



**PROJEKT
UDENFOR**

**RELATIONER
I OPSØGENDE
GADEPLANSARBEJDE**

Relationer i opsøgende gadeplansarbejde

En metodebeskrivelse af den relationelle praksis
i Projekt Udenfors indsats for mennesker i hjemløshed



Af Projekt Udenfor
September 2023

Rapporten kan frit citeres med tydelig kildeangivelse:

*Projekt Udenfor (2023): Relationer i opsøgende
gadeplansarbejde, København: Projekt Udenfor.*

Tekst: Astrid Witt Rosenberg

Redaktion: Projekt Udenfor

Grafisk design og tryk: Eks-Skolens Grafisk Design & Tryk

FORORD

Denne rapport beskriver relationsarbejdet i Projekt Udenfors opsøgende gadeplansindsats. Den udgør dermed et helt centralt nedslag i organisationens professionelle virke.

Når Projekt Udenfors gadeplansmedarbejdere går på arbejde, knytter de sociale bånd til mennesker i hjemløshed, som lever alene, svigtet og efterladt på kanten af samfundet. Relationen er derfor en håndsrekning ud af social isolation og en påmindelse om, at de har en plads i det brede fællesskab. Samtidig er relationen et vigtigt fundament for, at de tør tro på, at de kan skabe positiv forandring i deres liv.

Rapporten baserer sig på Astrid Witt Rosenbergs kandidatspeciale på Institut for Sociologi på Københavns Universitet, hvori hun undersøgte den relationelle praksis i Projekt Udenfor. Hun har fulgt og interviewet gadeplansmedarbejderne, observeret opsøgende og kontaktskabende situationer på gadeplan, talt med brugerne og endelig registreret, systemiseret og fremhævet den viden, faglighed og kreativitet, som gadeplansmedarbejderne mobiliserer for at etablere kontakt til nye brugere og danne relationer.


Relationsdannelse kan synes banalt. Måske fordi det er en praksis, mange af os bedriver i vores dagligdag. Men at skabe forudsætningerne for at få kontakt til mennesker, der lever en rå og isoleret tilværelse på gaden og måske har mistet troen på, at nogen vil dem det godt; at fastholde kontakten og nære relationen, så den udvikler sig og bliver solid og tillidsfuld; og at kunne trække sig igen på det rette tidspunkt; dét udgør et svært stykke arbejde, som kræver selvrefleksion og en socialfaglig baggrund at kunne læne sig op ad.

Derfor har ambitionen med denne rapport også været at tydeliggøre professionaliteten i Projekt Udenfors relationsarbejde. Selvom vores bestræbelser på at skabe og udbygge sociale relationer også ledsages af tvivl, frustration og fejlslagne strategier, fremhæver rapporten det værdisæt, de tilgange og teknikker, der hver dag guider vores relationsskabende indsats.

Tak fordi du læser med!

Bo Heide-Jochimsen

Direktør i Projekt Udenfor



*Hun er en ven. Eller ikke en ven
i traditionel forstand, for hun er
jo professionel. Hun har hjulpet
mig med at bryde min isolation.
Det har gjort, at jeg bedre kan
være i sociale situationer.*

– Bruger

INDHOLD

1. PROJEKT UDENFOR	6
2. OPSØGENDE OG UDGÅENDE GADEPLANSARBEJDE	9
3. MÅLGRUPPEN	12
4. RELATIONEN I GADEPLANSARBEJDET	15
En social- og pædagogisk faglighed	21
Omsorg	25
Skadesreduktion	28
Respekt for individet	30
En personlig tilgang	32
Tid og tålmodighed	34
Fleksibilitet i arbejdet	36
5. VÆRKTØJER I RELATIONSARBEJDET	38
Identifikation	42
<i>Fortrolighed med byens rum</i>	42
<i>»Status på gaden«</i>	43
<i>Særlige træk hos målgruppen</i>	45
Afklaring	46
<i>Opmærksomhed på overlevelsesstrategier</i>	46
<i>Viden om målgruppens ruter og rutiner</i>	48
<i>Dialog</i>	49
Kontakt	51
<i>Åbningsritual</i>	51
<i>»Helle-steder«</i>	52
<i>Korte møder og succesfulde lukninger</i>	53

1

PROJEKT UDENFOR

Projekt Udenfor arbejder vi for og med en gruppe, som vi betegner »samfundets absolut udstødte«. Det er mennesker i hjemløshed, der lever en forpint og isoleret tilværelse på gaden, og som ikke får den hjælp og støtte, de har behov for og ret til. Siden organisationen tog sin form og blev grundlagt af psykiater og dr. med. Preben Brandt i slutningen af 1990'erne, har grundideologien bag vores arbejde været at sætte ind dér, hvor det offentlige, sociale sikkerhedsnet ikke er finmasket nok. Ved at tilbyde kontakt og støtte på det andet menneskes præmisser uden at forvente noget igen, søger vi at give målgruppen en værdig hjælp. I det store billede handler det om at hjælpe dem til (igen) at blive en del af og mærke, at de hører til i samfundet.

Det sociale arbejde på gaden kombinerer vi med indsamling og formidling af viden om udstødende faktorer i samfundet og hjemløshed generelt. Vores daglige virke fordeler sig således i to kerneopgaver: socialfagligt gadeplansarbejde og videns- og formidlingsarbejde.

Projekt Udenfor lægger vægt på det enkelte menneskes ret til at vælge livsform. Samtidig mener vi, at der er livskår, som ikke er mennesker værdige. Grundlaget for vores arbejde og tilgang til dem, vi arbejder med, er formet af idealer om medmenneskelighed og en pligt til at hjælpe målgruppen til at leve et så værdigt og tilfredsstillende liv som muligt – med respekt for den enkeltes særlige behov og ønsker. Vi tror på muligheden for positiv forandring for alle og insisterer på ikke at efterlade dem, der har behov for hjælp, og som af forskellige årsager ikke selv opsøger den. Med henvisning til K.E. Løgstrups »Den Etiske Fordring« skriver grundlægger Preben Brandt og Torben Pilely i Posefolksrapporten fra 1998, som er den første publikation, der beskriver Projekt Udenfors værdier og metoder, således: »Vi mener for det første, at der ligger et socialt ansvar for et velfærdssamfund i at yde disse mennesker en hjælp, og at det i øvrigt må være et almindeligt krav – en etisk fordring – ikke at overlade dem til sig selv«¹.

For os er det derfor afgørende, at vi tør være i opposition til »det etablerede« -

1 Brandt, Preben & Torben Pilely (1998). *Posefolket*. København: Projekt Udenfor.

herunder det danske velfærdssystem. Det er en væsentlig del af vores arbejde at påpege og advokere, når vi bliver vidne til, at grupper i samfundet svigtes i forhold til deres rettigheder og ikke har adgang til sundhedspleje, tryghed, mad, bolig og andre basale nødvendigheder. Desuden forsøger vi gennem en fleksibel arbejdsindsats og eksperimenterende projekter at gøre tingene anderledes og udvikle nye metoder, når vi oplever, at der er behov for det.

Alle mennesker har deres egen livshistorie – deres eget liv, egne drømme og egne problemer at slås med. Derfor findes der heller ikke en universel model i arbejdet med mennesker i hjemløshed. De mennesker, vi arbejder med, står ofte over for flere og forskellige udfordringer, og de har behov for en omfattende indsats uden krav om, at de skal opføre sig på en bestemt måde, eller at de skal passe ind i nogle bestemte rammer for at få adgang til hjælpen. Derimod skal de tilbydes et individuelt og fleksibelt støtteforløb, som kan justeres undervejs og vare så længe, som det er nødvendigt.

I Projekt Udenfor er vi optaget af, at vi bliver ved med at udvikle os, så vi kan være med til at skabe de bedste løsninger for vores målgruppe. Derfor skal der i gadeplansarbejdet være tid og plads til at ændre tilgang, hvis indsatsen ikke viser sig hensigtsmæssig for den enkelte bruger, så vi kan udvide vores perspektiv og dygtiggøre vores praksis.

»BRUGERE«

I vores daglige arbejde anvender vi betegnelsen »bruger« til at skelne mellem dem, vi har kontakt til og arbejder med, og den brede gruppe af mennesker i hjemløshed. Vi har valgt denne betegnelse for at understrege, at vi stiller os til rådighed for målgruppen, der *benytter* vores tilbud.

I denne rapport skriver vi derfor »bruger«, når vi henviser til dem, som gadeplansmedarbejderne er i kontakt med.

A photograph of a homeless shelter interior. Several people are sitting on sleeping bags on the floor. The room has a brick wall on the right and a ceiling with exposed pipes and lights. There is a large number '2' in a white circle at the top center. The text 'OPSØGENDE OG UDGÅENDE GADEPLANSARBEJDE' is overlaid in white. In the foreground, there are several pairs of shoes, a white cup, a dark bottle, and a can on the floor.

2

OPSØGENDE OG UDGÅENDE GADEPLANS- ARBEJDE

Projekt Udenfor foregår hovedparten af det sociale arbejde på gadeplan. Vi arbejder for at nå mennesker i gadehjemløshed, der af forskellige årsager ikke selv rækker ud efter hjælp. Derfor er det som udgangspunkt os, der opsøger målgruppen på gaden og ikke dem, der kommer til os.

Mange af dem, vi møder, er svært belastede af livet på gaden, social isolation og psykiske lidelser, og det kræver ofte en længerevarende gadeplansindsats at få etableret den kontakt, der skal til, for at de kan og vil tage imod vores hjælp. Gennem gentagne møder og en kontinuerlig kontakt arbejder gadeplansmedarbejderne på at opbygge den tillidsfulde relation, der ofte betyder, at den enkelte bliver tryk ved at give udtryk for sine egne ønsker.

I Projekt Udenfor stiller vi os til rådighed for dem, der lever på gaden, og udfører gadeplansarbejdet med udgangspunkt i den enkeltes behov uden at lade os styre af de eventuelle resultater, der vil kunne komme ud af indsatsen. Ofte er det, når relationen er skabt, og den enkelte har fået dækket basale behov, at vi får lov til at hjælpe med mere langsigtede ønsker. Det kan være at genetablere kontakt med venner og familie, at komme indenfor at sove, at få hjælp til et problematisk alkoholforbrug, at flytte i egen bolig eller at vende tilbage til et eventuelt hjemland.

Vi oplever, at relationen er med til at give brugerne overskud til og mod på at planlægge en bedre tilværelse for dem selv, og at den samtidig udgør en kobling – nogle gange ud af den sociale isolation, men også mere generelt til samfundet. Derfor er relationsarbejde i centrum i alle aspekter af det opsøgende og udgående arbejde.

I vores gadeplansindsats skelner vi mellem opsøgende og udgående gadeplansarbejde.

Det opsøgende arbejde foregår primært på gadeplan, væk fra vores kontor, til fods og på forskellige tidspunkter af døgnet. Ligesom vores målgruppe færdes gadeplansmedarbejderne på gaden; i byens parker, ved togstationer, på pladser og biblioteker, i gyder og tunneller, baggårde, trappeopgange og kirker. Det opsøgende arbejde består i gadeplansmedarbejdernes observationer

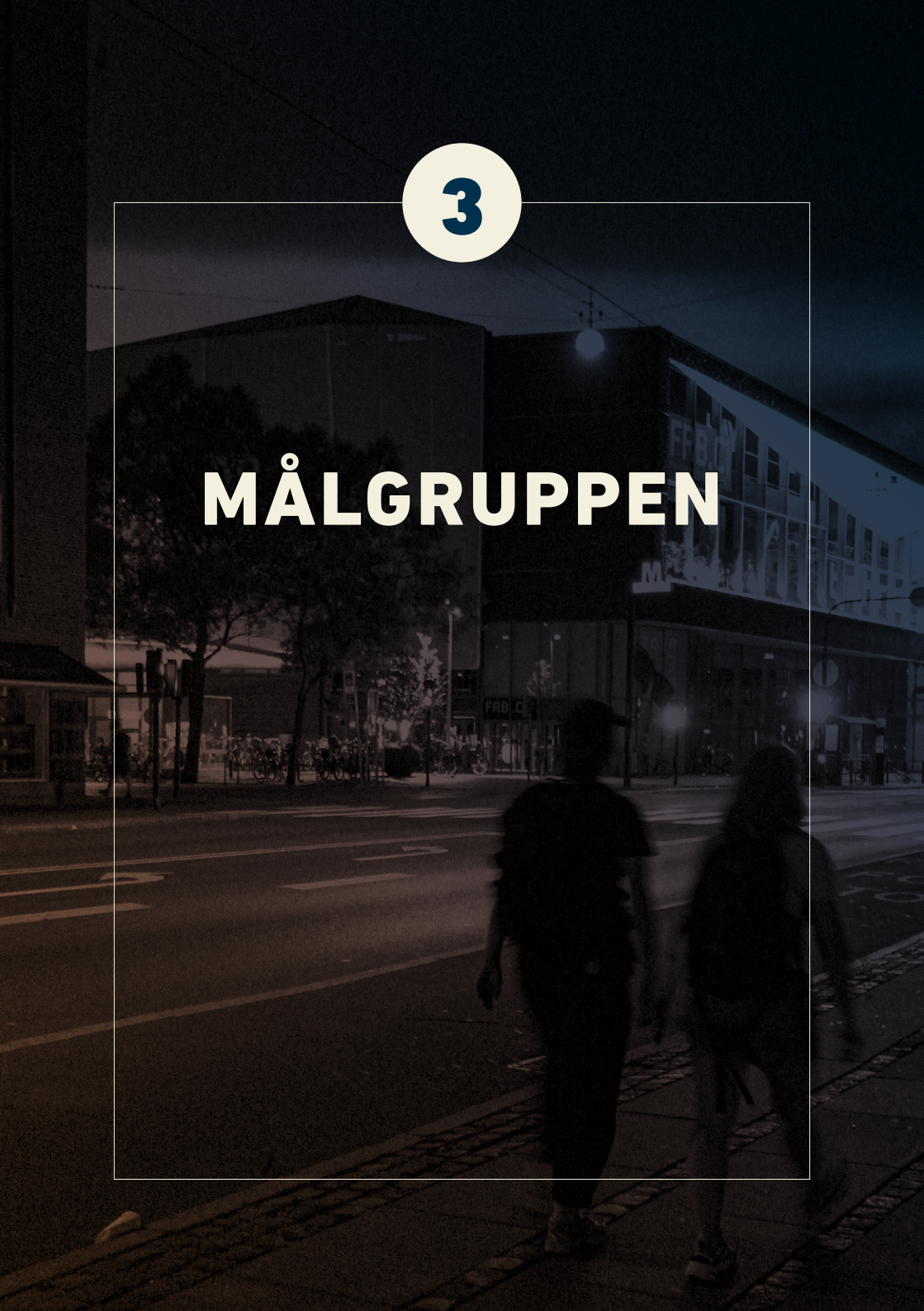
i og afdækning af byens rum for at få kendskab til og viden om dem, der lever på gaden. Det er, når de bruger lang tid på at lede efter en person, som de har set, men som de ikke kan finde igen. Det opsøgende arbejde foregår også, når de ud fra deres observationer og viden om en person overvejer og planlægger, hvordan de skal tage kontakt, så det bliver et godt møde, og når de i mødet forsøger at afklare det andet menneskes støttebehov, så de kan forme den sociale indsats ud fra den information, de tilegner sig.

Det udgående arbejde finder sted, når der er skabt en relation mellem gadeplansmedarbejder og bruger. Med relationen som afsæt forsøger gadeplansmedarbejderen at motivere brugeren til at italesætte og opfylde behov og ønsker for fremtiden, både de nære og fjerne, og igennem praktisk hjælp og følelsesmæssig støtte at understøtte processen. Det kan være et ønske om at få et telt, at komme til tandlæge, genetablere kontakt til et familiemedlem, at komme indenfor at sove eller sikre en personlig indkomst. I den forbindelse hjælper gadeplansmedarbejderen ofte med at bygge bro til og agere bindeled i forhold til andre relevante aktører såsom herberger, kommunale tilbud og sundhedssystemet.

I denne rapport stiller vi skarpt på *det opsøgende gadeplansarbejde*. Rapporten beskriver, hvordan gadeplansmedarbejdere i deres faglige praksis identificerer og tager kontakt til mennesker i gadehjemløshed med henblik på at skabe en tillidsfuld og tryk relation, der kan give den enkelte mod på og mulighed for at skabe den forandring, personen ønsker for sig selv.

3

MÅLGRUPPEN



Projekt Udenfor arbejder vi med mennesker i en særlig udsat hjemløshedssituation. De kæmper med tunge og komplekse udfordringer og lever ofte en socialt isoleret tilværelse på gaden.

Størstedelen overnatter udenfor; i byens gader, i trappeopgange, parkeringskældre, bag en busk i en park eller i et telt i skoven. I daglig tale kategoriserer vi denne gruppe af mennesker i hjemløshed som *gadesovere*.

Mennesker i gadehjemløshed kæmper ofte med komplekse problemstillinger, der rækker ud over hjemløsheden i sig selv, og som gør det svært at bevæge sig ud af hjemløsheden på trods af ønsker om dette². Den nyeste kortlægning af hjemløshed i Danmark viser, at der blandt mennesker, der ofte overnatter på gaden, i trappeopgange, i et skur eller lignende, er 51%, der lever i langvarig hjemløshed, dvs. at de har befundet sig i en hjemløshedssituation i mere end to år³.

Uger, måneder eller år på gaden tærer på krop og sind, og listen af somatiske lidelser blandt mennesker i gadehjemløshed er lang. Vi har blandt andet oplevet, at dem, vi arbejder med, har døjet med ubehandlet diabetes, nyresten, blodforgiftning, leverskader og hjerteproblemer. Dertil kommer, at en stor del af dem, der udgør vores målgruppe, kæmper med psykiske sårbarheder og lidelser fra angst og PTSD til svære skizofrenidiagnoser med paranoide forestillinger.

Vores målgruppe benytter typisk ikke, eller har kun sporadisk kontakt til, hjælpetilbud såsom natcaféer, herberger og væresteder. For nogle skyldes det, at de har det så psykisk dårligt, at de ikke er i stand til at benytte sig af de sociale tilbud, der findes. Andre har tidligere negative erfaringer med hjælpesystemer, der har svigtet og siden efterladt dem med et ønske om at minimere eller helt undgå kontakten hertil.

2 Farrell, Daniel C. (2010). The Paradox of Chronic Homelessness: The Conscious Desire to Leave Homelessness and the Unconscious Familiarity of the Street Life. I: *Journal of Human Behavior in the Social Environment* 20(2): 239-254.

3 Benjaminsen, Lars (2022). *Hjemløshed i Danmark 2022 – National Kortlægning*. København: Det Nationale Forsknings- og Analysecenter for Velfærd.

Udsatte borgere mødes ofte af velfærdssystemet med krav om, at de skal kunne tage ansvar for eget liv og udvise den rette motivation for at få den hjælp, de har behov for⁴. Det er krav, som for vores målgruppe kan være svære at efterleve, hvorfor det kan være nemmere at takke nej, når hjælpen tilbydes. Den erfaring kan således også spille ind, når gadeplansmedarbejderen tager kontakt til en potentiel bruger på gaden, og vi oplever ofte at blive afvist de første gange. Et andet forhold, der spiller ind, når vi bliver mødt med afvisninger, kan være gentagne svigt fra familiemedlemmer og andre nære relationer. Det er oplevelser, der nogle gange stammer helt tilbage fra barndommen og har affødt manglende tillid til deres omgivelser. Dertil kommer, at tilværelsen for mange af dem, vi arbejder med, i mange år har været præget af social isolation, og det kan være en uvant og grænseoverskridende oplevelse at blive opsøgt af et andet menneske, der tilbyder sin hjælp.

Vi betegner målgruppen som »samfundets absolut udstødte«, fordi det er en gruppe mennesker, der er faldet igennem det sociale sikkerhedsnet, som ellers er tiltænkt at gribe dem, der har behov for hjælp. Derfor får de ikke den sociale- eller sundhedsmæssige støtte eller behandling, de har behov for og ret til.

Det har altid været en grundtanke i Projekt Udenfor, at vi skal være parate til at følge med forandringerne i samfundet og omstille os til nye former for udstødelse, der er medvirkende til, at nogen mennesker ender i hjemløshed. Udstødende faktorer i samfundet ændrer sig over tid, og derfor mener vi, at det er nødvendigt med en fleksibel målgruppedefinition, der tillader, at vi fortsat kan hjælpe dem, der lever på gaden og ikke får den hjælp, de har behov for, også selvom sammensætningen af mennesker i gadehjemløshed forandrer sig.

⁴ Mik-Meyer, Nanna (2018). *Fagprofessionelles møde med udsatte klienter. Dilemmaer i den organisatoriske praksis*. København: Hans Reitzels Forlag.



4

RELATIONEN I GADEPLANS- ARBEJDET

Efter mange års arbejde med mennesker i gadehjemløshed, er det vores erfaring, at vi som regel først får lov til at hjælpe med det, den enkelte har behov for og ønsker hjælp til, når der er etableret en god relation mellem gadeplansmedarbejder og bruger. I nogle tilfælde er det først, når der er skabt tillid, at det andet menneske begynder at sætte ord på sine egne ønsker og drømme for fremtiden. Derfor anser vi relationsarbejde for at være en fagligt funderet kerneopgave i vores sociale indsats.

Det er desuden et kontinuerligt arbejde. Nogle af dem, vi arbejder med, skal forsøge sig mange gange, før det lykkes at nå i mål med de positive forandringer, de ønsker i deres liv. Vi har før oplevet, at mennesker, der lever på gaden og kæmper med komplekse udfordringer, bliver destruktive i deres handlinger, når de begynder at få det bedre og dermed bliver bedre i stand til at planlægge at ændre deres situation. Det betyder, at de mere eller mindre bevidst begynder at spænde ben for det, som de har sat sig for, fordi de med deres livserfaringer ikke tør tro på, at de livsforanderende tiltag kan lykkes. Derfor er vi forberedte på, at det er en proces, der for nogle kan tage lang tid, og igennem relationen kan vi yde støtte i den proces. I den forbindelse er det desuden vigtigt at vi ikke begrænser kontakten eller hjælpen, hvis en bruger f.eks. kommer for sent til en aftale, forlader et behandlingsprogram eller ender på gaden igen efter at være kommet i bolig. Vi støtter op om den proces, som den enkelte gennemgår, og vi står klar til at træde til og tilbyde ekstra hjælp og flere forsøg, hvis tingene begynder at gå skævt.

Vi siger aldrig endegyldigt farvel i Projekt Udenfor, for hvis man har brug for os, så kan man altid bede om hjælp igen. De fleste har ikke brug for os, når de f.eks. er blevet genforenet med et familiemedlem, er i kontakt med kommunen eller er kommet i egen bolig. Så kan de f.eks. have en aftale med en gadeplansmedarbejder om at snakke sammen to gange om året. De fleste har heldigvis kun brug for os i en periode af deres liv.

– Gadeplansmedarbejder

I gadeplansindsatsen er et forløb med en bruger først afsluttet, når gadeplansmedarbejder og bruger i fællesskab er blevet enige om, at det er tid til, at

gadeplansmedarbejderen træder tilbage, og når brugeren desuden befinder sig i en stabil situation og i tilstrækkelig kontakt med noget andet. Det kan være familien, en hjemkommune eller et regionalt tilbud. Vi mener, at det at blande sig så indgribende i et andet menneskes liv, som vi gør, når vi opsøger og opbygger en relation til målgruppen, forpligter. Derfor kan afslutningsfasen blive lang. Nogle gange tager det endda flere år at afslutte kontakten, selvom hjælpen og støtten er blevet overtaget af andre, eller personen lever et selvstændigt liv med et netværk omkring sig. For andre viser det sig, at de ikke længere har brug for kontakten, fordi de, bl.a. gennem relationen til gadeplansmedarbejderen, finder ud af, at de er i stand til at skabe bæredygtige relationer med andre mennesker.

EN ANERKENDEDE TILGANG I GADEPLANSARBEJDET

Mange af de mennesker, vi møder, giver udtryk for at have mistet troen på sig selv, og at de har en plads i samfundet. Et udfordret selvværd, i kombination med manglende opfyldelse af basale behov, gør det svært at tænke langsigtet og formulere ønsker og mål for ens fremtid⁵.

Den tyske filosof og sociolog Axel Honneth (f. 1949) beskriver anerkendelse som en holdning over for andre, der afspejler bestemte former for bekræftelse og værdsættelse. Ifølge Honneth er anerkendelse et menneskeligt behov og en forudsætning for individets positive udvikling, selvforhold og selvrealisering⁶.

I hans anerkendelsesteori skelner Honneth mellem tre anerkendelsesformer og tre sfærer for anerkendelse:

➤ Anerkendelse i form af kærlighed (følelsesmæssig opmærksomhed og emotionel støtte) opnås primært i **den private sfære**, dvs. nære eller omsorgsfulde relationer. Denne form for anerkendelse handler om at blive anerkendt for den, man er.

Det udløser forudsætningen for individets udvikling af **selvtillid**.

➤ Anerkendelse i form af **kognitiv respekt** opnås primært i **den retslige sfære**. Denne form for anerkendelse handler om, at individet bliver mødt som et selvstændigt menneske med respekt, rettigheder og muligheder som alle andre. Denne form for anerkendelse udløser forudsætningen for individets **selvagtelse**.

➤ Anerkendelse i form af **social værdsættelse** opnås i **den solidariske sfære** (sociale fællesskaber). Her værdsættes individet for det, den enkelte yder for andre i det situerede fællesskab, personen er en del af. Det handler om at blive anerkendt for ens individuelle særegenhed og som et unikt individ, der bidrager til fællesskabet, hvilket udløser forudsætningen for individets **selvværd**.

Hvis individet ikke oplever anerkendelse i de tre sfærer, kan det ifølge Honneth risikere at miste sit positive forhold til sig selv. Til hver af de tre anerkendelsesformer knytter der sig for-

5 Diblasio, Frederick A. & John R. Belcher (1993). Social Work Outreach to Homeless People and the Need to Address Issues of Self-Esteem. I: *Health & Social Work* 18(4): 281-287.

6 Honneth, Axel (2005). *Behovet for anerkendelse*. Gylling: Hans Reitzels Forlag.

skellige krænkelserformer såsom nedværdigelse, ydmygelse, usynliggørelse, nægtelse af rettigheder og afvisning af værdi og evner.

At overvinde tidligere, krænkende oplevelser – det kan være møder med systemet, hvor socialt udsatte grupper har følt sig overset og dårligt behandlet^{7,8} – kræver ifølge Honneth en erfaring af anerkendelse. I Projekt Udenfor tror vi på, at jo mere vores målgruppe bliver behandlet værdigt, desto større bliver troen på dem selv, og på at omverdenen vil dem noget godt. Gennem en anerkendende tilgang i gadeplansarbejdet ønsker vi således at give målgruppen troen tilbage på, at de har en plads i samfundet.

I gadeplansarbejdet tilbyder gadeplansmedarbejderne anerkendelse gennem følelsesmæssig støtte, nærvær, forståelse og omsorg. I mødet med brugeren forsøger de at sætte sig i det andet menneskes sted og tilpasse omsorgen til den enkelte for at vise, at han/hun/den er værdig til oprigtig bekymring og interesse, hvilket ifølge Honneth er et udtryk for anerkendelse i form af kærlighed.

Anerkendelse i form af kognitiv respekt kommer i gadeplansarbejdet bl.a. til udtryk ved, at gadeplansmedarbejderne respekterer den enkeltes liv og drømme for fremtiden uden at stille krav til brugerne, som de skal efterleve for at bibeholde

hjælpen. Desuden lader gadeplansmedarbejderne altid brugerne bestemme tempoet og retningen for hjælpen, og de er opmærksomme på ikke at fratage og underminere en persons ressourcer og evne til at vurdere sin egen situation.

I gadeplansarbejdet sørger gadeplansmedarbejderne for at have tid i deres kalender, så de ikke bliver nødt til at afbryde en samtale med en bruger eller skynde på vedkommende, fordi de skal være et andet sted. Desuden prøver de at lytte og spørge ind til det, en bruger siger, uden at fremstå udsørgende. Gennem uformelle aktiviteter og samtaler om f.eks. fælles interesser forsøger de at vise en bruger, at han/hun/den er værdsat i det situerede fællesskab, begge er en del af, hvilket ifølge Honneth er en forudsætning for individets selvværdsættelse.

Ifølge Honneths teori kan gadeplansmedarbejderne, gennem relationen og ved at tilbyde anerkendelse, således være med til at udløse forudsætningen for, at målgruppens selvværd forbedres. Øget selvværd er samtidig en forbedring af den enkeltes udgangspunkt for at træffe nye valg i tilværelsen og flytte sig i den retning, som personen ønsker og finder rigtig, fordi det er en forudsætning for at turde tro på, at man fortjener en bedre tilværelse, og at livsforændrende tiltag kan lykkes.

7 Pedersen, Pia Vivian (2018). *Socialt udsattes møde med sundhedsvæsenet*. Statens Institut for Folkesundhed, SDU.

8 Juul, Søren (2009). Recognition and Judgement in Social Work. I: *European Journal of Social Work* 12(4): 403-417.



**Det kan virke
banalt, men
relationsarbejde
er svært.**

- Gadeplansmedarbejder

EN SOCIAL- OG PÆDAGOGISK FAGLIGHED

I vores optik er relationsarbejde en praksis, der forudsætter og udbygges gennem gadeplansmedarbejdernes sociale- og pædagogiske faglighed i samspil med deres personlige interesse, indlevelsessevne og engagement.

Det forudsætter viden, sociale færdigheder og professionel dømmekraft at være til stede i mødet og relationen med et menneske i en meget udsat position og at kunne afgøre, hvad der gavner relationen og brugeren – både nu og på længere sigt. Det kræver bl.a., at gadeplansmedarbejderne har viden om eksterne forhold, der påvirker målgruppens levevis og det sociale arbejde, og at de er i stand til at skabe professionelle relationer og reflektere over, hvordan deres egne og målgruppens erfaringer påvirker interaktionens dynamik. Desuden må gadeplansmedarbejderne kunne være personligt til stede i mødet uden at miste det faglige overblik. Endelig må de evne at reflektere over egen praksis for at få indsigt i, om det, de gør, virker, eller om deres tilgang viser sig ikke at være hensigtsmæssig i forhold til en konkret bruger.

Vi oplever det som et meningsfuldt men også udfordrende arbejde at gå alene ud på gaden og tilbyde hjælp til et menneske, der lever under uværdige kår, men afviser hjælpen gang på gang. Gadeplansmedarbejderne må være i stand til at initiere og opretholde kontakt, også i de tilfælde, hvor kommunikation er ensidig og svær. De må vise engagement og personlig interesse, selv når en person gentagne gange afviser kontakten til dem. Derudover må de kunne håndtere og afslutte mødet på en måde, der skaber åbenhed og mulighed for yderligere kontakt for at opbygge en relation og få lov til at hjælpe.

Trods et fagligt og menneskeligt ønske om at forbedre målgruppens situation, må gadeplansmedarbejderne desuden kunne sætte eventuelle egne behov for at hjælpe og »fikse« til side, så de kan være lyttende og opmærksomt til stede og forsøge at se situationen fra hans/hendes/dens perspektiv. De skal kunne være i en relation, hvor brugerens situation i deres optik, forværres

uden at presse på for at få skabt en ændring. Medmindre der er brug for akut at intervenere, hvis personens eller andres liv er i fare.

I Projekt Udenfor mener vi, at alle har ret til et værdigt liv, og at vi i kraft af vores faglige position er forpligtet til at handle, når vi bliver vidne til, at mennesker overlades til dem selv på gaden og ikke får den støtte eller behandling, de har behov for. Det er det værdisæt og den etik, Projekt Udenfor er formet af, og som gadeplansmedarbejderne trækker på, når det undertiden kan være nødvendigt om end grænseoverskridende at gribe ind i et andet menneskes liv og opsøge en person, som før har afvist dem. Det stiller samtidig krav til gadeplansmedarbejderne om at kunne reflektere over og træffe velovervejede beslutninger afstemt efter den enkelte bruger.

Jeg oplever, at tillidsfulde relationer også kan skabes eller vedligeholdes ved, at jeg italesætter og er gennemsigtig omkring den magt, som jeg kan have. F.eks. at jeg har mandat og forpligtelse til at handle på særlige situationer. Det kom f.eks. til udtryk, da jeg måtte lægge en bekymringshenvendelse hos politiet om en bruger, som fortalte mig, at han ikke havde lyst til at være her mere, og som jeg oplevede som suicidal. Så i den relation har jeg brugt tid på at forklare, hvordan jeg i kraft af mit arbejde er forpligtet til at handle, når han fortæller mig sådan nogle ting, så han ved, hvad han kan regne med. Det tænker jeg også er med til at bidrage til tillidsfulde relationer.

- Gadeplansmedarbejder

Gadeplansmedarbejderne respekterer altid en afvisning, men en afvisning kan i samspil med andre faktorer være grund til, at gadeplansmedarbejderens årvågenhed skærpes. Det er vores erfaring, at en afvisning kan være et tegn på, at det andet menneske kæmper med alvorlige udfordringer, og ikke bare har modvilje overfor gadeplansmedarbejderen, hvis personen samtidig udviser tegn på at være fysisk og/eller psykisk forpint.


Når gadeplansmedarbejderne vender tilbage til en person, der før har afvist dem, peger det på en asymmetri i relationen, fordi det er gadeplansmedarbejderne, der i kraft af deres faglige position og viden om en person, vurderer, at vedkommende har behov for hjælp. Ligeledes har de, allerede før de opsøger en person, der lever på gaden, gjort sig nogle tanker om vedkommende og ud fra deres observationer af personens mønstre i hverdagen planlagt, hvor og hvornår der er størst sandsynlighed for en god kontakt. Men den ulige magtfordeling kommer også til udtryk ved, at de har viden, netværk og ressourcer, der gør, at de kan sætte ting i værk, der kan hjælpe den enkelte med at skabe positiv forandring i vedkommendes liv⁹.

Hvordan motiverer man dem, der afviser kontakten, til at tage imod hjælp?

Det kan man kun gøre ved at prøve igen.

- Gadeplansmedarbejder

⁹ Larsen, Jørgen Elm, Nils Mortensen & Jens Peter Frølund Thomsen (2004). Magtens mange facetter i mødet mellem system og klient. I: Järvinen, Margaretha, Jørgen Elm Larsen & Nils Mortensen (red.): *Det magtfulde møde mellem system og klient*. Gylding: Aarhus Universitetsforlag.



Gadeplansmedarbejderen har været god til at se mine behov og tilbyde muligheder. F.eks. da jeg var kommet til skade, og da jeg havde corona. Det var rart, at hun ringede og spurgte, om jeg manglede noget: rene underbukser eller slik til at gøre hverdagen lettere at komme igennem. Det har været rart, at hun har tilbudt hjælp, uden at jeg selv skulle spørge om den. Også da hun tilbød mig en ny jakke, fordi hun så, at jeg havde behov for det.

- Bruger

OMSORG

At tilbyde omsorg har altid været et helt centralt led i Projekt Udenfors gadeplansindsats. Grundlægger Preben Brandt beskriver omsorg således: »Vi forstår omsorg som at give noget uden at forvente noget tilbage eller at forlange et bestemt resultat af ens handlinger – og at turde være i tvivl, både om det man nu gør, også virkelig hører til blandt det gode, og hvilke konsekvenser det kan have«¹⁰.

Den omsorg, gadeplansmedarbejderne tilbyder brugerne, er vævet ind i hverdagens små og store handlinger. I mødet med og i relationen til brugerne forsøger gadeplansmedarbejderne at sætte sig ind i brugerens situation og retter opmærksomhed mod dennes ønsker og behov. De tilpasser kontakten og hjælpen ud fra, hvad den enkelte giver udtryk for at have brug for, og hvad der tjener personens nuværende situation og på længere sigt.

De mennesker, vi møder, står dagligt overfor udfordringer, der er svære at forestille sig, hvis man altid har haft et trygt og sikkert sted at bo. En forudsætning for at gadeplansmedarbejderne kan tilbyde brugerne en omsorg, som er relevant og individuelt tilpasset, er, at de har en forståelse for de vilkår og udfordringer, der er forbundet med at leve på gaden, og at de i mødet med en bruger er nærværende og lyttende.


Eksempler på den omsorg, som gadeplansmedarbejderne tilbyder brugerne, er at sørge for at få Den Mobile Café¹¹ til at køre forbi en brugers faste sove-sted, at hjælpe med at reservere tid til et bad hos et andet socialt tilbud, og være bisidder eller agere følgeskab til et møde med kommunen, banken eller sundhedspersonale og efterfølgende debriefe personen. I sidstnævnte tilfælde kan de f.eks. hjælpe med at fremhæve nogle af de positive aspekter ved mødet, som kan være svære at få øje på, hvis en bruger har mange negative

10 Brandt, Preben. (2016). *Mødet med det hjemløse menneske*. København: Forlaget Udenfor.

11 Projekt Udenfor driver Den Mobile Café, som er et tilbud, hvor frivillige kører ud på gaden med mad til mennesker i hjemløshed i København. Læs mere om indsatsen på vores hjemmeside: <https://udenfor.dk/den-mobile-cafe/>

erfaringer med systemet. Omvendt kan de også anerkende brugerens oplevelse af at blive uretfærdigt behandlet i en mødesituation. I gadeplansindsatsen fortsætter relationsarbejdet efter en god kontakt er skabt, og det at være bisidder eller agere følgeskab til et møde er bl.a. en vigtig del af arbejdet, fordi det viser brugerne, at gadeplansmedarbejderne er der for deres skyld og på deres banehalvdel – noget, mange af vores brugere fortæller, at de ikke er vant til i mødet med det etablerede system.

I gadeplansarbejdet kan omsorg i nogle tilfælde også bestå i at handle selvom hjælpen måske er uønsket. Et eksempel herpå er, når gadeplansmedarbejderne, grundet bekymring for, om en person er til fare for sig selv eller andre, kontakter de nødvendige instanser, der kan vurdere, om en person f.eks. bør tvangsindlægges.



Det handler om at lytte til, hvad det er, personen siger. Vi bliver nødt til at fokusere på, hvordan situationen er nu og forsøge at hjælpe med en masse små ting her og nu, så vi på sigt kan få lov til at hjælpe med at ændre på de større ting.


– Gadeplansmedarbejder

SKADESREDUKTION

I gadeplansarbejdet forsøger vi gennem skadesreducerende tiltag at reducere de sociale, psykiske og fysiske skader, som kan følge med en hjemløshedssituation. Det kan f.eks. være, når vi giver en bruger en sovepose og et par tørre sokker, eller når vi råder en bruger, der sover på jorden, til at finde et sovested, der er hævet fra jorden såsom på en bænk.

Det er vores erfaring, at vi ofte bliver nødt til at begynde kontakten til målgruppen med at hjælpe med at opfylde basale behov, fordi det kan være svært at overskue relationen, hvis man ikke ved, hvor man skal få det næste måltid mad, eller hvordan man skal holde sig varm om natten. Den energi, der bliver brugt på at overleve på gaden, gør det vanskeligt at foretage sig meget andet.

Vi oplever derimod, at når basale behov såsom mad og søvn er dækket, får brugerne mere overskud til og mod på at sætte langsigtede mål for at skabe sig en bedre tilværelse.



Skadesreduktion er oprindeligt en tilgang og en betegnelse for politikker og praktiske tiltag, der fokuserer på at reducere de sundhedsmæssige, sociale og økonomiske skader for stofbrugere og deres omgivelser uden at insistere på, at den enkelte bliver stoffri¹. I dag bruges betegnelsen mere bredt til at beskrive indsatser og tiltag på udsatteområdet, der søger at mindske de negative konsekvenser ved en persons situation eller handlemønstre, uden at det forudsætter en ændring i samme.

Skadesreduktion flytter dermed fokus væk fra at behandle individet eller afkræve en adfærdsendring. Tilgangen forsøger samtidig at gøre op med en tendens inden for sundhedsvæsenet, hvor ressourcer tildeles på baggrund af fortjenstfuldhed, og i stedet skabe en kultur, hvor alle mennesker betragtes som nogen, der har lige ret til hjælp². Denne tendens er også blevet problematiseret inden for socialt arbejde^{3,4}. I stedet for at mennesker, der kommer i kontakt med hjælpesystemer, konstrueres som vanskelige patienter eller klienter, betragtes de som personer med behov for støtte. Desuden er der inden for den skadesreducerende tilgang en erkendelse af, at mennesker i udsatte positioner ofte står over for forskellige udfordringer, der begrænser deres adgang til hjælp.

I Projekt Udenfor betragter vi skadesreduktion som en afgørende del af gadeplansarbejdet. Men det er samtidig kun en delvis strategi til at forbedre levevilkårene for mennesker i gadehjemløshed. Skadesreducerende praksisser er ikke nok til at afbøde de underliggende, sociale forhold, der skaber ulige adgang til hjælp og udstøder nogle mennesker til hjemløshed. Udover det praktiske arbejde på gadeplan forsøger vi derfor også at forbedre forholdene og vilkårene for målgruppen og forhindre yderligere udstødelse ved at afdække, dokumentere og formidle viden om udstødende faktorer i samfundet.

1 Andersen, Ditte & Margaretha Järvinen (2006). Skadesreduktion – idealer og paradokser. I: *Nordisk alkohol- & narkotikatidsskrift* vol. 23:305-321.

2 Pauly, Bernadette (2008). Harm reduction through a social justice lens. I: *International Journal of Drug Policy* 19(1): 4-10.

3 Mik-Meyer, Nanna & David Silverman (2019). Agency and Clientship in Public Encounters: Coconstructing 'Neediness' and 'Worthiness' in Shelter Placement Meetings. I: *British Journal of Sociology* 70(5): 1640-1660.

4 Hicks-Coolick, Anne, Ardith Peters & Ulf Zimmermann (2007). How »Deserving« Are the Most Vulnerable Homeless? I: *Journal of Poverty* 11(1): 135-141.

RESPEKT FOR INDIVIDET

I Projekt Udenfor arbejder vi ud fra et perspektiv på det enkelte menneske som værende ekspert i eget liv. Derfor er det vigtigt, at en brugers evne til at vurdere sin egen situation ikke undermineres i forbindelse med gadeplansmedarbejdernes ambition om at afhjælpe uværdige eller skadelige omstændigheder. Det er vores erfaring, at det kan forværre den enkeltes situation og desuden ødelægge muligheden for at få skabt en god relation, hvis en gadeplansmedarbejder er for hurtig til at igangsætte en hjælp uden at lytte til personen, og ikke tager sig nok tid til at finde den rette løsning.

*Der bliver nødt til at være respekt,
før der kan være tillid.*
– Bruger

I Projekt Udenfor vil vi ikke normalisere brugerne og deres livsførelse. Gadeplansmedarbejderne møder dem med åbenhed for, at der er forskellige måder at leve på, og de er opmærksomme på, at deres forståelse af, hvad »et godt liv« er, kan være forskellig fra brugernes. Det er vigtigt, at den enkelte bruger oplever, at et tilbud om hjælp sker på vedkommendes egne præmisser, og at der ikke er nogen krav og forventninger, personen skal leve op til, for at bibeholde hjælpen. Ved at anerkende og respektere den enkeltes nuværende situation og ønsker for fremtiden, forsøger vi at give brugerne mulighed for at genetablere noget af den værdighed, som mange af dem fortæller, at de oplever at have mistet efter mange år på gaden.

Det er vigtigt, at gadeplansmedarbejderne ikke har travlt med at »fikse« brugernes situation. Respekt handler i gadeplansarbejdet også om ikke at underkende eller fratage dem deres ressourcer. Gadeplansmedarbejderne ringer f.eks. ikke til jobcenteret eller kommunen på vegne af en bruger, medmindre dette er aftalt med vedkommende. Samtidig bør gadeplansmedarbejderne heller ikke bare lade stå til, mens de giver tid og plads til, at brugerne selv sætter ord på deres ønsker. Nogle af dem, vi arbejder med, kender ikke til de muligheder for f.eks. støtte og behandling, som velfærdssamfundet tilbyder.

Andre tør måske ikke tro på, at de kan forbedre deres situation. Gadeplansmedarbejderne må med afsæt i deres kendskab til den enkelte derfor være i stand til at introducere og tilbyde muligheder, som kunne være relevante for vedkommende.

EN GADEPLANS- MEDARBEJDER FORTÆLLER

På et tidspunkt arbejdede jeg med en bruger, som i starten var meget afvisende over for mig, og som det tog lang tid at skabe en relation til.

Det nyttede ikke noget at tilbyde hende praktisk hjælp, hvilket ellers plejer at være en god måde at skabe kontakt. Hun benægtede ikke, at hun levede i en hjemløshedssituation, men hun ville ikke betegnes som »hjemløs« eller associeres med hjemløshed, og hun var ikke meget for at tage imod hjælp. Det er min oplevelse, at det stred imod hendes identitet og selvrepræsentation at tage imod hjælp, fordi hun har været vant til at klare sig selv. Det var vigtigt for relationen, at jeg ikke kom til at fratage hende handlerum.

Efterhånden som relationen udviklede sig, lærte hun, at jeg altid tilbød min hjælp, og jeg lærte, at hun altid afviste den.

EN PERSONLIG TILGANG

En vigtig del af relationsarbejdet er, at gadeplansmedarbejderne er i stand til at engagere sig og give noget af sig selv i mødet med brugerne uden at slække på deres professionalitet. Det er vores erfaring, at det er de færreste, der har lyst til at fortælle om sig selv og sine problemer eller dele ønsker for fremtiden til et menneske, der ikke også deler lidt om sig selv. For at få lov til og mulighed for at hjælpe må gadeplansmedarbejder og bruger derfor først lære hinanden at kende. Og her kommer gadeplansmedarbejderens faglighed i spil.

Det har været en menneskelig hjælp og støtte. Jeg synes tit, at hjælpen fra systemet bliver meget institutionaliseret og bureaukratiseret, men det har det ikke været her.

- Bruger

Inden for pædagogisk arbejde benytter man en skelnen mellem »De 3 P'er« som et værktøj til at reflektere over grænserne mellem det private, personlige og professionelle i arbejdet¹². For at opbygge en tillidsfuld men professionel relation til en bruger må gadeplansmedarbejderen f.eks. bruge sig selv, sin personlighed og egne erfaringer uden at blive privat, dvs. uden at dele private oplysninger såsom svære episoder i ens liv, personlige overbevisninger og politiske holdninger. Den personlige tilgang kommer f.eks. til udtryk ved, at gadeplansmedarbejderne ikke går i uniform, men at de går i det tøj, de har lyst til og som afspejler deres personlighed. I praksis kan grænsen mellem det personlige og private være svær at finde, men gadeplansmedarbejderne er altid opmærksomme på ikke at dele oplysninger om dem selv, der kan bekymre eller på anden vis belaste brugerne.

I mødet med det andet menneske baner gadeplansmedarbejdernes personlige tilgang vej for, at de også kan snakke om mindre formelle ting end bruge-

12 Jappe, Erik (2013). *Håndbog for pædagogstuderende*. 9. udgave, E-bogsudgave. København: Frydenlund.

rens fortid og sociale problemer – såsom musiksmag eller aktuelle spillefilm. Et andet pædagogisk greb, gadeplansmedarbejderne trækker på i den forbindelse, er »Det fælles tredje«. »Det fælles tredje« betegner en aktivitet eller tematik, som to kan være fælles om at udføre eller drøfte, uden at det handler om, at den ene gør noget for den anden¹³. Det kan f.eks. være, når gadeplansmedarbejder og bruger snakker om film, kunst og madoplevelser eller tager sammen på museum eller i biografen.

Projekt Udenfors gadeplansmedarbejdere vurderer, at denne form for aktivitet kan være med til at udligne en statusforskel, fordi det er situationer, hvor de er fælles med brugerne om noget, som ikke relaterer sig til hjemløshedssituationen, og hvor der ikke er én, der bliver hjulpet, og én, der hjælper. Det er samtidig en måde, hvorpå gadeplansmedarbejderne forsøger at hjælpe brugerne til at huske, at de er mere og andet end deres sociale problemer – at de er mennesker med en særlig smag og interesser.

13 Husen, Michael (1996). Det fælles tredje. I: Pecseli, Benedicta (red.): *Kultur og pædagogik*. København: Hans Reitzels Forlag.

TID OG TÅLMODIGHED

Det kan være en langsommelig opgave at få skabt en relation til et menneske, der lever socialt isoleret på gaden, og som gentagne gange afviser gadeplansmedarbejderens forsøg på kontakt. I Projekt Udenfor tror vi på, at den tålmodige, relationelle proces skaber bæredygtige resultater i sidste ende.

I gadeplansarbejdet sætter vi ikke en fast tidsramme om arbejdet med en bruger eller stiller krav om, at der skal komme et særligt resultat ud af vores indsats inden for et bestemt tidsrum. Vi ved, at det kan tage uger, måneder eller endda år at få etableret en god kontakt og relation, som er forudsætning for det videre sociale forløb.

Tid, tålmodighed og også vedholdenhed er derfor afgørende i vores arbejde. Gadeplansmedarbejderne oplever, at det kan være uvant for nogle brugere at møde en socialarbejder, der ikke er styret af tid og skemaer. De må ofte overbevise brugerne om, at der ikke er noget, de skal nå, eller som brugerne skal leve op til for at bibeholde hjælpen, og at de ikke sanktionerer brugerne, hvis de f.eks. ikke dukker op til en aftale.

Det er ikke brugerne, der skal tilpasse sig det, vi kommer og tilbyder – det er os, der efter grundige overvejelser, skal tilpasse vores indsats til dem.

- Gadeplansmedarbejder

Det er vigtigt, at hjælpen aldrig bliver forhastet, og gadeplansmedarbejderne må give sig tid til, at lade brugerne bestemme tempoet og retningen for hjælpen. Tid er centralt for, at brugerne bliver trygge ved at give udtryk for deres egne ønsker og tage imod vores hjælp. Af samme årsag tager gadeplansmedarbejderne som udgangspunkt heller ikke kontakt til et menneske, der lever på gaden, hvis de ikke på tidspunktet har tid til at blive i situationen, lytte til det andet menneske og evt. følge op på det, de får at vide.

Tid er med andre ord afgørende for at sikre kvaliteten af gadeplansarbejdet. Det er vigtigt, at gadeplansmedarbejderne har plads i kalenderen til at planlægge og udføre deres arbejde ud fra grundige, faglige overvejelser om, hvad der gavner relationen og den person, de arbejder med. Der skal være tid til mødet og til at gadeplansmedarbejderne efter hvert møde kan reflektere over og evaluere på, om det, de gør, er hensigtsmæssigt for den enkelte bruger.

EN GADEPLANS- MEDARBEJDER FORTÆLLER

På et tidspunkt var jeg opmærksom på en ung mand, som holdt til på Østerbro, og jeg vurderede, at han godt kunne have brug for hjælp. Men det var en periode, hvor jeg havde alt for travlt. Jeg havde set ham nogle gange, og jeg prøvede at tage lidt kontakt. Jeg tænkte, at det nok skulle fungere, men jeg havde svært ved at finde ham. En dag så jeg ham stå på Nørrebrogade på den anden side af vejen, og jeg nærmest løb over gaden og sagde: »Ej, hvor er det godt at se dig, hvad kan jeg hjælpe dig med?«. Så kiggede han mig i øjnene og svarede: »Du kan ikke hjælpe mig med noget, for du har alt for travlt.«

FLEKSIBILITET I ARBEJDET

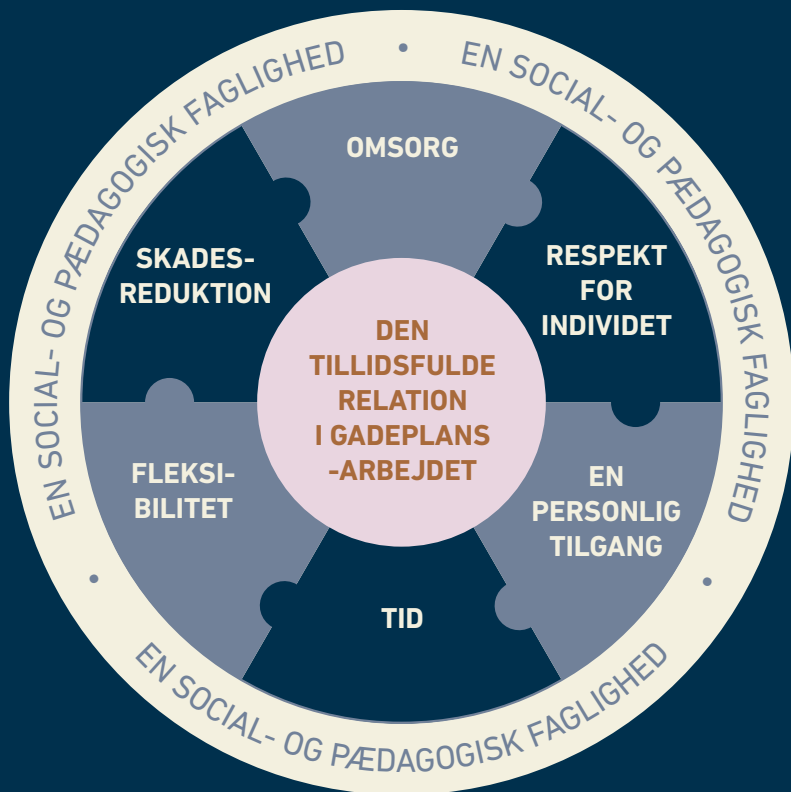
I Projekt Udenfor tror vi på, at hvis den sociale indsats skal lykkes, skal vi justere hjælpen og støtten til det enkelte menneskes ønsker og behov. Vi har ikke en fast formel for vores arbejde eller en ambition om, at brugerne skal ende ligesom alle andre. Men vi har et mål om, at deres situation skal forbedres og at de ikke forbliver i langvarig hjemløshed. Derfor udarbejder vi altid individuelle målsætninger afstemt efter hver enkelt bruger.

Fleksibiliteten i arbejdet gør, at gadeplansmedarbejderne kan planlægge deres arbejde fra dag til dag og fra forløb til forløb. De tilpasser f.eks. deres tilstedeværelse på gaden ud fra deres viden om målgruppen og den enkelte brugers rutiner og behov. Deres fleksible arbejdstider gør, at de har mulighed for at være på gaden i dag-, aften- og nattetimerne. Hvis en gadeplansmedarbejder f.eks. forsøger at skabe kontakt til en person, som ofte sover om dagen og er vågen om natten, planlægger gadeplansmedarbejderen, hvornår der er størst sandsynlighed for en god kontakt på baggrund af sin viden om personens bevægemønstre i hverdagen.

Gadeplansmedarbejderne er heller ikke begrænset af resultatkrav, eller af at hjælpen skal lykkes inden for en begrænset økonomisk ramme. Vi plejer at sige, at vi kan hjælpe med det, den enkelte ønsker hjælp til, og gadeplansmedarbejderne har mulighed for at reagere og handle *her og nu*. Det kan f.eks. være ved at købe et par nye sko til en bruger, der går i sandaler om vinteren, eller et telt til en bruger, som netop har forladt eller er blevet smidt ud af et herberg.

Endelig betyder de fleksible rammer, at gadeplansmedarbejderne har mulighed for at følge et forløb med en bruger fra start til slut, fordi der ikke er nogen grænse for, hvor lang tid de kan arbejde med en person, eller et krav om at de skal afslutte et forløb, når en bruger har opnået en bestemt ændring i sit liv.

KERNEELEMENTER I RELATIONS- ARBEJDET I PROJEKT UDEFOR



Modellen illustrerer, at processen med at skabe og fastholde tillidsfulde relationer sker i samspil mellem centrale elementer. I vores optik er gadeplansmedarbejdernes sociale- og pædagogiske faglighed det, der holder sammen på de »brikker«, som i forening udgør det puslespil, det er at skabe tillidsfulde relationer i gadeplansarbejdet. Samtidig symboliserer puslespillet, at omsorg, respekt, skadesreduktion eller et af de øvrige elementer ikke alene skaber forudsætninger for dannelsen af tillidsfulde relationer, men at alle oftest skal være til stede, for at det lykkes.

5

VÆRKTØJER I RELATIONS- ARBEJDET

det opsøgende arbejde på gaden identificerer og opsøger gadeplansmedarbejderne mennesker, hvis situation giver dem anledning til bekymring. De får kendskab til målgruppen ved at bevæge sig rundt i byen og observere de mennesker, der færdes her. De supplerer deres egne iagttagelser med oplysninger fra samarbejdspartnere, politiet, kommunen og borgere, der har henvendt sig, fordi de er bekymrede for en person, som de har set sove eller opholde sig på gaden.

Lidt ligesom håndværkerne har deres værktøjskasse, hvor de opbevarer deres redskaber, så er vi vores egen værktøjskasse.

– Gadeplansmedarbejder

Når gadeplansmedarbejderne får kendskab til en person, som de har en formodning om tilhører målgruppen, tager de kontakt og forsøger at afklare vedkommendes situation. Viser det sig, at personen ikke får den hjælp, som han/hun/den ønsker og har behov for, forsøger gadeplansmedarbejderne at opbygge en relation, som skal bane vejen for at kunne hjælpe dem.

Gadeplansmedarbejderne bruger størstedelen af deres arbejdstid på gaden. Det gør de for at holde øje med byen og dens udvikling og være tæt på de mennesker, der lever udenfor.

Ved hjælp af nogle særlige teknikker til at skærpe blikket og få øje på små detaljer, når de frem til indsigter om målgruppens adfærd og rutiner i hverdagen. Denne viden er en forudsætning for, at de kan planlægge og udføre deres arbejde på et informeret grundlag.

På de følgende sider præsenterer og beskriver vi nogle af de væsentlige »værktøjer« og metodiske greb, gadeplansmedarbejderne gør brug af i det opsøgende arbejde for at skabe kontakt og opbygge en relation til målgruppen.

Vi har valgt at inddele værktøjerne i tre kategorier: identifikation, afklaring og kontakt, som henviser til forskellige formål i det opsøgende arbejde. Ga-

EN GADEPLANS- MEDARBEJDER FORTÆLLER

Da jeg næsten lige var startet i Projekt Udenfor, var jeg med en af de andre gadeplansmedarbejdere ude og lave opsøgende arbejde på gaden. På et tidspunkt går vi ind på et af bibliotekerne i byen, og jeg bemærker en mand, der sidder og læser avis. Han har en stor oppakning med sig, men derudover er han ikke iøjnefaldende. Alligevel er der noget ved ham, der gør, at jeg tænker, han godt kunne tilhøre vores målgruppe. Da vi kommer ud fra biblioteket, spørger jeg min kollega, om hun også så ham, og hun kigger på mig og svarer: »hvem af dem?«

deplansmedarbejderne har f.eks. særlige strategier til at identificere målgruppen og indsamle viden om den by og det miljø, målgruppen bevæger sig i. De benytter sig også af forskellige redskaber til at afklare en persons situation og mulige støttebehov, så de kan tilpasse den faglige indsats herefter. Desuden har de en særlig handle måde, når de tager kontakt, for at undgå at udstille målgruppen, for at kunne rammesætte relationen og skabe åbenhed for, at personen, som de har taget kontakt til, har lyst til at snakke med dem en anden gang.

I det opsøgende arbejde er der en kontinuerlig, vekslende dynamik mellem gadeplansmedarbejdernes brug af værktøjerne. Værktøjerne skal derfor ikke læses og forstås, som om de tages i brug i kronologisk rækkefølge.

9 CENTRALE VÆRKTØJER I RELATIONSARBEJDET

IDENTIFIKATION

- ✔ Fortrolighed med byens rum
- ✔ »Status på gaden«
- ✔ Særlige træk hos målgruppen

AFKLARING

- ✔ Opmærksomhed på overlevelsesstrategier
- ✔ Viden om målgruppens ruter og rutiner
- ✔ Dialog

KONTAKT

- ✔ Åbningsritual
- ✔ »Helle-steder«
- ✔ Korte møder og succesfulde lukninger



IDENTIFIKATION

For at gadeplansmedarbejderne kan stille hjælp til rådighed til mennesker, der lever i gadehjæmløshed, må de først og fremmest være i stand til at genkende dem i det urbane, offentlige rum og opsøge dem, hvor de opholder sig og færdes. I de følgende afsnit beskriver vi, hvordan gadeplansmedarbejderne lærer byrummet at kende og tilegner sig viden om målgruppen og dens adfærd.

FORTROLIGHED MED BYENS RUM

Mennesker i gadehjæmløshed tilbringer størstedelen af døgnets timer i det offentlige rum, og deres tilværelse er farvet og betinget af byens indretning, lovbestemmelser, der regulerer ophold og færden i byen samt andre menneskers brug af byen. For at kunne finde og identificere dem på gaden er det derfor afgørende, at gadeplansmedarbejderne kender byen godt, og de bruger mange timer på at bevæge sig observerende rundt i den. De opsøger særligt områder omkring togstationer, biblioteker, kirker, pladser, parker, buskadsere og forladte bygninger, da det er steder, hvor de ofte møder målgruppen.

Udover at kende til konkrete steder, hvor målgruppen opholder sig, må gadeplansmedarbejderne også vide, hvordan målgruppen bruger det urbane rum. Herigennem kan de nemlig få kendskab til nye opholdssteder og dermed potentielle brugere. De anvender f.eks. deres viden om mennesker i gadehjæmløshed og gruppens vanskeligheder ved eller strategier til at få dækket basale behov såsom mad, drikke, søvn og adgang til et toilet, til at skærpe deres blik i det opsøgende arbejde. Det kan være, når gadeplansmedarbejderne ser en person sove på en bænk ved højlys dag, hvilket kan være tegn på, at vedkommende ikke får nok søvn og er udmattet, eller at vedkommende strategisk vælger at sove om dagen i stedet for om natten, da det kan opleves mere trygt.

Det kan også være, når gadeplansmedarbejderne finder soveposer og tæpper gemt i buske eller bagved cykelskure, som kan være sovegrej, der er besværligt og tungt at bære rundt på.

EN GADEPLANS- MEDARBEJDER FORTÆLLER

Ved kontinuerligt at være til stede i forskellige områder i byen og koble deres observationer med deres kendskab til målgruppen, holder gadeplansmedarbejderne sig fortrolige med byens rum.

»STATUS PÅ GADEN«

Gadeplansmedarbejderne må have en viden om, hvilke områder af byen, der er særligt benyttede som opholds- og overnatningssteder, og hvad det kan skyldes, når der i en periode er markant flere eller færre fra målgruppen, der befinder sig her.

Et væsentligt værktøj i den sammenhæng er en »status på gaden«, som er tæt forbundet med at være fortrolig med byens rum. Gadeplansmedarbejderne tager en status på gaden, når de løbende, både individuelt og i fællesskab, danner sig et overblik og reflekterer over situationen på gaden.

Fordi de tilbringer størstedelen af deres arbejdstid i byens rum, bemærker gadeplansmedarbejderne de små forandringer, der sker dagligt, og de større skift, der strækker sig over tid. De registrerer således både, hvordan målgruppen fra dag

Jeg er på gaden med en af de andre gadeplansmedarbejdere, der har været i Projekt Udenfor længe. På et tidspunkt kommer vi forbi et sted, hvor der ligger noget sovegrej. Det er svært at se, om det er en aktiv soveplads eller ej. Min kollega siger, at et godt trick til at se, om der har været nogen for nyligt, er at tjekke udløbsdatoen på det skrald, der ligger i nærheden af sovestedet. Det ville jeg aldrig selv have tænkt over, men det er jo et virkelig simpelt trick, der giver så god mening; der, hvor der er mennesker, er der mad. Det viser også, hvor kreativ den opsøgende indsats nogle gange kan være.

FRA EN »STATUS PÅ GADEN«

På et husmøde i Projekt Udenfor fortæller to gadeplansmedarbejdere, at de på deres nattevagt har lagt mærke til, at der var kommet vagter på en fastfoodrestaurant i byen, hvor målgruppen en gang imellem opholder sig for at hvile eller søge ly for vind og vejr. De fortæller, at de vil forsøge at afklare, om vagterne er en midlertidig foranstaltning, eller om det er en permanent løsning, og hvad det i så fald kan have af konsekvenser for målgruppen.

til dag tilpasser sig vejrforhold og større events i byen, men de er også opmærksomme på gradvise ændringer i sammensætningen af gruppen af gadesovere eller gadesovernes adfærd.

At tage en »status på gaden« kræver, at gadeplansmedarbejderne har øje for og kontinuerligt tilegner sig viden om, hvordan ukontrollerbare og eksternt betingede forhold ændrer betingelserne for målgruppens hverdagsliv – og i nogle tilfælde gør det sværere at udføre gadeplansarbejdet. Det har f.eks. været tilfældet, da loven om utryghedsskabende lejre og zoneforbud trådte i kraft og forringede målgruppens vilkår for at benytte sig af bestemte overlevelsesstrategier i livet på gaden¹⁴. I den forbindelse er det blevet mere udfordrende for mennesker i gadehjemløshed at finde overnatningssteder, og flere tilbringer natten skjult eller på afsides steder. Når målgruppen, af frygt for myndighederne, i højere grad gemmer sig eller søger væk fra byen for at sove, bliver det samtidig sværere for gadeplansmedarbejderne at finde dem.

14 Justesen, Pia (2023). A Crime to Sleep in Camps – Denmark and International Human Rights. I: *European Journal of Homelessness* 17(1):113-129.

SÆRLIGE TRÆK HOS MÅLGRUPPEN

Det er ikke altid lige til at se, om et menneske lever i gadehjæmløshed. Gadeplansmedarbejderne må derfor kigge efter og aflæse særlige træk ved en person, som kan være en indikation på, at vedkommende er i en hjemløshedssituation og tilhører målgruppen. Det kan f.eks. være tænder, der syner dårlige, eller beskidte negle, da tænder og negle ofte er noget af det sværeste at tage sig af, hvis man lever i gadehjæmløshed. Det kan også være en stor rygsæk eller at personen bærer på en plastikpose med pant. Udsathedet kan også være langt mere synlig, hvis en person f.eks. går i slidte sko, der kun bliver holdt sammen af gaffatape og vidner om, at personen går meget og ikke har overskud til eller mulighed for at investere i et nyt par sko.

Der kan være forskellige årsager til, at gadeplansmedarbejderne bliver opmærksomme på en person i det offentlige rum. Foruden de mere typiske tegn på hjemløshed, kan der også være noget ved personens adfærd eller udseende, der er pudsigt eller opsigtsvækkende, og som giver anledning til bekymring, fordi det afviger fra »normalen« på en måde, så det kan læses som et tegn på, at vedkommende er i målgruppen. Det kan være en måde at gå på; en langsommelig og formålsløs færden, der tyder på, at personen ikke har nogen steder at gå hen. Det kan også være en måde at bruge det offentlige rum på, hvis en person f.eks. holder hvile i lang tid på en togstation, hvor de fleste ellers er i transit, eller tager sine sko af på biblioteket. Gadeplansmedarbejderne vil ofte også hæfte sig ved en person, der råber eller skælder ud på nogen, som det ikke lader til at andre kan se, og som giver indtryk af at være psykisk forpint.

Gadeplansmedarbejderne trækker på deres erfaring, når de får øje på en adfærd, et træk eller en detalje ved en person, som kan være en indikation på, at han/hun/den lever i gadehjæmløshed.

AFKLARING

Herunder fremhæver vi nogle af de redskaber, gadeplansmedarbejderne anvender for at afklare en persons situation og mulige behov for hjælp, så de kan lægge en strategi for at tage kontakt og siden, sammen med brugeren, opbygge en fælles viden til at planlægge det videre forløb.

OPMÆRKSOMHED PÅ OVERLEVELSESSTRATEGIER

Mennesker i gadehjæmløshed, og deres individuelle erfaringer, ressourcer og strategier for at overleve, kan være vidt forskellige. Gadeplansmedarbejderne må hver dag prioritere deres tid, og, særligt i travle perioder, skelne mellem deres bekymring for forskellige personer og vurdere, hvem der har akut behov for hjælp, og hvem de »bare« skal være opmærksomme på med henblik på en fremtidig indsats.

Når gadeplansmedarbejderne får kendskab til en person i målgruppen, forsøger de, som noget af det første, at afklare, hvordan personen formår at overleve på gaden. Virker et sovested f.eks. tilfældigt og kaotisk eller overvejet og velorganiseret? Hvordan gebærder vedkommende sig i byens rum? Benytter han/hun/den sig af sociale madtilbud eller spiser personen fra skraldespande?

Overlevelsesstrategier henviser i vores arbejde til de aktiviteter, mennesker i gadehjæmløshed benytter for at håndtere de vilkår, der følger med et liv på gaden. Strategierne er betinget af specifikke samfundsmæssige sammenhænge, der muliggør nogle aktiviteter og begrænser udøvelsen af andre¹⁵. Den førnævnte lov mod utryghedsskabende lejre er et eksempel på en lovgivning, der de seneste år har gjort det sværere for mennesker i gadehjæmløshed at overnatte på gaden.

I Projekt Udenfor sørger vi for kontinuerligt at være opdateret på eksterne forhold og deres indvirkning på målgruppens muligheder for at benytte bestemte overlevelsesstrategier på gaden, så vi, udover at gøre opmærksom

¹⁵ Leufgen, Jill & David A. Snow (2007). Homelessness: Survival Strategies. I: Levinson, David & Marcy Ross (red.): *Homelessness Handbook*. Berkshire Publishing.



S. 11/07/12

NOT

på og debatterer dem i vores videns og formidlingsarbejde, kan tilpasse den socialfaglige indsats til målgruppens aktuelle behov.

De personer, der i vores optik benytter sig af uhensigtsmæssige overlevelsesstrategier, hvilket f.eks. kan vise sig ved, at de går i hullet tøj, syner tydeligt beskidte og udviser tegn på at være forpinte, bliver altid placeret øverst på gadeplansmedarbejdernes bekymringsrate. Det er dem som, gadeplansmedarbejderne vurderer har et akut støttebehov, og som de prioriterer at tage kontakt til her og nu med henblik på at få etableret den rette hjælp.

Gode overlevelsesstrategier kan være at lægge sig til at sove et lunt og tørt sted og have det nødvendige sovegrej. Det er at opretholde en egenomsorg og benytte sig af sociale madtilbud samt gratis muligheder for at komme indenfor i dagtimerne såsom biblioteker og kirker. De personer, som har gode strategier for at overleve på gaden, er ofte også dem, hvis hjemløshedssituation er mindre synlig, men som stadig kan kæmpe med forskellige udfordringer og drage nytte af relationen til en gadeplansmedarbejder. Det er ved at være til stede på gaden og observere byen og de mennesker, der bruger den, at gadeplansmedarbejderne også får kendskab til denne gruppe af mennesker i gadehjemløshed. Det er oftest også dem, som gadeplansmedarbejderne i travle perioder vurderer, at de indtil videre blot skal have en opmærksomhed på med henblik på en mulig, fremtidig indsats, og som de i deres daglige arbejde holder øje med for at kunne gribe ind, hvis personens situation forværres.

VIDEN OM MÅLGRUPPENS RUTER OG RUTINER

Som tidligere nævnt er de mennesker, vi arbejder med, forskellige. Det samme er deres rutiner og ruter i byen, som de tilpasser tilværelsen på gaden og de forskellige udfordringer, de hver især kæmper med.

Nogle gør det samme hver dag og har gjort det i årevis. Andres aktiviteter skifter fra sæson til sæson, fra måned til måned eller dagligt. Selvom ruterne og rutinerne kan synes tilfældige for udenforstående, tjener de som regel et væsentligt formål for den enkelte. For nogle i målgruppen bærer deres færden i byen præg af, at de lever med svær og ubehandlet psykisk sygdom, som f.eks. bevirker, at deres bevægelsesmønster er tvangspræget. Andre planlægger deres døgn ud fra, hvornår det er trygt at sove, og hvor de i løbet af dagen kan komme indenfor eller få et måltid mad.

Gadeplansmedarbejderne forsøger at kortlægge, hvor og hvornår målgruppen opholder sig i løbet af en dag, så de kan planlægge kontakten og den faglige indsats herefter. De lærer om den enkeltes bevægemønstre i hverdagen ved at være opsøgende på personen og notere, når de ser eller taler med vedkommende.

I det opsøgende arbejde trækker gadeplansmedarbejderne ofte på et indre »kartotek« med information om en brugers ruter og rutiner foruden skrevne notater om, hvor de før har set eller været i kontakt med vedkommende. Hvis de f.eks. forsøger at etablere en relation til en person, som de ikke kan finde, og som ikke befinder sig dér, hvor de før har set vedkommende, forsøger de at analysere sig frem til, hvor personen kan være ud fra deres viden om personens adfærdsmønstre.

Det er ved at være dagligt til stede på gaden, at gadeplansmedarbejderne også bemærker væsentlige forandringer. Når 'kvinden med barnevognen' ikke har sin barnevogn med sig længere, eller når 'manden på bænken i parken', ikke sidder på bænken i flere dage, kan det være et udtryk for, at noget i personernes liv er forandret, hvilket kan give anledning til bekymring.

Når der på den måde sker et bekymrende brud i rutinerne, forsøger gadeplansmedarbejderne at afklare, hvad der forårsagede det, så de kan agere herefter – f.eks. ved at optrappe en kontaktskabende indsats eller tilbyde akut og skadesreducerende hjælp.

DIALOG

Når gadeplansmedarbejderne får kendskab til en person, som de har en formodning om lever på gaden og kunne have brug for hjælp, forsøger de så hurtigt som muligt at tage kontakt med henblik på at lære personen at kende og få afklaret hans/hendes/dens situation.

I forbindelse med at gadeplansmedarbejderne tager kontakt, tilegner de sig samtidig viden om en person ud fra den information, der deles bevidst og ubevidst. De forsøger f.eks. at aflæse små signaler, som kan være udtryk for en sindstilstand eller helbredssituation. Det kan være et blik, en adfærd, et ansigtsudtryk eller en særlig måde at reagere på henvendelsen på.

Det tager ofte lang tid og mange samtaler for gadeplansmedarbejder og bruger at lære hinanden at kende og opbygge den nødvendige trykthed i relationen, der ofte er en forudsætning for, at vi kan få lov til at hjælpe.

Jeg gør meget ud af ikke at være udspørgende. Jeg forsøger at finde de naturlige steder i samtalen, hvor jeg kan spørge ind til det, brugerne fortæller. Det man blot kunne bruge 10 minutter på at »tjekke af«, vil jeg hellere bruge nogle timer på og lade dem føre ordet, så de kan dele det, de har lyst til at dele. Nogle har ikke lyst til at dele noget, så lærer man at snakke om alt muligt: film, restauranter og yndlingsretter.

– Gadeplansmedarbejder

Mange af dem, vi møder, har tidligere erfaringer med systemet, hvor de har fortalt deres livshistorie om og om igen – nogle gange til mennesker, de lige har mødt. I de konkrete møder med målgruppen er gadeplansmedarbejderne derfor opmærksomme på ikke at fremstå udspørgende og at give tid og plads til, at en person kan dele de informationer, som vedkommende har lyst til, ligesom de altid respekterer, hvis personen ikke har lyst til at fortælle om sig selv. I samtalen forsøger gadeplansmedarbejderne at finde de naturlige steder at spørge ind, så de kan blive klogere på mennesket foran dem og justere den faglige indsats herefter.

Gadeplansmedarbejderen var god til ikke at stille irriterende spørgsmål. Andre socialarbejdere kan f.eks. finde på at spørge: »Hvor har du sovet i nat?« eller »hvor lang tid har du været hjemløs?«. Det kan selvfølgelig være relevant for dem at vide, men det er også kedelige spørgsmål. Han var god til at stille spørgsmål, og det var rart, at vi kunne snakke om andre ting end mine udfordringer og have det hyggeligt sammen.

– Bruger i gadeplansarbejdet

KONTAKT

På de følgende sider beskriver vi, hvordan gadeplansmedarbejderne i den kontaktskabende indsats gør brug af særlige strategier til både at starte og afslutte mødet, for at skabe de bedste forudsætninger for en god oplevelse for begge parter og en velvilje hos den potentielle bruger over for et gensyn en anden dag.

ÅBNINGSRITUAL

I forbindelse med at gadeplansmedarbejderne tager kontakt, gør de brug af en række handlinger, der tilsammen skaber en form for »åbningsritual«. Åbningsritualet gentages i de fleste kontaktforsøg på gaden.

Først og fremmest tager gadeplansmedarbejderne altid kontakt alene, da det kan virke voldsomt og overrumplende at blive opsøgt af to eller flere fremmede personer på én gang. De tager heller aldrig kontakt til en person bagfra, men bevæger sig inden for personens synsfelt og forsøger så vidt muligt at få øjenkontakt frem mod kontaktforsøget.

Når de indleder kontakten, sørger gadeplansmedarbejderne altid for at præsentere dem selv med navn og profession og informere om, at de arbejder for en NGO, der hjælper mennesker i hjemløshed. Det er vores erfaring, at det er vigtigt, at gadeplansmedarbejderne i det første møde fortæller, at de er på arbejde, men at de ikke repræsenterer en myndighed, for på den måde at tydeliggøre rammen for relationen.

Hvis personen eksplicit eller nonverbalt accepterer kontakten fra gadeplansmedarbejderen, spørger gadeplansmedarbejderen om vedkommendes navn for i næste kontaktforsøg at kunne bruge navnet og på den måde gøre mødet mere personligt. I de fleste tilfælde tilbyder gadeplansmedarbejderne også en basal eller praktisk hjælp i mødet. Typisk har de på forhånd, ud fra deres kendskab til personen, planlagt hvilken umiddelbar hjælp, de vurderer relevant og kærkommen for vedkommende og derfor vil tilbyde.

»HELLE-STEDER«

Vi vader ikke bare ind på biblioteker... for mange af os, der har et hjem, er biblioteker først og fremmest et sted, hvor man kan låne bøger. Men for nogle af vores brugere er det dér, de tilbringer adskillige af døgnets timer. De er måske ikke kendt for at være »hjemløse« i det rum, og det skal vi være os bevidste, når vi går derind. Hvis vi tager kontakt og skaber uønsket opmærksomhed omkring folk, kan de risikere at miste muligheden for at opholde sig et bestemt sted. Vi kan tage kontakt alle mulige andre steder. Som udgangspunkt synes jeg, at det er meget godt, at målgruppen kan have nogle »helle-steder«

– Gadeplansmedarbejder

En stor del af de mennesker, vi arbejder med, lever størstedelen af deres liv på gaden med det omgivende samfund som potentiel tilskuer i mange af hverdagens gøremål og situationer.

Når gadeplansmedarbejderne tager kontakt til målgruppen, er de derfor meget opmærksomme på ikke at tiltrække uønsket opmærksomhed fra omgivelserne. De bærer ikke logo og går altid klædt i deres eget tøj, så det ikke syner tydeligt, at de er socialarbejdere. De bestræber sig desuden på at tage kontakt, når der er så få andre mennesker til stede som muligt. Gadeplansmedarbejderne sørger også for, at målgruppen har let mulighed for at »slippe væk« fra situationen og gå videre, hvis de ikke ønsker kontakten.

Ud fra et hensyn til og en respekt for et behov for at være anonym og uforstyrret tager gadeplansmedarbejdere som udgangspunkt heller ikke kontakt i indendørs rum. Mennesker i gadehjemløshed har ikke deres eget private og afskærmede rum, og derfor ser vi ofte, at de benytter offentligt tilgængelige steder som biblioteker og kirker til at gå i ét med mængden. Her kan de gemme sig for en stund og bare læse en bog, en avis eller kigge på telefonen uden at blive konfronteret med deres hjemløshedssituation eller være bekymret for, om den bliver »afsløret«. Det indebærer også at kunne være i fred for socialarbejdere.

I daglig tale betegner vi de steder, hvor målgruppen har mulighed for at komme indenfor og være i fred og ro, som »helle-steder«. Det er vores erfaring, at vores opmærksomhed på disse rum har positiv betydning for relationsdannelsen.

KORTE MØDER OG SUCCESFULDE LUKNINGER

Hellere lidt simple kontakter i starten, hvor man får sagt sit navn og kigget dem i øjnene, så man kan blive et genkendeligt ansigt. Så er det ikke så »farligt« næste gang, man kommer. Det skal helst ikke være sådan, at næste gang de ser mig, så tænker de: »åh nej, nu kommer ham der og snakker ørerne af mig igen«. Der er et eller andet strategisk i at gøre det kort og hyggeligt.

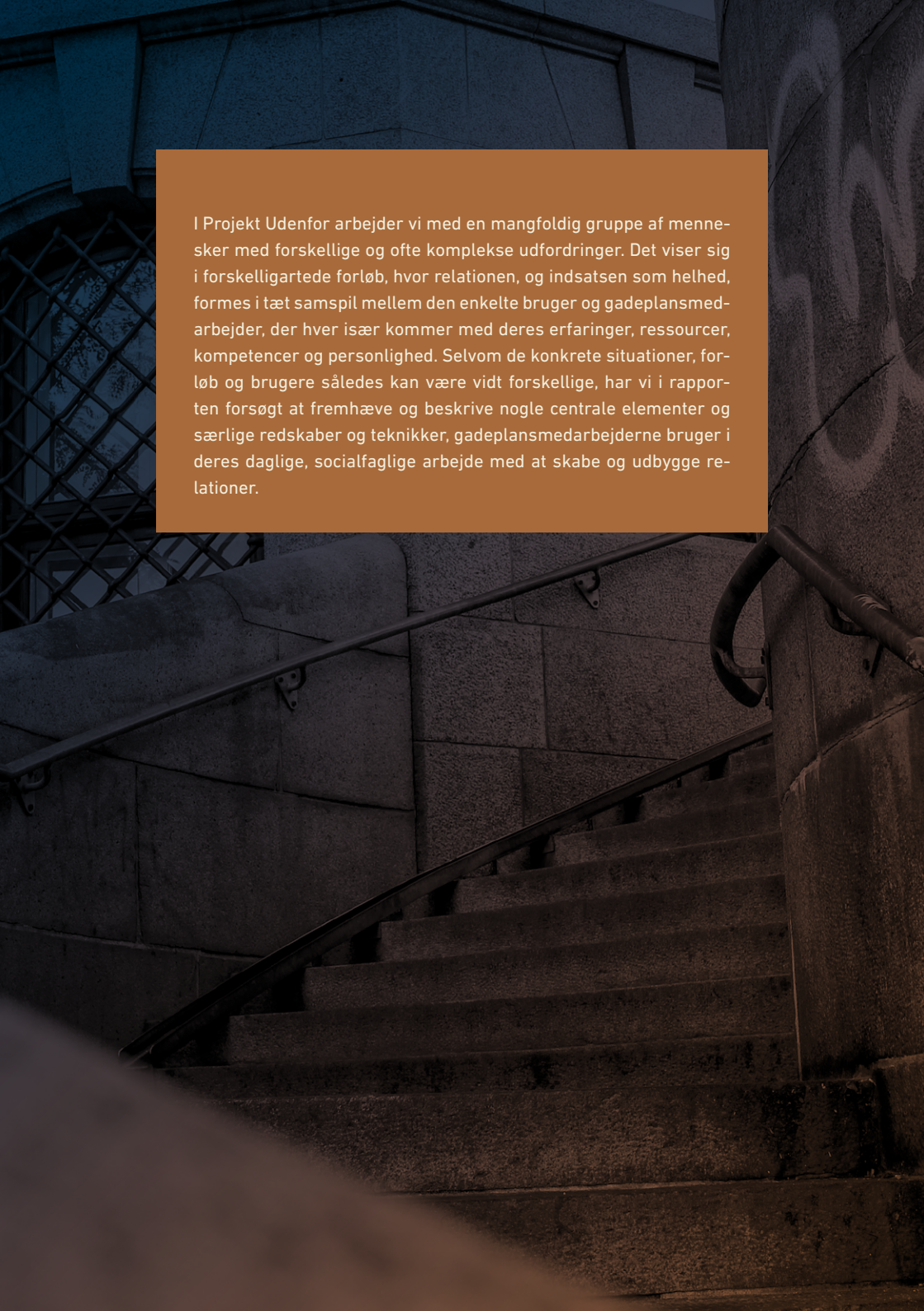
– Gadeplansmedarbejder

I gadeplansarbejdet er det gadeplansmedarbejdernes ansvar at sikre en kontinuerlig kontakt til en bruger for at få opbygget en relation. Det kræver som nævnt tidligere, at gadeplansmedarbejderne ved, hvordan målgruppen bruger byens rum, og at de har en viden om den enkelte brugers mønstre i hverdagen. Ud fra denne viden planlægger gadeplansmedarbejderne, hvor og hvornår det er bedst at tage kontakt, for at det bliver en god situation.

Selvom brugerne nogle gange kan have en oplevelse af, at de første møder sker tilfældigt, er møderne som regel nøje planlagt og velovervejede fra gadeplansmedarbejderens side.

For at opbygge en relation må gadeplansmedarbejderne afslutte mødet på en måde, der skaber åbenhed og mulighed for yderligere kontakt. I det opsøgende arbejde er den hjælp, vi tilbyder, også et redskab til at skabe og opretholde kontakt. Når gadeplansmedarbejderne f.eks. tilbyder en bruger et måltid mad eller en varm jakke, er det derfor også med henblik på, at skabe anledning til at mødes igen og gøre relationen vedkommende. Derudover kan små greb, som at tilbyde én cigaret ad gangen, i stedet for hele pakken på en gang, være med til at forlænge mødets varighed, så gadeplansmedarbejder og bruger kan lære hinanden at kende.

Det er vores erfaring, at korte kontakter, hvor gadeplansmedarbejderen ikke spørger ind til en hel masse, og sørger for at være den, der afslutter mødet, er medvirkende til, at det andet menneske i højere grad er åben for at snakke med gadeplansmedarbejderen en anden gang.



I Projekt Udenfor arbejder vi med en mangfoldig gruppe af mennesker med forskellige og ofte komplekse udfordringer. Det viser sig i forskelligartede forløb, hvor relationen, og indsatsen som helhed, formes i tæt samspil mellem den enkelte bruger og gadeplansmedarbejder, der hver især kommer med deres erfaringer, ressourcer, kompetencer og personlighed. Selvom de konkrete situationer, forløb og brugere således kan være vidt forskellige, har vi i rapporten forsøgt at fremhæve og beskrive nogle centrale elementer og særlige redskaber og teknikker, gadeplansmedarbejderne bruger i deres daglige, socialfaglige arbejde med at skabe og udbygge relationer.

**PROJEKT
UDENFOR**