

# DEN MOBILE CAFE – MERE END BARE EN MADBIL

*En undersøgelse af hvordan projekt UDENFORs frivillige bidrager til arbejdet med gadens folk.*

Forfatter: Amanda Møller Rasmussen.

Alt indhold i teksten er forfatterens argumenter, observationer og synspunkter og ikke projekt UDENFORs.  
Kommentarer kan sendes til [amamolras@gmail.com](mailto:amamolras@gmail.com) ellers kan forfatter kontaktes på: 71 60 45 00

# Indholdsfortegnelse

<i>Læsevejledning</i>	3
<b>1. En varm augustaften i Den Mobile Cafe</b>	<b>4</b>
<i>Fra start til nu</i>	5
<i>”Ikke et suppekøkken”</i>	5
<i>Rapporten undersøger: sammenspillet mellem det frivillige arbejde og gadeplansindsatsen</i>	6
<b>2. Metode</b>	<b>6</b>
<b>3. Den Mobile Cafes struktur</b>	<b>7</b>
<b>4. Hvem er de frivillige?</b>	<b>8</b>
<i>Hvorfor bliver man frivillig i Den Mobile Cafe?</i>	10
<i>Hvorfor bliver man ved med at være frivillig i Den Mobile Cafe?</i>	12
<b>5. Det frivillige går hånd-i-hånd med det professionelle</b>	<b>17</b>
<i>Frivillighedskoordinatoren og kokken</i>	17
<i>Viden om målgruppen</i>	18
<i>Ruteplanlægningen</i>	22
<i>”De frivillige fortjener det”</i>	23
<b>6. Gaden er forskellig fra dag til dag, fra time til time</b>	<b>26</b>
<i>Makkerpar i bilen</i>	26
<i>De frivillige, som øjne og øre på gaden</i>	27
<i>Den opsøgende kørsel</i>	30
<i>Sammenkoblingen af det frivillige og professionelle arbejde er Den Mobile Cafe</i>	32
<b>7. Frivillige får holdninger til brugerne på godt og ondt</b>	<b>34</b>
<i>Hvem er målgruppen?</i>	34
<i>Forskellige frivillige kan med forskellige brugere</i>	35
<i>”Udlændingene ved Teatret”</i>	36
<i>Engagement skaber holdninger hos de frivillige</i>	37
<b>8. Frivilligdagbogen og frivilligmøderne</b>	<b>39</b>
<i>Praktisk og tillidsbaseret værktøj</i>	39
<i>Kært barn har mange navne</i>	41
<i>En særlig balance</i>	41
<i>Brugeren, som ville have fred</i>	42
<i>Hvilke informationer deler man med de frivillige?</i>	43
<b>9. Den Mobile Cafe – mere end bare en madbil</b>	<b>44</b>

## Læsevejledning

Denne rapport undersøger den organisatoriske struktur og frivillighedskulturen i den Mobile Cafe.

I afsnittet ”Hvem er de frivillige” kortlægges de frivilliges demografiske fordeling og motivationsgrundlag. Dette afsnit er særligt interessant for læsere, som er interesserede i frivillighedspleje og rekruttering indenfor feltet, der arbejder med hjemløse.

I afsnittet ”Det frivillige går hånd-i-hånd med det professionelle” fremlægges en organisatorisk analyse af hvordan det frivillige arbejde er struktureret og informeret af organisationen projekt UDENFOR og det professionelle gadeplansarbejde, uden at miste projektets bottom-up fundament. Afsnittet er særligt informativt for interessenter, som ønsker et indblik i den organisatoriske, strukturelle og praktiske opbygning af den Mobile Cafe.

I afsnittene ”Gaden er forskellig fra dag til dag” og ”Frivillige får holdninger til brugerne på godt og ondt” undersøger rapporten hvordan det frivillige arbejde motiveres, skaber viden og fungerer i praksis. Samtidigt understreger det, hvilke bidrag og udfordringer en løs frivillighedsmodel står overfor. Dette afsnit er vigtigt for interessenter, som er interesserede i, hvordan det frivillige arbejde hos den Mobile Cafe skaber værdi for de hjemløse brugere, men også for projekt UDENFOR.

I afsnittet ”Frivilligdagbogen og frivilligmøderne” diskuteres de vidensdelings platforme, som er til rådighed for de frivillige, samt hvilke udfordringer der er i forhold til videns optimering og –tab. Dette afsnit er særligt interessant for læsere, som ønsker at forstå hvordan viden deles i en løs frivillighedskultur.

## 1. En varm augustaften i Den Mobile Cafe

Klokken er lidt i fem en travl hverdagsaften på Nørrebro. To frivillige møder ind på Projekt UDENFORs kontor, hvor kokken venter med dagens hjemmelavede aftensmad. Menuen står på sammenkogt ret og kartoffelmos, et stensikkert hit selv på en lidt varm aften.

De frivillige finder jakkerne med projektlogoet frem, tjekker mailen for hvad som mangler i bilen, og får fyldt op. Derefter kører de afsted til det første stop på dagens rute. De har samlet et par T-shirts, sokker og nogle siddeunderlag, som de kan dele ud, hvis nogen af de hjemløse mangler.

De frivillige kører ud for at dele et varmt måltid mad ud til byens hjemløse gadesovere og psykisk sårbare. På dagens fire faste stop møder de frivillige omkring 40 brugere. Nogle vil bare hurtigt have mad og kaffe, og fortsætter derefter deres daglige gang efter høfligt at have sagt tak for mad. Hos andre er der stemning for at blive omkring bilen og tale løst og fast om alt fra vejret til livet på gaden. Efter maden er blevet delt ud, er det tid til kaffe. Det er specielt nu, at de to frivillige kan få skabt kontakt, hygge og pleje relationer. Nogle af brugerne er faste gangere, som kender de frivillige og følger op på sidste uges samtaler, andre kommer mere sjældent og kender de to frivillige mere løst. Hos Den Mobile Cafe er det nemlig på de hjemløses egne præmisser hvorvidt de ønsker at skabe kontakt. For nogle af brugerne af Den Mobile Cafe, har de et meget begrænset netværk, hvori de frivillige tit er deres eneste daglige kontakt.

Kontakten med de forskellige brugere har det til fælles, at det typisk er de frivillige, som er opsøgende på kommunikationen, men brugerne som sætter grænserne for, hvorvidt de gider eller ej. I Den Mobile Cafe skal man nemlig ikke nødvendigvis blive og snakke. Man har råderum til at gå, blive, snakke, lytte, og ombestemme sig, som man nu føler for. Men i aften er en god aften og de frivillige ender med at pjatte mere end 40 minutter på det sidste stop.

Efter det sidste stop har de frivillige et par portioner mad tilbage i bilen. De kører omkring Indre By for at lede opsøgende efter nogle gadesovere, som kunne have lyst til maden. Den opsøgende kørsel kan være rigtig svær, da gaden ændrer sig fra dag til dag, fra time til time. I dag er de frivillige heldige, da der ved et af de ansatte gadeplansmedarbejderes kørselsforslag, sidder nogle unge mænd, som både har lyst og brug for mad, kaffe og en snak. Efter dagens kørsel kører de frivillige tilbage til kontoret. Her tømmer de bilen, rengør madfadene og skriver i den interne dagbog om dagens kørsel og hvad, der mangler i bilen. Alt i alt fire timers begivenhedsrig kørsel, hvor de frivillige både får uddelt 40 portioner mad, hygget om cafeens brugere og videreformidlet dagens status til de andre frivillige og de professionelle gadeplansmedarbejdere hos projekt UDENFOR.

## Fra start til nu

Den Mobile Cafe har siden 2001 uddelt et varmt måltid mad og en god snak til Københavns hjemløse. Mere end 4026 ture og omkring 188.602<sup>1</sup> portioner mad er blevet uddelt på hverdagsaftner i København.

Den Mobile Cafe har udviklet sig en del siden starten, fra at være et mindre foretagende, der fik den overskydende mad fra Cafe Victor og med ca. 20 frivillige tilknyttede til nu, hvor projektet er skaleret til at omfavne 49 frivillige, fire faste stop og omkring 40 mere eller mindre faste brugere.

På nuværende tidspunkt består Den Mobile Cafe af en kok, som hver kørselsdag forbereder lækker og næringsholdig mad fra bunden, 40 frivillige og 2 gadeplansmedarbejdere, hvor den ene gadeplansmedarbejder også fungerer som frivilligkoordinator. Sammen skaber de hver dag Den Mobile Cafe.

Den Mobile Cafe er ikke et projekt med en start og slut dato. I stedet fungerer Den Mobile Cafe, som en indsats, der kan justeres til at tilpasse den aktuelle situation på gaden. Indsatsen, som er en højt prioriteret del af projekt UDENFORs gadeplansarbejde, har siden starten fokuseret på, med afsæt i maden, at opbygge sociale relationer til nogle af gadens mest udsatte. Brugere af cafeen har ofte sociale og psykiske problemer og/eller misbrugsproblemer, og de kan eller vil ikke opsøge maden eller hjælpen selv.

## ”Ikke et suppekøkken”

Hvis man spørger projekt UDENFOR og deres frivillige hvad, der gør Den Mobile Cafe vigtig i arbejdet med gadens folk, så foreligger der en klar enighed om, at det er fordi at Den Mobile Cafe er mere end et suppekøkken. Det er relationen mellem de frivillige og brugerne, som er i fokus, når de frivillige sætter sig ind i bilen og ruller afsted. Maden og kaffen fungerer som en platform, hvorfra der skabes samtaler og omsorg rettere end kernevelfærd. Tanken er, at ved at møde de hjemløse i deres eget miljø på gaden, i stedet på f.eks. en varmestue, er der lettere adgang for både brugerne og de frivillige, som kan møde hinanden i øjenhøjde og på de hjemløses præmisser. Herfra kan de bringe deres egne historier og personligheder i spil og derigennem skabe netværk.

Den Mobile Cafes kontakt er derfor et vigtigt supplement i projekt UDENFORs kontaktbaserede gadeplansarbejde. I Den Mobile Cafe fungerer de frivillige både som gadeplansmedarbejdernes ekstra-lange øjne og øre på gaden, men også i deres eget format, som bekendte og omsorgsgivere til de hjemløse.

---

<sup>1</sup> Tallene stammer fra projekt UDENFORs årsberetninger 2002-2017. Samtidigt er tallene fra 2018 hentet fra den online frivillighedskalender. Desværre var det ikke muligt at få tallene fra den Mobile Cafes første år, 2001.

## Rapporten undersøger: sammenspillet mellem det frivillige arbejde og gadeplansindsatsen

Men hvordan fungerer sådan et projekt, der sammenfletter det frivillige og professionelle gadeplansarbejde? Dette er det centrale undersøgelsespunkt i denne rapport. For hvordan sammenspiller de to former for engagement sig uden at den ene form overtager den anden? Hvordan skabes meningsfulde relationer gennem frivilligarbejdet med fokus på de hjemløses behov og de frivilliges kompetencer? Og måske vigtigst, hvad er det som gør, at Den Mobile Cafe er mere end bare en madbil?

## 2. Metode

I perioden januar 2018 til august 2018 har jeg fungeret som frivillig antropologisk konsulent hos projekt UDENFOR. Min opgave har været at observere, analysere og sætte ord på den Mobile Cafes metode og frivillighedskultur. I perioden har jeg haft frivillige vagter i den Mobile Cafe på lige fod med de andre frivillige. For at få indblik i den daglige frivillighedsaktivitet og -kultur har jeg haft vagter med 14 forskellige frivillige, 2 gadeplansmedarbejdere og kørt 25 gange.

De professionelle gadeplansmedarbejdere, frivillighedskoordinatorerne, kokken og andre ansatte hos projekt UDENFOR har fungeret som informanter og adgangsgivere til projekt UDENFORs arbejde og relationer til gaden. Desuden har uformelle møder med de frivillige på projekt UDENFORs kontor, i køkkenet, eller til frivilligmøderne givet mulighed for at gøre en bredere skare af de frivillige til aktive og reflekterende informanter. Ligeledes har frivilligidagbogen – den elektroniske afrapporteringsmekanisme i Den Mobile Cafe – givet mig indblik i rutinerne og vidensdelingen blandt de frivillige.

På mine ture med Den Mobile Cafe har jeg og de frivillige brugt kørselstiden til at diskutere og reflektere over de frivilliges arbejde og deres forståelse af Den Mobile Cafes funktion og betydning. Kørselsinterviewsne har gjort det muligt at få indblik i de frivilliges selvbillede og interesser. Ligeledes har deltagerobservationen givet indblik i de processer og funktioner som de frivilliges relationer og aktiviteter udgør. Afslutningsvis har jeg også brugt interne data om frivillighedsdemografien, samt tidligere undersøgelser lavet af projekt UDENFOR.

Der har været mange overvejelser omkring anonymitet og gennemsigtighed af rapporten. For hvordan sørger man for, at ud af kun 49 frivillige og 40 brugere, at folk kan bevare deres anonymitet? Som konsekvens af disse overvejelser har jeg valgt at omformulere citaternes sprog og fjerne markører, der ville kunne identificere den frivillige. Ligeledes har jeg kun anført interviewmåned og sted. Eftersom mit fokus har været på Den Mobile Cafes frivillighedskultur og funktion og ikke f.eks. de hjemløses oplevelser, involverer rapporten ikke udtalelser fra de hjemløse. Dog inkluderer rapporten overvejelser omkring de frivilliges og cafeens brugeres interaktioner og relationer.

Rapporten er skrevet med en stor respekt overfor projekt UDENFORs ansatte og frivillige og med en stor beundring for deres daglige arbejde med gadens folk. Tak for at I ville åbne jeres verden og at I havde mod på at deltage aktivt og kritisk i diskussionerne omkring Den Mobile Cafe.

### 3. Den Mobile Cafes struktur

Den Mobile Cafe er et af projekt UDENFORs kerneaktiviteter og derfor har de fleste af de 16 ansatte på den ene eller anden måde været inde over projektet; enten direkte i forbindelse med gadeplansarbejdet eller i forhold til samarbejder med andre projekter, administration, formidling af viden, analyse og fundraising. Der er dog primært to ansatte hos projekt UDENFOR, som har deres daglige gang i indsatsen; kokken og frivillighedskoordinatoren. Derudover rummer Den Mobile Cafe 48 frivillige, som er direkte tilknyttet projektet, og som er den primære drivkraft på kørslerne.

#### **Aktiviteten**

Kerneaktiviteten i Den Mobile Cafe er kørslen med mad og snak. Indsatsen har en klar rollefordeling, hvor det er kokken, som står for at planlægge og lave dagens måltid. Det er frivilligkoordinatoren, som har ansvaret for at koordinere kørslerne, videregive information til de frivillige og følge op på begivenheder i frivilligdagbogen. Til slut er det de frivillige, som har ansvaret for at køre ud med dagens ret og afrapportere når aftenen er omme.

En vagt fungerer således, at de frivillige møder ind kl. 16.50, tjekker frivilligdagbogen og evt. andre informationer fra frivilligkoordinatoren. Der er altid to frivillige, som kører i Den Mobile Cafe. Ruten består af faste stop. Hvis der er mad tilbage, bliver der kørt opsøgende kørsel, og ellers bliver dagens rester kørt forbi til en af Københavns natcafeer, så maden kommer målgruppen til glæde. Når vagten er overstået, vasker man madbakkerne af og rapporterer tilbage i den elektroniske frivilligdagbog om dagens begivenheder, samt hvis der er personer eller oplevelser, som gadeplansmedarbejderne skal være særligt opmærksom på. Derefter er vagten slut. Frivilligdagbogen bliver sendt ud til alle frivillige og projekt UDENFORs ansatte.

Der er derfor hverken forberedelsestid eller efterarbejde i forbindelse med vagterne. Det er op til de frivillige selv at planlægge, hvornår vagterne passer dem med udgangspunkt i deres forpligtelse om at køre minimum 2 gange om måneden. Desuden er der hver anden måned et frivilligmøde, hvor de frivillige opfordres til at deltage.

#### **Decentraliseret, individualiseret, tillidsbaseret**

Hvad der kendetegner Den Mobile Cafes frivilligmodel er, at aktiviteten er decentraliseret i en sådan forstand, at de frivillige ikke har særligt meget at gøre med andre dele eller ansatte af projekt UDENFOR.

Formaliseringen af Den Mobile Cafes struktur og retningslinjer er til den smalle side og det er de frivillige selv, som enten individuelt eller ved at lade sig inspirere af de andre frivillige, finder ud af hvordan de vil udføre deres frivilligrolle og afrapportere i frivilligdagbogen. Frivilligarbejdet er dog samtidigt informeret af projekt UDENFOR gennem på den ene side input omkring værdier, vidensdeling og det professionelle arbejde og på den anden side supervision fra frivilligkoordinatoren.

## 4. Hvem er de frivillige?

*Biolog/dyreredningskoordinator*  
*Billedkunstner*  
*Data analytiker*  
*Ph.d.-studerende i antropologi*  
*Studerende, statskundskab*  
*Antropolog*  
*HF studerende*  
*Ph.d.-samfundsvidenskab*  
*Designer og innovationskonsulent*  
*Regnskabsansvarlig*  
*Fotograf*  
*Social og sundhedsassistent*  
*Studerende, folkesundhedsvidenskab*  
*Politiaspirant*  
*Studerende, urban design*  
*Faglig sekretær*  
*Pædagog*  
*Smed*  
*Social rådgiver*  
*Social rådgiver*  
*Arbejdssøgende*  
*Pensionist*  
*Leder af højere uddannelsesinstitution<sup>2</sup>*

---

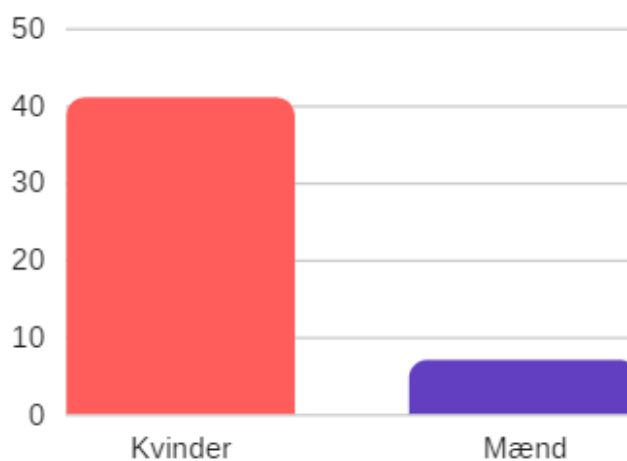
<sup>2</sup> Oversigten over frivillighedsgruppen arbejdsmæssige baggrund er resultatet af en rundspørge over e-mail, hvor 23 ud af 48 frivillige svarede. Dette er et forsøg på at illustrere alsidigheden af Den Mobile Cafes frivillighedsgruppe.



I starten af August 2018 var der 48 frivillige i Den Mobile Cafe. Ud af de 48 var der 32, som havde været aktive i Den Mobile Cafe i 2018. Ud af de 32 var der 22 af de frivillige som kan betegnes, som den aktive kernegruppe. Dvs. de, som de sidste par måneder oftest har kørt minimum to gange om måneden og sommetider deltager i sociale aktiviteter. De resterende af de frivillige var tilknyttet mere sporadisk. Frivilligruppen havde en bred faglig og erfaringsmæssige baggrund. Den brede sammensætningen af frivilligruppen var prioriteret af frivilligkoordinatoren, idet deres forskellighed var vigtig for at forskellige frivillige kunne danne relationer med forskellige brugere ud fra fælles interesser og kemi.

De fleste af Den Mobile Cafes frivillige er kvinder med en fordeling på henholdsvis 7 mænd og 41 kvinder.

### Kønsfordeling i Den Mobile Café



**Model 1. "Kønsfordeling i Den Mobile Cafe"**

Selvom at de frivillige er fordelt over en bred skare af alder, faglighed og erfaring, ligger den aldersmæssige fordeling stærkest mellem de 20-40-årige. Modsat tidligere i Den Mobile Cafes<sup>3</sup> er størstedelen af de frivillige ikke længere studerende. Der er en lille overrepræsentation af folk fra det socialt faglige felt. Samtidigt er der også en håndfuld nuværende og tidligere medarbejdere fra projekt UDENFOR. På nuværende tidspunkt har de frivillige fra den aktive kernegruppe i gennemsnit været tilknyttet Den Mobile Cafes i omkring 34 måneder, svarende til 2 år og 10 måneder.<sup>4</sup>

<sup>3</sup> DMC Rapport fra 2005.

<sup>4</sup> Tilknytningstallet vedrører den aktive kernegruppe af de frivillige, da det var dem, som rapporterede tilbage om deres tilknytningsperiode.

## Hvorfor bliver man frivillig i Den Mobile Cafe?

I samtalerne med de frivillige blev det tydeligt, at der var mange forskellige personlige grunde til at starte som frivillig hos Den Mobile Cafe. Nogle nøgleord og tanker går dog igen.

### **At gøre en håndgribelig forskel**

De frivillige lagde stor vægt på, at det var vigtigt for dem at gøre en forskel for socialt udsatte. Flere italesatte, at det var særdeles vigtigt, at det var en *håndgribelig* forskel. Dette gjaldt både i forhold til, at arbejdet skulle være aktivitetsarbejde rettere end organisationsarbejde, men også i forhold til, hvad de frivillige følte, at de bidrog med. Hjemløse er en gruppe, som man ser dagligt i gadebilledet og er derfor en gruppe, hvis behov var let at relatere til som værende muligt at forbedre. Flere beskrev, hvordan de på forhånd havde tænkt, at de hjemløse ville blive, glade når man kom med mad og andre fornødenheder og derfor følte de, at de gjorde en forskel når de kørte med Den Mobile Cafe. For nogle frivillige havde det manglet i deres tidligere frivillige arbejde, hvor de oplevede at blive sat til aktiviteter, som ikke var ligeså håndgribelige og relaterbare. For andre var Den Mobile Cafe deres første frivillig job, men de fleste delte den overbevisning, at det havde tiltalt dem at gøre en forskel, som de selv kunne mærke.

### **Projekt UDENFOR var synligt, tilgængeligt og ubesværet**

Flere af de frivillige har haft kontakt til projekt UDENFOR igennem skoler, foredrag, eller venner og familie før de blev en del af Den Mobile Cafe. Derigennem hørte de om indsatsen og fik skabt en interesse for Den Mobile Cafe. Flere beskrev, hvordan det havde været nemt at blive frivillig i Den Mobile Cafe. Man skulle ikke kunne andet end at være sig selv og havde lyst til at køre. Som en frivillig fortalte, så virkede opgaven "... *hyggelig, nem og overskuelig.*<sup>5</sup>" Blandt de frivillige blev der ligeledes lagt vægt på det, at de kun forpligtede sig til at køre to gange om måneden. Som en frivillig fortalte,

*"Det føles bare ikke ligeså forpligtende. Det er to dage om måneden. Alle er glade når man kommer med maden. Jeg har været frivillig i lidt over et år og er rigtig glad for det. Jeg kom fra et sted hvor alle lignede hinanden, vi havde været på studietur i København og her mødte vi Projekt UDENFOR. Da jeg så flyttede til København blev jeg frivillig her, for det følte nemt at gøre en forskel her."*<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup> I bilen, april 2018.

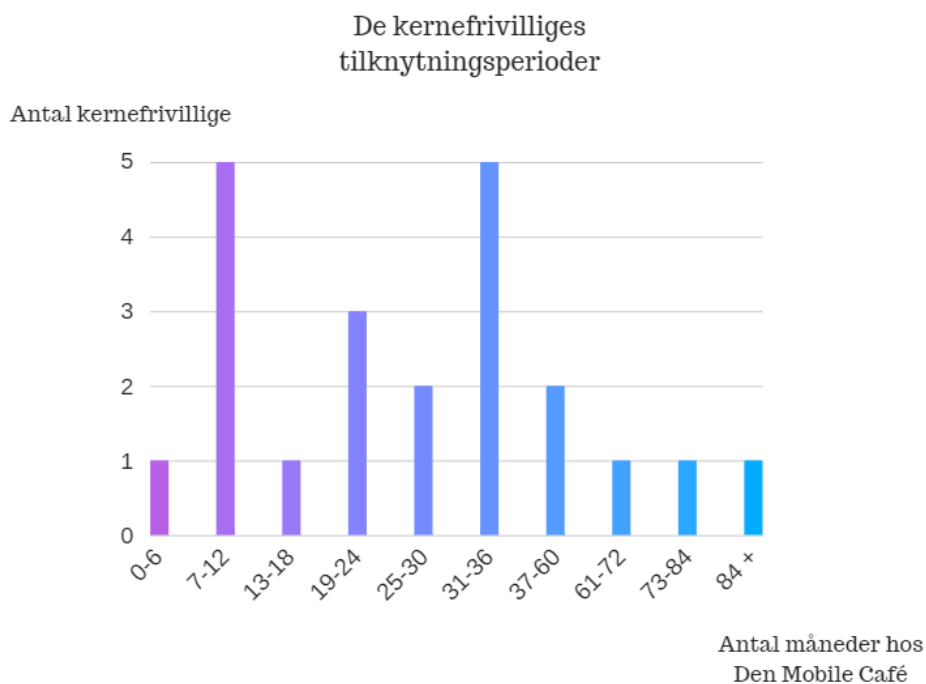
<sup>6</sup> I bilen, februar 2018.

## Stabile, aktive og langtidsfrivillige

Når man bliver frivillige hos Den Mobile Cafe er der en gældende aftale om, at man forpligter sig til at køre omkring 2 vagter om måneden. De frivillige har i 2018 gennemsnitlig kørt 1.67 kørsler om måneden. Nogle frivillige har faste rutiner (for eksempel to fredage om måneden), hvor andre tager forskellige dage. I de perioder, hvor der er mange frivillige hos Den Mobile Cafe, bliver vagtkalenderen hurtigt fyldt ud og omvendt. En håndfuld frivillige har også fået funktionen af at være ”de faste” dvs. at de kører meget, og ofte er dem, som tager vagter med kort varsel, som f.eks. opstår pga. sygdom.

Den Mobile Cafes frivillige er kendetegnet ved at de er mødestærke og overholder deres forpligtelser. Det er sjældent at folk aflyser, og oftest er grunden akut sygdom. De frivilliges stabilitet og forpligtelse overfor Den Mobile Cafe ses også ved, at der op til August 2018 kun har været 22<sup>7</sup> dage hvor den Mobile Cafe har måtte aflyse.

Desuden forbliver de frivillige i Den Mobile Cafe i relativt lang tid, hvor den ”ældste” frivillige har været tilknyttet caféen i 13 år. I nedenstående graf ses en oversigt over de kernefrivilliges tilknytningsperioder.



### Model 3. ”De kernefrivilliges tilknytningsperioder”

<sup>7</sup> Der har dog været 16 andre dage hvor den Mobile Cafe ikke har kørt pga. helligdage eller møder

## Hvorfor bliver man ved med at være frivillig i Den Mobile Cafe?

I samtalerne med de frivillige var deres frivillighedsaktivitetsniveau og lange tilhørsforhold til refleksion. Ligesom da de frivillige overvejede, hvorfor de skulle være en del af Den Mobile Cafe, lægger de frivillige stadigvæk vægt på ubesværet og vigtigheden af det arbejde, de udfører. Derudover blev fire tendenser tydelige.

### **Fleksibilitet**

De frivillige vælger selv, hvornår de ønsker at køre med Den Mobile Cafe. Flere fortalte, at de ikke føler at det er et problem, hvis man i en periode ikke har mulighed for at køre. Faktisk fortalte flere, at problemet mere er, at man savner at køre, når man ikke har kørt i en længere periode. Flexibiliteten var den primære grund til at de frivillige mente, at Den Mobile Cafe havde stor succes med at bibeholde sine frivillige.

### **Jeg kommer, som jeg er**

Hånd i hånd med fleksibilitet var, at opgaverne i Den Mobile Cafe ikke blev opfattet af de frivillige som værende for krævende. Til en vagt er der ikke forberedelsestid, den frivillige møder ind, kører i 4-5 timer og tager derefter hjem. Men dette gjaldt ikke kun den praktiske side af Den Mobile Cafe. I de frivilliges refleksioner blev det tydeligt, at det var vigtigt, at man bare skulle være sig selv. *”Jeg kommer, som jeg er<sup>8</sup>”* var et mantra som blev gentaget af næsten alle de frivillige, som en af grundene til, hvorfor det er så rart at være frivillig i Den Mobile Cafe. Dette gjaldt både i forhold til praktiske og relationelle opgaver – hvor de frivillige løser dem ud fra de kompetencer de nu engang har, uden der er noget pres i forhold til forventninger. Det gjaldt også i forhold til det sociale – hvor man ikke behøver at have et kendskab til den person, der nu engang er ens makker i bilen for denne aften.

*”Det er meget afslappet. Jeg er hverken blevet klædt på, på nogen bestemt måde eller blevet fortalt hvordan jeg skal agere, tale eller engagere mig med brugerne. Projektet har stor tiltro til, at man kan i og med den person man er og til at man har gode værdier<sup>9</sup>”*

Dette skal dog ikke forstås som, at de frivillige mener, at de ikke får den nødvendige viden inden de skal ud og køre med madbilen. De frivillige fortalte nemlig, hvordan de alle havde været til en introsamtale med frivilligkoordinatoren, og hvordan de havde haft opfølgende samtaler efter deres første to kørsler. Her fandt de sammen med frivillighedskordinatoren ud af, om de var et match og hvordan de bedst kunne sætte deres personlige kompetencer i spil i Den Mobile Cafe.

---

<sup>8</sup> I bilen, april 2018

<sup>9</sup> I bilen, august 2018

Hvad de frivillige egentligt referer til, når de forklarer, at de kommer som de er, er i stedet følelsen af, at de havde friheden til at være dem selv. De beskriver følelsen af, at en af deres vigtigste kompetencer som frivillige hos Den Mobile Cafe, var deres egen unikke personlighed, som også havde drevet dem til at blive frivillige i første omgang.

Mange havde en forestilling om, at den typiske frivilligstilling også indebar hjemmearbejde, lektier, forpligtelser, samt en rigid ramme om, hvad man måtte sige og gøre når man var frivillige. Sådan følte de ikke det var hos Den Mobile Cafe, en oplevelse, der var særdeles vigtigt for dem at videreførelse til mig under vores interviews, som grunden til at de ønskede at fortsætte som frivillige hos Den Mobile Cafe.

### **Andre frivillighedsoplevelser**

I samtalerne blev det klart, at nogle af de frivillige havde tidligere erfaringer med at være frivillig hos organisationer, hvor der var høje forventninger til den frivilliges indsats både i opgaven, men også på det sociale område. De frivillige fortalte, at det var rart, at der i Den Mobile Cafe ikke var den samme høje forventning oppefra eller internt blandt de frivillige i forhold til kørsel hyppighed, afrapporteringssprog eller deltagelse i sociale aktiviteter.

*”Da jeg var frivillig i [en anden organisation] forventede de, at man lagde 15 timer om ugen. Det endte med at fylde ligeså meget som et arbejde, for de forventede også at man var forberedt hjemmefra og deltog meget i det sociale. Der var ideer om hvad man skulle gøre for at være ”en god frivillig,” som var vigtigt for ens sociale plads. Jeg kan meget bedre lide måden at være frivillig på i Den Mobile Cafe, hvor der er plads til ferie, eller bare er perioder hvor kørslerne ikke passer så godt ind i mit skema.”<sup>10</sup>”*

### **Ikke den typiske ’sociale frivillige’**

Hvor mange andre organisationer bruger et frivillighedsformat, hvor det sociale skal inspirere og drive de frivilliges engagement, så er Den Mobile Cafe drevet anderledes. Her mødes de frivillige oftest første gang, når de skal være par i bilen, og de mødes kun i en større social sammenhæng, hvis de deltager i frivilligmøderne som afholdes hver anden måde.

Dette åbner op for, at mange frivillige følte, at man kunne være frivillig på ens egne præmisser uden presset for at indgå i et større socialt fællesskab. For nogle af de frivillige var dette rart, da det betød, at der ikke var noget socialt pres omkring at være frivillig. Hos de frivillige, som ikke deltager i sociale events og møder, skyldtes det oftest, at de ikke havde tiden og ikke følte det var ligeså vigtigt som selve kørslen. Som en frivillig

---

<sup>10</sup> I bilen, juli 2018

sagde med et glimt i øjet: ”Jeg kom ikke her for at få venner, men for give mad til hjemløse.<sup>11</sup>” Kørslen var det meningsfulde, fordi det handlede om at gøre den konkrete forskel.

Dette var ikke nødvendigvis anderledes for de frivillige, som deltog i møderne. De følte dog typisk, at de fik del i en særlig viden om gadens folk og kunne udveksle erfaringer og hygge på møderne.

Selv hvis man ikke deltog i de sociale events eller frivillighedsmøderne har det fra frivilligruppens perspektiv ingen umiddelbare konsekvenser i forhold til ens rolle eller tilknytning i Den Mobile Cafe. Med andre ord; de frivillige som ikke deltager, deltager simpelthen ikke fordi det ikke giver mening for dem – i henhold til, at de ikke har tid, ikke føler det tilfører dem eller deres arbejde værdi, eller fordi de ikke søger det sociale.

Men det gør ikke, at de frivillige, der ikke deltager, blev anset som ”dårlige frivillige” i frivilligruppen. Rettere virker det til, at der deles en fælles konsensus om, at man deltager, hvis man har tid og lyst. Et fleksibilitetsprincip som går igen og igen hos de frivillige.

Dog var der flere af de frivillige, som selv aktivt deltog i frivillighedsmøderne, som savnede en større deltagelse til frivilligmøderne. De frivillige, som deltog i sociale events og frivilligmøderne, var også dem der søgte og blev motiveret af en social tilknytning til projektet. Som en frivillig forklarede,

*”Frivillig: Jeg ville gætte på, at vi er en 20-30 frivillige*

*Forfatter: Faktisk er vi i alt 48 frivillige tilknyttede projektet.*

*Frivillig: Wow. Det er egentligt mærkeligt at tænke på, at vi deler vores oplevelser [gennem dagbogen] også ved jeg ikke hvem det egentligt er, jeg deler med. Det er super ærgerligt vi ikke kender hinanden, for man lærer jo meget af at køre med folk, som er anderledes end en selv. Men jeg er også i 20’erne og søger stadigvæk efter nye venner. Det er måske anderledes for folk som er mere etablerede. Men det er bare også dem man kan lære rigtig meget af.<sup>12</sup>”*

Selvom at det kun var 1/3 der deltog i frivillighedsmøderne og sociale events, så er der intet der tyder på, at de frivillige, som ikke deltog, ikke var ligeså motiverede i deres frivillighedstilknytning. De kørte ligeså ofte om måneden og deltog ligeså engageret med cafeens brugere. Desuden virker det heller ikke til, at der er et stærkt internt frivillighierarki blandt Den Mobile Cafes frivillige. Dette skyldtes formodentligt, at man oftest kun møder folk 1-til-1 når man er makkere i bilen og, at de sociale sammenhænge er sporadiske og tilvalgsbaseret.

---

<sup>11</sup> I bilen, marts 2018

<sup>12</sup> I bilen, august 2018.

## **Ikke frivillige pga. CV'et**

Desuden var der en anden interessant observation. Mellem de adspurgte frivillige i Den Mobile Cafe havde de fleste ikke været motiveret af at styrke deres CV. En tendens, der adskiller sig fra mange andre frivillighedsjobs. Dette gjaldt selvom, at der var en lille overrepræsentation af folk indenfor det socialt faglige felt. Dette er måske en af grundene til, at folk blev så længe i deres frivilligrolle, da det ikke har handlet om at opkvalificere sig til noget andet. Ligeledes kunne det skyldtes, at de fleste af de frivillige allerede har et arbejde og er færdige med deres studier.

## **Får sociale relationer med målgruppen**

Til slut, men måske den vigtigste observation er, hvad der for mange frivillige rammer hovedet på sømmet i forhold til, hvorfor de er blevet så længe i Den Mobile Cafe. For de frivillige er det de sociale relationer, som de opbygger med brugerne. Med andre ord: folk bliver, fordi det betyder noget for dem. Dette går to veje. På den ene side udtrykte de frivillige, at brugerne kom til at betyde noget for dem, så de glædede sig til at se dem og følge op på deres sidste snakke. På den anden side nævnte nogen frivillige også, at det var rart, når de følte, at de også betød noget for brugerne.

*”Jeg syntes det er hyggeligt når man møder folk. Selvom at John\* måske ikke kan kende mig i den her kontekst [at møde ham en dag man var ude og luften hund]. Så hilser jeg og kan se på ham at han står og tænker hvor han kender mig fra. Med Jan\* er det anderledes. Vi mødes tit i [området] også nikker vi til hinanden og jeg kan se han kan kende mig.<sup>13</sup>”*

Andre frivillige sagde, at det ikke gjorde så meget, hvorvidt brugerne kunne genkende dem, eller bare tænkte at det var en af de mange unge piger i Den Mobile Cafe. De følte stadigvæk, at der var en vigtig relation, også selvom det måske var mellem brugeren og Den Mobile Cafe, mere end det var mellem hende og brugeren. Samtidigt italesatte flere, at de sociale relationer gjorde noget vigtigt for dem. De viderebragte at de frivillige fik en større indsigt og forståelse for de hjemløses situation – en viden som både afspejlede sig i deres evne til at operere i Den Mobile Cafe, men som også prægede dem i deres dagligdag. Som en frivillige forklarede

*”Man får et øje for at spotte de [udsatte på gaden]. Man er mere opmærksom på at hjælpe. Før var jeg mere tilbageholdene for det var en fremmed verden. Nu har jeg nemmere ved at hjælpe for jeg føler jeg ved hvad jeg skal gøre. For pludselig kender man nogle som er i denne situation.<sup>14</sup>”*

---

<sup>13</sup> I bilen, juli 2018.

<sup>14</sup> I bilen, august 2018.

At relationerne er i centrum udtrykker sig også ved at de fleste frivillige deler en klar forståelse af, hvad der gør arbejdet spændende og Den Mobile Cafe nødvendig i gadebilledet. Det er nemlig vigtigt for de frivillige, at man ikke bare deler mad og tøj ud, men man reelt forsøger at have en kontakt og opbygge en relation til mennesker, som ellers både bliver og føler sig overset. Der ligger en stolthed blandt de frivillige i deres relationer og i deres viden om gaden. Det var særligt vigtigt for flere af de frivillige at Den Mobile Cafe ikke var *et suppekøkken*. Med ”et suppekøkken” refererede de frivillige til andre tilbud til hjemløse, som de så som mindre effektfulde på grund af deres fokus på at dele mad og tøj ud rettere end at få relationer. For de frivillige var det vigtigt, at projektet gik udover dette, fordi de troede på, at de både kunne fungere som brobyggere til projekt UDENFOR, men også havde den nødvendige viden og overskud til at gøre en reel forskel. Som en frivillig pointerede,

*”Der er mange tilbud til hjemløse, men vi er ikke et suppekøkken. Vi kører til folk, som er mere sårbare. Tag f.eks. ham manden, som bor i en busk. Hvem andre skulle nå ham?”<sup>15</sup> ”*

---

<sup>15</sup> I bilen, februar 2018.



## 5. Det frivillige går hånd-i-hånd med det professionelle

I forrige afsnit så vi, hvad der fik de frivillige til at starte og forblive frivillige i Den Mobile Cafe. I de følgende afsnit er der fokus på, hvordan det frivillige arbejde i Den Mobile Cafe samspiller med projekt UDENFORs professionelle gadeplansarbejde på en ret unik måde. På den ene side er det det professionelle gadeplansarbejde, som understøtter frivillighedsarbejdet. Uden frivillighedskoordinatoren og kokkens koordinering og gadeplansmedarbejdernes viden, formidling og opfølgning på de frivilliges observationer, ville Den Mobile Cafe ikke kunne sikre omsorgen for dens brugere. På den anden side ville gadeplansarbejdet uden Den Mobile Cafe mangle den større viddekontakt og muligheden for flere relationer med de hjemløse brugere. Det betyder dog ikke, at sammenspillet mellem det frivillige og professionelle er statisk.

I de følgende to afsnit vil der være overvejelser om, hvornår og hvordan disse kompetencer kommer i spil og komplimenterer hinanden. Dette afsnit handler om, hvordan det frivillige arbejde bliver støttet og informeret af det professionelle arbejde.

### Frivillighedskoordinatoren og kokken

Selvom at Den Mobile Cafes aktiviteter er kendetegnet ved en stærk selvstændighed og tillid i både udførelse af opgaver og afrapportering blandt de frivillige, så er Den Mobile Cafe også influeret af topstyring i henhold til daglig drift, koordination og kvalitetssikring. Det er kokken, som står for den daglige drift (madlavning, indkøb, opfyldning af bilen, etc.) og frivilligkoordinatoren, som også er gadeplansmedarbejder, som står for den daglige koordinering (videreformidling af info, opfølgning på vagtkalenderen, opfølgning på afrapportering, rekruttering af frivillige, etc.). Det siger sig selv, at den daglige drift og koordinering er essentiel for Den Mobile Cafes aktiviteter – uden mad, kopper, benzin, planlægning fra de professionelle gadeplansmedarbejder og de frivillige selv, ruller bilen ingen steder.

Det er ligeledes frivilligkoordinatoren som har kontakten til de frivillige. Det er hende, som når en ny frivillig ønsker at køre med den Mobile Cafe, holder en introsamtale og finder ud af, hvorvidt Den Mobile Cafe og den frivillige er et match. Det er også hende, som følger op på, hvorvidt en frivillig, som måske ikke har kørt i en længere periode, fortsat ønsker at være en del af Den Mobile Cafe. I sine refleksioner fortalte frivilligkoordinatoren, hvordan introsamtalen og de opfølgende samtaler fungerer som en rammesætning og vejledning af de frivillige til, hvordan kørslerne skal foregå. Desuden arrangerer koordinatoren frivilligmøder og to årlige fester for de frivillige. Ligeledes møder kokken ofte de frivillige før en vagt og evt. briefer dem.

I tilfælde af situationer under kørslen, hvor de frivillige føler, at de har brug for professionel vejledning, vil det enten være frivilligkoordinatoren eller den gadeplansmedarbejder, som har aftenvagte eller rådighedsvagten,

der vil tale og vejlede den frivillige over frivillighedstelefonen. En gadeplansmedarbejder på rådighedsvagten, vil altid være tilgængelig, hvis der opstår akutte omstændighed, som de frivillige har brug for at diskutere og få vejledning i. Ligeledes er det frivilligkoordinatoren, som følger op på inputs i dagbogen eller på situationer der er svære for de frivillige.

## Viden om målgruppen

Men det frivillige arbejde er også tæt informeret af projekt UDENFORs ansatte i forhold til viden om og metoder i arbejdet med gadens folk. Det gælder både i forhold til generelle problemstillinger i forbindelse med arbejdet med hjemløse, men også hvis en bruger har bestemte behov, er særdeles udsat eller skal kontaktes på en bestemt måde.

Sådan en viden er uundværlig for de frivilliges arbejde, da det sikrer deres forståelse for brugernes situationer og fundamentet, hvorfra en frivillig kan kommunikere med en bruger. Denne viden – og følelsen af at have den – er samtidigt essentielt for, at de frivillige føler sig klædt på til selvstændigt og uden supervision at køre afsted i Den Mobile Cafe. I det følgende kommer et par konkrete eksempler på hvordan det professionelle influerer det frivillige arbejde i den daglige kørsel i den Mobile Cafe.

### **Hvordan spørger man om en person er hjemløs?**

Et helt centralt og på samme tid utroligt svært spørgsmål at stille i Den Mobile Cafe er, ”er du hjemløs?” Til tider kan det være meget svært at se på nogle nye brugere, hvorvidt de hører til målgruppen. Blandt de frivillige var der en gennemgående følelse af, at det var ubehageligt, akavet og svært at spørge om. For nogle frivillige handlede det om, at de ikke følte sig på ”hjemmebane” i vurderingen, da de ikke kører så ofte. For flere handlede det om, at man var bange for at træde nogen over tærne, eller i værste tilfælde ligefrem få nogle til at føle, at de ikke var velkomne.

I den opsøgende kørsel kunne det ligeledes være svært at spotte, hvorvidt en person var hjemløs. For at undgå det akavede øjeblik når man spurgte en person, som ikke var hjemløs, var det typisk at de frivillige syntes, at det var nemmere at opsøge folk med genkendelige tegn fra målgruppen; hus-forbi tasker, meget oppakning inklusivt sovegrej på cykler, eller folk som allerede havde lagt sig til at sove på gaden.

Blandt de frivillige undgik man derfor ofte at tage dialogen med folk, som man ikke var 100% sikre på, ikke var målgruppen. Reglen var hellere en portion for meget end en portion for lidt. I stedet blev konkrete personer diskuteret i dagbogen og til frivilligmøderne. Dette var også en problemstilling, som blev taget op under de frivilliges introsamtale med frivilligkoordinatoren, hvor hun kom med ideer og råd til at tilgå spørgsmålet. Undervejs fik de frivillige også inputs fra gadeplansmedarbejderne – både gennem dagbogen eller konkrete noter, hvis der var spottet en ny tendens – om hvordan man tager samtalen eller ser kendetegn ved livet på

gaden. I tilfælde hvor det var tydeligt at en person ikke var målgruppen (f.eks. var der en mand, som havde vist sin store lejlighed til en af de frivillige), var det ikke de frivillige, som tog samtalen. I stedet tog gadeplansmedarbejderne ud ved stoppet og gjorde det tydeligt for personen, hvad formålet med Den Mobile Cafe var. Dette er nemlig en vurdering, som kun de professionelle gadeplansmedarbejder i sidste ende kan tage og videreformidle, da de har den nødvendige viden fra gaden og kan tage en en-til-en samtale med den pågældende. Derefter bliver beslutningen videreformidlet på frivilligmøderne og i dagbogen.

### **Soveposer som valuta på gaden**

Et andet eksempel er Den Mobile Cafes uddeling af soveposer. På grund af den kolde vinter i år var der en særdeles stor efterspørgsel blandt Den Mobile Cafes faste og sporadiske brugere. De frivillige fortalte, at da Den Mobile Cafe ikke kørte med særligt mange soveposer, og i perioder ikke havde nogen på lager, kunne der godt opstå rigtig dårlig stemning omkring, hvem der kunne få adgang til soveposerne. Nogle af de frivillige, som havde været i Den Mobile Cafe i flere år, fortalte desuden, at Den Mobile Cafe var stoppet med at køre ud med for mange soveposer ad gangen, da de oplevede, at soveposerne rettere blev brugt som ”valuta på gaden” end til den enkelte bruger. Dvs. at de frivillige oplevede, at folk til dels hamstrede soveposerne, hvis der var for mange med, og de fik en følelse af, at de måske ikke havnede i de rigtige hænder.

For at undgå problemerne med hamstring og den til tider efterfølgende dårlige stemning, der kom når ikke alle kunne få en sovepose, instruerede frivilligkoordinatoren de frivillige i et par metoder, der kunne mildne situationen. Først og fremmest skulle Den Mobile Cafe i en periode køre med færre soveposer. Derudover, blev det foreslået, at de frivillige skulle vurdere, hvorvidt det ville være bedre ikke at dele soveposer ud, når der ikke var nok til alle som ønskede dem, eller evt. vente til der var mindre trafik på stoppene.

De frivilliges frustration blev hørt af frivilligkoordinatoren, som henover vinteren sammen med de andre gadeplansmedarbejdere i stedet faciliterede, hvem der skulle have soveposerne. Gadeplansmedarbejderne har også adgang til soveposerne, og kan ligeledes dele dem ud, hvis de mødte nogle som manglede en i deres daglige arbejde, men de kan også aftale sammen med den hjemløse, at han/hun ville få soveposen fra Den Mobile Cafe. Derefter videreformidler gadeplansmedarbejderen aftalen til de frivillige, som så kan medbringe soveposen til den specifikke bruger.

Denne ændring formåede at reagere på begge udfordringer. Den fik både hørt og gjort noget ved frustrationen hos de frivillige, samtidigt med, at den baseret på det professionelle arbejdes relation til de hjemløse og deres viden om det større gadeperspektiv, kunne sikre at de, der havde mest behov for soveposerne, fik adgang til dem og dermed undgå at de bedste soveposer endte op hos en herbergbruger på bekostning af en gadesover. En udfordring, der ikke ville have kunnet løses uden gadeplanets større overblik og viden om gaden og frivilligkoordinatorens struktursættende indsats.

Det nødvendige dobbeltperspektiv, som kunne rumme både livet på gaden og de frivilliges ønske om på den ene side at uddele soveposerne til de rigtige og på den anden side føle sig essentielle for indsatsen, var altafgørende for at Den Mobile Cafe både kan nå deres målgruppe med soveposerne. Samtidigt var det professionelle arbejdes indblanding i distributionen af soveposer nødvendig for at opsætte de rammer, der sikrede at kommunikationen og relationerne mellem cafeens frivillige og brugere kunne munde ud i en god og tillidsbaseret stemning – retter end en negativ oplevelse, hvor brugerne måske ikke følte de fik, hvad de havde behov for.

Flere af de frivillige fortalte, at denne konstellation, hvor de frivillige blev mere tilbageholden med uddelingen af soveposer og de professionelle gadeplansarbejdere blev mere proaktive, hjalp til at dulme forventningen og muligheden for at hamstre soveposer og skabe en generel bedre stemning ved stoppene.

### **Når kommunikationen bliver svær**

Formålet med Den Mobile Cafe er at understøtte det professionelle arbejde ved at skabe og bibeholde relationer til den Mobile Cafes brugere. Til tider kan denne kommunikation dog godt have flere udfordringer.

Et eksempel var en bruger, som de frivillige havde svært ved at have en positiv kontakt med. ”Den sure mand” var ofte både negativ omkring maden, var meget overdreven og bestemt omkring antallet af tilbehør og kunne virke lidt grov overfor et par af de frivillige, når han udtrykte, at han syntes, at maden smagte af bræk eller kattermad.

Via frivilligdagbogen og i snakken med de frivillige blev deres frustration over, ikke at kunne skabe en positiv kontakt med ”den sure mand” tydelig for frivilligkoordinatoren. Derfor blev situationen taget op på et frivilligmøde. I dialogen fortalte de frivillige om deres frustrationer og, da gadeplansmedarbejderne til mødet kendte manden, delte de deres fif og ideer. Først og fremmest følte frivillighedskordinatoren, at ordbruget ”den sure mand” medførte en dårlig spiral, hvori de frivillige på forhånd forventede en negativ respons fra brugeren, som gjorde den positive relation svær. Derfor begyndte frivilligkoordinatoren i stedet at kalde ham ”krydderimanden” som hurtigt blev fanget og implementeret bag de frivillige. Samtidigt kunne frivilligkoordinatoren sætte ord på, hvorfor han muligvis brugte en kommunikationsform, som kunne virke negativ. Brugeren havde svært ved at indgå i relationen og brugte derfor en negativ kommunikationsform. Denne pædagogiske indsigt gav de frivillige en bedre forståelse for brugerens handlinger, og gav dem mulighed for at indgå i samtaler, uden at de frivillige gik der fra med en negativ forståelse, og som samtidigt gav ham en positiv oplevelse.

Sammen lagde de en slagplan som indebar, at de frivillige ikke skulle stille brugeren for mange spørgsmål, men hellere lade ham tage teten og følge hans anvisninger i forhold til antallet af gafler, knive, etc.

Når jeg efterfølgende spurgte de frivillige om brugeren virkede det til, at indsigten på de gode dage havde forandret interaktionen til det positive. Hos visse frivillige havde han endda åbnet op og startet med at fortælle lidt om sit liv. En situation som ikke kunne have været opnået uden de professionelle gadeplansmedarbejderes pædagogiske metoder og forståelse for interaktionen mellem de frivillige og brugeren.

Et andet eksempel var en bruger, som de professionelle gadeplansmedarbejdere havde mødt på gaden og som de havde henvist til Den Mobile Cafe, men som, da de frivillige rullede frem med madvognen, sagde nej til både mad og kontakt. Her var frivilligkoordinatoren inde over, ved at give en speciel guide til, hvordan de frivillige skulle kontakte manden og give ham en to-go-boks med ordene ”Denne her er til dig”, en mikrojustering, som på en lille uge gjorde, at manden gerne ville modtage maden og kunne få sit nærende daglige måltid.

Disse eksempler viser tydeligt, hvordan de frivilliges arbejde er afhængigt af de professionelle gadeplansmedarbejderes pædagogiske kompetencer og forståelse for livet på gaden. Gadeplansmedarbejderne har det nødvendige pædagogisk overblik og erfaring, men også et en-til-en forhold til flere af cafeens brugere, som gør at de både kan henvise brugeren til cafeen, men også gå ind, når de frivillige syntes kommunikationen bliver svær.

### **Nedlæggelsen af stop**

Når et stop skal nedlægges, f.eks. da Teatret blev for overrendt og Havnestoppet skulle oprettes i stedet, kan det godt skabe en presset stemning for nogle af brugerne. Der var en speciel bekymring blandt nogle af de frivillige, da ikke alle brugere skulle med videre til næste stop. Dette skyldtes at Teatret stoppet var blevet for stort og vurderet til, at for mange udenfor målgruppen, dvs. folk, som kan skaffe sig mad fra andre steder, brugte stoppet. Som en af gadeplansmedarbejderne formulerede det,

*”Det er aldrig en fed følelse at skulle nedlægge et stop, men det er nogle gange nødvendigt for at Den Mobile Cafe kan nå sin målgruppe, nemlig brugere, som ikke har mulighed for at skaffe sig mad andre steder.”<sup>16</sup>”*

Her var det gadeplansmedarbejderne gik ind og informerede og tog samtalen med brugerne om at stoppet skulle nedlægges. Dette skyldtes både, at det kunne skabe forvirring og unødigt konflikt, og samtidigt ikke var rart for de frivillige, at skulle sige til nogle af brugerne, at de ikke skulle med videre. Det kunne de professionelle derimod, da de havde det faglige blik for, hvem der skulle med videre. Derfor dukkede

---

<sup>16</sup> Projekt UDENFORs kontor, juli 2018.

gadeplansmedarbejderne op den sidste uge for at tage snakken med de forskellige, og sørge for de brugere, som skulle med videre, fik information og et kort der førte til det nye stop på Havnen.

## Ruteplanlægningen

### *Fakta boks*

*Den Mobile Cafe har en oversigt på nettet over hvilke dage bilen kører, som brugerne kan orientere sig i. Derudover har Den Mobile Cafe dog hverken officielle tidspunkter og steder, som bilen besøger. I stedet får brugerne enten gennem gadeplansmedarbejderne eller de frivillige af vide, hvis der er ændringer til ruten. Stoppene og tidspunkterne ændrer sig nemlig efter gadeplansmedarbejdernes erfaring om, hvad der passer bedst til at nå flest fra målgruppen. Den dynamiske set-up er et forsøg på at imødegå den ustrukturerede hverdag og de rammer som gaden sætter for mange hjemløse. Den første kontakt med Den Mobile Cafe kommer oftest gennem det kontaktbaserede gadeplansmedarbejde. Andre møder Den Mobile Cafe efter at have hørt om den fra andre brugere eller gennem den opsøgende kørsel. Den Mobile Cafes fleksibilitet er med til at skabe en indsats, der orienterer sig i forandringerne på gaden.*

Som allerede vist, har de faste stoppe en særlig central position i Den Mobile Cafes aktivitet. Det er kun fordi, at brugerne af Den Mobile Cafe kender til de faste stop og ankomsttider, at det er muligt for dem at møde op, når Den Mobile Cafe er der. Denne information bliver ikke opslået nogen steder, men bliver fortalt fra mund-til-mund ofte i forbindelse med at en gadeplansmedarbejder kan henvise en bruger til et stop. Derfor er der også meget overvejelse om, hvorvidt stoppene reflekterer brugernes daglige færd, er adgangsgivende og giver mulighed for både at snakke eller for de brugere, som har behov for det, at være mere i fred. Forskellige brugere tager forskellige steder hen efter deres behov. Nogle stop er mere afsides og mindre befolket, hvor andre stop er mere centrale med flere brugere.

Det er de professionelle gadeplansmedarbejdere og andet personale, som planlægger og oftest videreformidler Den Mobile Cafes rute. De tager udgangspunkt i deres viden om gaden, men også de frivilliges følelser omkring forskellige stop.

### **Kirken – ”skræk stoppet” vs. ”hygge stoppet”**

I samtalerne med de frivillige blev det klart at de forskellige frivillige havde forskellige erfaringer med stoppene. For nogle var det klart de mere afsides stop, hvor man måske kunne koncentrere sig mere om hver enkel bruger, der var at foretrække. For andre var de lidt mere besøgte stop at foretrække, da der skete lidt mere og man kunne fokusere mere på målgruppen som et fællesskab. De frivillige havde helt klare holdninger til, hvad der gjorde et stop godt. Særligt ét stop havde gjort et stort indtryk på de frivillige.

Før jeg kørte med Den Mobile Cafe, havde den Mobile Cafe et fast stop ved Kirken. Stoppet, som ligger inde i indre by, havde været det sidste af de faste stop og var særdeles centralt og derfor populært. Ofte kom der

flere en 40 brugere bare på dette stop, hvor af flere af de frivillige ikke følte at de tilhørte målgruppen. Flere af de frivillige fortalte, hvordan de havde følt, at stoppet var blevet så stort, at Den Mobile Cafe var blevet mere et suppekøkken – de gav mad, men havde ikke tiden, eller de sproglige kompetencer til at tjekke op på brugerne. De fortalte også, hvordan flere af brugerne havde gjort klart, at de følte, at de blev overset på stoppet og derfor valgte at komme andre steder. Til tider havde der også været lidt konflikt, i det nogle brugere følte, at de folk, der masede sig frem, fik alle tingene – T-shirts, underbukser, soveposer, hvorimod at der ikke var mere tilbage til dem, der måske var mere tilbageholdende. Til tider var der endda den reelle udfordring, at der var mangel af mad på stoppende. En situation, der skabte stor utilfredshed, men også havde den alvorlige konsekvens, at Den Mobile Cafes målgruppe risikerede ikke at få den daglige portion mad, som de havde stærkt behov for og også planlagde deres dag efter.

Blandt de frivillige var der to modstridende følelser omkring stoppet. På den ene side følte en stor gruppe af de frivillige, at stoppet var kaotisk. De kom til kort i og med at meget få af brugerne snakkede engelsk eller dansk, og fordi de følte, at de bare delte mad ud og var blevet et suppekøkken og af den grund havde mangel på tid til ”kreativ” og omsorgsfuld kommunikation. For flere af de frivillige gik stoppet imod et af de principper, som de var rigtig stolte af i den Mobile Cafe, nemlig, at det er mere end bare en madbil. Ligeledes var der også overvejelser i forhold til om man egentlig nåede ud til de mest udsatte. På den anden side følte et mindre tal, at stoppet var herligt, fordi der var liv og man også nåede ud til flere brugere.

Resultatet var, at de professionelle gadeplansmedarbejdere valgte at nedlægge stoppet – både for at sikre de frivilliges motivation og velbefindende, men også for at sikre, at cafeen nåede målgruppen, uden at folk blev overset. Idet stoppet blev nedlagt sørgede gadeplansmedarbejderne at få målgruppen med videre til det nye stop og fik forklaret til andre, hvorfor stoppet var lukket.

### ”De frivillige fortjener det”

Selvom disse eksempler måske er en anelse karikerede, da de er taget ud af deres dynamiske kontekst, så viser de konkret vidensdelingen og indblandingen fra det professionelle arbejde i henhold til både drift, det sociale og til dialog med brugerne. For selvom de frivillige vejer selvstændighed og autonomi i deres arbejde tungt, så er der udfordringer som de hverken kan, eller skal forvente at tage.

På den ene side er det nødvendigt at det professionelle indtager en rolle, som både tilvejebringer, afrapportere og sikrer kvaliteten af Den Mobile Cafes aktivitet. Men det er langt mere end det. For hvis Projekt UDENFOR ønskede at påtage en stærk formynder-rolle i frivillighedsarbejdet, kunne de have opsat tjeklister, hyppige besøg fra gadeplansmedarbejderne, mere bureaukrati ved afrapportering og selve kørslen. I stedet virker det til, at man fra ledelsens side forsøgte at balancere en minimumstopstyring, der var til for at sikre, at de frivilliges kompetencer kunne komme i spil uden at gå på kompromis med brugernes præmisser eller de

frivilliges velbefindende. Dette kunne lade sig gøre, da man havde høje forventninger og tillid til de frivilliges kunnen og værdier.

En vigtig del af at sætte de frivilliges kompetencer i spil ligger i udfordringen omkring ejerskab og samskabelse af Den Mobile Cafe. Hvis den professionelle del af Den Mobile Cafe bare satte ruten op og tog beslutninger helt uden om de frivillige og deres erfaringer, så ville de frivilliges engagement og viden gå tabt. Hvis man ikke havde lyttet til de frivilliges følelser omkring soveposerne eller Kirke stoppet, ville man have risikeret at demotivere de frivillige og overse grænserne for deres kompetencer. I yderste konsekvens havde man risikeret, at miste frivillige.

I samtalerne med de frivillige var det nemlig tydeligt, at ejerskabet havde en særlig funktion i forhold til de frivilliges investering i Den Mobile Cafe. Som en frivillig forklarede,

*”Det er fedt, at der er nogle forventninger til mig. Jeg har også forventninger til projektet. Et eller andet sted er det en rar følelse, at det [projektet] ikke kunne køre uden dig.”<sup>17</sup>”*

Af de adspurgte frivillige følte de fleste, at der var gode muligheder for indflydelse og at de professionelle – både på kontoret og i gadeplansarbejdet – lyttede til deres følelser, grænser og ideer. For de professionelle var det også vigtigt at indgå i dialog omkring de frivilliges oplevelser og brugerne. I samtalen med frivilligkoordinatoren og projekt UDENFORs ansatte blev det klart, at det også var nødvendigt at dele informationer om nogle situationer eller brugere for at gøre omsorgen mulig. De frivillige er dækket af samme tavshedspligt og søgte både i deres virke som frivillige og personligt at vide, hvis en bruger havde særlige udfordringer, eller hvis en bruger pludselig ikke kom i cafeen længere, osv. Dette betyder bestemt ikke, at det professionelle deler al information med de frivillige. Derimod betyder det, at information blev delt, på en måde, som balancerede de frivilliges behov for viden for at kunne udføre deres frivilligarbejde, samt deres personlige ønske om viden, uden at gå over grænsen for brugerens privatliv. Den åbne og faste deling af information på kryds og tværs af det frivillige og professionelle arbejde gjorde arbejdet muligt, gav svar på personlige bekymringer, og sikrede omsorgen til både brugerne og de frivillige.

Der er derfor også store overvejelser hos frivilligkoordinatoren (som er i dialog med de andre gadeplansmedarbejdere) om, hvad de frivillige skal vide, selvom at de er underlagt tavshedspligt. Fra frivilligkoordinatorens side forsøger man at holde en åben dialog og give nok information til de frivillige, så de får en følelse af, at de både er klædt på til deres vagter og forstår, hvad der sker omkring dem. Denne proces er altid en afvejning af, hvad der er nødvendigt at vide, og hvad der er respektfuldt at videregive.

---

<sup>17</sup> I bilen, august 2018



Overvejelserne inkluderer derfor både respekt overfor de frivilliges arbejde, men først og fremmest hensyn overfor respekten for brugeren.

Vidensdelingen mellem det professionelle og frivillige arbejde gjorde både konkret frivillighedsarbejdet i Den Mobile Cafe lettere, men samtidigt motiverede det også de frivillige. Både fordi, som vi så tidligere, de frivillige lagde stor værdi i at pleje deres relationer til brugerne. Men også fordi, som frivilligkoordinatoren formulerede det, de frivillige fortjente denne viden, da de lægger så meget af dem selv i deres arbejde. Det skabte et ejerskab og en forståelse for, hvorfor tingene er som de er i den Mobile Cafe både i forhold til brugerne, men også i forhold til driften.

Dette samspil mellem en svag topstyring og sikring af de frivilliges ejerskab af Den Mobile Cafe gennem praktisk autonomi og vidensdeling skabte derfor et grundlag, hvorfra de frivillige på en gang følte sig, som ligeså vigtige komponenter i den mobile cafe, og samtidigt var sikre nok på deres kompetencer og muligheden for at få hjælp fra den professionelle side om nødvendigt, at de selvsikkert og uden supervision kunne køre afsted.

## 6. Gaden er forskellig fra dag til dag, fra time til time

*Vi sidder i bilen og klokken er allerede 20.30, men vi har stadigvæk over 10 portioner mad tilbage. Heldigvis har vi begge tid til at køre opsøgende. Det er en kold aften i marts, og derfor ved vi godt at mange har trukket sig indenfor enten på herberger eller steder, som er sværere at spotte fra bilen. Vi kører til forskellige steder både i indre by og på ydre Nørrebro – alle steder, hvor der andre dage har opholdt sig mange hjemløse. Foruden et par Hus Forbi sælgere, som kun vil have kaffe, og en yngre lettere forfrossen mand, så får vi ikke uddelt en eneste portion. Lidt slukøret, og uden flere ideer, kører vi til et herberg på Nørrebro, som er glade for at modtage det sidste mad.<sup>18</sup>*

Der er en ting, som man hurtigt bliver klar over, når man kører med Den Mobile Cafe. Hvor der dagen i forvejen sad fem unge mænd og gjorde sig klar til natten foran en bank på en trafikeret vej, er der dagen efter helt tomt. Det samme gælder også steder som stationer og steder i indre by, alle steder som er notoriske for at blive brugt til natteophold af hjemløse, men som på andre tidspunkter er efterladte. Gadens mønstre og folks vaner ændrer sig nemlig fra dag til dag, fra time til time.

I det tidligere afsnit blev det tydeligt hvordan det frivillige arbejde blev assisteret og informeret af det professionelle arbejde. I dette afsnit behandles hvordan det frivillige arbejde også er med til at informere det professionelle arbejde, samt hvordan frivillighedsaktiviteten ved Den Mobile Cafe har stærke bottom-up kanaler, hvorfra viden deles og rammerne for kørslerne sættes.

### Makkerpar i bilen

Der er mange ting, som man ikke kan lære ved at læse i dagbogen eller på et frivillighedsmøde. F.eks. Hvordan en bruger reagerer særdeles positivt på, at man både kan hans navn, husker den te han er vild med og føler sig tryggest ved, at du står ind mod bilen, så han kommer til dig. Eller hvordan man får klargjort sine grænser og personlige sfære overfor en bruger, som tydeligvis er særligt ivrig efter at fortælle sine historier, også selvom det måske ikke passer så godt, lige når man står og deler mad ud. Eller hvordan man åbner bouillonposerne – de åbnes nemmest oppe fra og ned og ikke fra siden, som pakken ellers indikerer. Alle frivillige har deres egne tricks og personlig omgangstone, som er udviklet gennem deres kørsler.

I Den Mobile Cafe kører man 1-og-1, når man er på vagt. Man deler ansvaret, opgaven og et socialt rum i bilen. Det er ofte i bilen, at folk har lært de fede fifs og trick, når det handler om at vise omsorg og

---

<sup>18</sup> Fra en køretur i marts 2018

opmærksomhed til brugerne. Der sker nemlig en klar overlevering blandt de frivillige omkring brugerne og metoder, som ikke kan læres andre steder fra. Det er f.eks. ofte i bilen, at man lærer de navne man ikke kender.

*”Har du aldrig mødt Joachim\*?”*

*”Han er rigtig flink. Han har lært mig, at man kan spørge en hjemløs om alting, bare ikke hvorfor. Alt andet end hvorfor er du endt der.”<sup>19</sup>”*

Overstående er et eksempel på, hvordan fortællinger i Den Mobile Cafe bliver brugt til både at oplære og give inputs til hinanden. For det er nemlig i bilen, at mere personlig og konkret viden, som sjældent bliver nævnt i dagbogen, bliver delt mellem de frivillige. Dette kan være personlige holdninger til brugerne eller information om brugere, som man føler er for privat til frivilligdagbogen. Det er også i bilen, at rammerne for dagens kørsel sættes.

### De frivillige, som øjne og øre på gaden

Der er flere steder, hvor det frivillige arbejde i Den Mobile Cafe har sin styrke. Først og fremmest så fungerer de frivillige som de ekstra øre og øjne på gaden. De er et essentielt supplement til de 6 ansatte gadeplansmedarbejdere, som kan bruge de frivillige til at give en hjemløs den ekstra opmærksomhed eller snak, som han kan have brug for. Desuden så sker der også noget i henhold til den kontinuerlighed frivillighedsformatet har mulighed for. For flere af brugerne kan Den Mobile Cafe være deres primære, hvis ikke eneste kontakt med andre mennesker. At Den Mobile Cafe kører hver hverdagsaften, har derfor store implikationer for brugerne, i henhold til at de får en daglig kontakt med andre mennesker. Desuden får de frivillige også omvendt et særligt kontinuerligt forhold til forholdene på gaden.

Ved at de frivillige kører så ofte, og gennem deres vidensdeling, får de frivillige en ret god mulighed for at se en udvikling hos brugerne ved stoppene. Deres primære supplement er derfor denne kontinuerlige tilknytning til gaden, hvorfra det kan give et større omfang af information omkring brugerne samt deres samspil med de andre brugere. Med andre ord giver de frivillige mulighed for et større vidde til projektet. De giver det særlige flow af informationer, som ikke ville være muligt uden de frivillige.

I nogle tilfælde er de frivillige det første møde mellem projekt UDENFOR og brugeren. En gadesover hører fra en anden bruger om Den Mobile Cafe og kommer forbi. I andre tilfælde er det gennem en kortere eller længerevarende kommunikation mellem en gadeplansmedarbejder og en udsat gadesover, som får dem til at dukke op i Den Mobile Cafe. Det er specielt de professionelle gadeplansmedarbejdere, der faciliterer relationen til de allermest udsatte gadesovere, som har behov for særkørsel. Særkørsel kan for eksempel være hvis en

---

<sup>19</sup> I bilen, juli 2018.

bruger er for sårbar eller ikke har lyst til at dukke op på stop, hvor andre er, men har brug for maden fra Den Mobile Cafe. I sådan et tilfælde aftaler gadeplansmedarbejderen med gadesoveren, hvorhenne han kan møde Den Mobile Cafe for derefter at fortælle de frivillige det, som så kører derhen. Her er det gadeplansmedarbejderne der bærer den primære relation, men de frivillige, som er med til at sørge for at brugeren får sin mad og en smule kontakt.

Med andre af brugerne er det de frivillige som bærer den daglige sociale relation. Derfor kan de også holde øje med, hvis der opstår en negativ udvikling hos en bruger, som måske før ikke har været i søgelyset hos gadeplansmedarbejderne. I flere tilfælde og af forskellige årsager, er det dog ikke nødvendigvis muligt for de frivillige at nå brugeren, hvor det i stedet vil være gadeplansmedarbejderen som står for den daglige relation. Ofte vil brugere dog overlappes i mellem de professionelle gadeplansmedarbejdere og de frivillige i Den Mobile Cafe. Dette kan ske på mange måder, men for eksempel har nogle brugere har i starten brug for de professionelle gadeplansmedarbejdere til at overhovedet at nå Den Mobile Cafe, men bliver senere faste brugere. Andre kan starte med selv at finde Den Mobile Cafe, men senere stå i en situation, hvor de har brug for de særlige pædagogiske kompetencer hos gadeplansmedarbejder, og så videre. Med andre ord så ændrer brugerens kontakt til Den Mobile Cafe og gadeplansmedarbejderne sig efter den enkelte brugers situation og behov. Hvad de frivillige tilbyder er dog en større vidde i mulighederne for daglige sociale relationer, end de 6 gadeplansmedarbejdere ville kunne alene.

### **De frivilliges særlige position**

Som tidligere beskrevet, så står de frivillige ikke over for stærk formaliserede regelsæt eller afrapporteringsmekanismer i forbindelse med kørslerne. I stedet har de en klar autonomi, hvor der foruden en forventning om, at projekt UDENFOR og de frivillige deler en ideologi om at gøre hverdagen nemmere for byens gadesovere, er meget få forventninger og regler. Derfor har de frivillige et stort råderum i henhold til hvordan de vil gå til arbejdet i Den Mobile Cafe.

Dette kommer særdeles til udtryk i interaktionen mellem brugerne og de frivillige. På mine 25 kørsler, så jeg hvordan brugerne, med få undtagelser, have en særlig positiv indstilling overfor de frivillige. Brugere er mennesker, som ofte fortalte om deres negative erfaringer med systemet. At de frivillige ikke havde nogen forventninger til brugerne – de skal ikke have dem til at gøre en bestemt ting, indvilge i noget, eller have en bestemt information – skabte et møderum, hvor det var op til brugerne selv om de ønskede at engagere sig med de frivillige på et personligt plan. Mange af brugerne møder mange professionelle aktører, som har forventninger og krav til de hjemløse. Derimod har cafeens brugere ofte ret begrænset kontakt med andre, som venner eller familie. Derfor opfylder de frivillige også nogle andre behov. Som en frivillige forklarede

*”Det er bare mig som møder Jens\*, det er ikke socialrådgiveren som møder brugeren, eller gadeplansmedarbejderen som skal tjekke op på noget. Det gør en forskel. Det er som om relationerne bliver mere ægte.”<sup>20</sup>”*

Der er ikke noget brugeren skal for at kunne få mad – han skal hverken kunne tale samme sprog eller havde lyst til at være social. Som en frivillig udtrykte det, *”Hvis han ikke gad os, så kom han nok ikke.”<sup>21</sup>”* Derfor var det også ok, hvis en bruger valgte at gå med det samme.

Flere af de frivillige mente også, at det, at de hverken havde en professionel agenda eller skulle opfylde rutiner, gjorde det muligt for dem at tale sammen i øjenhøjde. Som en frivillig, som desuden arbejder indenfor det socialfaglige felt, forklarede

*”Det er mine egne personlige værdier, jeg bringer ind. På arbejdet må jeg skille det ad. Det er en helt anden position jeg er i, når jeg er frivillig. Her er der ingen forventninger til mig. Her er andre rammer, som gør, at jeg skaber relationer i stedet for at have en professionel distance.”<sup>22</sup>”*

Denne særlige position gjorde at de frivillige kunne holde fingeren på pulsen og være bevidste om stemningen og den enkelte brugers udvikling og skabe mere eller mindre dybe forbindelser til den Mobile Cafes brugere.

### **Det relationelle møde**

Det er noget særligt som de frivillige kan i og med at deres udgangspunkt er personligt i stedet for professionelt. De har muligheden for at fokusere på relationen, uden at skulle tænke på løsninger, botilbud, etc. I deres relationer skabes en tavs viden. Det er en viden som kommer nedefra. Der er nemlig nogen ting, man ikke kan forklare eller videregive, som kommer af at kende folk. For hvad der gik igen i deltagerobservationen var, at det kræver noget både at skabe og vedligeholde relationer med cafeens brugere.

*”Det kræver noget at komme tæt på brugerne. Det kræver arbejde og at man er et reelt menneske. Det bliver kun sværere og sværere at opretholde relationer, for folk husker også dig. De forventer du husker dem, deres navn og hvad I har sammen”<sup>23</sup>”*

Det er kun hvis du kender nok til en bruger, at du kan sige, hvorvidt han har det godt eller ej. Flere gadesovere kan være svære at læse. Nogle ser måske lidt trætte og beskidte ud, virker korte for hovedet og gider ikke de frivillige, men klarer sig relativt godt i deres specifikke situation. Hvor andre er nydelige i tøjet,

---

<sup>20</sup> I bilen, 2018

<sup>21</sup> Frivilligmøde, marts 2018?

<sup>22</sup> I bilen, april 2018

<sup>23</sup> I bilen, august 2018

velartikulerede, sjove, men har særligt brug for at få hjælp fra de professionelle gadeplansmedarbejdere. Med andre ord, kræver det en særlig indsigt, som kun kommer gennem en kontinuerlig og personlig relation, at man på 30 minutter kunne have en følelse om en brugers velbefindende og behov.

Fordi de frivillige kommer, som de mennesker de nu engang er, så kan de bedst med forskellige brugere. Nogle frivillige ved noget om hunde, andre om fodbold, nogen har en fætter ved musikken og andre får charmeret sig til en symaskine. Men kemien og ægtheden af relationen er vigtig for begge parter. Følelsen af at opbygge relationer og ekspertviden om brugerne og deres situation og behov for omsorg betød meget blandt de frivillige. Som set tidligere var det det relationelle, der var med til at engagere og motivere de frivillige. Som en frivillig forklarede:

*”Det er fedt når man får personlige relationer, når man rigtigt engagerer sig og spørger ”hvordan går det?”<sup>24</sup>”*

Men ligeledes var det vigtigt at have en særlig viden om hjemløseområdet. Det viste, at du var tæt på de hjemløse. At du gjorde en forskel og havde en forståelse, og det gav de frivillige en følelse af at være gode frivillige. Det kom også til udtryk blandt flere af de frivillige, at det også betød noget i forhold til deres selvbillede og kulturelle kapitel. Det betød noget særligt at kende de hjemløse.

*”Fidusen er, at folk kan mærke at de bliver set. Sådant en som Niels, \* når man møder ham og siger dav på gaden, det betyder noget. Det betyder også noget for mig, når folk spørger mig, hvordan han kan genkende mig, for jeg ved det er fordi jeg kører med den Mobile Cafe.<sup>25</sup>”*

## Den opsøgende kørsel

I 2016 startede Den Mobile Cafe med at køre opsøgende, hvis der var mad til overs efter de fire faste stop. Formålet ved den opsøgende kørsel er først og fremmest at få delt den resterende mad ud til andre gadesovere. Ligeledes betyder den opsøgende kørsel, at der er et par ekstra øjne på gadens hjemløse. Den opsøgende kørsel er også en måde, hvorpå indsatsen kan få kontakt til nye gadesovere, som så kan få glæde af Den Mobile Cafe i fremtiden. Når de frivillige kører opsøgende er de ambassadører for Den Mobile Cafe overfor potentielle brugere. De grundlægger den første – ofte positive – kontakt, som gør at flere kan få glæde af Den Mobile Cafe og gør at cafeen bliver synlig i gadebillet.

Samtidigt vil der også altid være gadesovere, som både er målgruppen og har behov for både maden og kontakten fra Den Mobile Cafe, men som aldrig vil kunne formå at være på en bestemt tid og bestemt sted.

---

<sup>24</sup> I bilen, april 2018

<sup>25</sup> I bilen, juli 2018

Når man møder disse brugere igennem den opsøgende kørsel vedligeholdes deres relation til Den Mobile Cafe, men også projekt UDENFOR. Dette kan være en indgangsvinkel for det professionelle gadeplansarbejde, som når de kommer og skal snakke med en gadesover kan bruge det potentielle positive bekendtskab til projektet, der kom af at gadesoveren mødte cafeen og de frivillige, som tilbød mad og kontakt.

Med andre ord er den opsøgende kørsel vigtigt for både Den Mobile Cafe og projekt UDENFOR idet det kan rekruttere nye hjemløse, skabe kendskab og en god følelse omkring projektet, samt – både når det lykkes og ikke lykkes at finde gadesovere i bylivet – give vigtige indsigter til gadeplansmedarbejdet om, hvordan gaden ændrer sig fra dag til dag.

### **Svært at køre opsøgende**

Den Mobile Cafes autonomi og selvstændighed blandt de frivillige har også en udfordring. Når de frivillige har mad tilbage efter de fire faste stop kommer spørgsmålet, *”hvor skal vi køre hen?”* Enten vælger man at køre opsøgende, eller også vælger man at køre til et herberg/værested som kan få maden. I første scenarie kunne det for flere af de frivillige være svært at komme med bud på, hvor man skulle køre hen – hvor var folk henne, hvordan fandt man målgruppen, havde de lyst til maden.

At den opsøgende kørsel kunne være udfordrende kom mest til udtryk ved at nogle frivillige ikke rigtigt havde lyst til at køre opsøgende. For nogle få skyldtes det, at de ikke fandt den samme værdi i det i forhold til tiden det tog. Mange kørte efter en lang arbejdsdag og havde ikke energien til at køre rundt, samtidigt med at de beskrev, at de ikke vidste, hvor de skulle lede. For dem var det lettere, at køre til et herberg. Dette kunne godt skabe uenighed mellem de frivillige, da andre så stor værdi i at køre opsøgende. Som en frivillig spurgte om, da vi kørte

*”Er det okay at vi kører videre og kigger? – ja, selvfølgelig – det er bare fordi, at jeg nogle gange oplever at folk ikke har tid eller lyst til at køre opsøgende. Men jeg har masser af tid, så jeg vil gerne. Det kan jo være man er heldig og finder en, der har brug for det.”<sup>26</sup>”*

Det virker til, at jo flere gange en frivillig har kørt opsøgende uden held, jo mere demotiverede er de ved udsigten til at køre opsøgende. Demotivationen lå også for nogle i, at man følte sig lidt udenfor sin ’comfort zone’ og ekspertise. Nogle følte også at den opsøgende kørsel handlede mere om at dele mad ud end at skabe relationerne. Enten stoppede man ved et stort sted ved en station, hvor folk kom hen forbi og ellers passede sit. Ellers kørte man rundt og fandt de steder, hvor folk, der lagde sig klar til natten. Dette gav typiske dårlige parkeringsforhold, så man måtte skynde sig videre. Derfor følte nogen frivillige også det var federe at være ved stop hvor folk kom hen, så man kunne hænge der og tale med dem, der kom og fik noget mad. Omvendt

---

<sup>26</sup> I bilen, maj 2018

fordi stoppene typisk er senere på aften, følte nogle også at de større opsøgende stop, hvor der sad mange, havde udfordringer så som, at folk var meget berusede, eller at folk måske ikke havde lyst til kontakten.

Omvendt, så følte de frivillige, som havde konkrete ideer til hvor vi skulle køre hen sig langt mere motiverede på den opsøgende kørsel. Selvom, at det blev klart i interviewsne, at det aldrig var fedt når man kørte rundt og ikke kunne finde folk.

Dog var den opsøgende kørsel alligevel hyppig i Den Mobile Cafe. Det var rettere i ihærdigheden at forskellen kom. Hvor nogle kørte til et enkelt stop, kørte andre til mange. Den opsøgende kørsel er set, som et vigtigt input i projekt UDENFORs opsøgende gadeplansindsats og blev brugt af de professionelle gadeplansmedarbejdere som et værktøj, til at orientere sig ekstra i gadebilledet.

### Sammenkoblingen af det frivillige og professionelle arbejde er Den Mobile Cafe

Disse eksempler viser, hvordan de frivilliges arbejde i Den Mobile Cafe både fungerer som et vigtigt supplement, men også informerer projekt UDENFORs gadeplansarbejde. Det blev tydeligt, at det kun var på grund af de frivilliges særlige position og personlige relationer til brugerne, at de kunne få og videregive den kontinuerlige og nødvendig information fra gaden. Som der er blevet beskrevet, fungerede de frivillige som en stærk forbindelse mellem brugerne og projekt UDENFOR. For nogle af brugerne var de den primære daglige kontakt og bindeled, hvor for andre brugere fungerede de som en ekstra indsats, der bidrog med deres maduddeling til både opfølgning og kontakt. For nogle danner deres kontinuerlige og personlige relation også mulighed for at skabe bro mellem brugeren og andre mere etablerede tilbud. Hvad der måske startede som en snak om alt og ingenting, kan ende op som adgangen til et regelmæssigt måltid, hjælp til at komme til et tandlægebesøg, en snak med en gadeplansmedarbejder eller for eksempel det nødvendige kram og opbakning til at være klar på næste dags boligvisitation. For andre, for eksempel typisk ved særkørslerne, var deres primære funktion at dele ud mad, hvor det var de professionelle gadeplansmedarbejdere der havde den primære kontakt. For de fleste var der et dynamisk overlap mellem deres kontakt med de frivillige og de professionelle gadeplansmedarbejder alt efter deres behov og situation. Hvad der dog kendetegner disse relationer og kontakt er, at alt sammen er lige væsentligt og i et sammenspil, som gjorde det frivillige arbejde til en særlig og vigtig del af projekt UDENFOR.

Dette betyder dog ikke, at de overtager rollen for det professionelle gadeplansarbejde. Tværtimod. De frivillige skal ikke bidrage med den nødvendige professionelle pædagogiske indsats, som gør sig gældende i det professionelle gadeplansarbejde med gadens folk. Men det er præcist derfor, det frivillige arbejde gør sig uundværligt, da det i stedet kommer til at handle om, at de frivillige er der, fordi de vil gøre en forskel, og derfor møder og skaber forhold til mennesker baseret på, hvem de er som personer. De opbygger en tavs viden, som gør det muligt for dem at navigere, performe og forstå brugere og som skaber den nødvendige tillid for at



de som personer kan opbygge et netværk, som både er tro mod brugerne og de frivillige. Disse forhold er og kan hverken være formaliseret i aftaler, professionalitet eller forventninger om sociale forpligtelser fra den hjemløse. En frivillig kan derfor både bare være en person, som kommer med mad og som den hjemløse ikke skal forholde sig til, eller vennen, som åbner op for nye perspektiver og netværk. Sammen formåede de frivilliges og de professionelles relationer og kontakt at skabe en særlig kobling, der gjorde det muligt for de gadehjemløse, som have begrænset mulighed for at få adgang til hjælp andre steder uanset deres grad af udsathed og forskellige behov for professionel eller relationel kontakt, at få adgang og have glæde af Den Mobile Cafe.

## 7. Frivillige får holdninger til brugerne på godt og ondt

Den løst top-styrede og selvstændige frivillighedsmodel og de frivilliges personlige engagement har, som vi så i det tidligere afsnit, særdeles positive sider. De frivillige, i og med, at de mødte brugerne med udgangspunkt i den personlige sfære rettere end den professionelle sfære, kunne nå brugerne og skabe en kontinuerlig omsorg, opmærksomhed og netværk. En særlig position, som blev godt modtaget og gav adgang til en særlig indsigt og viden om cafeens brugere. Men samtidig står Den Mobile Cafe også overfor en udfordring. Hvordan sikrer man, at de frivilliges personlige holdninger og fordomme ikke overskygger projektet, og derigennem giver nogen brugere frem for andre en fordelagtig adgang til goder og opmærksomhed? I dette afsnit undersøges, hvad der sker, når Den Mobile Cafes frivillige har forskellige opfattelser af, hvem der er cafeens målgruppe, og hvem der ikke er, og dets funktionelle konsekvenser.

### Hvem er målgruppen?

Gaden ændrer sig fra dag til dag. Derfor kan der også være stor forskel på, hvor mange brugere, der møder op på de forskellige stop. På en gennemsnitlig vagt får i alt 40 brugere mad. Udefrakommende strukturer, så som vind og vejr; arrangementer, som gør det muligt at tjene gode penge på flasker; hvorvidt det er den første i måneden, og brugerne derfor har fået udbetalt sociale ydelser; om der er adgang til andre tilbud osv., kan have stor indvirkning på antallet af cafeens brugere. Nogle gange står de frivillige derfor også overfor at skulle vurdere, hvor meget mad, der er til hver person. På grund af den lange og kolde vinter i år, var der for eksempel særlig kamp om pladserne på herbergerne. Dette kom til syne i Den Mobile Cafe, da langt flere brugere end normalt var sultne og manglede soveposer, tykke bukser, sokker og en varm kop kaffe.

Når der pludselig dukker mange op på et stop, bliver portionerne mindre, og Den Mobile Cafe kan risikere helt at få 'udsolgt' af maden. Ligeledes er det sjældent meget tøj, de frivillige har med i caféen, som derfor hurtigt kan være blevet fordelt.

Den Mobile Cafes målgruppe er gadehjemløse med begrænsede muligheder for at få adgang til hjælp andre steder. Derfor er Den Mobile Cafe ofte det eneste sted, de får mad, mulighed for tøj og for flere brugere også den eneste kontakt de har med folk i løbet af dagen. I samtalerne med de frivillige blev det klart, at der var flere af cafeens brugere, som nogle af de frivillige ikke anså, som lige udsatte. Derfor valgte flere også at gemme underbukser, T-shirts, sokker, etc. til dem, de følte, ikke kunne få det andre steder. Når man talte med de frivillige, blev det klart, at sådan en vurdering ikke bare var baseret ud fra den viden, de havde om gaden, men også ud fra deres personlige forhold til folk. Som en frivillig fortalte,

*”Tag sådan en som Jacob. Han har en båd. Så på nogle dage spørger jeg mig selv om han overhovedet er målgruppen, andre dage så er jeg ikke i tvivl. Eller sådan en som Jannick. Jeg ved ikke engang om han egentligt har et sted at bo. Men han har værtifald nogle psykiske problemer. Han får tit noget ekstra mad med sig når han spørger.”<sup>27</sup>”*

Adgangen til ekstra service, fornødenheder eller måske en større portion mad, hang derfor sammen med to ting: 1) De frivilliges opfattelse af, hvor sårbar personen var og om han var målgruppen og 2) om brugeren blev bemærket – kunne han spørge, eller blev han set af de frivillige. Begge ting var stærkt influeret af de frivilliges opfattelse og personlige forhold til brugeren.

### Forskellige frivillige kan med forskellige brugere

Når de frivillige reflekterede over, hvorvidt nogle af brugerne havde nemmere adgang til ekstra service, fornødenheder eller måske en større portion mad pga. deres relationer med de frivillige, følte de fleste, at det nok var meget sandt. De kom med eksempler, så som at det måske var nemmere for en fast bruger at spørge en frivillig, som de havde det godt med om T-shirts, underbukser eller en ekstra portion mad. Ligeledes var de fleste enige om, at der var nogle af brugerne som var meget karismatiske, og derfor fik meget opmærksomhed på de forskellige stop. Som en frivillig illustrerede,

*”Vi frivillige er jo bare mennesker. Vi får holdninger til brugerne på godt og ondt. Sådan er det bare. Men jeg tror godt de fleste kan styre det. Og heldigvis så er det jo ikke de samme brugere man får forhold til. Forskellige frivillige har det godt med forskellige brugere.”<sup>28</sup>”*

I observationerne af de frivillige, viste det sig da også, at de frivillige havde gode relationer til forskellige brugere. Når én af de frivillige havde et ekstra godt forhold til én af brugerne, og derfor brugte lang tid på stoppet til at tale med denne bruger, så virkede det til, at den anden frivillige balancerede dette ud ved at snakke med nogle af de andre. De frivillige fortalte også, at de brugte meget tid på overvejelser omkring, hvordan de sørgede for at folk ikke følte sig overset. F.eks. ved ikke at stå med ryggen til de andre brugere, eller invitere dem ind i samtalen.

Der virkede til at være en god balance mellem forskellige frivillige, som havde gode forbindelser til forskellige faste brugere i de fleste situationer. Dette går selvfølgelig også den anden vej, hvor en frivillig og en bruger måske ikke var det bedste match. Som nævnt tidligere er det hårdt arbejde at opretholde relationer. For nogle

---

<sup>27</sup> I bilen, maj 2018

<sup>28</sup> I bilen, februar 2018

passer en meget udadvendt personlighed dem, da de kan snakke med på både det løse og det faste. For andre er det vigtigt at give dem mere plads, fordi de ikke kan overskue de sociale sammenhænge.

Dette betød dog ikke, at der ikke var nogle brugere, der fyldte mere end andre ved stoppene. Dette er en udfordring, som flere af de frivillige fortalte om, når vi sad i bilen. For bare fordi en bruger måske er mere bombastisk, charmerende eller sjov end de andre, er det ikke nødvendigvis fair fordeling, at han får mere plads og opmærksomhed end andre. Dette kunne være svært, fortalte flere af de frivillige, og her følte folk det hjælp, at man var to afsted, så man kunne uddele opmærksomhed flere steder.

### ”Udlændingene ved Teatret”

En gruppe som gav en særlig udfordring for de frivillige i Den Mobile Cafe var en gruppe af udenlandske pantsamlere og hjemløse som kom på Teater stoppet. Specielt i forbindelse med den kolde vinter i år, hvor det var svært at finde herbergpladser, og hvor muligheden for at finde flasker på gaden var mindre end i sommermånederne, blev Den Mobile Cafe stærkt besøgt inde ved Teatret. Der var en opfattelse af, at de fleste brugere ved Teatret var fra Østeuropa. Til tider var der så mange brugere på stoppet, at selvom de frivillige forsøgte at halvere portionsstørrelserne, var der ikke nok til alle. Hverken af mad, kaffe eller tid til den enkelte. Flere frivillige følte, at stoppet var overvældende, og at de ikke gjorde deres opgave eller nåede ud til de, der var sårbare.

I samtalerne med de frivillige blev det tydeligt, at der herskede to historier om ”udlændingene ved Teatret.” På den ene side følte folk, at de hamstrede og ikke var målgruppen. De snakkede dårligt engelsk og kunne virke lidt voldsomme, f.eks. når de tog imod alt tøjet i bilen, om det var deres størrelse eller ej. Ligeledes var der en større udskiftning blandt de udenlandske hjemløse. Nogle af de frivillige havde opfattelsen, at de udenlandske hjemløse var mere ressourcestærke end de danske brugere, og derfor følte nogle af de frivillige, at de hellere ville prioritere at give normale portioner mad og uddele det medbragte tøjet på andre stop, selvom de vidste, at det så ville være udsolgt ved Teatret.

Dette skyldtes, at de opfattede de faste brugere, som værende dem, der havde brug for hjælpen. Omvendt følte andre frivillige, at ”udlændingene ved Teatret” var nogen af de mest udsatte, da de var afskåret fra meget hjælp til hjemløse, da de ikke var danske statsborgere. Dette kunne skabe forvirring og for nogle en dårlig følelse efter en vagt. Problemstillingen blev kun tydeliggjort af, at flere af de faste brugere også følte sig overset og overrændt på stoppet, og til tider kom med racistiske kommentarer om ”turisterne” som de følte tog deres plads. Kommentarer, som de frivillige var rigtig frustrerede over.

Hvorvidt man så ”udlændingene ved Teatret” som målgruppen for Den Mobile Cafe eller ej, gjorde selvfølgelig en forskel i forhold til deres adgang til servicen. Det var dog aldrig sådan på nogle af de ture jeg

var på, at folk ikke fik mad eller blev bedt om at gå væk, men folk til tider valgte at være tilbageholdende, eller ikke prøvede at engagere sig, og måske også blev en smule irriteret på dem. Som en frivillig forklarede,

*”Folk har alle forskellige tærskler. Men der sker bare noget i folk, hvis de føler, at brugerne ”hamstrer.” Det er nok et retfærdighedsprincip indeni os, og når vi så ikke kan kommunikere med folk og sammen blive enige om grænser, ja så, så bliver folk nok lidt trådt over tærne.<sup>29</sup>”*

Selve den stillestående forhandling om, hvem som er målgruppe og hvem som ikke er, sker på de frivilliges præmisser. Dette betyder ikke, at de frivillige beder folk om at gå deres vej. Tværtimod virker det til, at folk sagtens kan forstå, hvis en frivillig får forklaret hvem projektet er til for. I tilfældet med ”udlændingene ved Teatret” kom det til udtryk enten i en afmagt blandt flere af de frivillige, som følte, at de måtte tilgodese andre eller et forsøg på at være ekstra opmærksomme. Derfor kom det professionelle også i spil her gennem dialog med de frivillige.

Fra den professionelle side, blev der gjort meget ud af, at tale med de frivillige om, hvordan man kunne prøve at kommunikere på stoppet. Man havde også fokus på gruppen, på et frivilligmøde, hvor man fik en fra en anden organisation, som arbejdede med gruppen, til at komme og forklare om deres kultur. Ligeledes gjorde man det klart, at selvom at det var en udsathed i sig selv, ikke at være velkommen på flere tilbud, så var Den Mobile Cafe nødt til at kigge på ressourcer i selve brugergruppen når cafeen blev presset på mad, tid, overblik, m.m. At frivilligkoordinatoren tog hånd om frustrationerne, videreformidlede viden om målgruppen, samt kom med konkrete metoder til at håndtere situationen virkede rigtig godt på de frivillige, som fortalte

*”Dengang tænkte jeg lidt at flere af dem ved stoppet ikke havde brug for det. Nu forstår jeg bedre fordi jeg kender dem bedre. ... Vi lærte for eksempel til frivilligmødet, at vi også skal være forstående overfor andre kulturer. Det blev sagt højt, at man gør tingene forskelligt. At man har andre intimsfære. ... Vi hjælper der, der er brug for det. Der er jo også flere af dem ved Universitets stoppet som har flere ressourcer.<sup>30</sup>”*

## Engagement skaber holdninger hos de frivillige

Fordi de frivillige er mennesker, som skaber relationer og møder brugerne med deres baggrund, kræver det også, at man gør en ekstra indsats fra det professionelle til at holde øje med, om der opstår sådanne udfordringer, men også at man får klædt de frivillige ordentligt på. Der skulle helst ikke være for langt imellem de forskelliges forståelse af, hvem der er målgruppen, til hvem projekt UDENFOR mente målgruppen var. I

---

<sup>29</sup> I bilen, marts 2018

<sup>30</sup> I bilen, april 2018

sidste ende forsøger de frivillige at navigere i et landskab, som nogle gange kan være svært at læse og de bruger deres erfaringer og engagement til at navigere deri.

## 8. Frivilligdagbogen og frivilligmøderne

I de tidligere afsnit så vi, hvordan de frivillige navigerer og arbejder i praksis, når de er afsted med Den Mobile Cafe. Men hvad sker der i intervallerne mellem vagterne, og hvordan opstår og deles viden uden for bilen? Frivilligdagbogen og frivilligmødet er vigtige bindeled mellem de frivillige internt og mellem de frivillige og de professionelle i projekt UDENFOR. Foruden makkerparrene i bilen, er det i dagbogen og til møderne, at iagttagelser og oplysninger bliver delt, konsensus bliver skabt og officiel viden opstår. Frivilligdagbogen er det daglige medie for vidensdeling mellem de frivillige og de professionelle gadeplansmedarbejdere, men det er også det primære medie for vidensdeling mellem de frivillige selv, hvor de fleste kender omkring halvdelen af frivilligruppen. Det er her at de frivillige deler dagens oplevelser, og hvis der er begivenheder eller brugere, som har behov for opfølgning af de professionelle gadeplansmedarbejdere. For mange er frivillighedsdagbogen deres forbindelse til brugerne, når de ikke selv kører. Samtidigt er det en kanal, hvorfra frivillighedskoordinatoren eller kokken kan komme med vigtige informationer. Men hvad sker der i denne vidensdelings proces?

### Praktisk og tillidsbaseret værktøj

Frivilligdagbogen fungerer som den primære afrapporteringsmekanisme i Den Mobile Cafe. Når man kører med Den Mobile Cafe, ligger der en køreseddel som er vejledende i forhold til hvilke stop, man skal nå og hvilke informationer, der skal videregives i dagbogen såsom antal af portioner uddelt og antal af brugere mødt op. Derudover er der ingen eksplicite retningslinjer for, hvordan man udfylder dagbogen efter endt vagt, men efter mere end 17 års afrapportering, som siden 2004 har været et online frivilligforum<sup>31</sup>, har der udformet sig en uformel struktur for feedbacken blandt de frivillige. Råderummet for, hvad der inkluderes i dagbogen, er derfor relativt stort, men det er praksisserne omkring Den Mobile Cafe (såsom tidspunkter, besøgende, hvad der mangler i bilen), som er indgangen til at skrive om mere personlige oplevelser.

Desuden er frivilligdagbogen også et værktøj, hvorfra frivilligkoordinatoren kan dele vigtig praktisk information, give feedback og følge op på forvirringer eller spørgsmål.

Selvom at de frivillige i gennemsnit kun kender omkring halvdelen af de andre frivillige, så bliver dagbogens modtagere, dvs. de andre frivillige og projekt UDENFORs ansatte, adresseret i en personlig og åben omgangstone. Der blev refereret til et frivilligfælleskab, som man måske ikke kendte eller delte fysisk eller socialt rum med, men som man delte information og værdier med. Imellem sig cirkulerede man information og delte et medejerskab af Den Mobile Cafe. Derfor var der også forventninger om og tillid til, at hvis den

---

<sup>31</sup> Projekt Udenfor (2004): *Årsberetning 2004*, s.9

frivillige gjorde opmærksom på et problem, eller hvis en bruger havde spurgt efter noget bestemt, at de andre frivillige ville følge op på det ved næste kørsel. Dette gjaldt også selvom, at de frivillige ikke tjekkede op på, hvem som kørte dagen efter. Folk stolede på, at alle ville følge op på dagbogen og delte loyalitet til brugerne. Ligeledes blev det tydeligt i samtalerne med de frivillige, at de havde en stor tiltro til, at frivilligkoordinatoren samlede op på konkrete situationer eller brugere, som havde behov for professionel håndtering.

Flere af de frivillige forklarede, hvordan de blev bekræftet i deres ejerskabsfølelse og tilknytning til Den Mobile Cafe gennem dagbogen, både i perioder de kørte meget og i perioder de ikke kørte så ofte. Flere fortalte, hvordan de fulgte med i dagbogen, enten ved at lede efter bestemte navne før en vagt eller i hverdagen. Som en frivillig forklarede, så betød det noget, at man kunne følge med og have en tilknytning til brugerne gennem fællesskabet.

*”Jeg føler, at jeg kender brugerne. Det er hyggeligt at følge med i dagbogen. Det betyder noget, når man læser, at brugerne har det godt, eller at man kan følge op på en bruger man er bekymret for. Det giver bare noget.”<sup>32</sup>”*

Samtidigt fortalte de frivillige, at de følte, at de havde stor indflydelse på, hvilken og hvordan information blev delt imellem dem. Den uformelle struktur i frivilligaktiviteten og overleveringen af viden, betød også, at flere af de frivillige følte, at det var en håndgribelig opgave at skrive dagbogen. En frivillig fortalte, at det ikke var sådan, at hun var bange for at skrive noget forkert, fordi det handlede om hendes oplevelser og var på hendes præmisser. Så længe hun fulgte anvisningerne fra frivilligkoordinatoren og køresedlen, så var det op til hende, hvorvidt hun skrev i en formel eller ikke formel tone, eller fortalte detaljeret om dagens vagt.

Selvom at der var stor forskel på, hvor detaljeret de frivillige gengav dagens kørsel, så var der altid fokus på det driftsorienterede (hvor meget mad blev spist, mangler der noget i bilen), samt på brugernes velbefindende (hvem kom, nogle nævneværdige oplevelser). Dette gav både de frivillige og gadeplansmedarbejderne mulighed for at orientere sig på de tidligere vagter og var et vigtigt værktøj for de frivillige og deres tilknytningsfølelse.

Igennem dagbogen opstod der forskellige former for konsensus. Nogle termer eller formuleringer blev kanon blandt de frivillige. Dette skete ikke fordi, at der var styring fra projekt UDENFOR, men opstod i bilen og i dagbogen. For eksempel blev kaldenavne som ”King Kong”, ”den sure mand” og ”ham den flinke med hestehalen” ofte hurtigt fællesje blandt de frivillige.

De frivillige læser og fortolker dagbogen på forskellig vis. Nogle læser den dagligt og andre kun før en vagt. Når de frivillige læser et dagbogsindslag, er det for at orientere sig, men uden at der blandt de frivillige ligger

---

<sup>32</sup> I bilen, april 2018



en forventning om, at man kan huske alle detaljerne fra dagbogen. I samtalerne med de frivillige blev det klart, at nogle orienterede sig mere i dagbogen end andre, men at de fleste forsøgte at lægge vigtige informationer bag øret. Med andre ord afspejlede selve afrapporteringsmekanismen ligeledes fleksibiliteten og selvstændigheden, som også kendetegnede forskellige niveauer i projektet.

### Kært barn har mange navne

Men den uformaliserede afrapporteringsmekanisme havde også nogle udfordringer. For nogle frivillige kunne det være svært at navigere i det virtuelle landskab af navne og termer. Det blev hurtigt klart, at selvom de frivillige havde godt styr på en håndfuld af de faste brugeres navne i den Mobile Cafe, så er flere af brugerne kendt under forskellige navne eller kaldenavne af de forskellige frivillige. Derfor så man også nogle gange, at der var viden, der gik tabt blandt de frivillige. For hvordan følger man op på en bruger, eller fortsætter dialogen når frivillig A kalder ham Jens, men frivillig B Ove eller Michael? Nogle gange var det ikke et problem, da beskrivelsen af brugeren var så genkendelig. Du var f.eks. ikke i tvivl om, hvem ham den høflige mand med hestehalen var. Men andre gange resulterede de forskellige navne på samme person i forvirring og mangelfuld observation af den specifikke bruger. I samtalerne med de frivillige blev det klart, at det var sjældent man tænkte over denne udfordring, da de frivillige følte, at de ikke havde problemer med at navigere i dagbogen. Derfor valgte man også fra frivilligkoordinatorens side, at følge op på kaldenavne f.eks. ved frivilligmødet eller gennem en opklarende e-mail fra frivilligkoordinatoren, hvis det blev tydeligt, at der var forvirring blandt de frivillige. Flere af de frivillige fortalte, at de hverken følte det var pinligt at spørge makkeren i bilen om et navn, eller spørge efter sådanne opfølgninger fra frivilligkoordinatoren, da det var en naturlig medfølge, at når man kører i gennemsnit 2 gange om ugen, at stoppene kan ændre sig eller nye brugere kan møde op. Ligesom gaden ændrer sig fra dag til dag, så kan stoppene også gøre det.

### En særlig balance

En anden udfordring i forhold til afrapporteringsværktøjet er, hvordan man balancerer den nødvendige vidensdeling, som præmissen for omsorgen, med brugernes værdighed og privatliv. I samtalerne med de frivillige blev det tydeligt, at det var noget de tænkte over. Først og fremmest følte flere, at det var vigtigt at få de rigtige detaljer med. Samtidigt syntes nogle også det kunne være lidt svært at skrive i dagbogen, for hvordan skriver man, at en bruger begynder at få det rigtig dårligt, uden hverken at negligere seriøsiteten eller brugerens værdighed? Dette kom til udtryk ved at nogle valgte at udelade informationer fra dagbogen og i stedet sendte det direkte på sms til frivilligkoordinatoren. Dilemmaet var ligeledes noget, som blev diskuteret på frivilligmøderne mellem de frivillige og de professionelle. Her blev det for eksempel taget op, at der var mange måder – nogle lidt mere elegante og værdige end andre – man kunne sige, hvis en bruger begyndte at have en skarp odør. For der er tydeligvis en forskel på, om man skriver, at en person stinker, eller at en person

har en kraftig odør. En særlig vigtig forskel for de frivillige, som havde en personlig investering i brugerne og ikke nødvendigvis samme professionelle distance.

Selvom det ikke er en hemmelighed, at der skrives frivilligdagbog efter hver endt vagt, så fortalte de frivillige, at de ikke gik ud fra, at mange af brugerne vidste, at dagbogen eksisterede. De fleste forestillede sig dog, at brugerne nok egentlig var ligeglade. Dog fortalte både frivilligkoordinatoren og et par af de frivillige, at de havde oplevet, at nogle brugere blev godt utilpasse, hvis en frivillig begyndte at snakke om noget, de havde læst i dagbogen rettere end havde fået det fortalt. Dette relaterede både til en følelse om privathed, men også til selve relationen mellem den frivillige og brugeren. En relation, som pludselig bevægede sig tæt op af det formaliserede udtryk, der skabte gnidninger og afstand for brugeren. Derfor valgte nogle frivillige også at gøre opmærksom på i dagbogen, hvis der var en information de gættede på, at brugeren gerne ville holde for sig selv. Omvendt brugte andre brugere det også aktivt til at give besked videre i dagbogen, fx hilse på bestemte frivillige eller inviterer til søndagskoncerter på Christiania.

Til et frivilligmøde kom dialogen op om, hvorvidt de frivillige følte, at det var svært at navigere i forholdet mellem brugernes privatliv og informationsdelingen for omsorgen. Det virkede til, at de fleste på frivilligmødet syntes, at de var godt klædt på til at navigere i og bruge dagbogen som værktøj. De virkede også til at være enige, da en frivillig forklarede, at dagbogen både var et redskab for omsorg, hygge og en måde at opretholde og pleje relationerne mellem de frivillige og brugerne. Fra de frivilliges side var dagbogen en mulighed for at bibeholde en vis kontakt til brugerne og gaden, de 20+ aftener, hvor hver frivillig ikke kørte.

### Brugeren, som ville have fred

Omvendt er der også udfordringer ved, at det ikke er alle som fortolker dagbogen ens, eller læser den lige grundigt. Et eksempel kom i forbindelse med, at der var en bruger, som ikke ønskede at blive kontaktet af den Mobile Cafe længere. Da han havde været en af de faste brugere, som flere af de frivillige følte, de havde en stærk forbindelse med, var det både en svær og underlig følelse blandt flere, at han ikke ønskede at have noget med dem at gøre. Flere gange blev der skrevet ud i dagbogen, at han ønskede fred, og flere gange kunne man læse, at en frivillig havde overset det. Dette gjorde arbejdet for gadeplansmedarbejderne sværere, da han følte, de ikke respekterede hans grænser. Derfor blev infoen delt igen og igen gennem dagbogen og overleveret af kokken idet de frivillige mødte ind. Med andre ord, de frivilliges selvstændighed og selvsikkerhed gav også en udfordring, når de ikke læste eller fortolkede dagbogen, som det professionelle derfor måtte forsøge at komme ind over.

## Hvilke informationer deler man med de frivillige?

Frivilligkoordinatoren står overfor vigtige overvejelser, når det kommer til, hvilke oplysninger de frivillige skal have indblik i. Selvom de frivillige har tavshedspligt, er det hverken nødvendigt, respektfuld eller praktisk for det professionelle side at dele informationer om brugerne, som er private eller irrelevante for de frivilliges indsats. Selvom de frivillige oplevede, at der var en åben dialog mellem de frivillige og de professionelle gadeplansmedarbejdere, foregår der store overvejelser om, hvilke og på hvilken måde informationer bliver delt. De frivillige kender f.eks. kun brugerne under deres fornavn eller kaldenavn, både på grund af GDPR-hensyn, men også af respekt for brugeren. Ligeledes inkluderer de professionelle gadeplansmedarbejdere selvfølgelig ikke de frivillige i andre omstændigheder omkring brugeren, som ikke relaterer sig til deres gang i Den Mobile Cafe. Overlevering sker derfor kun, når frivilligkoordinatoren vurderer, at der er et konkret behov. Dette er både af hensyn til brugernes privatliv, af respekt for relationen mellem brugerne og de professionelle gadeplansmedarbejdere, men også rent praktisk for at undgå, at de frivillige står i en situation, hvor de får delt noget om brugeren, som de ikke skulle.

Dette kan være en stor udfordring, f.eks. hvis en bruger, som de frivillige har en tæt relation med, pludselig stopper med at komme i Den Mobile Cafe. For hvordan sikrer man, at de frivillige, hvis engagement hænger sammen med deres relation til brugeren og de derfor bekymrer sig, fortsat kan bibeholde disse relationer, hvis de ikke er informerede om, hvorvidt brugeren har det godt? Som set tidligere er de frivillige blandt andet drevet af deres personlige relationer i Den Mobile Cafe, og derfor kan det være en svær situation. F.eks. var der en bruger, som Den Mobile Cafe havde kørt særkørsel til. Pludselig blev stoppet nedlagt, uden at frivilligkoordinatoren havde mulighed for at fortælle om hans private situation, der gjorde, at Den Mobile Cafe ikke længere skulle køre opsøgende til ham. I stedet fortalte frivilligkoordinatoren, at hun og de professionelle gadeplansmedarbejdere havde fokus på ham, og at de frivillige ville høre mere, når der var noget mere fast at sige om situationen. Denne håndtering var både for at beskytte brugeren, men også for at de frivillige ikke kom til at sige noget, der gik over hans grænser om hans personlige situation, hvis nu de skulle til at køre opsøgende til ham igen. Da hans situation var blevet mere fast, fik de frivillige en tilbagemelding og en afslutning på brugeren.

Frivilligkoordinatorens dobbeltperspektiv er nødvendigt for at sikre omsorgen for både brugeren, men også de frivillige. Frivilligkoordinatorens håndtering af vidensdelingen, som egentligt lige så tit involverer ikke at dele viden med de frivillige, blev dog ikke opfattet som hverken hierarkisk eller ekskluderende fra de frivilliges side. Tværtimod var det en gentagen opfattelse i samtalerne med de frivillige, at de frivillige følte, at der var en åben vidensdelingskultur i Den Mobile Cafe. Flere italesatte, at de både fik de informationer de havde brug for, for praktisk at køre med Den Mobile Cafe, men også pædagogiske inputs og overvejelser omkring brugerne, som kunne sikre en åben og god kommunikation og relation.

## 9. Den Mobile Cafe – mere end bare en madbil

Hvad der blev klart i de tidligere afsnit er, at den Mobile Cafe er en lidt anderledes tilgang til det frivilligarbejde, som løser en af Københavns lidt anderledes udfordringer på gaden. Med en kok, to gadeplansmedarbejdere (heriblandt frivilligkoordinatoren) og 48 frivillige, kørte Den Mobile Cafe ud på de fleste hverdage og uddelte mad og opmærksomhed, samt skabte en relation til nogle af byens mest udsatte borgere.

Den Mobile Cafe er kendetegnet ved en stærk decentralisering, hvor det frivillige arbejde er karakteriseret ved et minimum af supervision fra projekt UDENFOR og en individualiseret tilgang, når det kommer til at løse frivilligopgaverne i cafeen. Supervision og styring af Den Mobile Cafe skete i en vekselvirkning mellem, hvad der var mest hensigtsmæssig for de frivillige og respekten for brugerne. Dette skabte et samspil, som på grund af det ikke formaliserede eller top-styrede format, formåede at opretholde de frivilliges gejst og tilknytningsperiode, uden at det professionelle måtte gå på kompromis med kvalitetssikringen af det frivillige arbejde.

Gennem en vekselvirkning mellem de frivilliges kontinuerlige maduddeling og kontakt med cafeens brugere og de professionelle gadeplansmedarbejders indsigt i gadens liv, relation og nærkontakt til nogle af de mest udsatte brugere, formåede Den Mobile Cafe at nå ud til en bred skare af byens gadesovere med både mad og omsorg. Det frivillige fungerede derfor som supplement til det faste professionelle arbejde og kunne støtte kontakten til cafeens brugere og samtidigt være nødvendige ekstra øjne på gaden.

På den ene side tilbød det frivillige en kontinuerlig maduddeling, relationer til en bred skare af brugerne, samt til tider også en opsøgende dimension, når de frivillige mødte nye brugere i deres opsøgende kørsel. Deres oplevelser og afrapportering fungerede som et stærkt supplement til de professionelle gadeplansmedarbejders indsigt og relationer til gaden. På den anden side tilbød det professionelle den nødvendige underliggende struktur, professionelle kontakt og længerevarende relationer til især de mest udsatte brugere, som var nødvendig for, at Den Mobile Cafe kunne drives og for at de frivillige kunne indgå i relationerne med brugerne. Det var et samspil, som både indeholdt kontakt og relationer fra det frivillige og det professionelle alt efter brugerens ønske og behov. Den Mobile Cafe kunne derfor både fungere som det daglige sociale input, som kommer med mad, men som den hjemløse ikke skal forholde sig til; eller for dem som havde lyst fungere som et rum, der åbner op for nye perspektiver og netværk. Begge former for arbejde og kontakt supplerede derfor den anden. Til sammen gjorde de det muligt at hjælpe nogen af de mest udsatte gadesovere, give dem mad og kontakt, og potentielt blive brobyggere mellem brugeren og de mere etablerede hjælpe foranstaltninger, eller blot være der for brugerne i deres liv på gaden.