladser samtidig med, at den samlet har besøg af 80-100 brugere i løbet af en nat. Der arbejdes alle steder med en "åben dør politik" hvor alle, der har brug for at komme ind, er velkomne, selvom personen ikke kan tilbydes en soveplads. Personalet oplever, at antallet af brugere er lavere i weekenderne, hvilket ifølge informanterne kan skyldes en kortere åbningstid i weekenderne.

### 7.1.2 Åbningstider

Natvarmestuernes åbningstider varierer. Der åbnes mellem klokken 21 og 23.30 hver aften og lukkes mellem klokken 7 og 8 om morgenen. Alle tre natcafeer har enten forlænget åbningstid bestemte hverdage eller cafeen videreføres i dagtimerne af en decideret dagcafe, som holder åbent noget af dagen. Cafeerne har dog en kortere åbningstider i weekenderne. Den relativt sene åbningstid for en del af natvarmestuerne grunder ifølge informanterne i økonomiske forhold. En informant forklarer, at den natvarmestue hun er tilknyttet først åbner klokken 23.30 fordi en længere åbningstid ville kræve personaleskift i løbet af natten. Dette kan ifølge Tine (2,9) økonomisk ikke lade sig gøre.

---

<sup>27</sup> I analysen henvises der til det transskriberede interviewmateriale, således: (evt. informantnavn,interviewnummer,sidetal: evt. linjenumre) eksempelvis: (Kim,1,3:4-6), eller (1,3:4-6). Informantens navn inkluderes kun i henvisninger til citater. Alle navne og stednavne er pseudonymer for at sikre informanternes anonymitet.

### **7.1.3 Faciliteter og indretning af natvarmestuerne**

Alle natvarmestuer har indgange i gadeplan, som gør natvarmestuerne let tilgængelige. I alle tre natvarmestuer er der et opholdsrum med borde, stole og tv. "Underholdnings" faciliteterne på natvarmestuerne varierer derudover. Der er et eller flere soverum, hvor brugerne kan sove i køjesenge eller på madrasser på gulvet. Om brugerne må sove i selve opholdsrummet varierer, men alle steder har erfaringer med at have sovende brugerne i opholdsrummet.

Alle natcafeer har en kantine, hvor brugerne kan købe mad, kaffe og cigaretter. Natvarmestuerne har depotrum, hvorfra brugerne kan få gratis tøj, soveposer og telte, hvis natvarmestuerne har det på lager. Udvalget varierer dog, da det består af ting, som er indleveret af privatpersoner og organisationer.

Natvarmestuerne har unisex toiletter, og brugerne kan tage bad. Håndklæder kan lånes og til tider har natvarmestuerne også shampoo og redskaber til barbering. Brugerne kan også vaske tøj gratis. Der er adgang til sygepleje i forbindelse med to af de tre varmestuer. På to af natcafeerne er der kontorlokaler, hvor medarbejderne kan have private samtaler med brugerne.

### **7.1.4 Sikkerhedsforanstaltninger**

Ved mine besøg på natvarmestuerne konstaterede jeg, at der som minimum er to veje ud fra natvarmestuerne opholdsrum. Således har personalet (og brugerne) altid en alternativ flugtrute ved konflikter eller brand. Personalet bærer overfaldsalarmer med walkie-talkie-funktion. Alarmerne har alle en intern alarm, så medarbejderne kan tilkalde hjælp fra kollegaer. Derudover har alarmerne på to natvarmestuer mulighed for signal til politiets alarmcentral. Personalet påpeger, at alarmerne har to funktioner. En funktion i at forbygge konflikter, da brugerne ved, at medarbejderne tilkalder hjælp, og en til at tilkalde hjælp fra kollegaer eller politiet, hvis en konflikt opstår (Tine og Mona,2,20). En natcafe har derudover overvågningskameraer udenfor bygningen for at kunne holde øje med og dokumentere, hvad der foregår udenfor.

Der skal minimum være to medarbejdere på arbejde i natcafeen af gangen. Dette kan ses som en form for sikkerhedsforanstaltning, idet der altid kan søges hjælp hos kollegaen ved konflikter. Personalet kan ligeledes vælge at låse døren til natcafeen, hvis der er for meget uro til, at personalet føler, at de kan håndtere situationen (Eva,3,1-2).

### **7.1.5 Personalets arbejdsopgave**

Personalet har flere praktiske opgaver i løbet af natten. Udover at servicere brugerne med sengetøj, håndklæder og shampoo m.v., sælger personalet mad, kaffe og kioskvarer i natvarmestuens cafe. Personalet rengør køkkenet og rydder op i cafelokalet. Derudover står personalet for udlevering af sprøjter og kondomer på to af natvarmestuerne, hvorimod brugerne ikke kan få disse ting på den tredje natcafe. Personalet udleverer også tøj fra og holder orden i natcafeens depotrum. I de natcafeer, hvor personalet står for tøjvasken skal denne opgave også ordnes. På to af natvarmestuerne serveres der gratis morgenmad for brugerne, hvorfor anretning af morgenmaden også varetages af personalet. Personalet skal sørge for, at alle brugere er vågne inden natcafeen lukker, og endelig skal personalet skrive rapport over nattens hændelser, så ledere og andre ansatte ved, hvad der er foregået i nattens løb.

Ud over disse praktiske opgaver bruger personalet tid på interaktion med brugerne, hvilket af flere af informanterne ses som hovedformålet med arbejdet i natvarmestuerne. Kim fortæller, at personalet forsøger at tale med alle brugere i løbet af en nat. Nye brugere skal bydes velkommen og introduceres til natcafeens faciliteter og regler. Formålet med interaktionen med brugerne er at opbygge en relation og at motivere brugerne til at skabe forandring i deres liv. Dette relations- og motivationsarbejde diskuteres yderligere i afsnit 7.6.

## **7.2 Natvarmestuernes organisatoriske forankring og finansiering**

Alle natvarmestuer, der indgår i undersøgelsen er tilknyttet en større organisation. Samtidig er to af natvarmestuerne tilknyttet et herberg og personalet har også ansvar for herberget om natten. Ledelsesmæssigt er varmestuen/cafeen adskilt fra resten af organisationen<sup>28</sup>.

De undersøgte natvarmestuer er alle institutioner, der hører under servicelovens paragraf 110, hvorved halvdelen af driftsudgifterne refunderes af staten (6,24; 5,24). Yderligere har to af natvarmestuerne driftsoverenskomst med kommunen, så den anden halvdel af driftsudgifterne betales af kommunen. En af natvarmestuerne er samtidig bevilliget penge fra en offentlig pulje, hvorved der er startet et projekt i forlængelse af natcafeen.-Projektets mål er aktivt at hjælpe natvarmestuens brugere væk fra gaden. Da natvarmestuerne alle er under servicelovens paragraf 110, er de forpligtede til at tage alle personer, som lovligt opholder sig i Danmark ind, når de ønsker at benytte natvarmestuen (1,1; 4,1; sm.dk; retsinformation.dk). Derudover er alle natcafeerne selvfølgelig underlagt dansk lovgivning. De krav og regler, som dette medfører,-diskuteres i afsnit 7.5.

### **7.2.1 Selvstændige institutioner eller del af det offentlige system?**

Da natvarmestuerne er finansieret via offentlige midler, er det relevant at se på natvarmestuernes samarbejdspartnere, og hvordan de placerer sig selv i forhold til den kommunale indsats mod hjemløshed.

Natvarmestuernes personale nævner flere samarbejdspartnere i det kommunale system. Udover et samarbejde med politiet, hvor politiet kontaktes i tilfælde af voldelige brugere, modtager natvarmestuerne ifølge Kim (1,4) også personer, som politiet kommer med. Her forklarer Kim at *"det gør vi fordi den ene hånd vasker den anden i det her system. Så når vi hjælper politiet, så hjælper de også os"* (Kim,1,4:24-25). Således får natvarmestuens personale hurtigere hjælp fra politiet, hvis de også hjælper politiet af med personer politiet medbringer til natvarmestuen. Hvor Kim og Iben (6,10) mest taler om samarbejde med kommunale instanser i deres egen kommune, såsom gadeplans-medarbejdere (4,19), hjemløseenhed (1,30), jobcentre og øvrige dele af social-forvaltningen, fortæller Ida (5,4) at deres natvarmestue har kontakt til mange forskellige kommuner.

---

<sup>28</sup> For en af natvarmestuerne gælder, at lederen har ansvar for både herberg og natvarmestue, men da natvarmestuens personale holder særskilte møder adskilles natvarmestuen i praksis fra den øvrige drift.

Både Iben (6,2) og Kim beskriver de natvarmestuer, de er ledere for, som i praksis værende kommunale institutioner, idet Kim forklarer:

*"[V]i er en del af organisationen, men vi har en kunde, og det er kommunen, så vi er ligeså kommunale som (...) rent kommunale institutioner."* (Kim, 1,2:4-6)

I modsætning hertil, tager Ida afstand til det kommunale system, idet hun forklarer:

*"Vi er jo en privat organisation, eller en selvejende institution, under en større organisation. Vi har driftsoverenskomst med kommunen, men vi er ikke kommunalt ansat."* (Ida, 5,2:17-19)

Denne natcafe samarbejder dog også med kommunale aktører specielt med kommunens gadeplans-medarbejdere. Den finansielle afhængighed og det øvrige samarbejdet med aktører i det kommunale system gør, at natvarmestuerne i praksis fungerer som en forlængelse af det kommunale system. Konsekvensen af dette er at natvarmestuerne ifølge Prottas får karakter af at være en form for (semi-)offentlig velfærdsinstitutioner, med de fordele og ulemper dette medfører i kontakten med hjemløse (Prottas 1979:2; Elm Larsen 2002:154).

### 7.3 Personale og rekruttering

Ingen af natvarestuerne har frivillige medarbejdere. Personalenormeringen for natvarestuen svinger fra to til fem ansatte per nat. Det personalemæssige minimumskrav for, at natvarestuen kan holdes åben afhænger af varestuens bruger-kapacitet, og udgør to til tre medarbejdere<sup>29</sup>.

Uddannelsesmæssigt består informanterne primært af faglærte personer: to socialpædagoger, en misbrugskonsulent, to pædagoger, to socialrådgivere, en medarbejder med anden videregående uddannelse indenfor det sundhedspædagogiske område samt en ufaglært medarbejder.

Udover de interviewede informanters uddannelsesbaggrund, har jeg også spurgt til det øvrige personales uddannelsesbaggrund. Personalets baggrund er overvejende socialrådgivere og pædagoger. Derudover er der også ufaglærte samt medarbejdere med uddannelser, der ikke retter sig direkte mod at arbejde med mennesker.

Det, der lægges vægt på ved ansættelse af personale, er ifølge Kim (1,29), at det er personer, der ikke ser ned på brugerne, og som har nogle medmenneskelige kompetencer. Tine fortæller:

*"Jeg er misbrugskonsulent. Men de vil helst have pædagoger. Jeg blev ikke ansat, fordi jeg var misbrugsbehandler. De vil helst have pædagoger (...) [S]om misbrugsrådgiver, har man jo også en menneskelig indsigt, kan man sige, og kærligheden til, til mennesker. Det er jo den, de søger, og den har man jo også, hvis man er pædagog. Så er det jo fordi man vil noget med andre ... mennesker."* (Tine,2,5:9-19)

Kim (1,29) forklarer, at han som leder sorterer mennesker, der ikke har denne medmenneskelige tilgang fra i ansættelsens prøveperiode. I forlængelse af Prottas iagttagelser kan natvarestuernes rekrutteringsstrategi sammenlignes med andre velfærdsinstitutioners strategier. Institutionerne søger herved medarbejdere, som er indlejret i en bestemt form for medmenneskelig professions-ideal, hvorved institutionen reproducerer tilgangen til arbejdet med brugerne i udvælgelsen af natvarestuernes personale (Uggershøj 2002:81-82,92; Prottas 1979:6,18).

---

<sup>29</sup> Der gøres brug af vikarer, hvis det faste personale ikke kan udfylde dette minimumskrav.

## 7.4 Karakterisering af brugerne

I dette afsnit diskuteres det, hvordan personalet karakteriserer natvarrestuens klienter. I det følgende vil disse "klienter" dog betegnes som "brugere", da det er denne term medarbejderne selv bruger til at betegne mennesker, der benytter sig af natvarrestuen. Men som påpeget af Järvinen og Mik-Meyer (2003:10-11), er der her primært tale om, at personalet benytter en anden sproglig term for at forsøge at undgå den stemplende effekt som ordet "klient" kan medføre. Først udforskes personalets oplevelse af brugernes karakteristika - herunder både faktuelle tendenser, som boligsituation og alder, men også karakteristika, der knytter sig til brugernes personlige præferencer og adfærd. Herefter diskuteres brugernes ofte multiple problemer<sup>30</sup>. Endelig opsummeres og diskuteres klientkategoriseringen.

### 7.4.1 Gade-hjemløse, funktionelt hjemløse og ensomme sjæle

Personalets erfarer, at de møder brugere i forskellige boligsituationer. En stor del af brugerne er hjemløse således, at alternativet til at bruge natvarrestuen, er at sove på gaden. Disse mennesker betegnes af Ida (5,2) og Kim (1,4) som "gade-hjemløse" eller "gadesovere".

Ask (7,4) fortæller, at hjemløse er mennesker, som sjældent selv (aktivt) har valgt at være hjemløse. Personalet møder ofte mennesker, som har det svært:

*"Og det er jo alle mulige svære situationer, det behøver jo ikke engang at være hjemløse, men det er jo - det at man ikke kan holde ud at være i sin lejlighed, på grund af at væggene kravler ind til en, eller stikkontakterne, så er man det man kalder teknisk hjemløs. Man kan ikke holde ud at være der. Så man vandrer gerne rundt om natten, og det er typisk om natten, de går rundt. Og så sidder de hernede."* (Kim:1,6:14-18)

Disse "teknisk hjemløse", der af Ida og Iben også kaldes funktionelt hjemløse, er mennesker der officielt har en bolig, men som af psykiske<sup>31</sup> eller sociale<sup>32</sup> årsager ikke magter at opholde sig i boligen (6,5; 7,4; Benjaminsen 2009:90-93). Hertil tilføjer personalet også en brugergruppe, der bor på nærliggende herberger og botilbud. Her er der både tale om psykisk syge og misbrugende herbergsbeboere, der bruger natvarrestuernes sociale funktion (1,6; 6,4; 4,3; 4,11).

---

<sup>30</sup> Jeg har valgt først at behandle brugernes etniske oprindelse i forbindelse med institutionernes regler, for ikke at forgribe diskussionen af den regel natvarrestuene er underlagt om ikke at måtte huse mennesker, der ikke har en gyldig opholdstilladelse.

<sup>31</sup> Såsom angst for at være alene (Benjaminsen 2009:90-93).

<sup>32</sup> Eksempelvis fordi andre personer benytter boligen (Benjaminsen 2009:90-93).



#### 7.4.2 "Voldelige, flove og kaotiske menneskekendere", der udnytter og stjæler

Personalet oplever brugerne som mennesker, der lever et hårdt liv, som de ofte ikke er særlig tilfredse med. Derfor er brugerne også tit "triste, flove og frustrerede" over deres situation (7,10; 2,17). Brugere lever ifølge Ida og Ask et meget stressende og opslidende liv, der slet ikke er så frit som nogle mennesker måske forstiller sig. Den hjemløses liv handler hele tiden om at overleve, og en af de måder, brugerne overlever på, er at udvikle sig til at være "menneskekendere", som prøver at få noget ud af de mennesker de møder - herunder også personalet på natvarmestuerne. Således oplever personalet tit at blive "bundet historier på ærmet", og at brugerne forsøger at narre dem for at opnå noget (5,2-3; 1,19; 2,2; 7,1).

En anden måde for brugerne at overleve på, som påvirker miljøet på natvarmestuerne, er ved at stjæle. Her fortæller Iben og Ask (6,6; 7,7; 2,17), at personalet oplever, at brugere fortæller, at de er blevet bestjålet - oftest mens de sover. Ida (5,18) betegner også nogle af brugerne, som decideret kriminelle. Tyverier kan medføre konflikter brugerne imellem. Der kan dog også være andre årsager til konflikter, og Iben forklarer:

*"[B]rugergruppen er meget præget af konflikter. Især indbyrdes konflikter, altså brugere og brugere imellem, ikke."* (Iben,6,7:22-23)

Ask (7,7) fortæller, at nogle "kaotiske" brugere har nemt ved at ende i konflikter. Både Ida (5,10) og Ask beskriver normerne og reglerne i hjemløsemiljøet som hårde. Normerne medfører en voldsom adfærd og sprogbrug, som de hjemløse tit bringer med ind i natvarmestuen:

*"[I] perioder er der rigtig mange konflikter, og der er tit konflikter. Det er også et barskt miljø. Der er en anden omgangstone end der er hjemme ved dig og mig. Altså, (...) det kommer nemt ud i konflikter og (...) at "Nu smadrer jeg dig, fandme" og "Jeg dræber dig" og så videre. Også uden at det er så bogstaveligt, fordi det er den måde, man tit taler til hinanden på i det her miljø. Og det kommer også nemt ud i konflikter, fordi det simpelthen er – mange af brugerne siger selv at, det er jungleloven der hersker, et sted som her. (...) det er nogle gange, hvor der ikke er særlig langt fra en eller anden verbal konflikt til en fysisk konflikt. Det går stærkt nogle gange."* (Ask,7,7:32-8:7)

Ovenstående karakterisering af brugerne tegner et billede af en klientkategorisering blandt natvarmestuenes personale, som generelt er negativt ladet og fokuserer på klienternes normative afvigelser. Dette er ifølge Egelund (2002:78-79) en hyppigt forekommende tendens i velfærdsinstitutioner.

Men samtidig med den generelle beskrivelse af natvar mestuernes brugere som afvigende påpeger Lars og Ulla, at de oplever, at nogle af brugerne også er meget hjælpsomme overfor andre hjemløse. Her oplever personalet til tider, at en gade-hjemløs giver sin sengeplads til en, brugeren vurderer, har mere brug for den, end de selv har (4,27-28). Denne beskrivelse er interessant, da der her gives et mere positivt karakterisering af brugerene. Denne positive karakterisering af nogle af natvar mestuens brugere, står i klar modsætning til den ellers generelt negative karakterisering som personalet foretager. Ulla og Lars fremhæver således også *positive* karaktertræk ved brugerne, som er i overensstemmelse med de herskende samfundsnormer i stedet for udelukkende at definere brugerne ud fra deres afvigelser fra normen (Egelund 2002:78-79).

### 7.4.3 Alder

Aldersmæssigt varierer natvar mestuens brugere. På en af natvar mestuerne vurderes de aktuelle brugeres alder at være *"fra først-midt i tyverne til sidst i 30'erne"* (Eva,3,6:8), imens de to andre natvar mestuer mener, at deres brugeres alder går helt op til halvtreds-års alderen. Lars (4,17) og Eva (3,6) påpeger også, at aldersfordelingen blandt brugerne varierer meget over tid.

Informanterne fortæller, at unge brugere behandles anderledes end "ældre", idet der sættes tidligere og mere intensivt ind for at hjælpe de unge brugere videre. Her skal det bemærkes, at institutioner, der hører under servicelovens paragraf 110, kun er for voksne, hvorved unge under 18 afskæres fra at benytte natvar mestuerne. Ovenstående forhold kan begge have indflydelse på brugergruppens alderssammensætning (1,3; 4,17; 6,11). Det øgede fokus på unge hjemløse vil diskuteres nærmere i analysens afsnit 7.6.4, her vil jeg nøjes med at notere, at personalet opdeler brugerne i "unge" og "ældre" brugere (5,19; 4,8).

### 7.4.4 Køn

Natvar mestuerne opleves af personalet som et mandsdomineret felt. Ask's vurdering af, hvor stor andel af brugerne, som er kvinder, er at antallet af kvinder *"er meget svingende, men maks 10 i hvert fald. Ud af de der 100 cirka"* (Ask,7,3:24). Andelen af kvinder på den enkelte natvar mestue vurderes til at være henholdsvis 5,10 og 20 pct. af brugerne. Der er her både tale om kvinder, som sover i natvar mestuen og kvinder, som kommer i natvar mestuerne uden at sove (1,22; 3,4; 5,22; 6,11). Ida fortæller at konsekvensen af, at der kommer forholdsvis få kvinder er, at de ikke kan opretholde et separat soverum til kvinder:

*"Vi har faktisk et rum nede i natvarmestuen, som dengang det blev bygget, der var det ene soverum (...) ment til at være til damer. (...) Men der kommer ikke nok. Jeg tror jeg en gang på de her to år har oplevet, at der samtidig har været tre damer."* (Ida,5,22:6-9)

Ingen af natvarmestuerne har separate soverum til kvinder. Det lave antal kvindelige besøgende kan derfor medføre, at kvinderne ikke på samme måde kan sikres fra overfald imens de sover:

*"Vi plejer at være lidt morsomme og sige at jeg vil ikke have hunde og kvinder deroppe [i soverummet], (...) Vi kan ikke beskytte dem. Så de får at vide at hvis du lægger dig derop – det er jo altid på eget ansvar, men du skal vide at vi kan ikke stå heroppe. Altså der er et par enkelte gange hvor der er nogen der har sovet deroppe (...)." (Kim,1,8:21-28)*

De manglende "sikre" sovepladser for kvinder i soverummene, er et forhold ved natvarmestuerne som kan fungere som en udelukkelsesmekanisme. De materielle ydelser som natvarmestuerne kan tilbyde bliver herved i praksis kønsspecifikke. Det kønslige karakteristika afskærer således i praksis kvinder fra at være berettiget til den service en soveplads i soverummet udgør (Järvinen og Mik-Meyer 2003:16; Protta 1979:4-6). Derved fremstår tilbuddet som mere attraktivt for mænd end for kvinder, hvilket kan medføre, at nogle kvinder vælger tilbuddet fra. Ask argumenterer for, at kvinder ikke er natvarmestuens kernemålgruppe ved at henvise til kønsspecifik adfærd samt det samfundsmæssige sikkerhedsnet, som årsag til at færre kvinder benytter natvarmestuerne:

*"Åh, der er flere grunde. Altså, helt generelt er der flest mandlige misbrugere. Men det er også min opfattelse, at kvinder er bedre til at holde på et værelse, når de får et værelse. Eksempelvis på et herberg eller andre boformer. De ryger ikke så nemt i de der fysiske, fysiske konflikter som tit er det som man bliver smidt ud af. (...) Og så er det også fordi, det er et barskt miljø for kvinder, altså de finder kæresten for at få beskyttelse mod både seksuelle overgreb, fysiske overgreb og verbale overgreb. (...) [S]ystemet er også skruet sammen på en måde, så der er – der er et større sikkerhedsnet for kvinder. I kraft af kvindekrisecentrene, som tit når at fange dem inden de ryger helt ud i hjemløshed."* (Ask,7,3:27-4:1)<sup>33</sup>

Ask beskriver således både, hvordan han mener, at det samfundsmæssige sikkerhedsnet når at opfange flere kvinder, der er på vej mod hjemløshed, men også hvordan de kvinder, som ender som hjemløse, i stedet for at benytte sig af natvarmestuerne føler sig presset til at finde en kæreste, som kan beskytte dem mod overgreb. Eva forklarer, at kvinder tit kan finde

---

<sup>33</sup> Noter her, hvordan Ask sidestiller hjemløse med misbrugere. Dette er interessant i forhold til, at han gennem udtalelsen ureflekteret karakteriserer brugergruppen som værende misbrugere.

et sted at sove, da de kan "levere en ydelse" (Eva,3,5:9) i form af sex i bytte for en madras (7,4). Således ser informanterne de kvindelige hjemløse som personer, der på en måde foretrækker at prostituere sig for at undgå natvarmerstuerne. Tine påpeger, at den tryghed, som hun mener kvinderne søger, sjældent er noget natvarmerstuerne kan tilbyde:

*"De synes ikke, det er sjovt her. Mændene er brovtende, og de er dominerende, og de er ... antaster dem måske, og de føler nok ikke, de har rigtig fred."* (Tine,2,13:26-27)

Dette tyder på, at de ydelser, natvarmerstuerne kan tilbyde, ikke opfylder kvindernes behov, og de hjemløse kvinder vælger derfor i følge informanterne at finde tryghed og beskyttelse hos en mand. Eva forklarer, hvordan kvinderne må tillære sig den "mandlige" og rå omgangstone, der er i hjemløsemiljøet for at benytte natvarmerstuerne:

*"[J]eg ved ikke, om du har oplevet det her hjemløsemiljø, det er ikke skønsnak, de [kvinderne] taler som rejekællinger simpelthen, og værre, og det er simpelthen for at kunne begå sig. Så skal man ikke være den mindste smule kvindelig eller feminin. Det kan man simpelthen ikke. Det kræver at, at man både får en hjemløseidentitet, men der går også noget af ens kvindeidentitet, og det man normalt taler om som kvinder, og det er mange ting, menstruation, eller at man er bange, (...) Sådan helt almene ting. Det er der jo ikke plads til. Det bliver, hvem skal hente den næste pose øl?"* (Eva,3,5:30-6:1)

Således afkræver hjemløsemiljøet og natvarmerstuerne, at hjemløse kvinder påtager sig en adfærd - en rolle - som en "rejekælling", hvorved adfærden nærmer sig den "hårde" mandlige adfærd. Kvinder, der har et "væsentligt" misbrug, må ikke benytte institutioner såsom kvindekrisecentre, hvor der måske opholder sig børn (Benjaminsen 2009:74). Disse kvinder er grundet deres misbrug overladt til at sove på gaden, i natvarmerstuerne - hvor de skal leve op til rollekravene forbundet med den "rå" tone i hjemløsemiljøet - eller at finde andre overnatningsmuligheder og beskyttelse eksempelvis ved at tilbyde sex imod nattely.

Ud fra et institutionelt perspektiv kan de fysiske forhold på natvarmerstuerne ses som medvirkende til en afgrænsning af kvinder som en reel brugergruppe. Da natvarmerstuerne har inddraget de soverum, der som udgangspunkt var forbeholdt kvinder, til mandlige brugere, begrænses den kvindelige brugergruppe. Samtidig magter natvarmerstuerne ikke at rumme både de "brovtne" mænd og at skabe et rum for kvinder, hvor kvinderne kan bibeholde deres "kvinde-identitet". Herved medfører inklusionen af mænd, der er verbalt og/eller fysisk voldelige, en begrænsning af den potentielle kvindelige brugergruppe. Natvarmerstuerne har i praksis således de mandlige brugere som deres hovedmålgruppe, og kategoriserer en stor del af kvinderne som hørende mere hjemme i andre institutioner såsom kvindekrisecentre. I forlængelse af Stax (2002:170) og Uggershøj (2002:98-99) afkræves de

(misbrugende) kvinder, der ikke kan benytte kvindekrisecentrene, højere omkostninger, og risikerer ydmygelse i natvarmestuen. Omkostningerne og ydmygelsen består i, at de får et lavere serviceniveau, da de ikke får adgang til at sove i en seng. Hvis kvinderne forsøger at tilegne sig den samme service - at få en seng i et soverum – risikerer de også den omkostning, der ligger i at blive udsat for overgreb fra mandlige brugere (Goffman 1967:18-22).

Her skal det forhold, at forældre med børn ikke må opholde sig i natvarmestuen, også nævnes. Det er ifølge Benjaminsen (2009:43) primært kvindelige hjemløse, der har daglig omsorg for børn. Undersøgelsen viser, at 19 pct. af hjemløse kvinder skal tage vare på børn, hvorimod det kun er 2 pct. af hjemløse mænd, der har dagligt ansvar for børn. Dette kan medføre en kønsbæst skævvridning af mulighederne for at bruge natvarmestuerne, idet natvarmestuerne ikke er et tilbud børnefamilier kan benytte, da natvarmestuer kun er for voksne (5,19:33). Den institutionelle logik bag dette, som er en konsekvens af den danske lovgivning, er ifølge Ida (5,22), at hjemløse børn er et kommunalt ansvar, som der skal tages hånd om omgående, hvorfor børnene skal skærmes fra miljøet i natvarmestuerne. Hvis forældre med børn af en eller anden årsag ikke skulle ønske hjælp fra kommunens sociale døgnvagt, er det reelt heller ikke muligt for dem at benytte natvarmestuerne.

#### **7.4.5 Brugernes (multiple) problemer**

I forhold til brugernes problemer fremhæver Ulla at *"man ligger ikke i køjeseng med 8 andre vildt fremmede, hvis man ellers har lidt ressourcer til at komme videre."* (4,4:18-19). De mennesker, der bruger natvarmestuerne, karakteriseres således af personalet som individer, der mangler ressourcer til selv at finde andre overnatningsmuligheder (1,30)<sup>34</sup>.

Både Iben og Ulla fremhæver, at personer, der ikke har misbrugs- eller sygdomsproblematikker, hurtigt finder alternative overnatnings muligheder. Men personalet er også aktive i forhold til at fjerne disse mennesker fra natvarmestuerne, idet Eva fortæller at: *"(...) og så findes der jo steder hvor man ikke må være misbrugere som sådan og så opfordrer vi dem til at søge derhen."* (Eva,3,4:14-15)

Personalet spiller således en aktiv rolle i at ekskludere ikke-misbrugende fra natvarmestuerne brugergruppe, idet ikke-misbrugende personer opfordres til at opsøge

---

<sup>34</sup> Kim definerer brugergruppen som matchgruppe 4-5, dog mest 5 - en opdeling der relaterer sig til beskæftigelsessystemets tidligere opdeling af borgere i forhold til, hvor langt de er fra arbejdsmarkedet. Her opdeles personer i arbejdsmarkedsparete og ikke arbejdsmarkedsparete borgere og de personer, der defineres som værende i matchgruppe 4 og 5 er personer, der ikke umiddelbart er arbejdsmarkedsparete, og som har andre problemer end ledighed (1,30; Ankestyrelsen.dk:9,48; AMS.dk:1-2).

institutioner, hvor det modsat på natvarmestuerne, ikke er tilladt at være påvirket af euforiserende stoffer.

Det er således karakteristisk for brugergruppen, at der er tale om ressourcefattige personer, der er præget af misbrug, og en stor del af brugerne karakteriseres af personalet som også at have psykiske problemer. Personalet beskriver derved brugerne som personer, der ofte har flere problemer samtidig:

*”Ja. Altså, dem der kommer her er i stort set alle sammen misbrugende. Det er et godt stykke over 90 procent i hvert fald. Der er nogle enkelte som er her som er, som ikke har noget decideret misbrug. Hvor der i stedet er noget psykisk. Jeg vil tro at i hvert fald en tredjedel har en eller anden ... en psykisk problemstilling.(...) Så det er både, selvfølgelig, misbrugsproblematikken, men der er også rigtig mange sociale og psykiske problemstillinger omkring dem. Og tit er det alle tre problemstillinger også.”* (Ask,7,4:15-23)

I forhold til kombinationen af psykiske problemer og misbrug påpeger Ida, at der kan være en sammenhæng mellem problematikkerne, for *”hvad kom først, hønen eller ægget? (...)”* (Ida, 5,15:21). Herved fremhæver Ida, at der eksisterer et samspil mellem misbrug og psykiatriske problemstillinger, hvor det ene problem kan medføre et andet problem. Personalet oplever ofte, at misbrugere enten har haft psykiske og/eller sociale problemer lige siden de var børn (7,4). ”Ansvaret” for personens nuværende situation placeres herved i brugernes barndom og defineres således som forhold, der er udenfor institutionens handlingsrum<sup>35</sup>.

De multiple problemer medfører ifølge personalet også, at brugerne ofte har brug for hjælp til at løse mange forskellige problemer, hvorfor brugerne beskrives som havende mange og komplicerede problemer. Personalet oplever, at det er svært at finde ud af, hvilke problemer en bruger har. Dette gælder både i forhold til misbrug og psykiske problemer. Tine forklarer at:

*”Nogle gange kan det være rigtig **svært** at vurdere et misbrug, fordi tit er det jo på det man kalder en vedligeholdelsesdosis. Der er nogle man ikke kan gennemskue om de overhoved har taget noget (...) og jeg tænker ofte, hvad er det der får – hvad er det nu?”*  
(Tine,2,12:29-32)

Personalet giver udtryk for, at det er svært at afdække et misbrug, hvis brugeren i stedet for at indtage en mængde stof(fer), der giver en synlig rus, kun har indtaget en mængde stoffer, der gør at personen tilsyneladende fungerer normalt.

---

<sup>35</sup> Ud fra en Bourdieusk fortolkning, skyldes brugernes nuværende situation således ifølge personalet deres habitus – hvilket vil sige, personens samlede dispositioner ud fra, hvilke personens holdninger dannes og handlinger udføres (Abercrombie et. al. 2000:31-32).

Kim og Iben (6,11) beskriver natvarmestuens brugere som personer, der ofte benytter forskellige rusmidler og/eller blander forskellige euforiserende stoffer. Her fremhæver specielt Kim, at mange brugere også indtager stoffer intravenøst. Kim trækker en klar forbindelse mellem det stof brugerne indtager og deres adfærd:

*"Men Coke er jo det helt store på markedet nu. Og det kan man ryge og det kan man sniffe og det kan man fikse. Og det er et voldsomt stof og det gør dem meget voldsomme. Det gør misbrugsmiljøet meget meget hårdt."* (Kim,1,22:6-8)

Det, at natvarmestuerne har en stor andel af brugere med misbrug, medfører, at miljøet på natvarmestuerne formes af misbrugernes "kaotiske" adfærd. Her synes Christensen og Nielsens (1998:46) pointe om, at inklusionen af brugere med stofmisbrug medfører en udgrænsning af andre "potentielle" brugere, fortsat at være aktuel i forhold til hvem natvarmestuerne kan rumme. Eva påpeger, at:

*"[H]vis det virkelig er sådan at de ikke er misbrugere, så bliver de her sjældent mere end en nat eller to. Så kan de godt se hvordan ...hvordan det ender."* (Eva,3,4:12-14)

Inklusion af brugere, der indtager rusmidler, medvirker således til en udgrænsning af potentielle brugere uden misbrug, da ikke-misbrugende personer får indtrykket af at de også vil ende i misbrug, hvis de fortsætter med at bruge natvarmestuerne som overnatningsmulighed.

Kim (1,9) udpeger dog også en brugergruppe præget af forskellige psykiske problemer. Her er både tale om mennesker med personlighedsforstyrrelser og paranoide vrangforestillinger, og Ida fremhæver også ADHD (5,18)<sup>36</sup>. Kim forklarer, hvordan nogle af brugerne prøver at agere i en rolle, hvor de umiddelbart fremstår som 'normale', men som de ikke altid kan opretholde på grund af deres psykiske sygdom:

*"Psykisk syge kan man nogle gange ikke se forskel på, men det er sådan, at når de begynder at snakke om ånder og [Hoster] hvad ved jeg, hvad der ellers sker inde i hovedet på dem. Så ved man også – Så begynder facaden at krakelere."* (Kim,1,15,17-18)

Således antages mange af brugerne at have psykiske problemer, selvom informanterne ikke har dokumentation for brugerens psykiske lidelser, eller brugeren ikke umiddelbart fremstår med en afvigende adfærd. Ibens (6,11) definering af mange brugere som "psykisk påfaldende", medfører en psykologisering af brugernes problemer, der fjerner fokus fra, om der reelt er stillet en psykiatrisk diagnose. Brugere ses som personer, hvis afvigende selv vil

---

<sup>36</sup> Attention Deficit/Hyperactive Disorder (adhd.dk).

vise sig, når vedkommende ikke magter at udfylde rollen som psykisk normal. Alternativt ses brugerne som personer, der lykkes med at udfylde rollen som ikke-misbrugende ved "kun" at indtage euforiserende stof eller alkohol på en vedligeholdelsesdosis. Antagelsen hos personalet om, at brugerne har et synligt eller skjult problem, er svær for den enkelte bruger at modbevise. Dette leder tankerne hen på det Goffman (1967:68-69) omtaler som en "ond cirkel". Individet er nemlig fanget i en ond cirkel, idet vedkommende ikke kan modbevise medarbejderens definering af brugeren som havende et skjult problem - hvilket vil sige en skjult afvigelse fra de herskende samfundsnormer. Derimod vil individet i forsøget på at benægte afvigelsen udvise en adfærd, der for personalet bekræfter deres problemdefinering. Hvis brugeren ikke umiddelbart fremstår som afvigende, forstås dette som en form for benægtelse af dennes afvigelse, hvilket i sig selv af personalet ses som bevis for, at brugeren er afvigende. Personalet antager, i forlængelse af karakteriseringen i afsnit 7.4.2, at brugerne også på denne måde forsøger at narre personalet (Järvinen og Mik-Meyer 2003:20).

#### **7.4.6 Hierarkier i og udenfor natvarmestuerne**

I udforskningen af personalets klientkategorisering er det også givtigt at undersøge de hierarkiske strukturer som medarbejderen beskriver i hjemløsemiljøet. I beskrivelserne af hierarkier tegner sig et billede af de klientkategorier, som medarbejderen lægger vægt på, samt implicitte træk for brugerne. Personalet beskriver, at der er mange forskellige grupperinger, og hierarkiske strukturer i hjemløsemiljøet, der bliver bragt med ind og tydeliggjort i natvarmestuerne. Natvarmestuerne er et sted, hvor mange forskellige mennesker mødes og skal forholde sig til hinanden, hvorfor konflikter, som måske ikke opstår på gaden, grundet manglende kontakt muligvis, kan opstå.

Flere af informanterne omtaler hierarkier brugerne imellem, som tages med ind i natvarmestuerne fra hjemløsemiljøet. Kim beskriver her, hvordan de forskellige misbrugsgrupper forholder sig til hinanden:

*" (...) indenfor misbrugerne selv er der ligesom et hierarki. De nederste er somalierne. Så over dem er der narkomaner, HIV positive, med AIDS. Over dem er der narkomaner der kun tager, der sniffer tingene, altså, eller ryger det. Og der tænkes på sådan noget som der kaldes Crack, Freebase. Og over dem igen, er der alkoholikerne. Og de træder alle sammen nedad. Det er ligesom det hierarki der er." (Kim, 1,21:32-22:3)*

Således opdeler Kim eksplicit brugerne i "misbrugere" med underkategorierne: "Somalier", fiksede narkomaner, HIV positive og brugere med AIDS, øvrige misbrugere og alkoholikere.



Det er her interessant, hvordan "Somalier", der er en etnisk baseret gruppering, ifølge Kim indgår som det nederste led i "misbrugshierarkiet". Lars påpeger her, at det ikke kun er i forhold til misbrugsformer, der er hierarkiske strukturer, men at der også eksisterer hierarkier i forhold til religiøse og/eller etnisk oprindelse:

*"Lars: Jeg synes især man har oplevet det i natvar mestuen, fordi man hørere det hurtigere hvis der er nogen der sidder og er efter andre på grund af deres trosretning eller religion eller hudfarve, eller et eller andet, kontra hvis man lige -*

*Ulla: Eller et eller andet, at folk de bliver smålige "Hvorfor har ham der, han er der ikke dansker. Hvorfor skal han rende og nasse på systemet?"*

*Lars: Eller "ham der, han er narkoman, hvordan kan det være?"*

(Ulla og Lars,4,27:6-11)

Tine tilskriver de hierarkiske strukturer, uanset om det er mellem etniske grupperinger eller typer af misbrugere, at hjemløse forsøger at hævde sig, idet de selv oplever sig som placeret nederst i samfundet, og at det handler om at have nogen at rette sine frustrationer imod:

*"Det er jo en udsat gruppe og mange ser ned på dem, og så – og så ser de ned på nogle andre. Og der er meget racisme. (...). Altså, de finder nogen der kan vende deres vrede og aggressioner imod, "de kan tage hjem til dem selv" og "de skide polakker" og – de kommer jo ikke og tager fra vores brugere, fordi de har vitterlig ikke noget arbejde. [Griner] Så det er ligesom en, en måde – der er et hierarki på en eller anden måde." (Tine,2,15:20-25)*

Tine tilskriver hierarkiseringen til brugernes samfundsmæssigt lave position. Samtidig kobler Tine konflikterne, der er indbygget i den hierarkiske struktur, sammen med det begrænsede pladsantal på natvar mestuerne. Noget tyder dog på, at det ikke kun er på grund af pladmangel i natvar mestuen, at nogle brugere ser ned på andre, for som Ulla og Lars påpeger, så har østeuropæer og psykisk syge været udsat for lignende nedladende opførsel:

*"Ulla: Og ind imellem kan man også have en opfattelse af at der er nogen der bare skal finde en syndebuk. En andre.(...) Nogle gange når vi har nogle af de her rigtig dårlige, altså psykisk dårlige, der bare sidder for sig selv med en plastikpose på hovedet, eller hvad fanden de gør, at (...) Selvom de andre er snavsede også, så er det den man går og siger ødelægger hele stemningen eller hele lugten. (...)*

*Lars: Sådan var det faktisk også med østeuropæerne, at så var det dem der stjal. Altså der havde aldrig været tyverier før de kom, hvilket ikke passede." (Ulla og Lars,4,28:30-29:7)*

Informanterne beskriver her en mere generel karakterisering af brugerne, som nogle der "træder nedad", uanset hvem der nu er "nederst" i hierarkiet. Der ligger i beskrivelserne af de hierarkiske strukturer således også en forståelse af natvar mestuens brugere som en

fragmenteret gruppe, der er selvhævdende. Karakteriseringen ligger derved igen i tråd med Egelunds (2002:78-79) påpejning af at klientkategoriseringer ofte er negativt ladet, og tager udgangspunkt i en definition ud fra forskelligheden mellem brugernes afvigende normer og de fremherskende samfundsnormer.

#### 7.4.7 Ludomaner

Under brugere med misbrugsadfærd nævner både Eva (3,4) og Ida (5,18), at personalet oplever, at de nu også møder personer med ludomani i natvarmestuerne. Dette er ifølge Ida en brugergruppe, som natvarmestuerne har svært ved at rumme, for som Ida påpeger:

*"[U]middelbart fremtræder de meget velklædte, meget velformulerede. Ikke som en, hvad skal man sige, som man normalt ville se en bruger af en natvarmestue. Og har selvfølgelig også nogle andre forventninger."* (Ida,5,18:11-13)

Den fremtoning og de forventninger som ludomanerne har, passer således dårligt ind i natvarmestuens klientkategori(er), selvom deres misbrugsadfærd ifølge Ida officielt inkluderer dem i natvarmestuerne's målgruppe. Ludomanerne bryder med personalets rolleforventning til deres brugere, både gennem den ydre fremtoning (påklædning, formuleringsevner etc.) samt gennem de krav, de stiller til institutionen. Kim påpeger her, at natvarmestuerne er et "lavtærskeltilbud", der kan tilbyde brugerne:

*"(...) et **absolut** minimum. Det er for at folk kan få tag over hovedet bare nogle timer i løbet af et døgn, om natten."* (Kim,1,30:20-21)

De behov, som brugerne kan få opfyldt, er således:

*"de der basale ting. Sult, en smøg, en kop kaffe, en sludder. Det der med at folk har set at man er der, at man bliver taget imod."* (Kim,1,14;2-3)

Ludomanernes anderledes forventninger til natvarmestuerne passer derfor ikke ind i det personalet mener, at natvarmestuerne skal og kan tilbyde. Natvarmestuerne har derfor svært ved at inkludere denne gruppe, delvist fordi de møder personalet med forventninger som personalet ikke er vant til at håndtere, men specielt fordi deres fremtoning og adfærd gør, at de er svære at indpasse i de eksisterende klientkategorier som markant afvigende fra samfundsnormerne. Derved falder ludomaner nemt udenfor natvarmestuerne's kernemålgruppe.

#### 7.4.8 Opsummering af personalets klientkategorisering

Personalet på natvarmestuerne definerer deres brugere som mennesker, der ikke har en bolig, har en midlertidig bolig og som mennesker, der er funktionelt hjemløse.

Natvarmestuerne definerer således deres brugergruppe bredere end til reelt hjemløse, idet natvarmestuerne også inkluderer funktionelt hjemløse. Brugere defineres som havende synlig eller skjult (blandings-)misbrug og/eller psykiske problemer. Brugere ses i stor udstrækning som værende mænd i 20'erne til 40'erne. Yderligere karakteriseres brugere som i nogen grad kriminelle og som personer, der er verbalt og fysisk voldelige. Brugere karakteriseres som ofte værende kaotiske og opfarende og som personer, der prøver at hævde sig og tit har egne umiddelbare behov i fokus for deres handlinger. Derved defineres institutionernes brugergrupper i tråd med Egelund (2002:76,78-79) som mennesker, der ofte afviger markant fra de fremherskende samfundsmæssige normer. Natvarmestuerne har hermed fokus på at "forme" individer, som udgør nogle af de tydeligste og mest markante afvigelser fra samfundsnormerne. Natvarmestuerne definition af deres brugergruppe bygger således på en "afvigelses"-definition, som ikke kun definerer brugere ud fra deres bolig-mæssige situation, men som også har fokus på brugernes problemer, dvs. afvigelser fra den fremherskende samfundsmæssige norm om acceptabel adfærd (Sahlin 1992:95-96).

Personalets karakterisering udgrænser dermed visse potentielle brugere fra natvarmestuerne opfattelse af, hvilke personer de skal og kan servicere. Her opfattes kvinder generelt ikke som deres "kernemålgruppe". Potentielle brugere, som ikke har misbrugs- eller psykiske problemer, anses heller ikke som tilhørende natvarmestuerne klientkategorier, for det antages, at alle brugere netop har en eller anden form for enten misbrugs- og/eller psykisk problem. Udgrænsningen af personer uden misbrug eller psykiske problemer, der ligger i antagelsen om, at brugernes afvigende adfærd før eller senere vil vise sig, synes også interessant i forhold til Egelunds betragtning. Ikke misbrugende og psykisk "raske" personer kan nemlig ikke ligeså nemt udpeges som afvigende fra den generelle samfundsnorm. Konstruktionen af institutionelle identiteter i natvarmestuerne tager dermed udgangspunkt i nogle af de gennem længere tid anerkendte og problematiserede afvigelser, som misbrug og psykisk sygdom udgør.

En institutions klientkonstruktion tager ifølge Järvinen og Mik-Meyer (2003:10-11,16) udgangspunkt i de løsningsmuligheder, som institutionen allerede har til rådighed. De løsningsmuligheder som institutionen har til rådighed for deres brugere vil derfor diskuteres i afsnit 7.6. Først er det dog relevant at udforske natvarmestuerne regler, da natvarmestuerne regler også har indflydelse på, hvilke brugere natvarmestuerne kan rumme.

## **7.5 Formelle og uformelle regler**

I undersøgelsen af hvilke mennesker, der reelt har mulighed for at benytte natvarrestuerne, er det relevant at diskutere de formelle og uformelle regler, som institutionerne opererer med. De formelle regler og forvaltningen af disse kan, som jeg vil vise i praksis afskære nogle "potentielle" brugere fra at benytte natvarrestuerne. Men også uformelle regler kan medføre, at nogle hjemløse fravælger natvarrestuerne.

Der er en række formelle regler, som går igen på de undersøgte natvarrestuer. Reglerne er til tider direkte forbundet til organisationens økonomi og samfundspolitiske spørgsmål, såsom spørgsmålet om udlændinge uden opholdstilladelse. Nogle af natvarrestuernes regler udspringer af lovgivningsmæssige forhold, hvorimod andre regler knytter sig mere direkte til valg, som institutionen selv har opstillet. Samtidig er det relevant at diskutere, hvordan reglerne forvaltes af personalet.

Direkte adspurgt om, hvilke regler der er i natvarrestuen, forklarer flere af informanterne, at de forsøger at have så få regler som muligt, for som Tine forklarer: "*[J]o mindre måtten er, jo sværere er den at holde sig på.*" (Tine,2,17:18). Samtidig fremhæver Mona (2,17:20), at der mangler personale til at håndhæve flere regler, hvilket ifølge Prottas (1979:93) er et generelt problem i velfærdsinstitutioner. Prottas (1979:8-9,93) påpeger, at velfærdsinstitutioner har en tendens til at operationalisere de organisatoriske mål gennem regler for derigennem at forsøge at kontrollere medarbejdernes kategoriseringspraksis og gade-niveauets kompleksitet. De begrænsende medarbejderressourcer og det høje antal af brugere, som medarbejderne skal håndtere, fører ofte til at medarbejderne må prioritere hvilke regler, der skal håndhæves. Her forsøger medarbejderen ifølge Prottas at modarbejde tendensen med øgede regler, da det begrænser medarbejderens handlefrihed og stiller større ressourcekrav. Informanternes holdning til antallet af regler, kan i forlængelse heraf ses om en måde for medarbejderne at beskytte deres egen handlefrihed i arbejdet. Men samtidig er der set med Goffman (1967:18-22) en pointe i Tines udtalelse. Et øget antal regler pålægger nemlig også brugerne flere krav og kan derfor virke ekskluderende. Herved kan medarbejdernes ønske om få regler også forstås som en måde at forsøge at rumme så mange fra den potentielle brugergruppe som muligt.

### **7.5.1 Regler fra institutionens omverden**

Som tidligere pointeret skal natvarrestuerne selvfølgelig overholde den danske lovgivning, hvorfor Iben (6,8:5-6) også fortæller, at brugerne ikke må bære våben. At have et eksplicit

forbud mod at bære våben forhøjer personalet og brugernes sikkerhed, og er et forhold, som tages som en selvfølge af personalet (5,9).

Ingen af natvarmestuerne tillader rygning indendørs. Årsagen hertil bunder i personalets velvære og Kim (1,24) referer implicit til arbejdsmiljøregler om, at personalet ikke må udsættes for passiv rygning. Reglen overholdes strengt af medarbejderne, hvilket både kan forstås ud fra, at en overtrædelse af reglen medfører en sundhedsrisiko for personalet, og at en overtrædelse af reglen er svær at se gennem fingrene med, da rygning er en relativt synlig aktivitet. Det er dog tilladt at ryge udenfor natvarmestuerne.

Kim (1,13:19-24) nævner som den eneste, at der med den økonomiske tilskud fra kommunen medfølger et krav om, at brugerne ikke må sove i natvarmestuen, men officielt kun må slumre. Denne regel udspringer ifølge Kim fra en kommunal tanke om, at hvis natvarmestuens brugere sover, udgør natvarmestuen en form for herberg i stedet for at være en natvarmestue. De natvarmestuer, der er tilknyttet herberger, kunne således opfattes som en udvidelse af herberget. Reglen administreres i praksis ved, at brugerne sover under et tæppe i stedet for en dyne. Ingen af de undersøgte natvarmestuer, tilbyder derfor brugerne dyner, hvilket kan forstås som en praktisk fortolkning af den formelle regel, så brugerne kun defineres som sovende, hvis de ligger under en dyne. I praksis bliver denne regler derfor overholdt gennem de faciliteter natvarmestuen tilbyder brugerne (et tæppe i stedet for en dyne), og reglen kræver ikke personaleressourcer. Alle informanterne omtaler dog brugerne som "sovende", og derfor kan reglen også ses som en officiel regel, som ikke er en del af institutionen kerneværdier, og som institutionen forventer, at personalet ignorerer (Prottas 1979:93,100).

### **7.5.2 Du skal være dansker - men du kan også være anonym**

Personalet oplever, at der kommer brugere med forskellig national oprindelse i natvarmestuerne. Der er ifølge Iben:

*"[D]anskere, skandinaver, (...) mange fra Somalia. Mange grønlændere. Og så er der nogle lidt her og der fra, kan man sige. Altså, udgangspunktet for at kunne være i cafeen er jo at man har lovligt ophold i Danmark. Og at man kan modtage ydelser efter den sociale lovgivning. Og det udelukker jo en del."* (Iben,6,12:3-6)

Som, Iben påpeger, er en af betingelserne for, at natvarmestuerne kan modtage statsrefusion, at det kun er personer med opholdstilladelse, der må benytte faciliteterne. Flere af informanterne finder dette krav svært at håndhæve, da de mener, at personer uden

opholdstilladelse kunne drage nytte af natvarmestuernes tilbud. Finansieringen af natvarmestuerne medfører således en *direkte* udelukkelse af en potentiel brugergruppe, der har behov for et alternativ til gaden som sovested. Reglen udspringer ikke af institutionens mål men af politiske krav, som skal overholdes for at sikre institutionens fortsatte eksistens<sup>37</sup>. Med Uggershøj (2002:81-82,92) og Prottas (1979:93,100) kan det politisk motiverede påbud ses som hverken værende i overensstemmelse med institutionernes formål eller personalets faglige ideal. Personalet ser derfor udelukkelsen af denne potentielle brugergruppe som problematisk og i strid med det professionelle ideal og institutionens hensigt om at hjælpe alle.

Der er indikationer for, at natvarmestuerne ikke altid overholder reglen til punkt og prikke. I princippet medfører påbuddet nemlig, at udlændinge uden lovligt ophold slet ikke må opholde sig i natvarmestuerne. Empirien indikerer dog, at der kun er en natvarmestue, der hurtigt sender personer fra denne gruppe væk fra natvarmestuen. Men selv på denne natvarmestue prøver personalet at hjælpe den afviste med at finde et alternativ overnatningssted ved at henvise til andre natvarmestuer, der inkluderer hjemløse uden opholdstilladelse (6,12-13). At klarlægge hvor meget kontakt natvarmestuerne egentlig har med hjemløse uden lovlig opholdstilladelse er vanskeligt, idet jeg som nævnt i metodeafsnittet under mine interviews kunne fornemme på informanterne, at dette var et forhold, som de vægrede sig mod at tale om.

Ulla (4,9) og Ida (5,21) håndterer dette paradoks i arbejdsbetingelserne ved at påpege, at de personer, som kommer i natvarmestuen i princippet er anonyme. To af natvarmestuens regler står således i et modsætningsforhold til hinanden. Anonymitetsreglen, som ses som et kerneprincip for natvarmestuernes arbejde, prioriteres på bekostning af reglen om at bortvise personer uden gyldig opholdstilladelse. Prottas (1979:91-93,100) forståelse af, at alle institutionens regler principielt er lige, og personalet derfor principielt ikke kan prioritere imellem dem, kan forklare, hvordan reglerne af holdningsmæssige og praktiske grunde alligevel hierarkiseres. Ved at foretrække anonymitetsprincippet kan personalet nemlig midlertidigt fralægge sig ansvaret for, at reglen om at afvise udlændinge uden gyldig opholdstilladelse bliver overholdt. Anonymitetsprincippet medfører derved i praksis et større råderum for personalet til at udføre det hjælpearbejde, der ses som institutionens hensigt og personalets professionelle ideal. Samtidig undgår personalet delvist rollen som kontrollant

---

<sup>37</sup> Den fortolkning af lovgivningen, der ligger til grund for reglen, beskrives i "Orienteringsskrivelse nr. 2 om lovgivningsmæssige forpligtigelser overfor socialt udsatte borgere" (Velfærdsministeriet og KL 2008:1-2), hvor der påpeges, at optagelse på enhver institution, herunder natvarmestuer, der modtager statsrefusion efter servicelovens §110 "er betinget af dels, at pågældende har lovligt ophold her i landet dels, at pågældende er omfattet af målgruppen for tilbuddet" (Velfærdsministeriet og KL 2008:1). Samtidig påpeges det, at det er boformens leder, der skal vurdere og beslutte om en person opfylder disse to krav, og derfor kan optages i institutionen. Her anerkendes det dog, at denne vurdering kan være svær, eksempelvis grundet sprogproblemer og der tillades derfor en afklaringsperiode på 1-2 dage til at undersøge personens baggrund og situation (Velfærdsministeriet og KL 2008:2).

(Uggershøj 2002:81-82,92). Derved forsøger medarbejderne til tider at inkludere en gruppe, der politisk er defineret som ikke værende i institutionens målgruppe ved, at der gives mulighed for, at nogle hjemløse uden lovlig ophold kan bruge natvarmestuerne i en kort periode.

Kim fortæller, at der hvor han arbejder, håndteres problemet, ved at give dem følgende besked:

*"Du må ikke være her, men du må få lov at være her i nat. Fordi at klokken halv tolv, det er umuligt at finde et sted, ikke."* (Kim,1,21:4-5)

Personen afvises ikke samme nat, hvor det klarlægges, at personen ikke må benytte institutionen, da institutionen i stedet prioriterer at hjælpe personen den nat og for derefter fremadrettet at afvise personen.

Ida (5,21) mener, at personalet til tider må hjælpe disse mennesker, så de kan komme hjem, hvorfor hun til tider også tillader enkelte overnatninger og brug af natvarmestuens faciliteter. Reglen om, at natvarmestuerne ikke må huse udlændinge uden gyldig opholdstilladelse, kan derfor med Prottas (1979:100) ses som interessant, da reglens overholdelse sikrer det gode forhold til institutionens samarbejdspartnere og dens finansiering. Men reglen står samtidig i modsætning til institutionens grundlæggende hensigt om at hjælpe alle og den kommunalt pålagte regel om at være en åben dør til gaden. Væresteder lægger ifølge Elm Larsen (2002:175) generelt vægt på, at det er af afgørende betydning, at deres brugere kan være anonyme, og at institutionen ikke har nogen form for indberetningspligt til kommunen. I praksis håndteres modsætningen således ved, at medarbejderne forsøger at prioritere den officielle regel, der er i overensstemmelse med institutionens kerneværdier og dermed dens mål, hvorfor anonymitetsreglen til tider bruges som begrundelse for ikke altid at overholde reglen om at afvise mennesker uden lovlig opholdstilladelse. Ved brug af Prottas teori (1979:92-96) kan der derimod argumenteres for, at personalet her vælger den "nemme" og ressourcebesparende regel, idet medarbejderne herigennem udskyder, eller helt undgår at skulle foretage det ressourcekrævende arbejde med at undersøge brugernes opholdsstatus. Samtidig undgås også de eventuelle konflikter, der kan opstå i forhold til at skulle afvise en person om natten.

### **7.5.3 Du må ikke drikke, "fikse" eller tage andre stoffer (når nogen ser det)**

Brugerne må ikke indtage euforiserende stoffer i natvarmestuerne. Informanterne påpeger dog samtidig det paradoksale i, at der samtidig med at brugerne ikke må fikse på

natvarmestuerne, hænger kanylebokse på natvarmestuernes toiletter. Iben (6,8), Kim (1,24) og Tine (2,17) fortæller, at selvom brugerne ikke må fikse i natvarmestuerne, så forekommer det på toiletterne.

Om den tredje natvarmestues holdning til at fikse, fortæller Ulla: *"[D]e må ikke tage stoffer offentligt, altså. De må gerne fikse nede på toiletterne."*(Ulla,4,21:24). At brugerne ikke må fikse offentligt, vil her sige, at brugerne ikke må fikse, hvor andre brugere ser det, men at de *gerne* må fikse på toiletterne. Dette forhold er interessant, da Iben (6,7) ikke mener, at det er lovligt at fikse indendørs i Danmark<sup>38</sup>. Samtidig fremstår accepten af at fikse på toiletterne umiddelbart en smule underlig set i lyset af, at denne natvarmestue er den eneste af de tre, hvor personalet ikke udleverer kanyler. Der må således ikke fikses på de natvarmestuer, som udleverer kanyler, men gerne på den natvarmestue, der ikke har udlevering af kanyler til intravenøst stofbrug.

Forbuddet mod at fikse er en regel, der i praksis er svær og ressourcekrævende for natvarmestuernes personale at håndhæve. Derfor kan det "skjulte" brug af intravenøse stoffer på toiletterne i forlængelse af Prottas (1979:92,94,96) ses som en strategi fra personalet for at undgå at bruge for meget tid på en regel, som de ikke selv mener, de kan overholde. Samtidig kan accepten af, at der fikses på toiletterne, være en måde hvorpå, personalet forsøger at imødekomme brugernes adfærd, idet medarbejderne erkender, at de ikke kan forhindre brugerne i at indtage stoffer intravenøst. Institutionens officielle forbud mod at fikse indendørs kan her ses som en officiel regel, der ikke efterleves i den "lige gyldighedszone", som toiletterne her udgør (Prottas 1979:100).

Forbuddet mod at fikse såvel som nedenstående diskussion af forbud mod at indtage andre stoffer og alkohol skal dog også ses i forhold til hensynet til andre brugere. En accept af, at brugere åbenlyst indtager euforiserende stoffer, kan medføre, at andre potentielle brugere fravælger natvarmestuerne. Den skjulte accept kan her forstås som en måde, hvorpå natvarmestuen forsøger at inkludere både misbrugende og ikke-misbrugende personer i institutionen. Samtidig kan et synligt indtag af stoffer måske "friste" personer, der ikke indtager eller er på afvæning fra euforiserende stoffer.

---

<sup>38</sup> Det diskuteres stadigvæk om Danmark fortolker EU's narkotikakonventioner korrekt i forhold til dette spørgsmål, og om det således reelt er ulovligt at fikse indendørs (Kræn 2010). Ved en direkte forespørgsel fra sundhedsministeren i 1998, i forhold til om det ville være i overensstemmelse med de konventioner Danmark har tiltrådt på narkotikaområdet, at oprette fikserum, var tilbagemeldingen fra FN's internationale narkotikakontrolråd INCB, at dette ville være i modstrid med konventionerne, hvorfor denne forståelse af, at det ikke er lovligt at fikse indendørs, er den holdning som fastholdes fra politisk side (Asmussen 2005:67-68).



Samtlige af undersøgelsens natvarmestuer har også et forbud mod at indtage andre euforiserende stoffer eller alkohol. Her er der dog også tale om en gradbøjning, hvor personalet specielt ser imellem fingrene med indtagelse af alkohol, for som Lars og Ulla fortæller:

*”Ulla: [D]et der med om man må indtage noget på stedet, og det gør de jo. Altså, så sidder de jo med deres kaffekop med, fyldt med vodka i, eller*

*Lars: Sodavandsflaske*

*Ulla: Ja. Vi går jo ikke og stikker næsen ned i.*

*Interviewer: Så det er lidt svært at styre?*

*Ulla: Ja ja, men altså, er det helt øjen, åbenlyst så siger vi det jo selvfølgelig, men vi smider ikke folk på gaden fordi de.*

*Lars: Nej. Jo altså, hvis de bliver ved, altså.”*

(Ulla og Lars,5,22:23-31)

Personalet på natvarmestuerne forsøger således kun at opretholde forbuddet mod *åbenlys* indtagelse af alkohol i natvarmestuens lokaler, samtidig med at repressalierne for at bryde reglen først bliver alvorlig, ved gentagen overtrædelse på trods af personalets påtale. Herved kan der stilles spørgsmål ved, om det som sådan er indtagelsen af stof/alkohol, eller det at brugeren ikke følger personalets ”irettesættelse” som straffes, når en bruger efter gentagen og åbenlys indtagelse af alkohol bliver bedt om at forlade natvarmestuen.

Der ligger umiddelbart et paradoks i, at personalet selv karakteriserer deres brugere som havende enten stof og/eller alkohol misbrug samtidig med, at ingen af natvarmestuerne officielt accepterer indtag af rusmidler. Det virker mærkeligt, at institutioner, der tilsyneladende er til for at tage hånd om de mest udsatte borgere, ikke officielt kan acceptere det misbrug, mange af disse mennesker har. Dette forhold kan forstås på flere måder som måske alle udgør en del af forklaringen.

For det første kan forholdet forstås ved hjælp af Goffmans beskrivelse af institutioner, hvor han påpeger, at institutionen foretager en indskrænkning i individets handlefrihed med dertilhørende krænkelse af individet. Brugernes handlefrihed bliver indskrænket således, at de kun kan vedligeholde deres misbrug i det skjulte, hvorved det normative budskab, som institutionen formidler, bliver, at misbruget ikke er acceptabelt, og at adfærden forsøges ændret ved hjælp af forbud. Der opstilles en skarp kontrast mellem den ”hjemmelige” og institutionens verden, og spændingen mellem verdnerne bruges af personalet i bearbejdningen af det enkelte individ til en ”brugere” som institutionen kan hjælpe. Her

foregår en del af bearbejdningen ved irrettesættelser, afvisninger og karantæner, men også igennem forhandling mellem personalet og brugeren i forbindelse med konflikter og karantæneperioder (Goffman1967:18-22). Denne bearbejdningsproces udforskes i afsnit 7.6.

For det andet er der samtidig en opblødning af ovenstående modsætningsforhold igennem den praktiske forvaltning af reglerne, idet personalet accepterer det "skjulte" misbrug, hvilket tyder på en forskel mellem de af institutionen opstillede regelsæt og personalets praksis. I forlængelse af Prottas (1979:92,94,96,100) vælger personalet nemlig her en ressourcesparende praksis, hvor personalet kun handler på åbenlys overtrædelse af de officielle regler med en verbal irrettesættelse, som den første straf. Toiletterne bliver således både en mental, men også en fysisk form for "ligegyldigheds-zone", hvor brugernes afvigende og ikke acceptable adfærd henvises til. Herved undgår medarbejderne alt for mange potentielt ressourcekrævende og ubehagelige konflikter med brugerne.

For det tredje må det i forhold til de opstillede regler om, at der ikke må indtages stoffer og alkohol, medtages i vurderingen, at organisationen kan stå i et dilemma mellem at blive accepteret som en professionel samarbejdspartner, der overholder gældende lovgivning så, at institutionen kan sikre sin fortsatte overlevelse igennem den offentlige finansiering eller at forsøge sig som et rent idealistisk foretagende uden økonomisk støtte fra det offentlige, hvilket kan vanskeliggøre mulighederne for at føre hjælpearbejdet ud i livet . Samtidig forsøger institutionen at rumme brugergruppen af ofte massivt misbrugende hjemløse. Således kan natvarmestuerne praksis, hvor det officielt ikke er tilladt at indtage stoffer eller alkohol, også ses som en legitimerende regel, som sikrer institutionens fortsatte eksistens, men som af medarbejderne i praksis er erstattet af en uformel regel om, at det kun er det åbenlyse misbrug, der medfører irrettesættelser og/eller, at den hjemløse bliver udvist fra institutionen for natten. Det lader her til at forskellene mellem den officielle regel og praksisserne i natvarmestuerne tjener flere formål.

I forlængelse af ovenstående regler om indtag af euforiserende midler, er det værd at bemærke, at det heller ikke er tilladt at handle med euforiserende stoffer i natvarmestuerne. Men som Lars fortæller, er dette også svært at styre. Reglen skal som sådan overholdes og straffes med karantæne fra natvarmestuen men kan kun sanktioneres, når salget foregår åbenlyst. Lars (4,22) påpeger, at det er sjældent, at personalet oplever åbenlyst salg, hvorfor reglen i praksis ikke kræver særlig mange ressourcer for personalet at overholde.

#### 7.5.4 Du skal være menneske

Et andet forhold, der kan medføre, at nogle potentielle brugere fravælger natvarmerestuerne, er at mange natvarmerestuer ikke tillader, at brugerne medbringer hunde<sup>39</sup>.

At natvarmerestuerne ikke kan rumme hunde er et velkendt problem, som Iben forklarer:

*"Og det eneste herberg og den eneste natcafe som jo har hunde, det er det på Lyngbyvej. Så det sætter jo også sin begrænsning. Og (...) deres hund er jo deres et og alt. Og vil ikke, altså vil jo ikke gå **herind** og sove, for eksempel, og lade hunden være ude hele natten."*  
(Iben,6,13:5-8)

Personalet er bevidst om, at forbuddet mod at medbringe hunde i natvarmerestuen ekskluderer potentielle brugere, da natvarmerestuen bliver fravalgt til fordel for hunden (4,5; 6,13). Årsagen til forbuddet er, ifølge Kim og Tine, at det kan være problematisk at have hunde i natvarmerestuerne. Kim forklarer:

*"[H]vis de [hundene] ligger på gulvet, og der så er en der står op, og går på toilettet, og så kommer han til at træde på hunden, og så bliver han bidt af hunden, fordi det er mørkt, og det er både synd for hund og mand."* (Kim,1,8:30-32)

Tine ser samtidig problemer ved at have mange hunde i natvarmerestuen på en gang, da:

*"[D]et er skikkelige hunde, men det er ikke altid hundene indbyrdes kan lide hinanden. Selvom de forsikrer, at den her hund aldrig har gjort noget, så ved man ikke. Der kan jo komme en ind, og de bryder sig **slet ikke** om hinanden. Sådan instinktivt, kan de bare ikke lide hinandens lugte, eller hvad ved jeg. (...) Vi kan ikke bare, og lade dem gå rundt dernede. Nogle af dem er jo kamphunde."* (Tine,2,15:6-10)

Det er dog ikke alle natvarmerestuer, der er lige strikse med forbuddet mod hunde. I en diskussion mellem Lars og Ulla (4,25) fremkommer det, at personalet til tider tillader, at brugerne tager deres hund med ind i natvarmerestuen i et kort tidsrum. Således overholdes reglen ikke ligeså strikt som eksempelvis forbuddet mod rygning, selvom hunden må siges at være ligeså synlig som det at ryge. Denne lemfældige omgang med reglen kan med Prottas (1979:92-94) forstås som, at reglen til tider modarbejder inklusion af brugere personalet ønsker at inkludere i natvarmerestuen. Personalet forsøger på denne måde at komme i kontakt med brugere som ekskluderes på grund af hunden ved, at personalet til tider dispensere fra forbuddet mod at medbringe hunde i natvarmerestuen.

---

<sup>39</sup> Der eksisterer nu to natvarmerestuer/nødherberger, der accepterer hunde i Storkøbenhavn.

### 7.5.5 En tendens i forhold til officielle regler

Når man overordnet ser på de officielle regler, som natvarmestuerne opstiller, viser der sig en tendens til, at de regler, som udspringer af lovmæssige krav og driftsbetingede forhold, i praksis erstattes af uformelle regler og handlingspraksisser. De uformelle praksisser består, ligesom Prottas (1979:11) påpeger ofte er tilfældet, ikke kun af hierarkisering, der medfører afvigelser fra og omfortolkninger af de officielle regler, men også af ekstra regler, der stiller krav til dem, der ønsker at bruge natvarmestuen. Der tegnede sig nemlig under tematiseringen af empirien specielt en "uskreven" regel: at man skal opføre sig ordentligt. Denne uskrevne regel vil blive diskuteret i det følgende.

### 7.5.5 Tal pænt, opfør dig ordentligt!

For at forstå den fulde konsekvens af denne uformelle regel i natvarmestuerne, er det vigtigt at se på det miljø natvarmestuens brugere er i, når de ikke befinder sig i natvarmestuen. Natvarmestuernes personale beskriver i afsnit 7.4.2 miljøet på natvarmestuerne, som et hårdt miljø, hvor brugerne bringer regler og normer fra gaden ind i natvarmestuen, og hvor aggressivt sprogbrug hurtigt kammer over i fysisk vold. Når brugernes "gadenormer" for adfærd sammenlignes med de forventninger personalet har til brugerne, viser der sig en tydelig modsætning. Personalet på natvarmestuerne forventer ifølge Tine, at brugerne "*skal tale pænt eller de skal opføre sig ordentligt*" (Tine,2,17:13-14). Ida fortæller: "*[M]ange af dem er en gruppe mennesker som er meget voldsomme, og bruger nogle ... ja, nogle normer, nogle regler fra gaden de tager med ind, som de ikke skal bruge hos os.*" (Ida,5,10:14-16).

Personalets forventning til brugerne er, at de overholder:

*"[D]e regler som der er i et almindeligt hus, altså, hvor man befinder sig flere mennesker samlet. Der behøver man jo ikke - det er jo almindelig omgangstone og Emma Gads, den bedste. Altså, der er jo ikke – det er jo ikke anderledes end, at man bare opfører sig som man ville gøre, hvis du var hjemme i et andet privat hjem, eller dit eget hjem. Hvad man forventer der."* (Ulla,4,25:27-31)

Med Goffman (1967:20-22) kan ovenstående citat forstås som, at den uofficielle regel tydeliggør, hvordan personalet definerer brugerne i modsætning til de gældende samfundsnormer således, at brugerens normer og regler sættes i kontrast til de herskende samfundsnormer om "almindelig omgangstone". Ullas reference om adfærden i et privat hjem viser nemlig en antagelse om en gældende samfundsnorm for adfærd, som hun også forventer, ligger som udtalt viden hos mig som interviewer, og som derfor ikke behøver at

beskrives nærmere.

Ovenstående viser også en tydelig modsætning i den måde, brugere skal opføre sig på for at kunne færdes i miljøet på gaden, og den måde de selv samme mennesker forventes at opføre sig på, så snart de træder ind i en natvarmestue. Den adfærd, der kræves for at overleve i hjemløsemiljøet udenfor institutionen, er brugerne her nødt til at kunne fralægge sig. Derved kræver brugen af natvarmestuerne en tilpasning til institutionen. Således opstiller natvarmestuerne med kravet om at opføre sig pænt et rollekrav, der rummer væsentlig andre normer end normerne i den rolle, som den hjemløse skal påtage sig for at kunne færdes i det "hjemmelige" miljø på gaden. Her kan brugeren opleve det Goffman (2004:200) betegner som en "rollekonflikt", idet brugeren samtidig med, at vedkommende fortsat færdes blandt andre hjemløse, skal opføre sig efter institutionens normer, som er anderledes end de normer, som vedkommende interagerer efter på gaden.

Her forsøger natvarmestuerne at foretage det brud i brugerens rolleskemalægning, som Goffman (1967:18-19) beskriver i forhold til klienters ophold på totale institutioner. I forhold til natvarmestuerne forsøg på at bryde med brugernes roller udenfor institutionen, er institutionens åbne karakter dog en udfordring. I og med at brugeren fortsat færdes i det "hjemlige" miljø på gaden, samtidig med at brugeren benytter natvarmestuerne, afkræver institutionen reelt brugeren at arbejde med to meget forskellige roller i og udenfor institutionen.

Her må de der benytter natvarmestuerne ifølge Goffman enten foretage en primær eller en sekundær tilpasning, hvorved den hjemløse enten opererer med to norm- og regelsæt for at kunne færdes både på gaden og i natvarmestuerne (sekundær tilpasning), eller at den hjemløse indarbejder institutionens normer for acceptabel adfærd (primær tilpasning) (Goffman 1967:138-139; Hviid Jacobsen og Kristiansen 2002:114).

### **7.5.7 Opsummering af natvarmestuerne regler**

Overordnet set overholdes natvarmestuerne regler, hvis disse udspringer af og/eller er i overensstemmelse med institutionens kerneværdier eller primære formål. De regler, der ikke udgør - eller er i direkte modstrid med institutionens kerneværdier, forsøges modereret eller overholdes kun lemfældigt. Samtidig viser reglerne, at brugerne skal være i stand til at påtage sig roller og have en adfærd, der er i overensstemmelse med institutionens officielle og uofficielle regler for i praksis at kunne benytte natvarmestuerne. Her spiller brugernes

misbrug dog også en rolle. Men det at brugerne er påvirkede og måske opfører sig voldsomt kan også ses som en del af brugernes afvigelse. Adfærden, som misbruget medfører, underkendes således selvom det er tilladt at være påvirket i natvarmerestuerne (Goffman 1967:20-22).

At det kan være vanskeligt for brugerne at tilpasse sig en rolle, hvor de skal agere efter andre normer, viser sig i personalets beskrivelser af, at der ofte er konflikter og problemer med brugernes adfærd overfor andre brugere og personalet i natvarmerestuerne (Stax 2003:165). Forstået ud fra det anlagte perspektiv om, hvordan institutionen skaber institutionelt identiteter, er disse konflikter dog ikke kun destruktive. Konflikter kan, som jeg vil vise, bruges produktivt af personalet.

## **7.6 Institutionens primære mål og personalets arbejdsmetoder**

*"Det er vores fornemmeste opgave (...) at gøre det muligt for dem at tage et skridt op herfra. At tage et skridt op ad rangstigen op herfra" (Ask,7,10:16-18)*

Ask beskriver i ovenstående citat det, personalet ser som deres vigtigste arbejdsopgave. Men samtidig fremhæver Ask også, at:

*"[Personalets] primære opgave, det er sgu at sørge for at de får et sted, som er behageligt at være om natten. Hvor de får noget ro på. Hvor de kan få lidt glæde." (Ask,7,10:5-7)*

Adspurgt om personalets arbejdsopgaver, forklarer Ask's leder Iben derimod:

*"Ja, altså, det **primære**, kan man sige, det er relationsarbejdet til de mennesker som kommer i cafeen. Og herunder også motivationsarbejde. (...) [V]i går ind sådan og prøver så at bygge en relation og en tillid for at kunne motivere dem til at skabe en forandring i deres liv. Det er sådan det **primære**." (Iben,6,7:16-21)*

Ibens og Asks opfattelser af personalets arbejds primære formål peger i to retninger, og generelt tegner der sig et billede af en institution, der arbejder både med en kortsigtet "basal" hjælp, og en mere langsigtet hjælpeindsats (1,13; 7,1). De begrænsede personaleressourcer medfører ifølge Tine (2,4), at samtaler med brugerne til tider nedprioriteres. Dermed kan det med Prottas (1979:93) hævdes, at institutionens dobbelte mål til tider medfører en nedprioritering af institutionens langsigtede mål om at bearbejde og tilpasse brugernes problemidentiteter til institutionens løsningsmuligheder. Den basale hjælp kan dog ses som det indledende skridt, der muliggør relationsopbygningen og det videre arbejde med at motivere brugerne til et liv udenfor hjemløsheden.

### **7.6.1 "Velkomsten"**

Personalets arbejde med at bearbejde brugerne begynder således allerede ved brugerens ankomst til natvarmestuen. Alle brugere bliver *"oplyst om de få regler der er når de træder ind af døren"* (Kim,1,25:32-33). Iben forklarer, at relations- og motivationsarbejdet med brugerne herefter foregår ved, at personalet:

*"(...) byder dem velkomne, og viser dem til rette og så langsomt opbygger en relation til dem." (Iben,6,13:34-14:1)*

Brugerne bydes velkommen ved ankomsten til natvarmestuen og introduceres til natvarmestuens faciliteter og regler. Denne "velkomst" kan forstås som den velkomst

Goffman (1967:20) beskriver i forbindelse med indrulleringsprocedurer for nye klienter i totale institutioner. Velkomsten er derved en del af personalets måde at indvie nye brugere i institutionen. Indvielsen foregår både ved at fremvise de services og fordele som natvarmestuen kan tilbyde brugere, men også ved at fastsætte, hvilke regler brugeren må efterleve for at opnå disse services. Personalet afkræver her brugerne føjelighed, idet klargøringen af reglerne markerer grænserne for brugernes handlerum i institutionen. Igennem klargøringen af reglerne opridses også nogle overordnede træk for den rolle, som brugeren forventes at påtage sig under opholdet i institutionen (Goffman 1967:20-23). Velkomsten er således den indledende rammesætning for det videre arbejde med at hjælpe brugerne videre.

### **7.6.2 At hjælpe videre, uden bevillingskompetence, om natten**

Som tidligere nævnt er formålet med relations- og motivationsarbejdet at motivere brugerne til selv at ønske en forandring i deres liv. Personalet hjælper herefter brugerne med forandringen ved at skabe kontakt til de kommunale instanser, der har beslutningskompetencer til at bevillige eksempelvis en bolig og kontanthjælp og som på den måde kan hjælpe brugeren videre og væk fra livet som hjemløs. Dette er en af institutionernes store udfordringer, for samtidig med at natvarmestuernes hovedmål er at hjælpe brugerne videre, står natvarmestuernes personale overfor to store organisatoriske udfordringer i forhold til målet. For det første har personalet ikke beslutningskompetence i forhold til at bevillige brugerne offentlige ydelser, såsom kontanthjælp, bolig, misbrugs- og/eller psykiatrisk behandling eller enkelttydelser til tandlæge, briller, eller andet, der ville forbedre brugerens livskvalitet. For det andet kompliceres kontakten til de (oftest kommunale) socialarbejdere, da natvarmestuernes arbejde foregår om natten, og socialarbejderne arbejder i dagtimerne. Ulla forklarer, hvordan det natlige arbejde besværliggør opfyldelsen af institutionens mål om at hjælpe brugerne videre:

*"[N]atvarmestuen oplevede at det var svært at man ikke kunne hjælpe folk videre (...) de kom og sov her, fordi man kan jo ikke rigtig gøre noget om natten, så meget. Det var mere (...) det basale behov, men folk har jo problemer alligevel og vil gerne have støtte til at komme i kontakt med sagsbehandleren, få hjælp til at få ydelser, eller hvad ved jeg." (Ulla,4,1:15-18)*

Den manglende bevillingskompetence i kombination med den tidlige forskydning i forhold til andre velfærdsinstitutioners åbningstider, udgør derved en vital udfordring for at opnå det institutionelle mål. At institutionens medarbejdere ikke kan handle øjeblikkeligt på en brugers situation og ønsker påvirker personalets rolle i forhold til brugerne. Ask fortæller, hvordan personalet i stedet for at træffe beslutninger om, hvilken hjælp brugeren kan få, får en rolle



som motivator og vejleder/guide igennem det kommunale system:

*”Og det er sådan – det er meget de der afklarende samtaler med dem. Med omkring fremtiden, hvordan den skal se ud. Prøve at hjælpe dem til at kunne bevæge sig i systemet. Med at klargøre for dem, hvor de skal – hvor de skal henvende sig for at få de forskellige ting sat i gang.” (Ask,7,1:21-23)*

På denne måde fungerer personalet, som de der motiverer og vejleder brugerne til at finde rundt i det sociale servicesystem. Ifølge Kim formidler personalet samtidig kontakt til sagsbehandlere, ved at de:

*”sender mails ud til gadeplansmedarbejdere i XXX kommune. (...) Indtaler beskeder på deres telefonsvarere når de skal - ”Vi har Peter Poul her, han vil gerne snakke med en eller anden. Er det muligt for dig at mødes med ham på Vesterbrogade i morgen klokken ti?”” (Kim,1,14:34-15:3)*

Herved formidler personalet de (fremarbejdede) ønsker brugeren har til en kommunal medarbejder med reel kompetence til at bevillige de ydelser, der kan forbedre brugerens situation og bringe denne ”et skridt op ad rangstigen”. Hvordan motivationsarbejdet, der baner vej for denne formidling foregår, vil undersøges i det følgende.

### **7.6.3 Motivationsarbejde rettet mod institutionens løsningsmodeller**

Iben forklarer, at motivationsarbejdet foregår gennem samtaler med brugeren, når denne ønsker det. Gennem samtalerne forsøges det klarlagt:

*”(...) hvad er din situation, hvad er der sket? Hvordan kan det være at du er endt her? Får du noget økonomi? Hvad ønsker du hjælp til? Er det – Er det netop opstart af økonomi, er det bolig, er det behandling, eller hvad er det der er oppe? Og som regel er det jo en, altså, er der mange problemstillinger. Det er sjældent at nogle af dem har en, har en sådan enkelt isoleret problemstilling.” (Iben,6,9:15-19)*

Ovenstående citat viser, hvilke forhold natvarmestuen finder relevante i forhold til at kunne kategorisere brugerens problemer, og hvilke problemer institutionen kan hjælpe brugeren videre med. Disse løsningsmuligheder udgør de løsninger, hvor personalet kan formidle kontakt til i det øvrige velfærdssystem, og som klienterne kategoriseres i forhold til (Protta 1979:123; Egelund 2002:79). Ibens udsagn viser, at natvarmestuerne arbejder med tre hovedløsninger, som klienter opdeles i forhold til:

- 1) økonomisk hjælp: kontanthjælp, enkelttydelser, førtidspension mv.
- 2) boligmæssig hjælp: opskrivning til boliger, indskrivning på herberg mv.

3) behandling: psykiatrisk behandling, misbrugsbehandling, behandling af fysiske skader.

Det er dog ikke altid, at brugerne formulerer deres ønsker i de kategorier, som personalet ser som brugerens primære problem. Kim forklarer:

*"Når jeg sidder overfor ham så sidder jeg og tænker at det er jo ikke det du har brug for nu, altså, jo, det kan godt være et par nye briller, men det er ikke det du har brug for. Du har brug for noget misbrugsbehandling. Men det er der vi tager fat på. Så søger vi om, og snakker om, hvordan finder vi ud af nogle briller. Og hov, for resten, så var der noget med at man skal på noget kontanthjælp, og der er, og så videre og så videre. Og så arbejder vi dem tættere på systemet. Altså. Så det er – så borgeren også **føler** at de bliver hørt. Det er meget vigtigt."*

(Kim, 1,32:19-25)

Her ses det, hvordan Kim definerer brugerens reelle problem, ud fra brugerens oplevede problem. Kims definering af brugerens problem fremstår her i forlængelse af Järvinen og Mik-Meyer (2003:18) som "hyperreal", hvilket vil sige, at medarbejderens definering af problemet fremstår som mere virkelig og rigtig end brugerens definering. Den hyperreale definering af, hvad der virkelig er brugerens problem, får forrang i klientkategoriseringen, da Kims definering af problemet henleder til de løsningsmodeller institutionen har til rådighed. Men samtidig med, at Kims definering af problemet udspringer af institutionens løsningsmodeller, benyttes brugerens problemdefinering aktivt af personalet til at motivere og guide brugeren mod de offentlige services, som udgør institutionens løsningsmodeller, og som medarbejderne derfor fokuserer på. Rolleforventningerne opstilles på en måde, som gør, at brugeren føler, at denne bliver hørt samtidig med, at der igangsættes et mere vidtgående motivations arbejde. Dette sker for at sikre brugerens fortsatte samarbejdsvilje.

Medarbejderne indgår dermed i en interaktion, hvor de ifølge Kim (1,32) bruger de eksisterende ønsker og behov for at forbedre relationen mellem medarbejder og bruger. Herigennem sikres brugerens ønske om fortsat at modtage hjælp og deltagelse i den interaktion, som er nødvendig for, at medarbejderen kan opfylde institutionens mål om at hjælpe brugerne videre (Järvinen og Mik-Meyer 2003:6,17; Prottas 1979:5). Institutionens implicitte antagelser om, at personalet ønsker at udvikle og forbedre individet kommer her til syne. Denne "dunkle hemmelighed" (Mik-Meyer 2002:108,117) er en antagelse om, at det er bedst for individet at komme videre og at blive indrulleret i det offentlige system, med de services velfærdssystemet kan tilbyde brugeren. Derfor arbejder personalet også med en strategi om at brugerne:

*"får lov at være her noget tid, og så går vi lidt til dem, for vi synes jo ikke at man bare skal sidde her. Men det er deres **ret** (...) til at sige "nej tak" til hjælp."* (Kim, 1,3:14-16)

Herved mener personalet, at brugerne skal forsøges motiveret og udviklet, selvom brugeren officielt har ret til at afvise den sociale hjælp, som natvarmestuerne tilbyder. Brugere har derfor principielt ret til at opholde sig i natcafeen uden at indgå i et samarbejde om at udvikle sig og at "komme videre", men bliver samtidig udsat for et (mildt) pres fra personalet, om at påtage sig en rolle som hjælpøgende (Goffman 1967:138-139).

Personalet har således først en rolle som den, der *motiverer* brugeren til at ønske hjælp for derefter at hjælpe brugeren videre ind i det kommunale servicesystem. Personalet påtager sig også en rolle som *vejleder* for brugeren i at finde rundt i det kommunale system, samt en *faciliterende* rolle, hvor de hjælper brugere ind i det kommunale system. Her får personalet ifølge Ida sideløbende en rolle som en, der skal:

*"støtte borgeren til at udvikle nogle kompetencer, til at kunne begå sig."* (Ida,5,4:1-2)

Personalet møder til tider en del modstand fra brugere, der ikke ønsker at modtage hjælp fra det offentlige system, og som ifølge Ask har:

*"meget afstandstagen fra systemet og de vil sgu ikke samarbejde, og de vil ikke have hjælp."* (Ask,7,9:33-34)

Iben (6,7) beskriver, hvordan brugerne står forskellige steder i forhold til, hvor parate de er til at modtage hjælp. Denne "parathedparameter", som brugerne måles i forhold til, indgår derfor som et supplement til den øvrige klientkategorisering, idet medarbejderne igennem parathedsskalaen vurderer den enkelte bruger. Paratheden kan med Goffman (1967:138-139) forstås som personalets indtryk af brugernes rolle-tilpasningsstrategier. De brugere, der er parate, er de brugere, der opfylder den forventede rolle som hjælpøgende. Parate brugere afkræver således personalet færre ressourcer til at "afklare" (kategorisere) brugernes problemer i forhold til institutionens løsningsmodeller. De brugere, der ikke opleves som at være parate til at modtage hjælp, kan med Goffman (1967:138-143) ses som brugere, der har tilegnet sig sekundære tilpasningsformer, og derfor – selvom de benytter institutionen – ikke omfavner den rolle, som personalet forventer af brugeren. Visse brugere tager tilmed afstand fra institutionen, dens regler og mål. Graden af 'parathed' hos brugeren afgør, hvor meget relations- og motivationsarbejde personalet skal foretage for at opfylde institutionens mål med at bringe personen videre fra natvarmestuen (Prottas 1979:123). Udover brugere, der er meget "parate" og derfor hurtigt sendes videre til natvarmestuerne samarbejdspartnere, viser der sig tydeligt et billede af en brugergruppe, der prioriteres i hjælpearbejdet: de unge.

## 7.6.4 De unge

I forhold til unge mennesker, der er over 18 år og som bruger natvarrestuerne fortæller Lars:

*"[I]ndsatsen med dem, den er - er vel hurtigere i virkeligheden, altså, der sætter man hurtigere ind, end man måske lige ville gøre med [de ældre] (...) der tænker man at de kan måske godt lige vente et par dage, eller en uge mere (...)"* (Lars,4,18:24-26)

Personalet fokuserer således på unge brugere og arbejder mere intensivt med at hjælpe dem videre. Med Prottas (1979:93,123-124) kan denne aldersmæssige opdeling i indsatsen forstås som, at personalet tilføjer en underkategorisering i klientkategoriserings-processen. Personalet bruger her underkategoriseringen i prioriteringen af deres (begrænsede) ressourcer, så der bruges flere ressourcer på at hjælpe unge brugere, end hvad der bruges på den enkelte ældre bruger. I forhold til metoden for at få de unge brugere videre fortæller Ulla:

*"[J]eg siger det bare direkte til dem, altså "Du skal ikke være her, vi skal finde ud af noget". Det gør vi jo ikke med de ældre, der er det jo sådan at det må de jo selv om. Men de får et tilbud om hjælp ikke. (...) Men er de ikke lige motiveret for det nu, så er det også okay. Men de unge de skal dælme bare ikke lande her."* (Ulla,4,19:2-7)

Herved foretages der i forhold til unge brugere en afvigelse fra det arbejdsmæssige udgangspunkt om, at hjælpe når motivationen er der. Den unge *skal* videre, uanset om vedkommende er motiveret for at modtage hjælp. Denne bevidste forskelsbehandling af brugere ud fra alder er en strategi, der ifølge Ida (5,19) foretages i forlængelse af regeringens hjemløsestrategi for 2009 til 2012 (Social og indenrigsministeriet 2009:9-10).<sup>40</sup>

Kim forklarer:

*"[N]ogle gange, især når det er unge mennesker, så presser vi dem noget til at gå ind i hjælp. Men de vil som regel også godt et eller andet, men de er jo bare verdensmestre."*  
(Kim,1,3:17-18)

Kim mener således at de unge gerne vil have hjælp. Ulla forklarer at unge:

*"(...) skal finde ud af at det godt kan svare sig at tage imod den hjælp der tilbydes. ... Men de skal også presses, og nogle gange så, vil jeg da gerne erkende, at jeg taler lidt til dem som en mor. At "nu gør vi altså sådan her, og nu er du med"."* (Ulla,4,19:18-20)

---

<sup>40</sup> Regeringens hjemløsestrategi for 2009-2012 fokuserer her på unge under 25 år, som en speciel målgruppe, der ikke skal opholde sig på forsorgshjem eller herberg. I stedet skal unge tilbydes andre former for boliger (Social og indenrigsministeriet 2009:10).

Ulla påtager sig her en rolle som den, der styrer forløbet, og den unge ses som en person, der ikke selv kan finde ud af tage beslutninger om deres liv. Derfor forsøger personalet at påtvinge den unge en rolle som hjælpsøgende. Ovenstående peger imod, at der i relations- og motivationsarbejdet er en modsætning i institutionens intention om på den ene side at møde brugeren, hvor de er, samtidig med at brugerne presses til at påtage sig en rolle som hjælpsøgende. Brugere forventes at ønske en forandring i sit liv, således at institutionen kan hjælpe brugeren med at "tage et skridt op ad rangstigen". Denne modsætning kan med Uggerhøj (2002:81-82) forstås som et dilemma mellem personalets professionsideal, om at møde brugeren, hvor de er ved at yde hjælp ud fra den enkeltes ønsker og institutionens mål om, at brugerne skal videre fra tilværelsen som hjemløs. For samtidig med at personalet skal møde brugeren, hvor denne er, så presses specielt unge til at påtage sig rollen som hjælpsøgende.

### 7.6.5 Konflikthåndtering og karantæner

Natvarmestuerne har alle eksplicit fokus på konflikthåndtering, hvor medarbejderne lærer om nonverbal kommunikation og hvordan en konflikt nedtrappes eller helt undgås, ved at personalet får indsigt i redskaber til konflikthåndtering, som ofte har form af specifikke procedurer.

Yderligere arbejdes der ifølge Kim (1,17) og Iben (6,16) aktivt med at indtænke flugtruter for personale og brugeren.<sup>41</sup> Kim beskriver, hvordan han ser på konflikter mellem personalet og brugerne:

*"...der er to i en konflikt. Og der er altid, der er altid en magtforskel. Altså, jeg har nogle nøgler (...) og jeg går med en alarm, og det gør at jeg har højere status her i huset, fordi, (...) jeg har den magt at jeg kan smide folk på porten. Det kan de [brugerne] ikke. Men de kan jo true og sådan nogle ting." (Kim,1,5:30-33)*

Her peger Kim på det afgørende faktum, at personalet har mulighed for at afvise voldelige brugere. Dette er den mest radikale sanktionsmulighed personalet har overfor brugere, der ikke følger de af natvarmestuen opsatte regler for adfærd. De brugere, der ikke kan påtage sig den rolle som institutionen kræver, risikere at blive smidt ud af natvarmestuen. Kim fortæller, at hvis en bruger overtræder reglerne:

---

<sup>41</sup> En natvarmestue har også en decideret voldspolitik, hvor de fysiske sikkerhedsforanstaltninger er indtænkt. Eksempelvis, hvor medarbejderen skal placere sig i rummet og hvilken vej døren til kontoret skal åbne, for at personalet kan undslippe en voldelig borger (Iben,6,16).

*"[S]å starter vi med at "Så går du en tur på en times tid", ikke. Så kommer de tilbage og så ryger de og drikker de engang til og så får de et par timer ude på gaden en gang til, og så nogle gange så bliver de så trætte at så går de om kuld. Men hvis ikke de kan finde ud af det, så siger vi at nu skal du ikke komme i nat. Så må du komme i morgen nat, så prøver vi igen. Men vi har ikke nogen **fast** at den handling udløser den karantæne."* (Kim,1,23:32-24:3)

Sanktioneringen af brugere bliver til dels foretaget ud fra personalets skøn af graden af regelovertrædelse. Natvarmestuerne har dog alle en fast sanktion, idet *"vold og trusler om vold mod personalet udløser automatisk en måneds karantæne. Det vil vi simpelthen ikke acceptere"* (Kim,1,23:29-30). Denne faste sanktion afspejler tanken om at sikre personalet et acceptabelt arbejdsmiljø, så institutionen sikrer medarbejderne mod overgreb.

Flere af informanterne udtrykker en generel tilbageholdenhed overfor karantæner. Dette kan forstås som et forsøg på at inkludere så mange brugere som muligt, for som Ask påpeger, så er det *"sgu hårdt for dem der i forvejen er hjemløse at så blive afvist, fra et af de sidste steder de må komme."* (Ask,7,9:3-4), og Ida fremhæver, at:

*"alle kan jo sætte sig ind i, at det er jo ikke fair at dømme et menneske ude, som er dømt ude af samfundet og som er dømt ude af deres familie og – altså vi er bare med til at køre videre på det her hjul."* (Ida,5,9:21-23)

Det institutionelle perspektiv tydeliggør, at natvarmestuen her står med en organisatorisk udfordring, idet natvarmestuerne er åbne institutioner, som brugerne selv vælger at bruge. Herved adskiller natvarmestuerne sig fra mange andre velfærdsinstitutioner, såsom et Jobcenter. I et Jobcenter kan en klient i større grad føle, at vedkommende er nødt til at opretholde en relation til institutionen for at sikre sig økonomiske midler til at overleve. Denne slags velfærdsinstitutioner har hermed en økonomisk sanktionsmulighed, der sikrer klientens fortsatte samarbejdsvilje, hvorfor det er *klienten*, der har et problem, når de udebliver (ingen økonomiske midler). I modsætning til dette, er en hjemløs' udeblivelse fra en natvarmestue i større grad problematisk for *institutionen*, da personalet ikke har nogle sanktionsmuligheder, der kan sikre, at brugeren igen henvender sig til natvarmestuen. Denne forskel i muligheder for at påvirke brugernes adfærd knytter Elm Larsen (2002:154) til forskellene i den institutionelle organisering, idet det offentlige forvaltningssystem har mulighed for at anvende påbud og tvang, hvorimod organisationer, der bygger på frivilligt socialt arbejde, er afhængige af, at klienterne er indforstået med målet og lader sig anspore til adfærdspåvirkning.

Set ud fra Elm Larsens opdeling af muligheder for adfærdspåvirkning modarbejder natvar mestuernes sanktioneringssystem derfor institutionens mål om at hjælpe brugerne videre. At sanktionere brugeren med karantæner medfører, at brugeren ikke må opholde sig i natvar mestuen i en periode. I denne periode er det derfor ikke muligt at få brugeren til at deltage i det adfærdsmæssige udviklingsarbejde, som institutionen ønsker at udføre. Arbejdet med konflikthåndtering kan derfor ses som en måde institutionen forsøger at påvirke personalets adfærd og praksis således, at den måde som personalets rollekrav fremføres, ikke medfører konflikter som udmunder i, at brugeren får karantæne. Dette medfører at brugeren fortsat har mulighed for at deltage i et udviklingsarbejde om dennes adfærd.

#### **7.6.5.1 Sanktioner som manifestation af magtforskelle**

I forhold til institutionernes arbejde med konflikthåndtering, er det relevant at diskutere, hvordan institutionens minimering af karantænen som sanktionsmulighed opleves af personalet.

Ida (5,11), der er kritisk overfor brugen af karantæner, påpeger, at karantæner traditionelt har været den mulighed personalet har haft for at beskytte sig mod voldelige brugere. Samtidig har personalets mulighed for at give brugere karantæner medført at:

*"den her verden [af herberger og natvar mestuer] har været præget af at, jamen det er medarbejderen der har magten, og magten består i at hvis du kigger forkert på mig, så kan jeg smide dig ud. Og den er selvfølgelig opstået fordi det er en gruppe, mange af dem er en gruppe mennesker som er meget voldsomme (...)"* (Ida,5,10:12-15)

Idas forklaring af, hvordan brugen af karantæner er opstået, fremhæver karantænen som et direkte magtmiddel overfor brugerne. At diskutere nytten og legitimiteten af at bruge karantæner påvirker derfor grundlæggende rolleforskelle, der er opsat mellem personale og brugere. Ida fortæller i forhold til overvejelser om at afskaffe karantæner at:

*"(...) det rør også ved at den ansattes magtposition overfor borgeren. At den bliver truet. Og det rør også ved det her omkring sikkerheden (...). Men meget af det kan også undgås ved at få en forståelse for, måden den enkelte reagere på."* (Ida,5,9:24-27)

Personalet føler, at deres magtfulde rolleposition overfor brugerne vakler ved minimeringen af karantæner (5,10). Her står personalet overfor et valg enten at fastholde rolleforskellen mellem bruger og medarbejder i form af personalets mulighed for den direkte magtudøvelse ved udsmidning af brugere fra natvar mestuen eller at lære at benytte anderledes og mere usynlige magtstrategier, der ligger i at foregribe og bearbejde brugernes adfærd, så konflikter undgås (Mik-Meyer og Villadsen 2007:51-56). Med Prottas (1979:8) kan indførelsen af denne

nye form for adfærdsformende magt ses som, at institutionen gennem opkvalificering af medarbejdere i konflikthåndtering forsøger at minimere de ressourcer, personalet bruger på voldsomme konflikter, så medarbejderressourcerne kan bruges til at bearbejde brugerne i retning mod institutionens løsningsmodeller. Derigennem kan personalets arbejde måske også blive mere behageligt; men konflikthåndteringen uden karantæner kan også blive mere tidskrævende end at smide brugeren på porten, hvilket stiller større ressourcekrav. Denne uvished, om ændringerne medfører flere eller færre ressourcekrav, kan således forklare personalets modvilje mod at afskaffe karantæner som sanktionsmulighed (Prottas 1979:94).

Institutionens fokus på konflikthåndtering kan også forstås som indføringen af en ny måde at forsøge at inkludere brugere, som institutionens personale tidligere har afvist ved, at personalet bruger konflikter og karantæner produktivt og fokuserer på at bearbejde brugerens adfærd ved at sige:

*"at det er ikke fordi vi dømmes dig ude, på grund af du er dig, det er det du gør lige nu."*  
(Ida,5,10:25-26)

#### **7.6.5.2 Bearbejdning af brugere gennem karantæner**

Hvis regelovertrædelserne fra brugernes side medfører karantæne, har institutionen en mulighed for at bearbejde brugerens adfærd efter karantænen er overstået. Personalet på to af natvarmestuerne fortæller, hvordan de efter endt karantæne prøver at sikre en fortsat samarbejde med brugeren ved at tale med brugeren om:

*"Hvordan forhindrer vi i fremtiden at der er en eller anden konflikt som ... som udvikler sig på en måde så du får karantæne igen. Er der noget vi som personale skal være opmærksom på hos dig, eller om vedkommende kunne forstille sig at komme til os og sige at, at nu er der et eller andet."* (Ask,7,9:8-11)

Asks beskrivelse af, hvordan personalet håndterer brugere, der vender tilbage efter endt karantæne, tyder på en klar opstilling af forventninger fra personalet til, hvordan brugeren fremadrettet skal gebærde sig for at kunne inkluderes i natvarmestuen. Ida taler i denne sammenhæng om, hvordan brugere skal støttes i *"at kunne lære hvordan man skal være her"* (Ida,5,10:11). Således mener Ida, at nogle brugere skal lære at opføre sig efter de regler og normer, personalet opstiller for natvarmestuerne. Dette viser, at personalet er bevidst om, at de opstiller rolleforventninger til brugerne, som adskiller sig fra den rolle som brugerne påtager sig på gaden. Her kan modsætningsforholdet og konflikter mellem hjemløsemiljøets og institutionens normer med Goffman (1967:19) ses som et redskab i personalets arbejde med at bearbejde "genstridige" individer, der ønsker at drage fordel af natvarmestuerne uden



at påtage sig den opstillede rolle. Herved bruger personalet modsætningen til at forsøge at bearbejde den enkelte, så dennes adfærd tilpasses institutionens forventninger.

Her er der dog tale om en balancegang for natvarmestuerne. I og med at natvarmestuerne ikke har nogle midler til at tvinge brugeren til fortsat at benytte natvarmestuen, må institutionen sikre sig, at natvarmestuerne er et tilbud, der er tilstrækkeligt attraktivt for potentielle brugere, så brugerne fortsat ønsker at benytte natvarmestuerne. De seneste års arbejde med konflikthåndtering kan derfor også forstås som en måde at lempe en udbredt sanktionspraksis, der muligvis er med til at mindske tilbuddets attraktivitet for potentielle brugere. Samtidig må personalet være påpasselige med hvor meget, de forsøger at presse brugerne til at modtage hjælp. Dette påvirker den måde, som personalet kan arbejde med at hjælpe brugerne videre, da et for stort forandringspres i forhold til den rolle brugeren skal påtage sig, kan medføre, at brugerne fravælger natvarmestuen som overnatningsmulighed (Goffman 2004:194-201).

### **7.6.6 Opsummering af personalets arbejdsmetoder**

Personalets arbejdsmetoder kan overordnet ses som et bevidst arbejde med at motivere brugerne til at påtage sig en rolle som hjælpsøgende. Samtidig indeholder rolleforventningen en underkastelse i forhold til de regler som gælder for natvarmestuerne. Denne føjelighed, som personalet forventer fra brugerne, introduceres allerede ved brugerens ankomst til natvarmestuen igennem den indvielse i natvarmestuen, der ligger i, at personalet byder brugerne velkommen. Hvis brugerne åbenlyst bryder de opsatte regler, sanktioneres brugeren. Som yderste konsekvens kan personalet her afvise brugeren i en periode. Denne afvisning (karantæne) modarbejder dog institutionens mål om at bearbejde brugerne, hvorfor institutionerne ønsker at undgå de konflikter, der leder til karantæner. Dette gøres ved at forbedre personalets kompetencer indenfor konflikthåndtering. I tilfælde af at der gives karantæne til en bruger, forsøger personalet at bruge karantænen produktivt gennem at diskutere, hvordan brugeren i fremtiden skal opføre sig for at kunne inkluderes i natvarmestuen.

For at natvarmestuerne kan opnå deres mål om at hjælpe brugerne videre, må personalet sikre sig et godt samarbejde, både med de instanser, der kan bevillige ydelser og med brugerne sådan, at brugerne ønsker at medvirke i et samarbejde med personalet. De unge brugere er her en gruppe, der lægges større pres på end andre brugere, da personalet mener, at de ikke bør opholde sig i natvarmestuerne. Personalets arbejdsmetoder tydeliggør også de løsningsmodeller personalet har til rådighed gennem samarbejdet med offentlige

instanser: økonomisk hjælp, boligmæssig hjælp og forskellige former for behandling. Personalets rolle er dog ikke at bevillige disse løsninger, men snarere at agere som motivator, vejleder og formidler af kontakt til sagsbehandlere med bevillingskompetence.

Det er dog ikke helt gratis for brugerne at tilegne sig de løsninger, som natvarrestuerne kan formidle, eller de basale materielle services institutionen selv kan servicere brugeren med. Empirien tyder på, at der er potentielle omkostninger ved at benytte natvarrestuerne. Disse omkostninger vil diskuteres i det følgende.

## 7.7 Barrierer i form af omkostninger

I en analyse af hvem der reelt kan benytte natvarmestuerne, er det vigtigt at overveje, hvilket miljø natvarmestuerne tilbyder potentielle brugere. For som tidligere beskrevet, er der ifølge Benjaminsens (2009:32,58) undersøgelse, som minimum 174 "gadesovere" i hovedstadsområdet, hvoraf 84 slet ikke har benyttet natvarmestuerne eller på andre måder har sovet inden døre i undersøgelsesperioden. I det følgende vil nogle forhold, der kan virke som barrierer i forhold til at bruge natvarmestuerne diskuteres.

### 7.7.1 Uro som betingelse i natvarmestuerne

Psykisk syge personer kan ifølge informanterne have svært ved at opholde sig steder, hvor der er meget uro, hvilket der ifølge Lars til tider er i natvarmestuerne. Lars fortæller, at den natvarmestue han arbejder i, på et tidligere tidspunkt havde prøvet at tillade, at brugerne sov i caferummet, men at de gik væk fra det igen fordi det førte til, at antallet af hjemløse, der kom i natcafeen steg, og at der derfor blev for meget uro i caferummet:

*"[P]å et tidspunkt var det sådan at der var faktisk mange af de der svært psykisk syge der søgte herhen, fordi der var ro. Kontra nogle af de andre steder, som har – de kan tage flere ind om natten, end vi kan. Så der er også – der er en større uro de steder. Og kan være – det har været svært for dem i hvert fald at være i det. Så der er mange af dem der søgte hertil og så var det lidt trist at det lige pludselig – at det var på samme måde som alle de andre steder". (Lars,4,5:9-13)*

Således mener Lars, at en forøgelse af antallet af brugere i natvarmestuen i sig selv kan medføre mere uro. Uroen medfører, at nogle brugere, der ikke kan magte uroen, udgrænses fra institutionens brugergruppe. Ask mener også, at uroen er en grund til, at nogle potentielle brugere fravælger natvarmestuerne:

*"(...) nogle gange er der stille og roligt, men andre gange kan der også være så meget larm at man hverken er garanteret to, tre eller fire timers søvn. Hvor de simpelthen – hvor de [hjemløse] siger at de har sovet ude i så mange år, at de vil hellere det. De vil hellere være i fred, være for sig selv. I stedet for at være sammen med mange mennesker." (Ask,7,6:6-9)*

Natvarmestuerne er derfor et sted, hvor brugerne skal dele pladsen med mange andre mennesker og ikke med sikkerhed kan få sovet. Dette er problematisk, da natvarmestuerne ifølge Kim netop har til formål at tilbyde et sikkert sted at sove – eller rettere "slumre". Kim påpeger to fordele for gade-hjemløse ved at vælge at sove i en natvarmestue frem for på gaden:

*"Der er to ting i det: Et, at få et sted at sove, og være indenfor hvis det regner. Men der er også beskyttelse, for der er et personale der beskytter dem. De ved godt at regningen skal betales når de møder på gaden næste dag, men så har de haft nogle timer i fred."*

(Kim, 1,23:7-9)

Selvom Kim mener, at hjemløse kan søge tilflugt i natvarmerestuerne og derved få et par timers ro fra konflikter, kan der også hurtigt opstå konflikter i natcafeen. Usikkerheden i forhold til om den hjemløse kan få de timers ro og beskyttelse, som natcafeen ønsker at tilbyde brugerne, kan med Goffman (1967:22-23) derfor tolkes som en form for "pris" brugeren må betale for at opholde sig i natvarmerestuen. Om personen vælger at benytte natvarmerestuen kan derfor afhænge af om potentielle brugere er villige til at ofre deres nattesøvn for at opholde sig inden døre.

### **7.7.2 At være blandt andre mennesker**

Som nævnt kan problemer med uro i natcafeerne ifølge informanterne specielt påvirke hjemløse med psykiske problemer. Her påpeger Iben, at det:

*"at komme ind og skulle være i et rum sammen med så mange andre, kan godt være vanskeligt for nogle."* (Iben, 6,13:25-26)

Der behøver således ikke at være særlig meget uro, for at nogle potentielle brugere ikke kan magte at opholde sig i natvarmerestuerne. Selv det at skulle befinde sig i et lokale, hvor der er mange andre mennesker kan være grænseoverskridende og udgøre en omkostning - specielt for hjemløse, der er psykisk syge (Stax 2002:170). Goffman (1967:25-33) omtaler dette som en form for "besudling" af individet. Besudlingen ligger ifølge Goffman både i det rent fysiske at skulle være blandt andre mennesker men også i, at personen bliver tvunget til at indgå i sociale relationer med andre. Den der vælger at benytte natvarmerestuen, kan således ikke opretholde de tidligere personlige territorier, da det værn som mennesket opstiller mellem sig selv og omgivelserne gennemtrænges. Samtidig medfører brugen af natvarmerestuen, at andre tilstedeværende kan observere individet i en for vedkommende svær situation (Goffman 1967:28).

Selvom alle opstiller værn mod sine omgivelser, er krænkelser af individet sværere at håndtere for nogle mennesker, såsom mennesker med psykiske lidelser. En psykisk sygdom kan derfor afskære personen fra at opleve natvarmerestuen som et reelt alternativ til at sove på gaden. Disse hjemløse betegnes af Kim som:

*"(...) meget meget svære psykisk syge mennesker. Rigtige posemennesker."*

(Kim, 1,22:33-34)

Personalet på natvarmestuerne tilskriver således manglende brug af institutionen som individuelle svagheder i form af svær psykisk sygdom, som gør at individet ikke kan magte at opholde sig i natvarmestuen. Men med Goffmans (1967:22-23) beskrivelser af omkostninger, i form af krænkelse af individet som bytte for gratis offentlige services, kan dette forhold også forstås som, at forholdene på natvarmestuerne afkræver brugerne en form for omkostning. Personer der ikke magter eller ønsker at underkaste sig de omkostninger, der ligger i at skulle være sammen med mange andre mennesker og i ikke at kunne være sikret nattero til at sove, kan derfor fravælge natvarmestuerne som overnatningsmulighed til fordel for gaden.

### 7.7.3 Begrænset antal sovepladser

Et andet forhold, der tidligere kort er nævnt, er, at den hjemløse ikke er sikret en soveplads ved fremmøde på natvarmestuerne. Alle natvarmestuerne oplever nemlig til tider, at der er flere hjemløse, som ønsker at sove, end der er sovepladser (1,11-12; 6,4). Den natvarmestue, Ulla er tilknyttet, åbner først klokken 23.30, og hun fortæller:

*"[D]et er dælme - folk de står bare med et tomt udtryk og tænker, kæft mand, hvis man ikke får seng. Ud i kulden igen, og vandre hen til en anden, altså. Vi kan jo så ringe til, Vandtårnet ligger tættest her på, ringer så til dem og hører om de har pladser. Og det har de som regel (...). Så må vi jo sende dem derhen. Men det er så også bare en lang gåtur tilbage til Vandtårnet." (Ulla,5,14:2-6)*

I tilfælde af at der er flere hjemløse, som ønsker at sove, end der er sovepladser, må den hjemløse være hurtig for at sikre sig en plads – og på den natcafe, der benytter sig af lodtrækning, må den hjemløse bare håbe, at han/hun er en af de heldige.

Natvarmestuernes åbningstider har også betydning, da kun en af natvarmestuerne åbner klokken 21, hvorimod de to andre først åbner klokken halv tolv om natten. De sene åbningstider medfører nemlig også en form for omkostning for dem, der ønsker at benytte natvarmestuen. Den økonomisk begrundede sene åbningstid medfører derfor omkostninger for de potentielle brugere. Omkostningerne består både i at måtte vente på at blive sluppet ind, at stå i kø for at få en soveplads og at udstå den potentielle ydmygelse, der ligger i lodtrækningen om sengepladser samt ved at få begrænset tiden brugeren kan sove i (Goffman 1967:18-19,22; Uggershøj 2002:98-99; Stax 2002:170).

Hvis de begrænsede sovepladser er optaget, når den hjemløse ankommer til natcafeen, må vedkommende enten finde sig i ikke at få sovet den nat, eller finde alternative overnatningsmuligheder på et allerede sent tidspunkt, hvor den hjemløse ofte er træt og påvirket af rusmidler. Disse forhold kan medføre, at nogle hjemløse på forhånd fravælger natvarmestuerne og i stedet forsøger at finde et andet sovested. Ulla og Lars fortæller, hvordan nogle hjemløse fravælger en soveplads i natvarmestuen, hvis der er meget fyldt i natcafeen, og/eller der er mange, som ønsker en soveplads:

*”Ulla: Men der er også nogen der vælger når – så går de over i porten og sover her. Altså, der var en periode hvor vi hele tiden udleverede soveposer, og så lagde de sig derover og sov. (...)*

*Lars: Der er nogle der **frivilligt** går inden lodtrækningen, eller i hvert fald frivilligt siger at de ikke vil have en seng. Men jeg synes at indtrykket er, at langt de fleste vil hellere tage chancen, at de måske kan få en seng et andet sted.”* (Ulla og Lars, 5, 14:18-25)

Dette ”frivillige” valg om ikke at bede om en seng, kan dog med Goffman (1967:18-22) og Stax (2002:170) også ses som en håndtering af en potentielt ydmygende situation, hvor personens behov for en seng afvises. Den hjemløse kan herigennem undgå en høj omkostning ved at fravælge at indgå i lodtrækningen og derved undgå omkostningen og ydmygelsen, som natvarmestuen påfører personen både gennem lodtrækningen og i afvisningen, hvis brugeren ikke opnår en sengeplads gennem lodtrækningen.

#### **7.7.4 Opsummering af omkostninger**

I afsnittet er nogle forhold som kan påføre brugerne omkostninger diskuteret. Sammen med det forhold, at personalet opstiller krav til brugerne om at påtage sig en bestemt rolle, som er i overensstemmelse med de opsatte regler og institutionens mål om, at brugere skal hjælpes videre, tegner sig et billede af natvarmestuerne, som er relativt forskelligt fra forholdene i hjemløsemiljøet. Derfor kan brugen af natvarmestuerne også ses som omkostningstungt for brugerne. Brugere er hverken sikret en soveplads eller ro til at sove, når de benytter natvarmestuen, og derudover skal de finde sig i at opholde sig sammen med mange andre mennesker. Disse forhold kan betyde, at nogle potentielle brugere oplever, at de skal ”ofre” meget for at bruge natvarmestuerne. Således fremstår natvarmestuerne måske ikke som et tilstrækkeligt attraktivt tilbud på grund af de rollekrav, regler og omkostninger, der opstilles fra institutionens side.

## 8.0 Diskussion

I gennem analysen tegner sig en række paradokser i natvarmestuernes organisering, og det arbejde, der forsøges udført i institutionerne, som jeg i den følgende diskussion vil stille skarpt på.

Järvinen og Mik-Meyer (2003) påpejning af, at der i socialt arbejde er indlejret en række paradokser, viser sig også i nærværende undersøgelse.

Her er der tale om specifikke forhold for natvarmestuerne, der er modsætningsfulde som, at natvarmestuernes miljø bevirker eksklusion af nogle potentielle brugere ved at forsøge at målrette sig mod alle, der kunne have gavn af bruge en natvarmestue. Samtidig medfører natvarmestuernes dobbelte mål om både at tilbyde kortsigtet og langsigtet hjælp et paradoks om, at det kun er de "stærkeste" der kommer videre, imens andre brugere strandes som faste brugere af natvarmestuerne. Det sidste paradoks, der er specielt for natvarmestuerne, ligger i en konflikt mellem idealet om at hjælpe alle, hvor de er, og at institutionen er nødsaget til at efterleve lovgivningsmæssige krav, både i form af den overordnede lovgivning og opfylde nogle krav for at få økonomisk støtte til driften. Samtidig kan nogle af de "klassiske" paradokser i socialt arbejde, som Järvinen og Mik-Meyer finder som fællestræk ved velfærdsorganisationer, også genfindes i natvarmestuerne, hvorfor jeg i det følgende også vil inddrage og diskutere disse.

Undersøgelsens analyse påpeger det problematiske i, at selvom natvarmestuerne er et åbent tilbud, hvor alle er velkomne og kan få hjælp, så medfører det belastende miljø i natvarmestuerne, at institutionen ikke kan give den beskyttelse og omsorg, som visse udsatte mennesker har brug for. Dette medfører, at eksempelvis kvinder, unge og ikke-misbrugende eller psykisk 'raske' personer af personalet ikke anses som personer, der bør opholde sig i natvarmestuerne. Ønsket om at være en åben dør til gaden, hvor alle, der har brug for hjælp, kan benytte natvarmestuerne, er derfor svær for natvarmestuerne at realisere. I praksis afgrænses brugergruppen derfor til, at det er meget udsatte mennesker, der er misbrugende og/eller psykisk syge, som kan benytte natvarmestuerne. Andre "potentielle" brugere henvises enten til andre institutioner eller skræmmes væk af høje omkostninger ved at opholde sig i natvarmestuerne. Derfor får natvarmestuernes brugergruppe karakter af at udgøre mennesker, som er udsatte og afviger fra generelle samfundsnormer, samtidig med at de *allermest* udsatte og afvigende ikke kan rummes i natvarmestuerne.

At brugerne er "tunge", er problematisk, da natvarmestuerne ikke ønsker, at brugerne skal benytte tilbuddet i længere perioder, men i stedet skal bevæge sig tættere på normalsamfundets værdinormer. Med Christensen og Nielsens (1998) opdeling af brugergrupper i natvarmestuen ønsker institutionen, at brugerne skal være en form for "transitter", der kun benytter natvarmestuen i korte tidsperioder, og så kommer videre i deres liv. Brugernes multiple problemer, der anses som svære at løse, gør dog, at mange brugere bliver til mere eller mindre "faste" brugere, der benytter natvarmestuerne over en længere tidsperiode, alternativt får brugerne karakter af "nomader", der skifter mellem at bruge forskellige hjemløsetilbud.

Det, at natvarmestuerne ønsker, at brugerne skal komme videre, peger videre mod et andet paradoks ved natvarmestuernes arbejde. Natvarmestuerne er nemlig institutioner, hvis arbejde har et dobbelt mål:

- På den ene side ønsker natvarmestuerne at tilbyde uforpligtende basal hjælp her og nu uden krav til de, der benytter sig af tilbuddet.
- På den anden side har natvarmestuerne et ønske om at hjælpe brugerne på længere sigt, hvorfor personalet arbejder mod at motivere brugerne til at ønske og skabe konkret forandring i deres liv.

At natvarmestuerne, som institution ønsker at hjælpe brugerne videre til en bedre tilværelse, kan, som Järvinen og Mik-Meyer (2003:232) forklarer, være positivt for nogle brugere. Den strukturelt nødvendige klientkategorisering, som gør, at institutionen kan iværksætte de velfærdstilbud, som udgør institutionens løsningsmuligheder, skal derfor heller ikke kun ses som afgrænsende. Klientkonstruktionen kan nemlig være produktiv for nogle personer. Det (sam-)arbejde, der foregår mellem natvarmestuernes personale og brugerne, kan således være gavnligt for de, der magter at forvalte den hjælpsøgende rolle, som institutionen opstiller som foretrukket selv for brugerne. Men det skal samtidig overvejes, at der her er tale om mennesker, der ifølge natvarmestuernes personale ofte er misbrugende og/eller psykisk syge. Disse meget udsatte og ofte ustrukturerede mennesker magter og/eller ønsker måske ikke altid at leve op til forventningerne om at være eller blive motiveret til forandring. Ifølge Järvinen og Mik-Meyer (2003:230-233,241) efterstræber nutidens sociale arbejde idealer om at alle skal opnå "frisættelse og selvforvaltning" - idealer som natvarmestuens brugere måske ikke altid kan imødekomme.



Herved levnes der i natvarmestuerne en "restgruppe", som mødes med et forventningspres om udvikling, men som ikke magter at tage det fornødne ansvar for eget liv og at moderere sin "afvigende" adfærd, hvorved disse brugeres adfærd til tider falder udenfor den ønskværdige rolle. Således kan mødet med natvarmestuerne blive til endnu et nederlag for individet, der ikke kan eller vil udfylde den forventede rolle. Det kan her også overvejes om nogle potentielle brugere måske helt fravælger natvarmestuerne for at undgå selv samme forventninger.

Der ligger endnu et paradoks i modsætningen mellem det ideal som natvarmestuen ønsker at arbejde efter og det, at natvarmestuerne er underlagt visse krav gennem lovgivningen. Natvarmestuernes ideal er nemlig at kunne hjælpe *alle* mennesker, der har brug for det uanset alder, køn og nationalitet. Men den lovgivning, som natvarmestuerne er underlagt både i form af den overordnede danske lovgivning og i kraft af natvarmestuernes organisering, medfører, at natvarmestuerne står i et dilemma. Natvarmestuerne kan vælge at hjælpe alle og risikere at miste sit økonomiske eksistensgrundlag eller at gå på kompromis med idealet ved at indskrænke natvarmestuernes målgruppe. Sidstnævnte alternativ sikrer institutionens eksistensgrundlag, hvorved mange natvarmestuer vælger kompromisset med idealerne for fortsat at have mulighed for at hjælpe *nogle* af de mennesker, de ønsker at hjælpe. Konsekvensen heraf bliver, at natvarmestuerne ser sig nødsaget til at afvise hjemløse uden opholdstilladelse for at kunne sikre sig økonomiske midler til fortsat at kunne hjælpe de brugere, der har lovligt ophold i Danmark. Men også personer under 18 år må afgrænses fra brugergruppen, og sendes videre til den pågældende kommunes døgnvagt, da disse heller ikke må opholde sig i natvarmestuerne, selvom de er hjemløse.

Endelig berører dette paradoks også de misbrugere, der besøger natvarmestuerne. For med den danske fortolkning af EU's narkotikakonvention, forbydes natvarmestuerne at etablere autoriserede områder til stofindtag. Således forhindres institutionen i at "møde brugeren hvor de er" og må i stedet opsætte regler om, at brugerne ikke må indtage rusmidler under deres ophold i natvarmestuen. Reglerne kan her på den ene side ses som et forsøg på at inkludere ikke-misbrugende hjemløse, der gennem forbuddet ikke bliver fristet til at indtage rusmidler. På den anden side kan reglen være problematisk for meget afhængige personer, hvorved deres overtrædelser af reglen kan medføre bortvisning fra et af de sidste steder, hvor de ellers har været velkomne. Den generelle lovgivning begrænser altså i sig selv natvarmestuerne, så de ikke kan opfylde deres ideal om at hjælpe alle, der hvor de befinder sig i deres liv. Dette medfører en omkostning for brugerne, idet de må afstå fra indtag af rusmidler under tilstedeværelsen i natvarmestuen. Modsætningsforholdet mellem de officielle regler og institutionernes idealer om at hjælpe alle, hvor de er, løses dog ofte i praksis, ved

"ligeGYldigheds-zoner" og en uvidenheds-strategi hos personalet, således at *'det man ikke ved (kan se), har man ikke ondt af'*. Herved afviger personalets praksis til tider fra de officielle regler, der er opstillet i natvarrestuerne, til fordel for det mere produktive motivations- og hjælpearbejde, der tilgodeser institutionens mål.

Således indeholder natvarrestuerne som institution nogle ganske tydelige paradokser, som på sin vis også relaterer sig til de fire generelle paradokser, som Järvinen og Mik-Meyer (2003:19-22,227-243) beskriver som indlejret i socialt arbejde. Gennem institutionens formelle og uformelle regler og personalets motivationsarbejde, opstilles der nemlig også i natvarrestuerne et foretrukket "selv" for brugerne, som har sigte mod at *forandre det enkelte individ*. Klientkategoriseringen sigter herved ikke kun mod at tilbyde konkrete services, såsom hjælp til at få en bolig. Arbejdet fokuserer også på forandring af individet i stedet for at forsøge at ændre samfundsmæssige strukturer, som skaber og fastholder hjemløse i hjemløshed.

Järvinen og Mik-Meyer (2003:19) påpeger også det paradoks, at socialarbejdere både skal fungere som hjælper og kontrollant. Denne dobbelte rolle gør sig også gældende for natvarrestuernes personale, men jeg vil her hævde, at relationen ser en smule anderledes ud end i mange andre velfærdsinstitutioner. Natvarrestuernes organisering som semi-offentlige institutioner, hvor personalet ikke har beslutningskompetence til at bevillige de ydelser, som udgør institutionen løsningsmodeller, sammen med at institutionens eneste sanktionsmulighed modarbejder institutionens mål ved, at brugerne ikke kan bearbejdes, hvis de har karantæne, gør at institutionens personale i stor udstrækning lægger vægt på deres rolle som hjælpere. Konsekvensen bliver at personalet nedtoner deres rolle som kontrollør af regler til fordel for rollen som hjælper. En nedtoning, der forstærkes yderligere af personalets uvidenheds-strategi overfor brugernes sekundære tilpasningsformer, i form af "skjulte" overtrædelser af reglerne.

Hermed ikke sagt, at personalet lykkes med at løse paradokset med at opfylde velfærdsinstitutionernes serviceideal om, at mødet mellem 'yder' og 'nyder' skal være et ligeværdigt forhold. Personalet på natvarrestuerne er selv bevidste om den magt, de har i forhold til at kunne afvise en person, der overtræder natvarrestuernes regler. Denne magtforskel er dybt indlejret i feltet og noget som de færreste af medarbejderne vil afgive frivilligt. Selv institutionens forsøg på at bearbejde personalets måde at udøve magt på fra en direkte (dominerende) magt til en mere skjult og adfærdsregulerende magtudøvelse er her vanskelig. Ovenstående tyder på at målet om at møde natvarrestuernes brugere hvor de er, mislykkes på flere plan.

I forlængelse heraf vil jeg afslutningsvis berøre de omkostninger som natvarvestuernes brugere kan have. Det kan nemlig kræve en del af det enkelte individ at benytte dette "gratis" tilbud. Ikke nok med, at natvarvestuerne ikke kan garantere den ro og nattesøvn, som de ønsker at tilbyde, men derudover skal den enkelte opholde sig blandt mange andre mennesker, som de måske ikke kender, eller som de her skal omgås efter andre spilleregler (rollekrav) end på gaden (Järvinen og Mik-Meyer 2003:19-22,227-243).

De personer, der ikke må, kan eller vil passes ind i de rammer, der er opstillet for inklusionen i natvarvestuerne, står overfor den ultimative samfundsmæssige udstødelse. For hvor går du hen, hvis du ikke magter at leve op til kravene, der stilles, og betale den pris, det koster at blive inkluderet i disse institutioner, der udgør en sidste station for mennesker på samfundets yderste rand? Svaret er enkelt: Du går ingen steder, du bliver på gaden. For du er i realiteten ikke "velkommen ind i varmen".

## 9.0 Konklusion

Nærværende undersøgelses fokus på at klarlægge, hvordan natvarrestuerne som institutioner medvirker til at inkludere og ekskludere potentielle brugere, har afdækket en række forhold ved natvarrestuerne som bevirker selektion af hvem, der reelt kan benytte natvarrestuerne. Gennem det institutionelle perspektiv, er det vist, hvordan institutionelle forhold medfører paradokser i det sociale hjælpearbejde, der forsøges udført i natvarrestuerne.

Organiseringen af de undersøgte natvarrestuer, som institutioner under servicelovens paragraf 110, medfører, at institutionerne i praksis fungerer som semi-offentlige institutioner, der er underlagt lovkrav, som udelukker visse potentielle brugere. Herved er både personer uden lovligt ophold i Danmark og unge under 18 år forment adgang til natvarrestuerne. Institutionerne står her i et dilemma mellem at overleve økonomisk eller at efterleve institutionens grundideal om at være en åben dør til gaden hvor *alle* er velkomne. Samtidig medfører idealet om at alle er velkomne, at miljøet på natvarrestuerne bliver hårdt og domineret af normerne fra misbrugsmiljøet på gaden. Dette afskærer i praksis andre potentielle brugere fra at benytte natvarrestuerne, hvis de ikke magter eller ønsker at håndtere den hårde tone og den medfølgende uro, de mere kaotiske brugere skaber.

Personalets karakterisering af brugerne som enten misbrugende og/eller psykisk syge er tegn på, at brugerne forventes at udvise en bestemt afvigende adfærd: en rolle, som personalet opstiller for inklusion i institutionen. Denne rolle, udspringer af institutionens løsningsmodeller i forhold til, hvad natvarrestuerne kan hjælpe brugerne med. For udover at give brugerne basal hjælp her og nu, ønsker institutionerne at hjælpe brugerne videre. At hjælpe brugerne videre betyder her at motivere og formidle kontakt til det etablerede velfærdssystem så brugerens situation kan forbedres i form af økonomiske ydelser, forbedring af den bolig-mæssige situation og at få brugeren til at modtage behandling for fysiske/psykiske lidelser og misbrugsproblemer. Brugere skal således motiveres til at ønske forandring af disse forhold og at ønske at bevæge sig mod normalsamfundet. Her står medarbejderne dog med dilemmaet mellem at møde brugerne, hvor de er, som de er, samtidig med at brugeren skal bearbejdes mod de fastlagte løsningsmodeller, der af institutionen ses som ubetinget positive.

Dilemmaet med at møde brugeren hvor denne er, bliver også tydeligt i forhold til institutionens regler. For samtidig med at personalet anerkender, at brugere tager normer og

adfærd fra gade-miljøet med ind i natvarmestuerne, opstiller institutionens regler krav til brugernes adfærd, hvorved brugerne skal påtage sig en markant anderledes rolle end den, de udlever i deres øvrige liv. De individer, der påtager sig denne rolle, bliver hurtigt hjulpet videre, hvorimod de "tungere" brugere, der ikke altid kan efterleve rollen, hænger fast som brugere af natvarmestuerne og er vanskelige at bearbejde mod de opsatte mål.

Personalet forsøger således at manøvrere mellem at skabe et tåleligt miljø i natvarmestuerne, der kan inkludere flest muligt samtidig med, at personalet forsøger at undgå at bortvise brugere grundet overtrædelse af adfærdsreglerne. Bortvisningerne modarbejder nemlig institutionens mål om at hjælpe brugerne videre, idet brugerne ikke kan bearbejdes i retning mod institutionens løsningsmodeller, hvis de ikke fysisk er til stede i natvarmestuen.

I praksis bøjer personalet således flere af de officielle regler ved at have uofficielle fysiske "uvidenheds-zoner" såsom toiletterne. Men personalets faglige ideal om at se sig selv som hjælper frem for kontrollant medvirker også til, at der kan forekomme skjulte afvigende adfærd i natvarmestuerne som personalet overser. Disse forhold er med til at inkludere flere af de mest socialt udsatte personer, som stofmisbrugere, men kan også udgrænse andre brugere, der kunne have gavn af et natåbent tilbud, men som ikke kan magte den medfølgende uro. Uroen, men også den hyppige pladsmangel, er derved en form for omkostning den, der ønsker at benytte natvarmestuerne, skal betale for det "gratis" tilbud. Spørgsmålet er så, om de potentielle brugere ser natvarmestuerne som et tilstrækkeligt attraktivt tilbud til, at de har lyst til (og magter) at betale de omkostninger, der er forbundet med at benytte institutionen, omkostninger, der varierer f.eks. i forhold den potentielle brugers køn og psykiske tilstand.

## 10.0 Perspektivering

De problemer og paradokser, undersøgelsen afdækker, sætter spørgsmålstegn ved, hvad natvarrestuerne kan gøre for at blive i stand til at inkludere de mennesker, som selv disse institutioner ikke kan rumme. For er det muligt at skabe én natvarrestue, der kan rumme alle, som de ønsker at hjælpe?

Med organisationen Missionen Blandt Hjemløse's planer om at etablere en natcafe for kvindelige hjemløse, lader det til at udviklingen er på vej i retning af specialisering blandt disse 'lavtærskeltilbud'. Specialiseringen kan dog være problematisk, for er det muligt at etablere tilbud for alle de grupper af hjemløse, der i praksis bliver ekskluderet fra eksisterende tilbud? Eller skal den samfundsmæssige løsning ændres så, natvarrestuerne bliver i stand til at rumme flere af de personer, der kunne drage nytte af tilbuddet?

Der er ingen nemme løsninger på ovenstående problematik. Det anlagte undersøgelsesperspektiv giver heller ikke i sig selv en løsning på disse spørgsmål, men påpeger kun de dilemmaer som natvarrestuerne i sin nuværende form står overfor. At afdække problemer og dilemmaer er dog første skridt mod at finde løsninger på, hvordan indsatsen mod denne brogede gruppe af udsatte mennesker kan forbedres. For selvom natvarrestuerne står overfor store og paradoksale udfordringer, er det også vigtigt at anerkende, at natvarrestuerne rent faktisk lykkes med at hjælpe nogle mennesker på vej mod en bedre tilværelse. Nogle får motivation og hjælp til at tage det første skridt til at komme ud af hjemløsheden. Andre får bare et tiltrængt pusterum fra det hårde liv på gaden og lidt socialt samvær i et ellers ensomt liv. Dette produktive arbejde må ikke glemmes og kan med fordel videreføres i den fremtidige udvikling af indsatsen mod hjemløshed.

Det tilbud, som natvarrestuerne på nuværende tidspunkt udgør, kan dog stadigvæk forbedres. Den viden, nærværende undersøgelse har tilvejebragt, kan med fordel bruges i fremtidige overvejelser om, hvordan disse institutioner, der arbejder med mennesker på randen af det etablerede samfund, fremover skal udformes. Samtidig stiller undersøgelsen også flere spørgsmål, som med fordel kan undersøges. For denne undersøgelses fokus på det Gubrium og Holstein (2001:16) beskriver som, *hvad* institutionen gør, efterlader spørgsmålet uafklaret om, *hvordan* brugernes identitet skabes og forhandles i den konkrete interaktion mellem institutionens personale og brugere.

For at kunne forbedre indsatsen i natvarrestuerne er det nemlig også vigtig at afdække, hvordan interaktionen mellem bruger og personale foregår, og hvordan forhandlingerne foregår i det konkrete møde. Her er det yderst relevant at undersøge, hvordan personalet håndterer ønsket om at anerkende individet, hvor de er, og som de er, samtidig med at personalet forsøget at styre personen mod institutionens løsningsmodeller. En afdækning af interaktionen kan således bruges produktivt til at forbedre arbejdsmetoderne i natvarrestuerne, så magtrelationen mellem bruger og personale kan bruges produktivt til at skabe den ønskede samfundsmæssige inklusion, natvarrestuerne arbejder mod.

## 11.0 Abstract

Through a theoretical perspective of institutional selves, this thesis focus on how emergency night shelters for homeless in Copenhagen include and exclude potential users. The empirical study is based on seven qualitative interviews with staff-members in three night shelters.

The study shows how the night shelters' organisational setup, as public-funded institutions, results in institutions that work like public welfare-institutions.

The night shelters have a dual goal. The institutions aim to give *all* in need immediate help through shelter and social contact with the staff that wishes to meet the user at 'his own level'. But the shelters also want to provide users with long term help.

The staff generally characterize the users as mentally ill, drug-addicts and alcoholics. This assumption leads to expectations on the users to fit into a role, where the persons' deviant behaviour will reveal itself at some point. The characterization of the clientele relates to a considerable extent from which solutions the institutions offer the users. The solutions are economic support, housing and different kinds of treatment. These solutions are connected with other welfare-institutions, since the staffs of night shelters don't have the authority to grant the services on their own. Hence the role of the staff-member primarily is that of a motivator and guide that shows the clients the path to a life in accordance with the dominant social norms and values in society. But here a paradox arises in the social work. The staff wishes to meet the user at his own level, but at the same time they want to mould the individual into a client that the staff can help according to the solutions, the institution has at hand.

The institutional setup, that secures the economic survival of the night shelters, leads to exclusion, since illegal immigrants and minors (below 18 years old) are rejected. This creates another institutional paradox since the institution can't welcome all who is in need of a temporary shelter.

The aim to welcome everyone also creates the problem, that the atmosphere in the shelters sometimes become brutalized by some users, who act according to harsh street-life norms. This may lead to the exclusion of potential users, who are frightened by such behaviour, and who want to be certain to get some sleep, undisturbed by violence and conflicts.



The analysis of the night shelters' rules reveals another paradox. The institutions' behavioural rules require that the user is forced to play a role, which is profoundly different from his usual set of social norms. This contradiction between the institutional rules and the aim of meeting the individuals at their own level, results in a practice where the staff only enforce certain rules. This leads to "zones of relative indifference" where the clients unsanctioned can act contrary to the rules.

This practice can be explained by the staff's professional ideal of prioritizing the role of a helper instead of punisher. The practice subsequently leads to unauthorized ways to try to include as many of the potential users as possible, by avoiding rejecting persons because of unacceptable behaviour.

This thesis hence reveals how the night shelters fail to include all that could benefit from these institutions, but at the same time it is important to point out, that the night shelters also succeed in helping some marginalized persons to obtain a better life.

## 12.0 Litteratur

- Abercrombie, Nicholas, Stephen Hill and Bryan S. Turner 2000, *The Penguin Dictionary of Sociology*. 4th edition. London: Penguin books.
- Alvesson, Mats og Dan Kärreman 2005, ”At arbejde med mysterier og sammenbrud: Empirisk materiale som kritisk samtalepartner i teoriudvikling.”, I: Järvinen, Margaretha og Nanna Mik-Meyer (red.) 2005, *Kvalitative metoder i et interaktionistisk perspektiv*. Gylling: Hans Reitzels Forlag: side: 121-144.
- Asmussen, Vibeke 2005, ”Fra fixerum til sundhedsrum – den danske situation og debat”, I: *Nordisk alkohol- & narkotikatidsskrift*, vol. 22. 1/2005: side 66-70.
- Benjaminsen, Lars og Ivan Christensen 2007, *Hjemløshed i Danmark 2007. National kortlægning*. SFI-rapport 07:22. København: SFI
- Benjaminsen, Lars 2009, *Hjemløshed i Danmark 2009. National kortlægning*. SFI-rapport 09:25. København: SFI
- Caswell, Dorthe og Ida Schultz 2001, *Folket på gaden – om posefolk og gadepraktikken*, København: Nordisk Forlag A/S.
- Christensen, Bjørn og John M. Nielsen 1998, *Storbyens barometer: evaluering af Kirkens korshærs natvarmestuer*, Hornbæk: Konsulentkompagniet.
- Collins, Finn 2003, *Konstruktivisme*. Frederiksberg C : Roskilde universitetsforlag.
- Dahler-Larsen, Peter 2002, *At fremstille kvalitative data*. Gylling : Syddansk universitetsforlag.
- Denzin, Norman K 1989, *The Research act. A Theoretical introduction to Sociological methods*. 3<sup>rd</sup> edition. New Jersey: Prentice Hall: page 235-247.
- Denzin, Norman K. and Yvonna S. Lincoln 2000, ”Introduction. The Discipline and Practice og Qualitative Research.”, In: Denzin, Norman K. and Yvonna S. Lincoln (red.) 2000, *Handbook of Qualitative Research*, London: Sage: page 1-28.

- Egelund, Tine 2002, ”Magtudøvelse i børneforsorgen” I: Järvinen, Margaretha, Jørgen Elm Larsen og Nils Mortensen (red.) 2002, *Det magtfulde møde mellem system og klient*, Magtudredningen, Aarhus universitetsforlag: side 130-147.
- Elm Larsen, Jørgen 2002, ”Marginale mennesker i marginale rum”, I: Järvinen, Margaretha, Jørgen Elm Larsen og Nils Mortensen (red.) 2002, *Det magtfulde møde mellem system og klient*, Århus: Magtudredningen, Aarhus universitetsforlag: side 148-184.
- Engelhardt, Lone, Connie Kvist Larsen, Alice M. Pedersen og Annemette Nyfos 2001, ”I øjenhøjde”. *Rapport fra Kirkens Korshærs natcafe og varmestue i stengade på Nørrebro i København*. København: Kirkens Korshær.
- Fog, Jette 2004, *Med samtalen som udgangspunkt. Det kvalitative forskningsinterview*. København: Akademisk Forlag: side 47-88.
- Fontana, Andrea and Frey, James H 1994, ”Interviewing. The art of Science”. In: Denzin, Norman K. and Lincoln, Yvonna S. (red.) 1994, *Handbook of Qualitative Research*. London: Sage Publications Inc: page 361-376.
- Goffman, Erving 1967, *Anstalt og Menneske*, Viborg: Paludans fiol-bibliotek
- Goffman, Erving 2004: ”Rolledistance”, I: Hviid Jacobsen, Michael og Søren Kristiansen (red.) 2004, *Social samhandling og microsociologi, En tekstsamling, Erving Goffman*. Gylling: Hans Reitzels Forlag: side 194-218.
- Gubrium, Jaber F. and James A. Holstein (ed.) 2001, *Institutional selves. Troubled Identities in a Postmodern World*. New York: Oxford University Press.
- Hansen, Finn Kenneth og Marianne Malmgren 2005, *Evaluering af Lærkehøj – en §94-boform for hjemløse med misbrug*, København K: CASA.
- Hviid Jacobsen, Michael og Søren Kristiansen 2002, *Erving Goffman. Sociologien om det elementære livs sociale former*. Gylling: Hans Reitzels Forlag.

- Järvinen, Margaretha, Jørgen Elm Larsen og Nils Mortensen (red.) 2002, *Det magtfulde møde mellem system og klient*, Århus: Magtudredningen, Aarhus universitetsforlag.
- Järvinen, Margaretha og Nils Mortensen 2002, ”Det magtfulde møde mellem system og klient: teoretiske perspektiver”, I: Järvinen, Margaretha, Jørgen Elm Larsen og Nils Mortensen (red.) 2002, *Det magtfulde møde mellem system og klient*, Århus: Magtudredningen, Aarhus universitetsforlag: side 9-27.
- Järvinen, Margaretha og Nanna Mik-Meyer (red.) 2003, *At skabe en klient. Institutionelle identiteter i socialt arbejde*. København K: Hans Reitzels Forlag.
- Kellner, Douglas 1995, *Media Culture. Cultural studies, identity and politics between the modern and the postmodern*. London and New York: Routledge: page 297-330.
- Kvale, Steinar 1997, *InterView. En introduktion til det kvalitative forskningsinterview*, København: Hans Reitzels Forlag.
- Lowney, Kathleen S. and James A. Holstein 2001, ”Victims, Villians, and Talk Show Selves”, In: Gubrium, Jaber F. and James A. Holstein (ed.) 2001, *Institutional selves. Troubled Identities in a Postmodern World.*, New York: Oxford University Press: page 23-45.
- Mik-Meyer, Nanna 2002, ”Omsorgens herredømme”, I: Järvinen, Margaretha, Jørgen Elm Larsen og Nils Mortensen (red.) 2002, *Det magtfulde møde mellem system og klient*, Århus: Magtudredningen, Aarhus universitetsforlag: side 107-129
- Mik-Meyer, Nanna 2005, ”Dokumenter i en interaktionistisk begrebsramme”, I: Järvinen, Margaretha og Nanna Mik-Meyer (red.) 2005, *Kvalitative metoder i et interaktionistisk perspektiv. Interview, observationer og dokumenter*. Gylling: Hans Reitzels Forlag: side 193- 214.
- Mik-Meyer, Nanna og Kaspar Villadsen 2007, *Magtens former. Sociologiske perspektiver på statens møde med borgeren*. København: Hans Reitzels Forlag.

- Mitchell, J. Clyde 2006, "Case and Situation Analysis", In: Evens T. M. S. and Don Handelman (ed.) 2006, *The Manchester School*. New York: Berghahn Books: page 23-42.
- Nyfos, Annemette, Alice Skejlbo, Hanne Pedersen, Winni Lemvig og Michael Lykke 2009, *Alle, der træder ind af vores dør fortjener bedre!. Rapport om Kirkens Korshærs NØRREBROARBEJDE*. København N: Kirkens Korshær.
- Olsen, Henning 2002, *Kvalitative kvaler – Kvalitative metoder og danske kvalitative interviewundersøgelers kvalitet*. Denmark: Nørhaven Books, for Akademisk forlag A/S: side 248-250.
- Piley, Torben og Preben Brandt 1998, *Posefolket*, København: Projekt Udenfor.
- Prottas, Jeffrey Manditch, 1979, *People-processing*, Toronto: Lexington books, D.C. Heath and Company.
- Sahlin, Ingrid 1992, "Hemlöshet – reflexioner kring ett begrepp", I: Järvinen, Margaretha och Christoffer Tigerstedt (red.) 1992, *"Hemlöshet i Norden"*. Helsingfors: Nordiska nämnden för alkohol- och drogforskning (NAD): side 95-121.
- Silverman, David 2000, "Analyzing Talk and Text", In: Denzin, Norman K and Yvonna S. Lincoln (red.) 2000, *Handbook of Qualitative Research*, London: Sage: page 821-834.
- Staunæs og Søndergaard 2005, "Interview i en tangotid", I: Järvinen, Margaretha og Nanna Mik-Meyer (red.) 2005, *Kvalitative metoder i et interaktionistisk perspektiv*, Gylling: Hans Reitzels Forlag: side 49-72.
- Stax, Tobias Børner 2003, "Fordi ingen er ens – eller...? En analyse af tre hjemløse klienters strategi på et lokalcenter", I: Järvinen, Margaretha og Nanna Mik-Meyer (red.) 2003, *At skabe en klient. Institutionelle identiteter i socialt arbejde*. København K: Hans Reitzels Forlag: side 164-191.

- Sørensen, Søren Pedersen 2010, *Herberget i Hillerødgade. Hjemløshed i København gennem 50 år*. Slovakia: Kirkens Korshærs Herberg i Hillerødgade 62-64, 2400 København NV.
- Uggershøj, Lars 2002, ”Menneskelighed i mødet mellem socialarbejder og klient – ideal eller realitet?”, I: Järvinen, Margaretha, Jørgen Elm Larsen og Nils Mortensen (red.) 2002, *Det magtfulde møde mellem system og klient*, Århus: Magtudredningen, Aarhus universitetsforlag: side 81-106.
- Wulff, Helena 2000, ”Access to a closed world. Methods for a multilocal study on ballet as a career” In: Amit, Vend (red.) 2000, *Constructing the Field*. London: Routledge: page 145-161.

### **Skrivelser, vejledninger og lovgivning**

- AMS.dk: [http://www.ams.dk/Reformer-og-indsatser/Indsatser/Matchmodel/~//media/AMS/Dokumenter/udvikling-og-forsog/ny-matchmodel/Ny\\_matchmodel\\_hvorfor\\_og\\_hvordan\\_211209-version2pdf.ashx](http://www.ams.dk/Reformer-og-indsatser/Indsatser/Matchmodel/~//media/AMS/Dokumenter/udvikling-og-forsog/ny-matchmodel/Ny_matchmodel_hvorfor_og_hvordan_211209-version2pdf.ashx) , d. 03.11.10 kl. 11.20
- ankestyrelsen.dk: [http://www.ast.dk/Page\\_Pic/pdf/PU\\_match\\_2008\\_11\\_02\\_2008\\_15\\_53.pdf](http://www.ast.dk/Page_Pic/pdf/PU_match_2008_11_02_2008_15_53.pdf) , d.03.11.10 kl. 11.10
- Velfærdsministeriet og KL, 2008: Orienteringsskrivelse nr. 2 om lovgivningsmæssige forpligtigelser overfor socialt udsatte borgere” af 18 maj 2008, Kommunernes Landsforening og Velfærdsministeriet. link: <http://www.sm.dk/data/Dokumentertilovstof/SKR%20nr%209174%20af%2019-05-2008.pdf>, d. 11.11.10 kl. 10.50
- retsinformation.dk: <https://www.retsinformation.dk/Forms/R0710.aspx?id=126342>, d. 13.09.10 kl. 9.13: LBK nr. 941 af 01/10/2009 (serviceloven) §2 og §110

- Social og indenrigsministeriet 2009, Regeringens hjemløsestrategi – En strategi til at nedbringe hjemløshed i Danmark 2009 – 2012, Social og indenrigsministeriet, København K, link: <http://www.sm.dk/data/Lists/Publikationer/Attachments/409/Pjece%20om%20hjeml%C3%B8sestrategien.DK.pdf>, d. 10.11.10 kl. 10.50

### **Avis artikler**

- Ejlertsen, Martin 2007: ”Herberger klar til at trodse velfærdsminister”. *Kristelig dagblad* d. 29. december 2007: side 3. link: <http://www.kristeligt-dagblad.dk/artikel/273180:Danmark--Herberger-klar-til-at-trodse-velfaerdsminister?all=1>, d. 05.12.10 kl. 09.00
- Kræn, Kristoffer 2010: ”Er fixerum allerede lovlige?”. *Information* d. 4. oktober 2010 sektion 1, side 2. Link: <http://www.information.dk/246605> , d. 03.11.10 kl. 14.57
- Lindqvist, Andreas 2010: ”Herberg råber alarm: Hjemløse er desperate efter hjælp”, *Politiken.dk* d. 27. november 2010. Link: <http://politiken.dk/indland/ECE1127783/herberg-raaber-alarm-hjemloese-er-desperate-efter-hjaelp/>, d. 05.12.10 kl.09.00

### **Hjemmesider**

- [acsu.dk/historie](http://www.acsu.dk/historie.php): <http://www.acsu.dk/historie.php>, d. 09.12.10 kl. 09.00
- [adhd.dk](http://adhd.dk/om-adhd.html): <http://adhd.dk/om-adhd.html>, d. 20.09.20
- [apostelkirken.dk](http://www.apostelkirken.dk/55): <http://www.apostelkirken.dk/55>, d. 16.12.10 kl. 11.50
- [Feantsa.org](http://www.feantsa.org/code/en/pg.asp?Page=484): <http://www.feantsa.org/code/en/pg.asp?Page=484> ,d.20.11.10 kl. 11.00
- [Feantsa2.org](http://www.feantsa2.org/code/en/hp.asp): <http://www.feantsa2.org/code/en/hp.asp>, d. 08.03.10 kl. 11:15
- [hillerødgade.dk](http://www.kkherberg.dk/t2w_658.asp): [http://www.kkherberg.dk/t2w\\_658.asp](http://www.kkherberg.dk/t2w_658.asp), d. 20.11.10

- kirkenskorshær.dk: <http://www.kirkenskorshaer.dk/arbejdsomraader/natvarmestuer>, d. 16.04.10
- kkherberg.dk: [http://www.kkherberg.dk/t2w\\_634.asp](http://www.kkherberg.dk/t2w_634.asp), d. 16.04.10
- lærkehøj.dk: <http://www.lærkehoej.dk/378.0.html> ,d.16.04.10 kl. 12.00
- lærkehøjpejece.dk: <http://www.lærkehoej.dk/fileadmin/pjece2006.pdf>, d. 16.04.10
- mh\_historie.dk: <http://www.maendeneshjem.dk/historie.html>, d. 16.04.10
- mændenes hjem.dk: <http://maendeneshjem.dk/tilbud/natcafeen/> d. 01.11.10
- mh.dk: <http://maendeneshjem.dk/tilbud/herberget-kontaktsted>, d.02.12.10
- redenkoebenhavn.dk: <http://www.redenkoebenhavn.dk>, d. 22.11.10 kl. 11.05
- Sundbylokalhistorie.dk: [http://www.sundbylokalhistorie.dk/m-blad\\_06.htm](http://www.sundbylokalhistorie.dk/m-blad_06.htm), d. 09.12.10 kl. 09.50
- sm.dk: <http://www.sm.dk/Temaer/sociale-omraader/Udsatte-voksne/politik/Det-faelles-ansvar-II/Sider/Start.aspx> , d. 13.09.10 kl. 09.10
- sundholmscafe: <http://www.acsu.dk/cafeen.php>, d. 22.11.10
- sundholm.dk:<http://www.acsu.dk/natcafe.php>, d. 01.11.10
- TreEgede.dk: [http://www.treege.dk/?Tre\\_Ege:Historie](http://www.treege.dk/?Tre_Ege:Historie), d. 16.04.10
- projektudenfor.dk: <http://www.udenfor.dk/dk/Menu/Om+projekt+UDENFOR>, d. 16.12.10 kl. 13.19
- udenfor.dk: <http://www.udenfor.dk/dk/Menu/Nyheder/Natn%C3%B8d+er+kommet+godt+i+gang>, d. 08.11.10 kl. 08.30