

Indholdsfortegnelse

| | |
|---|-----------|
| English Summary | 3 |
| Indledning..... | 5 |
| Læsevejledning..... | 6 |
| Kapitel 1 – Undersøgelsens problemfelt og formål..... | 8 |
| Problemfelt..... | 8 |
| Problemformulering..... | 12 |
| Undersøgelsens formål..... | 12 |
| Socialt udsatte mennesker | 14 |
| Væresteder og varmetuer | 15 |
| Kapitel 2 – Dem og os | 16 |
| Arbejderne fra øst | 16 |
| Når drømmen om arbejde smuldrer | 17 |
| The established and the outsiders | 18 |
| Kampen om stedet..... | 20 |
| Gruppekarisma | 21 |
| Opsamling..... | 22 |
| Kategorisering og stereotypificering | 22 |
| Stigmatisering og diskrimination..... | 24 |
| Undersøgelsens hypotetiske antagelser | 27 |
| Kapitel 3 – Metodologiske overvejelser | 29 |
| Komparative metodologiske overvejelser..... | 29 |
| Observation som metode..... | 30 |
| Typologier..... | 31 |
| Deltagende observation | 32 |
| Feltroller | 32 |
| Adgang til feltet..... | 34 |
| Fra det observerede til det noterede..... | 35 |
| Etiske overvejelser i forbindelse med observationsstudiet | 35 |
| Afsluttende om deltagende observation som metode | 36 |
| Kvalitative interviews | 37 |
| Valg af informanter | 39 |

| | |
|---|-----------|
| Interviewguide | 39 |
| Etiske refleksioner | 41 |
| Transkribering | 41 |
| Kapitel 4 – Analyse | 43 |
| Analysestrategi – tilgang | 43 |
| Analysemetode..... | 44 |
| Forståelse og fortolkning..... | 46 |
| Beskrivelse af varmestuen..... | 48 |
| Præsentation af informanter | 49 |
| Analysedel 1 – Kampen om stedet | 49 |
| Indtræden og placering i rummet | 50 |
| Kampen om varmestuen | 53 |
| Fysisk overlegenhed | 56 |
| Ondsindet sladder og nedværdigende tale | 58 |
| At stå sammen på trods | 62 |
| Opsamling..... | 65 |
| Analysedel 2 – Når sproget er en barriere | 66 |
| Socialt arbejde uden sprog..... | 66 |
| Opsamling..... | 69 |
| Analysedel 3 – Behovet for overlevelse | 69 |
| Maslows Behovshierarki..... | 70 |
| Allardts velfærdsdimensioner | 72 |
| Kampen om goderne | 74 |
| Forskelle i behovene | 76 |
| Opsamling..... | 78 |
| Analysedel 4 – Det frivillige sociale arbejde | 79 |
| Forskelsbehandling som praksismetode | 79 |
| Medmenneskelighed som metode til adfærdsregulering..... | 82 |
| Opsamling..... | 85 |
| Kapitel 5 – Konklusion | 87 |
| Kapitel 6 – Perspektivering | 92 |
| Litteraturliste | 95 |

English Summary

Since 2005 the number of immigrants from Eastern Europe has increased in Denmark. The new members of EU experience great poverty and unemployment, which is the main reason why some citizens from the countries in Eastern Europe, travels to other countries in the west, including Denmark, in the search of work and a safe future. Unfortunately the access to jobs in Denmark is not easy and the result for many of the immigrants is that they end up without paid work and therefore no possibilities to get a place to live. On top of this is the fact, that they aren't entitled to gain any social help, except for acute healthcare. The volunteer organizations therefore experience a great increase of immigrants from both Eastern Europe and countries outside the EU searching for help at the homeless shelters. This has created a tense situation between the old established group of homeless people at the shelters, which consist of primarily Danish people and Greenlanders, both with alcoholic and drug issues as well as homeless and psychiatric problems.

This thesis will examine which influence the immigrants from Eastern Europe, has on the hierarchy in the homeless environment located to a daytime shelter in Copenhagen. Its second purpose is to examine which experiences the social workers, at the daytime shelter, has with the hierarchy and its influence on the social work being done at the daytime shelter.

The thesis operates with a hypothetic deductive approach, but also includes a conglomerate of induction and abduction. It is based on a method triangulation including a qualitative interview study and a minor study using participation observation. Both methods are founded in the hermeneutical and phenomenological approach to theory of science. The 2 hypotheses is based on a theoretical foundation which consist of Norbert Elias and John Scotsons studies of "the established and the outsiders" in the village Winston Parva. It is also based on the theoretical concept of categorizing, stereotypies, stigmatization and discrimination presented by Marianne Skytte and followed by Erwing Goffmans notion of stigma and Simon Skovgaard Møllers description of ethnic stigmatization and outsider identity in Denmark.

This thesis will show that since 2005, there have been some major changes in the constellation of people in the daytime shelter. These changes included conflicts of both verbal and physical character among the groups using the homeless shelter. The struggles for positions in the

hierarchy in the homeless environment located in and around the daytime shelter, have had some significant consequences for the included parts, especially the old established group. This group has almost vanished from the shelter over the past years. The first struggle was against the newcomers from the Eastern Europe, which caused some huge conflicts with the established groups and challenged the established groups' position in the hierarchy. The final struggle against the old established group started in 2010, when a big group of African immigrants began to use the daytime shelter. The Africans had more strength, were not drug users and the established group couldn't manage to hold their position anymore.

The social workers has in this period, since the immigrants from Eastern Europe came in 2005, had a considerable focus on the shelters politics, saying that the place is for everybody, and those who cannot accept that, is also those who has to leave. The social workers are therefore stuck in an ethical dilemma between the concern of the single individual's wellbeing and the concern of the entire group of people, using the homeless shelter. This dilemma is not easily fixed, but has increased the social workers capability to use humanity as a method to solve the conflict.

Indledning

Dette speciale omhandler hierarkier blandt brugergrupper på en varmetue for socialt udsatte mennesker i København. Der har siden 2005 været en kontinuerlig interesse og opmærksomhed fra medier, politikere og sociale hjælpeorganisationer omkring det støt stigende antal af borgere fra de østeuropæiske lande, der strander i de københavnske gader som hjemløse, jobløse og uden mulighed for hjælp udover akut lægebistand. De mange østeuropæere der strander i København, søger til de frivillige organisationers væresteder og varmetuer, for at få dækket deres behov for mad, bad, varme og søvn samt andre basale fornødenheder. Dette speciale sætter fokus på denne tendens med at flere og flere nye brugergrupper, herunder især østeuropæere, benytter de sociale væresteder og varmetuer.

Specialet undersøger hvilken betydning østeuropæernes indtræden på en af Kirkens Korshærs varmetuer i København, har for hierarkiet blandt brugergrupperne, samt hvilken oplevelse socialarbejderne har af hierarkiets betydning for deres arbejde med socialt udsatte mennesker. Dermed er der også givet udtryk for, at undersøgelsen samtidig interesserer sig for andre grupperinger, herunder især gruppen af afrikanske brugere, der de seneste 2 år er begyndt at komme på varmetuen. Undersøgelsen opstiller 2 hypoteser som udspringer af Norbert Elias og John Scotsons studie af *"the established and the outsiders"* (Elias og Scotson, 1994) i bydelen Winston Parva, samt af Marianne Skyttes præsentation af begreberne kategorisering, stereotypificering, stigmatisering og diskrimination (Skytte, 2007), suppleret af Erwing Goffmans stigma begreb (Goffman, 2010) og Simon Skovgaard Møllers beskrivelse af etnisk stigmatisering og outsideridentitet i Danmark fra antologien *"Udenfor eller indenfor"* (Red. Elm Larsen og Mortensen, 2009). Undersøgelsen vil vise, at der siden 2005 er sket nogle markante ændringer i brugersammensætning på varmetuen, hvilket ikke er sket uden konflikter brugergrupperne imellem. Kampen om stedet viser sig på flere forskellige niveauer og med både fysiske og verbale midler som en del af grupperingernes forsøg på, at fastholde deres position i miljøet i og omkring varmetuen. Disse ændringer har haft betydelige konsekvenser for de involverede brugergrupper, som igennem specialet vil blive udfoldet.

Undersøgelsens hypotetisk deduktive karakter vil blive suppleret af nogle abduktive og induktive elementer, hvilket er fundet hensigtsmæssigt i forhold til, at kunne opnå en mere

præcis besvarelse af undersøgelsens problemformulering. De induktive og abduktive elementer ses i kraft af, at det som følge af den deltagende observation og de udførte kvalitative interviews har været nyttigt, at benytte andre teoretiske forståelsesrammer end dem der har dannet baggrund for de opstillede hypoteser. Undersøgelsen vil derfor, foruden de førnævnte teoretiske perspektiver, inddrage nogle teoretiske vinkler på menneskets behov set fra både Abraham Maslows behovsteori (Maslow, 1987) og Erik Allardts velfærdsdimensioner (Allardt, 1975). Andre teoretiske forståelsesrammer vil i mindre omfang blive benyttet som supplement til de allerede nævnte.

Læsevejledning

For at lette læserens overblik over dette speciale, vil dette afsnit kort skitsere indholdet af de enkelte kapitler (Olsen og Pedersen, 1999; 267-278).

Kapitel 1 omhandler undersøgelsens problemfelt samt formål. Kapitlet præsenterer først problemstillingen med borgere fra de østeuropæiske lande, der rejser til Danmark i håbet om at finde arbejde, hvilket ofte ender uden succes. Derudover præsenteres et mindre view over det sociale arbejdes nuværende erfaringer med hjemløse østeuropæere i København. Derefter følger nogle præsentationer af forskellige undersøgelser og artikler omhandlende socialt udsatte menneskers livsvilkår med udgangspunkt i forskellige typer af brugergruppers position i hjemløsemiljøerne. Kapitlet præsenterer derefter problemformulering samt formål med undersøgelsen. Der gives samtidig en introduktion til de to opstillede hypoteser, der udspringer af det teoretiske grundlag i kapitel 2.

Kapitel 2 indeholder undersøgelsen teoretiske forståelseshorisont, hvilket bevirker at undersøgelsen er hypotetisk deduktiv. De teoretiske forståelsesrammer, som kort blev præsenteret i ovenstående indledning, vil blive foldet ud i dette kapitel og derefter videreføres i form af de 2 hypoteser og dermed inddrages i undersøgelsens analysedel.

Kapitel 3 opstiller de metodologiske overvejelser der er gjort i forbindelse med denne undersøgelse. Kapitlet vil argumentere for både til og fravalg af metodiske tilgange og dermed, mere indgående, præsentere de kvalitative metoder i form af deltagende observation og

semistrukturerede kvalitative interviews, der er benyttet til indsamling af denne undersøgelses empiri.

Kapitel 4 består af undersøgelsens 4 delanalyser. Inden selve analysen påbegyndes, vil der i dette kapitel blive præsenteret refleksioner over analysemetode og tilgang, samt af den hermeneutiske videnskabstraditions indflydelse på denne undersøgelses forståelse og fortolkning. De 4 informanter der har deltaget ved de kvalitative interviews og varmestuen hvor observationerne har fundet sted, vil blive præsenteret i dette kapitel. De 4 delanalyser vil blive rundet af med korte opsamlinger inden påbegyndelse af næste delanalyse, til gavn for den endelige konklusion på undersøgelsens problemformulering samt be- eller afkræftelse af de opstillede hypoteser.

Kapitel 5 består af den endelige konklusion på specialets undersøgelse samt refleksioner over konklusionens relevans for det sociale arbejde med socialt udsatte grupper i Danmark.

Kapitel 6 består af perspektiveringer på dette speciales indhold i forlængelse af konklusionen og som følge af den viden, der er fremkommet af undersøgelsen.

Slutteligt vil der være en udførlig litteraturliste med henvisning til anvendt materiale samt links til internetsider, der har været benyttet. Bilag i form af interviewguide og observationsnotater er at finde efter litteraturlisten. De transskriberede interviews og lydfiler opbevares i en periode på 3 måneder fra afleveringsdatoen og kan, af vejleder på dette speciale, rekvireres på mail: jnja07@student.aau.dk.

Kapitel 1 – Undersøgelsens problemfelt og formål

Problemfelt

Dette afsnit vil give et indblik i forskellige undersøgelser og artikler, der omhandler elementer af socialt udsatte gruppers livsvilkår og indbyrdes relationer. Afsnittet vil danne baggrund for specialiets problemformulering og dermed vil afsnittets indhold bestå af både et indblik i hierarkier blandt socialt udsatte grupper samt af fænomenet med udenlandske hjemløse, herunder også østeuropæere.

Det er i dag muligt for alle borgere i EU, at bevæge sig frit rundt blandt medlemslandene for at søge arbejde. Arbejdskraftens frie bevægelighed er en central del af udvidelsen af EU, som pr. 1. maj 2004 optog 8 østeuropæiske lande¹. Samtidig med optagelsen af de 8 østeuropæiske lande indgik den daværende regering i den såkaldte Østaftale. Denne aftale var i sin udformning dels en tilkendegivelse af folketingspartiernes ønske om, at EU's regler om arbejdskraftens frie bevægelighed skulle efterleves og dels en direkte måde, at påføre arbejdstagere fra de nye EU lande begrænsninger i adgangen til sociale rettigheder. I aftalen står blandt andet følgende, der indikerer dette: *"Aftalepartierne vil, med respekt for EU's regler, begrænse mulighederne for utilsigtet brug af danske sociale ydelser."* (Østaftalen 2004, www.bm.dk). Der er i årene frem til 2009, lavet reviderede udgaver af Østaftalen, der langsomt har udfaset overgangsordningen og dermed ophævet begrænsningerne i østeuropæiske borgeres adgang til Danmark og mulighed for at søge arbejde i landet.

Det er ikke nemt at finde arbejde i Danmark i øjeblikket og dermed bliver de mange job- og hjemløse østeuropæere nødsaget til at søge hjælp til dækning af deres basale behov, hos de private hjælpeorganisationers væresteder og varmestuer. Det præcise antal af østeuropæere der opholder sig på gaden i København, er ikke kendt, men det vurderes, af de frivillige hjælpeorganisationer, at der i perioden fra 2007 til 2009 er sket en fordobling af antallet til at omfatte ca. 600 hjemløse østeuropæere i København². I den nylige udgave af SFIs nationale kortlægning af hjemløshed 2011, er der kun talt 107 hjemløse personer i Danmark uden legalt

¹ Polen, Estland, Letland, Litauen, Tjekkiet, Slovakiet, Ungarn, Slovenien. - (Rumænien og Bulgarien kom med i EU i 2007)

²http://www.ugebreveta4.dk/2009/200915/Baggrundanalyse/Oesteuropaeiske_hjemloese_overtager_gadene_i_Koebenhavn.aspx

ophold, hvoraf en del vurderes at være fra de østeuropæiske lande. Dette tal ligger altså betydeligt lavere end de vurderede 600 i 2009. SFI understreger dog, at deres opgørelse er forbundet med en stor usikkerhed, da: *”... personer uden opholdstilladelse kun i meget begrænset omfang kan benytte offentlige sociale tilbud og således ikke registreres på disse, og at vi for denne gruppe af hjemløse heller ikke har CPR-numre hvorved kontrollen for dobbelttællinger ikke kan gennemføres på samme måde for denne gruppe...”* (SFI, Hjemløshed i Danmark 2011, s.91). Mere end 80 procent af de hjemløse der ikke har legalt ophold i Danmark, opholder sig, ifølge SFI, på gaden eller på natvarmestuer. Det er heller ikke oplevelsen blandt hjemløseorganisationerne, at antallet af hjemløse østeuropæere skulle være faldet³. Denne gruppe samt andre etniske minoritetsgrupper er i stigning på væresteder og varmestuer for socialt udsatte mennesker, hvilket giver et stort pres på uddelingen af hjælp og muligheden for rådgivning. 4 hjemløseorganisationer⁴ i København har sammen skrevet en kronik i Politiken, hvor de blandt andet beskriver situationen med de mange østeuropæere og andre etniske minoritetsgrupper således: *”Her er der kamp om ressourcerne, og er man der ikke til tiden, får man ikke noget. Det samme gælder overnatning, hvor der p.t. i København kun er 40 overnatningspladser til dem uden dansk sygesikringsbevis. Det gør kampen om ressourcerne til survival of the fittest. At være hjemløs er ufattelig stressende, og mange sparker nedad i forsøget på at håndtere tilværelsen.”* (Kronik i Politiken d. 13.12.2011). Kampen om ressourcerne betyder, at hjælpeorganisationerne oplever, at der blandt brugerne af værestederne bliver opbygget en rangorden, hvor de danske brugere føler, at de overgår de etniske minoriteter, hvad angår retten til de ydelser værestederne tilbyder. (Ibid.)

En undersøgelse, udarbejdet af Center for Rusmiddelforskning, af væresteder for socialt udsatte påpeger, at væresteder ofte betegnes, af værestederne selv, som frirum for brugerne. I undersøgelsen udtrykker brugerne en opfattelse af værestederne, som værende anderledes end andre institutioner og andre indsatser de møder som følge af deres misbrugsproblematikker. Værestederne adskiller sig, ifølge brugernes betegnelse, fra andre tilbud ved at være frirum, der giver mulighed for socialt samvær, som de ellers ikke oplever andre steder. Undersøgelsen viser dog også, at selvom værestederne opleves som frirum, så er: *”... dette frirum ikke [er] frit*

³http://www.ugebreveta4.dk/2009/200915/Baggrundanalyse/Oesteuropaeiske_hjemloese_overtager_gadern_e_i_Koebenhavn.aspx

⁴ Missionen blandt hjemløse, Hovedstadens Røde Kors, Kirkens Korshær og Projekt Udenfor.

for regler og normer” (Center for Rusmiddelforskning, 2002; 17). Værestederne er ikke afskåret fra verdenen udenfor, så de problemer, brugerne af værestederne har, kommer også til udtryk indenfor værestedens døre. Regler og normer er dermed til for at opretholde en vis grad af: ”... *tilgængelighed, følelse af ligeværdighed og afbræk i hverdagen*” (Ibid.; 17). Værestedernes forsøg på at skabe et rum hvor der er plads til forskellighed og hvor alle brugere har krav på en oplevelse af ligeværdighed, bliver dermed udfordret af den virkelighed, de socialt udsatte mennesker lever med uden for værestedet.

Høgsbro mfl. har i rapporten *Skjulte livsverdener* undersøgt tilbuddene til mennesker med misbrug, sindslidelser og hjemløshed herunder samspillet mellem brugernes livsverden, sociale netværk og offentlige tilbud (Høgsbro mfl., 2003; 8). Den faseopdeling af sindslidende og misbrugende menneskers proces igennem deres livskrise, der opstilles i rapporten, indeholder i alt 5 faser, hvoraf fase 2, er der hvor personens problem er erkendt, men ikke forstået som værende et problem. Det er i denne fase, at tilbud som eksempelvis drukskure eller åbne væresteder kan være en del af en social indsats, om end den, ifølge Høgsbro mfl., ikke bør stå alene, men suppleres af for eksempel opsøgende socialt arbejde, da det ellers kan få karakter af at være ren opbevaring (Ibid.; 256). Det pointeres i rapporten, at det er et åbent spørgsmål hvorvidt: ”... *skuret og lignende kravløse væresteder samtidig er med til at gøre det lettere for mennesker i en livskrise at ende i misbrug.*” (Ibid.; 256). Rapporten viser desuden, med baggrund i en spørgeskemaundersøgelse blandt brugere af væresteder⁵, at værestederne har en stor betydning i brugernes hverdag (Ibid.; 12). At der blandt brugerne forekommer forskellige grupperinger, beskrives i rapportens afsnit omhandlende *det sociale rum* (Ibid.; 112-164), hvor det blandt andet bliver påvist, at begrebet kliker er en væsentlig del af det liv eksempelvis misbrugerne lever: ”*Klikerne er også udgangspunkt for spredning af informationer og udvikling af strategier over for de sociale tilbud og over for de andre grupper i det sociale felt.*” (Ibid.; 2003,140).

Den førnævnte undersøgelse fra Center for Rusmiddelforskning når frem til den konklusion, at det er: ”... *afgørende for brugernes følelse af ligeværd og respekt, at værestedet er et sted, hvor*

⁵ Spørgeskemaundersøgelsen omhandlede 1333 brugere fra 16 forskellige steder i landet hvoraf 476 af brugerne returnerede spørgeskemaet.

stofmisbrugere ikke er nederst i hierarkiet, fordi de er stofmisbrugere eller tidligere stofmisbrugere.”(Grytnes mfl., 2002;87). Andre undersøgelser og artikler har ligeledes påvist hvordan, det påvirker socialt udsatte menneskers livsvilkår, at tilhøre en gruppe, der befinder sig nederst i hierarkiet. Fælles for disse er, at de benævner netop den socialt udsatte gruppe, de interesserer sig for, som værende lavest rangerende i hierarkierne. Vedrørende målgruppen af psykisk syge misbrugere, nævnes disse som værende nederst i hierarkiet i misbrugsmiljøet på grund af deres kaotiske adfærd og leveforhold (Stofbladet, nr 15; 2010⁶). Grønlændere der bor i Danmark, er også en gruppe af socialt udsatte mennesker, der er blevet beskrevet som værende nederst i hierarkiet blandt de socialt udsatte grupper (Christensen, 2011;80). Hvilken gruppe af socialt udsatte der beskrives som værende lavest i hierarkiet, afhænger af hvilken undersøgelse, der refereres til samt hvilke faktorer, der, i undersøgelserne, ligger til grund for indplaceringen i hierarkiet og indenfor hvilke områder hierarkierne er til stede.

Margaretha Järvinen har i sin undersøgelse af hjemløse flygtninge og indvandrere interviewet 25 personer med udenlandsk baggrund, der opholder sig på forsorgshjem på grund af hjemløshed. Hun konstaterer blandt andet, at hjemløshed blandt indvandrere og flygtninge, kan ses som følge af flere forskellige årsager som for eksempel arbejdsløshed, svag position på boligmarkedet, skilsmisse og manglende socialt netværk (Järvinen, 2004;73). De hjemløse hun har interviewet giver udtryk for en følelse af: ”... *isolering, udenforskab, diskrimination og negative holdninger fra omgivelsernes side.*” (Ibid.; 73), der er således i hendes undersøgelse, om end det ikke er hendes primære pointe, indikationer på at etnicitet har en betydning for den relation de hjemløse har til andre personer i hjemløsemiljøet. Hun omtaler marginaliseringsprocesserne blandt flygtninge og indvandrere som ikke kun værende på grund af deres ”*økonomiske ressourceløshed*” (Ibid.; 25), men, med reference til Bourdieu, i særdeleshed som en følge af deres ”... *svage placering i det sociale rum*” (Ibid.; 25). Hun beskriver desuden i sin undersøgelse, at der blandt nogle af de interviewede hjemløse, er en oplevelse af, at det er lettere at få adgang til de goder, eksempelvis socialforvaltningen kan tilbyde i forhold til at finde en bolig, hvis man er stofmisbruger. Dette er, ifølge Järvinen, dog ikke en endegyldig sandhed, da flere af de personer hun har interviewet og som har et misbrug, heller ikke har

⁶ <http://www.stofbladet.dk/6storage/586/42/stof15.52-56.pdf>

kunnet få hjælp fra kommunen i forhold til deres boligmangel. Dette indikerer, at der, blandt brugergrupperne, er en italesættelse af andre brugergrupper som havende enten bedre eller ringere adgang til goder, som for eksempel bolighjælp eller andre former for sociale ydelser (Ibid.; 49).

Ovenstående fremstillinger af forskellige undersøgelser og artikler omhandlende socialt udsatte grupper, deres indbyrdes relationer og deres placering i hierarkier blandt andre grupper af socialt udsatte mennesker, viser, at hierarkier er en del af misbrugs og hjemløse miljøer. Dette vil være omdrejningspunktet i dette speciale. Der findes få undersøgelser omhandlende de nytilkomne socialt udsatte østeuropæeres livsvilkår i Danmark, ligesom der ikke foreligger undersøgelser, der beskriver østeuropæernes betydning for rangordenen blandt socialt udsatte på en varmetue. Denne undersøgelse vil søge, at komme nærmere en forståelse af hierarkierne blandt brugergrupperne på en varmetue samt hierarkiernes betydning for det sociale arbejde, hvorfor følgende problemformulering vil danne udgangspunkt for specialets kvalitative undersøgelse.

Problemformulering

Hvilken betydning har de nytilkomne østeuropæere for hierarkiet blandt brugergrupperne på en varmetue for socialt udsatte mennesker?

Hvilken oplevelse har socialarbejderne af hierarkiets betydning for udførelsen af det sociale arbejde på varmetuen?

Undersøgelsens formål

Omdrejningspunktet i denne undersøgelse er hierarkier blandt forskellige brugergrupper på en varmetue i København. Formålet er at fremkomme med viden om hierarkiernes opbygning set i lyset af, at der er et stort antal af nytilkomne socialt udsatte østeuropæere, der benytter varmetuens tilbud samt hvordan det sociale arbejde påvirkes af disse hierarkier. Set ud fra et brugerperspektiv, kan der argumenteres for undersøgelsens relevans i og med, at kampen om

position og adgang til de goder, fra eksempelvis varmemestuens tilbud, der følger med en høj placering i hierarkiet, har indflydelse på brugernes hverdagsliv. At der forekommer rangordener blandt brugere på væresteder og varmemestuer, er præsenteret i ovenstående beskrivelse af problemfeltet. Denne undersøgelse ønsker med udgangspunkt i den stigende tilgang af socialt udsatte østeuropæere i København, at undersøge hvilken betydning det har for hierarkierne på varmemestuen, at denne gruppe indenfor en relativ kort periode, på 6-7 år, er begyndt at benytte varmemestuen. Da der i undersøgelsen sigtes mod, at komme frem til hvilken betydning denne brugergruppe har, for hierarkiet på varmemestuen, er der dermed også åbnet op for, at andre grupperinger på varmemestuen interagerer med østeuropæerne og dermed også har en indvirkning på hierarkiernes opbygning. I den anden del af problemformuleringen er fokus rettet mod hierarkiernes betydning for det sociale arbejde, der udføres på varmemestuen. Da fænomenet med de nytilkomne østeuropæere på de danske varmemestuer og væresteder for socialt udsatte, er et forholdsvist uudforsket område, er det sigtet med denne undersøgelse, at tilvirke ny viden omkring de mekanismer der er på spil blandt brugergruppernes kamp om pladsen, set ud fra et socialarbejdernes perspektiv. Det er dermed primært i forhold til det sociale arbejdes praksis med socialt udsatte grupper, at denne undersøgelses fremkomst af viden retter sig mod. Dette kan også spores i problemformuleringens inddragelse af begrebet betydning, der anvendes som betegnelse for denne undersøgelses sigte med, at opnå ny viden indenfor området. Der ligger således eksplicit en antagelse om en forventet ændring i den hierarkiske orden, fra før fænomenet med de mange østeuropæiske brugere blev aktuelt og til nu.

Undersøgelsen er hypotetisk deduktiv, da der opereres med to hypoteser der fungerer som rettesnor til besvarelse af undersøgelsens problemformulering. De to opstillede hypoteser tager udgangspunkt i et teoretisk grundlag, som vil blive præsenteret i næste kapitel.

De to hypoteser lyder således:

- De etablerede grupper på varmemestuen vil i kraft af deres mangeårige position og kulturelle sammenhængskraft forsøge, at holde de nytilkomne østeuropæiske grupper nederst i hierarkiet.
- Socialarbejdernes praksis er præget af en ethocentrisk fordom, der har indflydelse på arbejdets indhold og udførelse.

Den teoretiske fremstilling der også danner grundlag for de to hypoteser vil hermed også komme nærmere en forståelse af begrebet "hierarki" og vil blive tydeliggjort i kapitel 2. Men inden da, vil der i afsnittet herunder blive sat ord på hvad, der menes med socialt udsatte mennesker. Dette skal medvirke til en forståelse af hvilke mennesker, der benytter varmemestuens tilbud og dermed hvilke sociale problemer socialarbejderne møder i deres hverdag på varmemestuen.

Socialt udsatte mennesker

Da denne undersøgelse omhandler hierarkierne blandt brugere på en varmemestue for socialt udsatte, vil det være hensigtsmæssigt, at lave en beskrivelse af hvad der karakteriserer denne gruppe. Socialt udsatte mennesker er ikke en gruppe af mennesker, hvortil der er defineret en klar afgrænsning af karakteristika. Ifølge Rådet for Socialt Udsatte er der tale om et: "... flydende begreb, der indrammer personer med særlig risiko for stigmatisering, diskrimination, udstødelse og personlig deroute." (Rådet for socialt udsatte, 2009; 10). Der er forskellige former for levevilkår der øger risikoen for at blive socialt udsat som for eksempel misbrug, hjemløshed, psykiske lidelser og fattigdom. Undersøgelsesområdet for dette speciale er en varmemestue i København, og de brugere og brugergrupper der benytter varmemestuen, har alle en eller ofte flere af ovenstående livsvilkår, som falder ind under definitionen af at være sociale problemer. Da en stor gruppe af de brugere der benytter varmemestuen, ikke har mulighed for, at modtage sociale ydelser er hjemløshed et af de sociale problemer, der følger størstedelen af varmemestuens brugere. Kasper A. Kristensen beskriver i sin Ph.d. Afhandling, "*Hjemløshed og personlig livsførelse*" (Kristensen, 2008), at hjemløshed ikke, er et begreb, der lader sig entydigt definere og medfører dermed: "... problemer i forhold til at bestemme, hvilke individer og grupper, der kan klassificeres som 'hjemløse'." (Ibid.; 20). Kasper Kristensen påpeger, med reference til en undersøgelse fra socialforskningsinstituttet udarbejdet af Mogens Kjær Jensen, at en definition af hjemløshed både kan indeholde manglen på en bolig og manglende evne eller ressourcer til, at bruge sin bolig som et hjem (Kristensen, 2008; 22 og Jensen, 1995; 11). Jensen opstiller denne definition af hjemløshed: "*Hjemløse kan således defineres som mennesker, der ikke har en bolig, samt som mennesker, der af forskellige grunde ikke magter eller kan holde ud at bruge den bolig, de har, som deres hjem.*" (Jensen, 1995; 11). Set i forhold til dette speciales problemfelt, så vil de grupper af østeuropæere og andre etniske

minoritetsgrupper, der benytter varместuens tilbud i altovervejende grad være dækket ind under den del af definitionen, der omhandler manglen på bolig. Det er dog relevant samtidig, at nævne den del der vedrører manglende evne til at bruge sin bolig, da dette gør sig gældende for en del af den etablerede gruppe af danske og grønlandske brugere på varместuen.

Væresteder og varместuer

Væresteder for socialt udsatte mennesker er af Landsforeningen af Væresteder blevet defineret bredt. De indleder deres beskrivelse af værestedstanken således: *”Et værested er et beskyttelsesrum – et fristed fra såvel gadens rå miljø som fra behandlernes og myndighedspersonernes krav og forventninger. Men værestedet rummer også nye muligheder og veje for det enkelte menneske.”* (www.vaeresteder.dk). Denne definition indeholder dermed frirumsbegrebet med holdningen om, at mennesker der ønsker det, har ret til at være i fred for offentlige og andre professionelle fagpersoners fokus på behandling som social indsats. Derudover ligger der også i frirumsbegrebet, at væresteder skal kunne fungere som pause for den liv brugeren lever uden for værestedets rammer. Et liv der ofte er råt og præget af kaos. Citatet indeholder desuden en anden vinkel på værestedernes funktion. Nemlig at det også, for brugeren, er muligt, at opnå indsigt i potentielle forandringer for sit liv og de vilkår dette liv leves med.

Varmestuebegrebet er den betegnelse der benyttes af Kirkens Korshær om de fysiske rammer og deri tilbuddet om mad, bad, søvn og andre livsfornødenheder organisationen stiller til rådighed for socialt udsatte mennesker. Betegnelsen er brugt om Kirkens Korshærs 29 varместuer rundt om i landet. En anden frivillig social hjælpeorganisation, Blå Kors, der ligesom Kirkens Korshær også har tilbud om væresteder, benytter varместuebegrebet om en enkelt af de i alt 8 tilbud, de har til socialt udsatte rundt om i Danmark. Der findes dermed ikke en klar forskel i definitionerne af henholdsvis væresteder og varместuer. Brugen af de 2 betegnelser er afhængig af hvilken organisation der er tale om. Betegnelserne og funktionerne er dog for begge begrebers vedkommende, at tilbyde socialt udsatte mennesker et frirum.

Kapitel 2 – Dem og os

Dette kapitel har til formål, at give et teoretisk indblik i ”dem og os”-terminologien. Kapitlet starter med en kort fremstilling af fænomenet med borgere fra primært de østeuropæiske lande, der rejser til Danmark for at søge arbejde eller for at skabe sig en tilværelse væk fra den massive fattigdom og arbejdsløshed, der karakteriserer deres hjemlande. Herefter vil sociologerne Norbert Elias og John Scotsons studie af den engelske bydel Winston Parva, *The Established and the Outsiders*, blive gennemgået med de dele, der er fundet relevante i forhold til denne undersøgelse af hierarkierne på en varmestue. Hensigten med afsnittet er at give en teoretisk baggrundsviden, der kan overføres til de interrelationelle forhold de hjemløse østeuropæere befinder sig i i Danmark og benytte denne viden i undersøgelsen af hierarkierne blandt brugergrupperne på varmestuen. Kapitlet afsluttes med en præsentation af Marianne Skyttes⁷ beskrivelser af kategorisering og stereotyper samt stigmatisering og diskrimination af etniske minoritetsgrupper. For at nuancere denne begrebsverden vil der blive inddraget elementer af den canadiske sociolog Erving Goffmans tanker om stigma og socialidentitet samt cand.scient.pol. Simon Skovgaard Møllers beskrivelse af etnisk stigmatisering og outsideridentitet. Det er i kraft af dette teoretiske udgangspunkt, at det ses at denne undersøgelse har tydelige elementer af en hypotetisk deduktiv tilgang, da der på forhånd opereres med en forståelse af, at kategorisering og stigmatisering er begreber, der indgår i opbygningen af hierarkierne blandt brugergrupper på en varmestue. Dette vil blive yderligere uddybet i kapitlet om undersøgelsens metodologi.

Arbejderne fra øst

Inden præsentationen af de teoretiske afsnit om kategorisering, stereotypificering, stigmatisering og diskrimination samt Norbert Eliass og John Scotsons studie af byen Winston Parva, vil dette afsnit give et kort indblik i det, der karakteriserer den migration, der har fundet og stadig finder sted fra de østeuropæiske lande til Danmark.

Der har igennem historien været mange eksempler på mennesker, der immigrerede til Danmark for at optimere deres arbejdsmuligheder. De polske roearbejdere kom til Danmark i 1914, som

⁷ Marianne Skytte er Socionom, cand. scient. soc. og fil. dr. Hun er tilknyttet Institut for sociologi og socialt arbejde ved Aalborg Universitet.

følge af roeavlernes mangel på arbejdskraft (Togeby m.fl. 2004; 35) og i 1960'erne kom der store grupper af primært mænd fra Jugoslavien, Tyrkiet og Pakistan, for at søge arbejde i den danske industri, der ligeledes oplevede en mangel på arbejdskraft (Skytte, 2007; 11).

Med reglerne om arbejdskraftens fri bevægelighed er der skabt en mulighed for, at borgere fra alle EU lande frit kan rejse til andre EU lande for at søge arbejde (EF-Forordningen 1612/68 artikel 1). Dette betyder, at borgere fra de østeuropæiske lande som blev en del af EU den 1. maj 2004, er i deres gode ret til at søge arbejde i eksempelvis Danmark.

At flere og flere borgere fra de østeuropæiske lande søger til Danmark for at finde arbejde, har skabt uro hos de danske fagforeninger, der i deres fagblad i november 2011 skriver: *"På tre år er der kommet 69 procent flere østeuropæere til Danmark, viser de seneste tal fra Danmarks Statistik. Dermed boede der i juli i år 43.078 voksne fra de ti nye EU-lande i Østeuropa"* (Fagbladet 3F; 2011). Fagforeningen 3F giver de mange østeuropæiske arbejdere skylden for, at der især indenfor landbruget sker en stor løndumping og dermed har forårsaget at 10 procent af deres medlemmer indenfor dette område, er uden arbejde. Arbejdsgiverne afviser dette med den begrundelse, at de danske arbejdere ikke vil tage de samme jobs som østeuropæerne vil. Formanden for Gartneri-, Land- og Skovbrugets Arbejdsgivere, Gerner Wolff-Sneedorf udtaler til 3F: *"Østeuropæerne er aldrig syge, men derimod glade og tjenstvillige. De er her for at tjene penge, og de vil hellere end gerne arbejde mange timer hver uge... - ... Til sammenligning er danskerne ikke vant til at arbejde, og vores oplevelse er, at de ikke er særligt motiverede"*.⁸

Når drømmen om arbejde smuldrer

Det er ikke for alle, det lykkes at finde lykken i Danmark og dermed er de overladt til en tilværelse uden mulighed for legal selvforsørgelse, da deres adgang til sociale ydelser er yderst begrænset. Antallet af hjemløse østeuropæere i København har været støt stigende igennem de sidste 5 år. Der har siden optagelsen af de østeuropæiske lande i EU været et øget fokus fra mediernes side på kriminelle romaer og organiserede østeuropæiske bander, der rejser til Danmark udelukkende for at udføre kriminelle handlinger i form af lommetyveri, indbrud og røverier. I januar 2009 udtalte politiinspektør Mogens Lauridsen fra Station City på

⁸ http://forsiden.3f.dk/article/20120125/Newsq_arbejdsliv/301259983/2162/NYHEDER

Halmtorvet, sig således om problematikken: ”Vi må desværre sige, at det er kulturelt betinget. Romaerne er kendt for at være gode til mange former for berigelseskriminalitet, da de er hurtige og dygtige, og det må man sige, at de lever op til i vores område.”⁹ . Den markante stigning af kriminalitet begået af romaere og østeuropæere og den deraf følgende negative omtale i medierne, overstiger langt de positive historier om de østeuropæere for hvem, det lykkes at finde legitimt og regulært arbejde i Danmark. Østeuropæere er blevet kategoriseret som værende kriminelle og der er i samfundet opstået en tendens til at skelne mellem dem og os. For at østeuropæerne kan kategoriseres som værende dem, må der samtidig være en grad af identifikation af os (Møller; 2009; 36). Denne grænse mellem dem og os, kan kun opretholdes såfremt, der fra de forskellige aktører er et ønske om, at grænsen opretholdes og at der arbejdes for, at den bevares som et skel mellem insidere og outsiders (Ibid.; 37). Dette vil blive uddybet yderligere i afsnittene herunder, hvor begreberne kategorisering, stereotypificering, stigmatisering og diskrimination vil blive nærmere defineret. Disse begreber inddrages i undersøgelsens indsamling af empiri, hvorfor en definition af disse er af væsentlig betydning for undersøgelsen. Først vil Norbert Elias og John Scotsons studie *The established and the outsiders* blive introduceret i afsnittene herunder.

The established and the outsiders

Norbert Elias har, i sin bog *The Established and the outsiders* fra 1965, beskrevet sit studie af bysamfundet Winston Parva. Hans studie omhandler relationen mellem byens 2 grupper af arbejderklasseborgere og ikke mindst hvordan konstruktionen af en *dem og os* terminologi bygges op. De to grupper er benævnt som henholdsvis de etablerede og nyttilflytterne/outsiderne. Opdelingen af bysamfundet var allerede sket før Norbert Elias sammen med John Scotson påbegyndte studierne af byen og hans oprindelige tanke med dette studie var begrundet af rygter om høj grad af ungdomskriminalitet i området. Det viste sig dog, at der var andre ting på spil i området og dermed ændrede studiet sig til i stedet at omhandle opdelingen mellem de to grupper af borgere og ikke mindst hvilke kræfter der muliggjorde opretholdelsen af de etableredes status som overlegne (Elias og Scotson, 1994; 2). Denne

⁹ <http://www.kristeligt-dagblad.dk/artikel/310701:Danmark--Kriminelle-rumaenere-topper-listen-over-udviste?all=1>

todeling af borgerne i Winston Parva udsprang af, at der i kølvandet på 2. verdenskrig var en stor gruppe af mennesker, der immigrerede fra London til bydelen Winston Parva, hvilket betød, at nye beboelsesområder blev grundlagt. Disse *newcomers* blev af de etablerede i bysamfundet opfattet som en trussel mod deres kendte værdier og normer. Elias beskriver de etableredes reaktion mod tilflytterne som en lukkethed, der gjorde det umuligt for de nye borgere i byen at blive lukket ind i varmen: *"They closed their ranks against the newcomers... - ...they excluded them from all posts of social power whether in local politics, in voluntary associations or in any other local organisation where their own influence dominated."* (Ibid.; 18). Således opbyggede de etablerede, ved hjælp af en konstant strøm af sladder om nyttilflytterne, en adskillelse af os og dem, - af de etablerede og outsiderne.

I sin fremstilling af relationen mellem de to borgergrupper, beskriver Elias sin begrebsverden af de etablerede og outsiderne som værende brugbar i mange andre sammenhænge og på andre niveauer, hvilket gør hans teori om de etablerede og outsiderne anvendelig i andre sammenhænge hvor relationen mellem grupper af mennesker ønskes undersøgt. Outsiderer er, ifølge Elias, både i Winston Parva og andre steder: *"... experienced as anomic."* (Ibid.; xxiv) og bliver af de etablerede opfattet som værende en trussel mod den sociale orden og mod deres position i forhold til outsiderne. Outsiderer bliver af de etablerede set som værende: *"... untrustworthy, undisciplined and lawless."* (Ibid.; xxv) og dermed som normbrydere, hvad angår de værdier og normer, som de etablerede har konstrueret.

Byen Winston Parva var opdelt i et hierarki, der ikke udsprang af hverken klassetilhørsforhold eller etnicitet. Derimod var der tale om et hierarki baseret på normer og værdier, hvor det var de etablerede "gamle" familier, der så sig selv som overlegne i forhold til nyttilflytterne, som derfor blev tildelt en lavere social status og fik betegnelsen outsiderer. Det der fastholdt outsiderne i deres position som underlegne, var, ifølge Elias, deres mangel på det kit, der skaber sammenhængskraft, som for eksempel tilhørsforhold, fælles kultur eller ganske enkelt noget at være fælles om. De manglede det fællesskab, der kunne gøre dem i stand til, at stå imod de etableredes nedsættende tale om dem og kategorisering af dem som værende outsiderer (Ibid.; xxi).

Kampen om stedet

Et af de scenarier der opstilles i Elias og Scotsons værk, beskriver hvordan de to grupper, går fra at være uafhængige af hinanden til at blive interdependente (Ibid.; 17). Denne gensidige afhængighed, de to grupper i mellem, er beskrevet i et meget konkret scenarie.

Omdrejningspunktet er en beværtning, hvor borgere fra begge grupper ønsker at slappe af sammen med deres bekendte på en, for dem hver i sær, velkendt og naturlig måde. De etablerede havde benyttet denne beværtning igennem længere tid og da nyttilkommerne begyndte at benytte stedet, havde de etablerede en forventning om, at nyttilkommerne ville indordne sig de eksisterende normer og sædvaner for god opførsel på stedet. Der var en forventning om, at de nyttilkomne udviste en vilje til, at ville passe ind. Dette viste sig dog ikke at være tilfældet, da nyttilkommerne var betydelig mere højtrøstede og larmende, end de etablerede anså for værende korrekt opførsel. For at synliggøre dette sammenstød af normer og opfattelser af gængs opførsel, beskriver Elias det således: *"The old residents might have accepted the newcomers as people in need of help if they had submitted to their patronage, had been content with taking in their status hierarchy the lower position usually allotted to newcomers at least for a probationary period by already established, more closely knit and status conscious communities."* (Ibid.; 17). Eftersom den nye gruppe af borgere ikke tilpassede sig de gældende normer på beværtningen, i hvert fald ikke de normer som den etablerede gruppe, der så stedet som deres, havde grundlagt som værende gældende, reagerede de etablerede ved at benytte sig af ideologiske våben. De afholdt sig fra at benytte beværtningen og igangsatte ondsindede rygter om tilflytterne. De ideologiske våben havde form af: *"... a system of attitudes and beliefs which stressed and justified their own superiority and which stamped the people on the Estate as people of an inferior kind."* (Ibid.; 18). Målet var at ekskludere dem, der ikke efterfulgte deres normsæt ved at tale dårligt om dem på en måde, der fremhævede det negative billede af nyttilkommerne og samtidig blokerede for situationsbeskrivelser, der talte imod konstruktionen af dette negative billede (Ibid.; 19). En central pointe i dette er, at det ikke var en organiseret plan eller handling fra de etablerede, men en ufrivillig eller ubevidst reaktion imod denne konkrete situation, som grundede i de strukturer og traditioner, der havde en beskyttende effekt på det etablerede samfund.

Den gensidige afhængighed eller samvirkning grupperne imellem kommer imidlertid yderligere til syne ved, at der som sådan ikke var nogle uoverensstemmelser mellem de enkelte individer,

så længe det vedrørte deres beskæftigelse på arbejdsmarkedet: *"Individual members of the two neighbourhoods apparently accepted each other readily in their occupational role as workers."* (Ibid.; 19). Der var altså en vis grad af gensidig accept, som dog begrænsede sig indtil et vist punkt, der typisk viste sig så snart, det var begivenheder udenfor deres daglige beskæftigelse som arbejdere.

Gruppekarisma

At den teoretiske fremstilling af de etablerede og outsiderne er anvendelig i de fleste sammenhænge, hvor der er tale om en over- og en underordnet gruppe af mennesker, ses i kraft af, at der blandt grupper af mennesker findes forskellige forestillinger om de andres moralske værdier (Andersen og Kaspersen, 2005;422). Dem der har magten til at fremstille sig selv som bedre end de andre, er samtidig i stand til, at: *"påtvinge den anden gruppe sin egen definition af både sig selv og den anden gruppe."* (Ibid.; 422). Dette magtforhold kan således også ses i andre sammenhænge og er et udtryk for det som Elias benævner *gruppekarisma*, som i bund og grund er den etablerede gruppes egne definerede karaktertræk, som netop gør dem bedre end de andre. Det er således en: *"... række særlige dyder, som deles af alle i gruppen og savnes hos de andre."* (Ibid.; 422). Den etablerede gruppe får derfor ikke alene skabt et billede af sig selv som værende moralsk overlegen, men er samtidig i stand til, at få gruppen af outsiderne til at se på sig selv som ikke havende disse dyder og dermed også definerer sig selv som moralsk underlegne (Elias og Scotson, 1994; 79). Den moralske differentiering er, ifølge Elias og Scotson, dermed den grundlæggende faktor for, at magtforskellen mellem de etablerede og outsiderne opstår og fastholdes over tid. Det er en vigtig pointe, at denne nedgørelse af gruppen af outsiderne, netop er behæftet på gruppen og ikke på de enkelte individer. Dette betyder, at *"medlemskab af en nedvurderet gruppe eller kategori medfører, at dens medlemmer kollektivt betragtes som forskellige fra og underlegne i forhold til ens egen gruppe."* (Andersen og Kaspersen, 2005; 423). Kontakt mellem grupperne, kan derfor være skadelig for det enkelte medlem af den etablerede gruppe. For at opretholde tilknytningen til den etablerede gruppe er det enkelte medlem nødsaget til, at indordne sig under de normer og værdisæt som gruppen har opstillet. Ved at omgås den anden gruppe, følger der en straf: *"The penalty for group deviance and sometimes for suspected deviance is loss of power and a lowering of one's status."* (Elias

og Scotson, 1994; xl) Der er dermed en risiko for hvad Elias og Scotson kalder kontaktsmitte, da denne relation kan medføre en trussel mod individets position i den etablerede gruppe.

Opsamling

Norbert Elias og John Scotson har i deres studie af byens Winston Parva opstillet en teoretisk forståelse af de udstødmekanismer, der kan forekomme når grupper med forskellige baggrunde, interesser eller kulturer mødes. Set fra en kritisk vinkel så kan der i deres værk, spores et pessimistisk syn på menneskers måde, at agere overfor hinanden og ikke mindst på menneskets evne, eller mangel på samme, til at leve side om side. Der kan dog også, i Elias og Scotsons teori, ses nogle genkendelige træk, der kan overføres til den politiske diskurs i forhold til flygtninge og indvandrere i Danmark og andre EU lande. Denne diskurs kommer til udtryk dels i den politiske retorik, der benyttes om indvandrere fra især ikke-EU lande, som værende problembærere og en potentiel fare for det kendte og trygge samfund og dels fra de lovstramninger, der i de seneste år har været målrettet denne gruppe. Da denne undersøgelse beskæftiger sig med hierarkierne på en varmestue for socialt udsatte mennesker, set i lyset af en øget tilstrømning af østeuropæiske brugergrupper, så er det den del af Elias og Scotsons teori, der er fundet relevant i forhold til dette problemfelt, som herover er blevet præsenteret.

Det kommende afsnit består af Marianne Skyttes fremstilling af begreberne kategorisering, stereotypificering, stigmatisering og diskrimination af etniske minoritetsgrupper og suppleres af Erwing Goffmans stigmabegreb samt Simon Skovgaard Møllers outsideridentitetsbegreb.

Kategorisering og stereotypificering

Menneskets sociale identitet er sammensat af en række af forskellige kategorimedlemskaber, som for eksempel: *”køn, alder, klasse, arbejde, nationalitet”* (Skytte, 2007; 15). Det er ikke nødvendigvis kategoriseringer, der er problematiske for den enkelte, da de medvirker til, at vi som mennesker kan forstå sociale sammenhænge. Der er til de forskellige kategorier en række værdier og forventninger om hvordan, et menneske indenfor en bestemt kategori vil opføre sig. Ifølge Marianne Skytte, kan kategoriseringerne få betydelige sociale konsekvenser, fordi det: *... hænger sammen med det almenpsykologiske fænomen, der kaldes ’den etnocentriske*

fordom” (Ibid.; 15). Dette begreb, den etnocentriske fordom, dækker over, den mekanisme mennesket har til, at ville egenskabsforklare andre menneskers adfærd og handlinger, hvis det er udført af mennesker, vi ikke definerer os selv i kategori med. Omvendt har mennesket en tendens til at situationsforklare adfærd og handlinger udført af mennesker, som vi ser os selv i samme kategori som. Skyttes udgangspunkt er, at beskrive forholdet mellem socialarbejdere og klienter, så hendes fokus er på vigtigheden af, at socialarbejderen er opmærksom på, at hun/han i arbejdet med etniske minoritetsgrupper kan risikere, at forklare klientens adfærd ud fra en egenskabsforklaring og at dette kan have betydelige konsekvenser. Den etnocentriske fordom kan også gøre sig gældende i tilfælde hvor, det ikke er etnicitet, men andre forskelligheder der danner baggrund for forklaringen af den anden persons adfærd. Det kan eksempelvis også ses i tilfælde hvor, det er alder, køn eller klasseforskelle der er tale om. Skyttes pointe er, at det kan få alvorlige konsekvenser for det sociale arbejde, hvis ikke socialarbejderen er opmærksom på at: *”... egenskabsforklaringerne udspringer af kategoriseringer, der spiller sammen med andre sociale struktureringsmekanismer...”* (Ibid.; 16). I situationer hvor der er tale om et magtforhold mellem et samfunds majoritet og minoritetsgruppe, kan egenskabsforklaringer medføre, at der sker en konstruktion af en opdeling mellem dem og os (Ibid.; 16). Simon Skovgaard Møller fremstiller de etniske kategoriseringer, som centrale i integrationen af etniske minoriteter i Danmark, da: *”... det ikke alene får betydning for mødet mellem danskere og etniske minoriteter i Danmark, hvordan de etniske minoriteter definerer sig selv, men altså også hvordan danskerne definerer de etniske minoriteter.”* (Møller, 2009; 39). Ifølge Møller, har den kulturalistiske opfattelse af etniske minoriteter, stor betydning for integrationsdebatten, da den medfører en kategorisering af flygtninge og indvandrere, der tillægges egenskaber af særlig karakter, jf. Skyttes beskrivelse af egenskabsforklaringer af adfærd hos mennesker vi ikke ser os selv i kategori med. Møller beskriver dette med, at etniske minoriteter: *”... fremstilles således i integrationsdebatten som regel som enten problembærere og trusler mod dansk kultur, levevis, lov og orden...”* (Ibid.; 40). Denne adskillelse af dem og os er således en følge af den italesættelse, der dikterer både majoriteten og minoritetens egenskaber alt efter hvilken etnisk gruppe de tilhører.

En simplificeret fremstilling af etniske minoriteter kan have den konsekvens, at der skabes stereotyper omkring de etniske grupperinger. Definitionen af stereotyper er, ifølge Skytte: *”...*

forenklede beskrivelser af antagne kulturtræk ved bestemte typer af mennesker, kulturtræk som fungerer grænsesættende i forhold til dem. Stereotyper er med andre ord en type socialt effektive fordomme.” (Skytte, 2007; 17). Stereotyper kan virke som socialt accepterede fjendebilleder, hvor grupper af borgere i samfundet defineres som værende en potentiel trussel mod majoritetsgruppen, som det var tilfældet i Winston Parva som Elias og Scotsons studie tog udgangspunkt i. Det er typisk i mødet mellem mennesker, som har forskellig baggrund, at der kan være en risiko for, at der forekommer en egenskabsforklaring af personen fremfor en forholden sig til det enkelte menneske i mødet. Dermed er det forventningerne til netop den kategori, det menneske ses som tilhørende, der bliver styrende for mødet og derfor bygger på en stereotypisk forståelse af denne kategori. At der er en opdeling af henholdsvis danskere og etniske minoritetsgrupper, kan, ifølge Møller, ses ved, at der i forståelsen af at danskerne er på den ene side og de etniske minoriteter på den anden, sker en fremstilling af to grupper der: ”... *sameksisterer i en spændingstilstand.*” (Møller, 2009; 41). Denne spændingstilstand er tilstede i og med, at der er opbygget en forestilling om en markant forskel mellem dem og os, som Møller uddyber med en reference til Elias og Scotsons opdeling af de etablerede og outsiderne. Herunder følger et afsnit med nogle vinkler på begreberne stigmatisering og diskrimination.

Stigmatisering og diskrimination

”Stigmatisering er den proces, hvorigennem en person tilskrives nogle bestemte negative egenskaber pga. enkelte (tilfældige) handlinger, kropslige karakteristika, etnisk baggrund, social position eller lignende.” (Skytte, 2007; 18). Definitionen af stigmatisering indebærer, som dette citat viser, at et individs eller en gruppes særlige karakteristika eller kendetegn hænger fast i kraft af omgivelsernes fokusering på netop disse karakteristika. Derved bliver personen identificeret med dette stigma og frataget sin personstatus. I forhold til etnisk stigmatisering, beskriver Møller med reference til Goffman, dette som årsag til: *”... en skygge over både den enkeltes sociale identitet, forstået som de sociale kategorier, som individet er placeret i ... - ... og den personlige identitet, forstået som det at være et accepteret medlem af en social sammenhæng.*” (Møller, 2009; 44). Skytte opdeler således også en persons identitet i henholdsvis en personlig og social identitet og definerer disse ved, at den personlige identitet er bygget op i kraft af det, personen har med sig fra sin opvækst. Det er her, personen tilegner sig familiens værdier, normer, rollemodeller m.m. Det er dermed hjemmets etniske kultur der: ”...

bliver den ubevidste og/eller bevidste referenceramme for individets sociale interaktion.”

(Skytte, 2007; 100). Den sociale etniske identitet er knyttet an til sociale kategorier, som personen ser sig selv og andre tilhørende. Det vil sige personens forståelse af sin egen identitet i forhold til andre og samtidig de gældende sociale kategorier, som der, blandt omgivelserne, benyttes til at klassificere det enkelte individ. (Ibid.; 101).

Erwing Goffman er en af de sociologer, der har fået en renæssance i sociologien, hvilket, ifølge Jacobsen og Kristiansen, tillægges hans fokus på hverdagslivsforskning, som kan forklares ved en stigende interesse: *”... i det senmoderne samfunds øgede opmærksomhed på mere intime temaer som identitet, individualitet og social samhandling.*” (Jacobsen og Kristiansen, 2004; 9). Goffman har igennem sit forfatterskab opbygget og dyrket et univers omhandlende sociale situationer, menneskers ansigt til ansigt møde med hinanden (Jacobsen og Kristiansen, 2004; 15 & Mik-Meyer og Villadsen, 2007; 50). Goffmans ansigts-begreb skal således forstås som *”... den positive sociale og symbolske værdi, som en person knytter til sig selv og som andre knytter til ham.*” (Jacobsen og Kristiansen, 2004; 21). Goffmans mikrounivers udsprang af hans interesse for hverdagslivet og det sociale livs små detaljer i mødet mellem mennesker. Han tilegner fortjenesten for udtænkningen af begrebet stigma, til de gamle grækere, som benyttede begrebet i forhold til at: *”... afsløre noget usædvanligt og dårligt ved bærerens moralske status.*” (Goffman, 2010; 43). Stigma var således på det tidspunkt, betegnelsen for de tegn en person fik skåret eller brændt ind i huden, så omgivelserne altid blev mindet om personens kategoriske placering og dermed en person man skulle undgå. I dag er begrebet i stedet en betegnelse for den vanære, der følger af at tilhøre en bestemt kategori af mennesker og den afsky dette frembringer. Ifølge Goffman opstiller samfundet: *”... måder at inddele mennesker i kategorier på, og det beslutter, hvilke egenskaber der skal opfattes som sædvanlige og naturlige for medlemmerne af hver af disse kategorier.*” (Ibid.; 43). Der er 3 overordnede former for stigma, som Goffman benævner henholdsvis de kropslige misdannelser, de individuelle karaktermæssige fejl og de slægtsbetingede stigmata. Sidstnævnte form for stigma, skal ses som de kendetegn, der overføres fra slægt til slægt, som for eksempel: *”race, nation og religion*” (Ibid.; 46) og er således den form for stigma, der umiddelbart virker mest relevant i forhold til de grupper, dette speciale interesserer sig for. Det interessante er, at de 3 former for stigma bygger på samme sociologiske træk, som Goffman forklarer ved at: *”et individ, som nok*

ville være blevet accepteret uden vanskelighed i almindeligt socialt samkvem, besidder en egenskab, der ikke kan undgå at tiltrække opmærksomhed, og som får de af os, der møder ham, til at vende os fra ham og se bort fra hans øvrige egenskaber.” (Ibid.; 46). Goffman påpeger, at vi i mødet med andre mennesker forventer, at møde det som den kategori af mennesker er kendetegnet ved. Denne genkendelse af kategorier og egenskaber ved det andet menneske gør interaktionen lettere, da vi derfor ikke behøver at gøre os nye overvejelser og dermed yde en større indsats i mødet med det andet menneske, men at vi derimod allerede mener at have identificeret menneskets sociale identitet. At vi allerede på forhånd definerer det andet menneskes sociale identitet i interaktionen og dermed forventningen om hvordan dette mennesker er, er det, Goffman betegner den tilsyneladende sociale identitet. Goffman opererer her med to former for social identitet, hvor den ene er den herover nævnte og den anden er det, han kalder for den faktiske sociale identitet, hvilket refererer til den sociale identitet som mennesket faktisk besidder og som kommer til udtryk ved de egenskaber, mennesket kan påvises at have. Hvis der er uoverensstemmelse mellem disse to sociale identiteter, vil mennesket blive stemplet som værende et: ”... *fordærvet, nedvurderet menneske.*” (Ibid.; 44) og stigmatiseret i den betydning, at dets egenskaber bliver miskrediteret i relationen til omgivelserne.

Skytte påpeger, at: ”Når stereotyper bliver koblet til etablerede rangsystemer, er der fare for, at hele grupper bliver stigmatiseret og diskrimineret. Dette kan også ske i samspillet mellem professionelle og klienter.” (Skytte, 2007; 18). Diskrimination er oftest et begreb, der er tilknyttet en negativ virkende forskelsbehandling, hvilket ifølge Skytte vil sige, at: ”... *forskelsbehandlingen bygger på illegitime kriterier.*” (Ibid.; 18). Ved diskrimination, er det centrale ikke selve hensigten med forskelsbehandlingen, men derimod den virkning den har for de berørte individer. Forskelsbehandlingen kan således være diskriminerende, hvad enten den er bevidst og tilsigtet eller ubevidst og utilsigtet. Skytte påpeger, med reference til den amerikanske professor i sociologi, Tina Stavenhagen, at der i nutidens samfund er nogle generelle tendenser til, at de individer der udsættes for diskrimination, ikke blot har anderledes fysiske udtryk, men også er kulturelt anderledes end den dominerende gruppe i samfundet. Som det også blev bekræftet i afsnittet om Elias og Scotsons studie af de etablerede og outsiderne, er der tale om, at de der er udsat for diskrimination, ses af den etablerede gruppe som værende en

trussel mod det homogene samfund eller fællesskab og de gældende og kendte normer og værdier.

Ovenstående afsnit vedrørende kategorisering, stereotypificering, stigmatisering og diskrimination har haft til formål, at danne baggrund for den teoretiske forståelseshorisont, hvoraf den anden af undersøgelsens 2 hypoteser udspringer. Det følgende afsnit vil præsentere begge de 2 hypoteser og beskrive deres relation til undersøgelsens problemformulering.

Undersøgelsens hypotetiske antagelser

Denne undersøgelse opererer med to hypoteser som rettesnor for besvarelse af problemformuleringen. Der vil i undersøgelsens første hypotese være klare elementer af Elias og Scotsons begrebsunivers, hvor fokus er på magtfordelingen mellem en etableret gruppe og en nytilkommen gruppe. Hypotesen udspringer desuden også af den begrebsverden, der blev præsenteret i afsnittet om kategorisering, stereotypificering, stigmatisering og diskrimination. Set i relation til denne undersøgelses problemformulering, så er den første hypotese primært relateret til problemformuleringens første halvdel. At der a priori anvendes et teoretisk begrebsunivers, som er hypotetisk deduktivt, betyder, at der, for at give en besvarelse af problemformuleringen, vil blive søgt en be- eller afkræftelse af de 2 hypoteser. Der er i de ovenstående afsnit blevet præsenteret et teoretisk grundlag, som de 2 hypoteser er opstillet ud fra og dermed er det ekspliciteret, at dette teoretiske grundlag indeholder begreber og forståelser, der er relevante i forhold til undersøgelsen af hierarkier. Der kunne have været valgt andre teoretiske fremstillinger som baggrund for hypoteserne og som nuancering af problemstillingerne, men det er de her valgte teorier, der er fundet mest relevante i forhold til en besvarelse af undersøgelsens problemformulering, da de på forskellig vis inddrager perspektiver på menneskers møde med hinanden i konfliktprægede situationer og deri medtager de kulturelle og etniske elementer. Den første hypotese, som tidligere blev præsenteret i forbindelse med undersøgelsens formål i forrige kapitel, lyder således:

- De etablerede grupper på varmetuen vil i kraft af deres mangeårige position og kulturelle sammenhængskraft forsøge, at holde de nytilkomne østeuropæiske grupper nederst i hierarkiet.

Den anden hypotese er rettet mod undersøgelsens anden del af problemformulering og udspringer primært af Marianne Skyttes beskrivelse af begreberne kategorisering, stereotypificering, stigmatisering og diskrimination samt med inddragelse af begrebet *Den etnocentriske fordom* og lyder således:

- Socialarbejdernes praksis er præget af en etnocentrisk fordom, der har indflydelse på arbejdets indhold og udførelse.

Denne hypotese har en vis grad af kritisk klang overfor socialarbejdernes udførelse af det sociale arbejde. Da grupperingerne på varrestuen er af meget forskellige kulturelle baggrunde og på ingen måde homogene grupper, er det fundet relevant, at medtage denne hypotese på trods af dens umiddelbare negativt ladede indstilling overfor socialarbejdernes relationer til de forskellige brugergrupper. De forskellige etniske grupperinger på varrestuen indgår på forskellig vis i den rangorden, der er på stedet og da undersøgelsens problemformulering er rettet mod socialarbejdernes oplevelse af hierarkiernes betydning for det sociale arbejde, betyder dette, at de forskellige etniske grupperinger og kulturer kan have en betydning for det sociale arbejde.

Kapitel 3 – Metodologiske overvejelser

Dette kapitel vil rette fokus mod den metodiske tilgang, der er valgt til denne undersøgelse samt de deraf metodologiske overvejelser, der er gjort i forhold til denne undersøgelses indsamling af empiri. Kapitlet vil indeholde refleksioner af både til og fravalg af videnskabelige metoder samt redegøre for undersøgelsens videnskabsteoretiske positionering

Komparative metodologiske overvejelser

Denne undersøgelse gør brug af en kvalitativ metodetilgang i form af et mindre observationsstudie af dagligdagen på en varmemestue i København og 4 semistrukturerede kvalitative interviews. De 4 interviewede informanter omfatter 2 socialarbejdere, der arbejder ved varmemestuen, hvor observationerne fandt sted, samt 1 socialarbejder ved samme varmemestes Natcafé og 1 socialarbejder der arbejder ved en anden københavnsk varmemestue. Til denne undersøgelse er der valgt en metodisk triangulering i form af både kvalitative interviews og deltagende observation som metodisk tilgang, da dette giver en mulighed for, at sammenligne de forskellige data: *”... der relaterer sig til det samme fænomen, men som er fremkommet på forskellige tidspunkter i undersøgelsesprocessen, og som stammer fra forskellige aktører.”* (Kristiansen og Kroghstrup, 2004; 218).

En kvantitativ metodetilgang ville have været et oplagt valg, såfremt ønsket med specialet var, at undersøge hvor udbredt fænomenet (Olsen, 2005; 10) med de socialt udsatte østeuropæere på de københavnske varmemestuer er. Eksempelvis for at undersøge om alle de københavnske varmemestuer har besøg af samme antal østeuropæere set i forhold til andre grupperinger på stederne. Det ville også have været en relevant metodetilgang, hvis hensigten var at kortlægge hvor mange østeuropæere, der opholder sig i landet og hvor stor en del af dem, der rent faktisk er socialt udsatte jævnfør beskrivelsen af socialt udsatte mennesker i afsnittet om denne undersøgelses formål. Den positivistiske filosofi, grundlagt af Comte, har dannet grobund for den kvantitative tilgang, der ses i holdningen om, at det er menneskets sanseindtryk, der er årsag til videnskabelig viden om virkeligheden (Fuglsang og Olsen, 2004; 57). Dermed menes der, at: *”Videnskabelige udsagn skulle baseres på observerbare data; observationen af data og fortolkningen af deres betydning skulle holdes skarpt adskilt.”* (Kvale, 2004; 70). Dette står

dermed i kontrast til den kvalitative tilgang, hvor den fænomenologisk – hermeneutiske tilgang er en betydelig del af forskningen. Da der i dette speciale opereres med en hypotetisk deduktiv tilgang til undersøgelsesområdet, vil der dermed være træk fra den positivistiske filosofi. Positiverne hævdede, at kunne: “... søge og opstille lovmæssigheder, der beskriver hændelser, som finder sted inden for et bestemt genstandsfelt.” (Højbjerg, 2004; 315) og den hypotetisk deduktive metode havde en fordring om: ”... at rense vores tilgang til genstandsfeltet for værdier, holdninger og fordomsfulde antagelser.” (Ibid.; 316). Den hypotetisk deduktive model, udviklet af den østrigske videnskabsfilosof Karl Popper, havde til hensigt, at identificere kausale sammenhænge: “To give a causal explanation of an event means to deduce a statement which describes it, using as premises of the deduction one or more universal laws, together with certain singular statements, the initial conditions.” (Popper, 1934/1980:59 citat fra: Koch, 2004; 88). At der i denne undersøgelse ikke er tale om en rendyrket positivistisk tilgang, kan ses i og med, at der åbnes op for muligheden for at lade informanternes eget perspektiv på fænomenet og deres egne hverdagserfaringer komme til syne og dermed inddrage deres forståelse og fortolkning. Hermed ses der tydelige træk fra den fænomenologiske og den hermeneutiske positionering, hvilket betyder, at undersøgelsens fokus dels er på, at finde frem til den viden og erfaring: “... der melder sig i den konkrete livsverden.” (Rendtorff, 2004; 286) og dels en erkendelse af, at denne viden og erfaring, er udsat for fortolkning, som er: “... et grundvilkår for den menneskelige eksistens.” (Højbjerg, 2004; 320). De observationer der er foretaget i indsamlingen af empiri, er også udsat for fortolkning og dermed ikke rensat for de værdier og holdninger, der til dels styrer mit fokus. Der vil i næste kapitel, omkring undersøgelsens analysestrategi, blive præsenteret nogle mere uddybende refleksioner omkring forståelse og fortolkning i den hermeneutiske videnskabstradition. Der vil ligeledes i næste kapitel være en præsentation af den varmestue hvor observationerne har fundet sted samt af de 4 informanter, der er blevet interviewet til denne undersøgelse.

Observation som metode

Undersøgelsens problemformulering indeholder som nævnt to dele. Dels hvilken betydning de nytilkomne østeuropæere har for hierarkiet på varmestuen og dels hvilken oplevelse medarbejderne har af hierarkiernes betydning for det sociale arbejde, der udføres på

varmestuen. Begge dele af problemformuleringen vil blive belyst delvist ved brug af et observationsstudie og delvist ved indsamling af empiri fra kvalitative interviews med 4 socialarbejdere. Da observationsstudier retter sig mod den sociale praksis og de kontekster denne praksis udspilles i og dermed giver muligheden for at få et indblik i: ”... *forskellige aktøreres positionering, sociale identiteter og strategier i forhold til hindanden*” (Järvinen og Mik-Meyer, 2005;118), er denne metodiske tilgang fundet relevant som en del af denne undersøgelse, da der i problemformuleringen spørges ind til socialarbejdernes praksis. Refleksioner omkring observation som metode vil i de kommende afsnit blive præsenteret mere uddybende. Overvejelser omkring den viden der fremkommer af kvalitative interviews, samt hvordan de 4 interviews er blevet planlagt og udført, vil blive beskrevet efter refleksionerne om observationsstudiet.

Typologier

Indenfor observationsstudiets forskellige former skelnes der mellem forskellige typologier, der afhænger af graden af struktur i den observerede kontekst (Kristiansen og Kroghstrup, 1999;47). Overordnet set kan dette opdeles i henholdsvis laboratorieforsøg og observation i naturlige omgivelser. Når der er tale om laboratorieforsøg, vil relationen mellem forskeren og feltet der forskes i være kendetegnet ved, at være struktureret og ”*uforudsete hændelser og utilsigtet påvirkning af det observerede søges minimeret*” (Ibid., 1999;47). Der vil således være tale om kunstigt skabte omgivelser i laboratorieforsøg. I den modsatte ende af typologiseringen, hvad angår graden af struktur, er observation i naturlige omgivelser, hvor den kontekst der observeres, på forhånd er eksisterende og dermed ikke kunstigt skabt til formålet. Forskeren træder derfor ind i konteksten og opholder sig i denne på feltets betingelser, og skal derfor være ”*indstillet på uforudsete ikke kontrollable hændelser*” (Ibid., 1999;47). Denne dikotomisering af kontekstens strukturelle udformning følges videre af en opdeling af den grad af struktur, forskeren lægger på sig selv i indsamlingen og bearbejdningen af data. Denne opdeling i struktureret og en ustruktureret observation kan, ifølge Kristiansen og Kroghstrup, ses som yderpunkter på et kontinuum, som spænder fra en struktureret indsamling af kvantitative data til den ustrukturerede tilgang, ”... *hvor forskeren ikke søger noget bestemt, men mere generelt og eksplorativt observere feltet.*” (Ibid., 1999; 47-48). Til denne undersøgelse af østeuropæernes betydning for hierarkiet blandt brugergrupperne på en varmestue, vil der være

tale om et observationsstudie i naturlige omgivelser, eftersom observationerne foregår på varmastuen og observationerne derved foretages på stedet, hvor brugerne af varmastuen færdes. Jeg er derfor vidne til den måde, brugerne interagerer og positionerer sig på i forhold til hinanden i forskellige situationer. I forhold til graden af struktur jeg pålægger mig selv i mine observationer på varmastuen, så vil dette være mest kendetegnet ved at være ustruktureret, da jeg ud fra en fænomenologisk forståelse primært ønsker, at lade livet på varmastuen åbne sig for mig. Da undersøgelsen opererer med nogle hypoteser, vil disse, som modvægt til den fænomenologiske tilgang, være delvist styrende for, hvad jeg vil holde øje med i observationen, ligesom undersøgelsens problemformulering også har medindflydelse på mit fokus. Dog vil dette ikke være så styrende, at det bremser muligheden for, at andre relevante situationer og fænomener vil kunne komme til syne og viderebringes i undersøgelsens analysedel.

Deltagende observation

Som nævnt i det foregående afsnit, vil jeg udføre mine observationer på varmastuen og derfor selv være til stede i det miljø, hvor brugerne af varmastuen opholder sig. Dette har den virkning, at jeg observerer aktørerne som subjekter (Kristiansen og Kroghstrup, 1999;54) og dermed indgår jeg: ”... i en interaktion med det felt, der studeres, og spiller derfor en aktiv rolle som deltager i det miljø...” (Ibid., 1999;54). Ustruktureret observation i naturlige omgivelser kan enten ske ved total eller partiel deltagelse, dog med muligheden for at veksle mellem disse yderpunkter. Dette vil blive beskrevet mere uddybende i det følgende afsnit.

Feltroller

Kristiansen og Kroghstrup opstiller, med inspiration fra Raymond Gold, 4 typiske feltroller, der indikerer forholdet mellem forskeren og det felt der observeres. De 4 feltroller der skelnes mellem, er: *Den totale deltager – Deltageren som observatør – Observatøren som deltager – Den totale observatør*. (Ibid., 1999;101). Det er primært de 2 første feltroller, der anvendes ved sociologisk forskning og som herunder vil blive beskrevet i forhold til denne undersøgelses observationer. De 2 sidste skal dog retfærdigvis nævnes, da de har elementer, der for forståelsens skyld kan være gavnlige at medtage her. Det der kendetegner den sidste feltrolle, hvor forskeren står udenfor det observerede, er, at forskeren ikke på nogen måde indgår i en

social interaktion med de observerede aktører. (Ibid., 1999;111). I rollen *observatøren som deltager*, er det kendetegnende, at forskeren dog indgår i en interaktion, men af sporadisk karakter og hvor forskerens tilstedeværelse ”... åbent betegnes som observation.” (Ibid., 1999;110). Risikoen ved denne rolle er, at forskeren risikerer, at der opstår bias, som følge af den overfladiske kontakt til feltet hvor der kan opstå misforståelser af essensen af det observerede.

De 2 førstnævnte feltroller har begge nogle karaktertræk, der er relevante i forhold til denne undersøgelses observationsstudie. Den første, *den totale deltager*, er af Gold blevet beskrevet således: ”*Den totale deltagers sande identitet i forbindelse med feltforskning kendes ikke af dem, som han observerer. Han interagerer med dem så naturligt som muligt på de områder af deres dagligliv, som interesserer ham...*” (Gold, 1970;373 - Citat fra Kristiansen og Kroghstrup, 1999;102). Det centrale her er, at forskeren optræder med en skjult identitet overfor de aktører, der observeres. Dette har på sin vis, også været tilfældet i de observationer jeg har foretaget i forbindelse med denne undersøgelse. Dog har min identitet været kendt af både lønnede og frivillige medarbejdere på varmestuen. Min identitet har til gengæld ikke været kendt af brugerne på stedet, hvilket giver anledning til nogle etiske overvejelser, som jeg i et senere afsnit vil uddybe nærmere. Det skal dog nævnes her, at Kristiansen og Kroghstrup benævner feltrollen som total deltager som en rolle, der kun bør anvendes såfremt, det ikke lader sig gøre at studere feltet åbent (Ibid., 1999;104). Med henvisning til Erwing Goffmans observationsstudier af et psykiatrisk hospital hvor han optrådte som total deltager, beskriver Kristiansen og Kroghstrup, hvordan Goffmans identitet var skjult for patienterne, men kendt af hospitalsledelsen. Med fare for at sammenligninger med Goffmans studier kan virke en anelse overvurderet, vil jeg alligevel tillade mig, at bruge beskrivelsen for den feltrolle han indtog i sine studier af patienternes sociale verden til, at beskrive den rolle jeg har spillet i mit observationsstudie på varmestuen. Både ledelsen og medarbejdere på varmestuen har kendt til min identitet og til hensigten med min tilstedeværelse. Dermed er min identitet ikke helt skjult i forhold til feltet, da feltet også inkluderer varmestuens rammer og de medarbejdere, der arbejder på stedet. Der er en klar adskillelse i feltrollen som *total deltager* og som *deltageren som observatør*, som er værd at nævne her. I rollen, *deltageren som observatør*, er både forskeren selv og de aktører han observerer bevidste om. at: ”*relationen mellem dem udelukkende er at betragte som feltrelationer.*” (Ibid., 1999;105). I denne rolle vil forskeren, ud

over sin deltagelse i feltet, også observere ved at skabe relationer til centrale personer, der kan bibringe viden om feltet. Der hvor jeg, i denne undersøgelse, bevæger mig lidt ind over grænsen til denne feltrolle, er i de situationer hvor jeg af brugere på varmastuen, er blevet direkte adspurgt om, hvem jeg er. I disse tilfælde har jeg valgt ikke at hemmeligholde min identitet af etiske grunde, som jeg vil uddybe yderligere i et senere afsnit i dette kapitel.

Adgang til feltet

Med begrebet *civil uopmærksomhed* (Kristiansen og Kroghstrup, 1999;137) beskriver Kristiansen og Kroghstrup, med reference til Hammersley og Atkinson, vigtigheden af, at kunne vise så tilpas mangel på interesse for de tilstedeværende, at forskerens opmærksomhed ikke trænger sig på. Med dette menes der, at overdreven nysgerrighed eller manglende situationsfornemmelse for hvordan adfærd og aktivitet skal være i den observerede kontekst, kan være direkte skadelig for forskerens arbejde og begrænse adgangen til information. I denne undersøgelse, hvor jeg har opholdt mig på en varmastue blandt stedets brugere, har det været vigtigt hele tiden, at udvise en opførsel der har været passende i forhold til den kultur, der eksisterer på varmastuen. Jeg har her gjort brug af personlig erfaring og viden fra mit tidligere arbejde på en varmastue i Aalborg. Da kulturen på en varmastue i København har vist sig væsentlig forskellig, fra den jeg kender i Aalborg, har min forhåndsviden herfra ikke kunnet gøre det alene. Jeg har til gengæld draget stor nytte af min viden og erfaring med at møde mennesker, der lever på gaden, samt af mit kendskab til hensigtsmæssig adfærd når man opholder sig i fællesskaber med berusede, stofpåvirkede og psykisk syge mennesker. I kraft af mit erhvervsarbejde indenfor hjemløseområdet, har jeg haft en forholdsvis let adgang til den varmastue, som er undersøgelsens omdrejningspunkt. Jeg kender den daglige leder af varmastuen igennem mit arbejde og hun har været min gatekeeper i forhold til adgang til feltet (Ibid., 1999;139). Jeg har derudover ikke nogen personlig erfaring eller viden om hvordan arbejdet på denne varmastue konkret er tilrettelagt, ligesom jeg heller ikke har nogen forhåndsviden omkring hvilke personer, der bruger varmastuen, udover hvad jeg har læst mig til i avisartikler og andre undersøgelser hvor varmastuen har været nævnt. Jeg er bevidst om, at mit kendskab til området, har betydning for de informationer, jeg indsamler i forbindelse med både observationer (Ibid.; 122) og interviews (Olsen, 2002; 82). Det er især i de situationer på varmastuen, mens observationer fandt sted, hvor der har været optræk til konflikter blandt

brugerne, at mit kendskab til området har været problematisk. Jeg har i disse situationer forsøgt at agere som observant og ikke som medarbejder, hvilket ikke faldt mig naturligt. Bevidstheden omkring dette har jeg arbejdet med inden observationernes start ved at studere teoretiske viden om deltagende observation samt ved at forberede mig selv på, at denne problematik kunne opstå.

Fra det observerede til det noterede

Jeg har i løbet af mine observationer løbende taget notater af det observerede. For at sikre at mine feltnotater er så korrekt gengivet som muligt, har jeg benyttet muligheden for, at trække mig tilbage til et af varmestuens bagvedliggende kontorer for her, at lave notater af det jeg har observeret i varmestuen. Jeg har benyttet en bærbar computer, som stod placeret på et kontor på 1. salen over selve varmestuen, hvilket har betydet, at jeg hurtigt har kunnet skrive mine observationer ned. Ifølge Kristiansen og Kroghstrup er det vigtigt at være så konkret i beskrivelserne af det observerede, at notaterne kan redegøre for de observerede hændelsesforløb (Ibid., 1999;152). Dette er kun muligt, såfremt forskeren lægger en mening i beskrivelserne, hvilket vil sige, at det er: ”... *forskerens tolkning af virkeligheden*...” (Ibid., 1999;153). Jeg har forsøgt at følge denne tilgang, om end jeg i de perioder hvor jeg noterede mine observationer, havde en vis bekymring for, om der skete noget i varmestuen, der kunne være relevant for mit studie, men som jeg så gik glip af i og med jeg befandt mig uden for synsvidde af selve varmestuen. Mine notater bærer derfor til dels præg af dette og det optimale havde været, at jeg i forbindelse med nedfældningen af notaterne, havde givet mig selv bedre tid til at reflektere over det, jeg havde observeret, for således at få disse refleksioner nedskrevet i endnu højere grad end tilfældet er.

Etiske overvejelser i forbindelse med observationsstudiet

Da jeg har valgt at holde min identitet skjult for varmestuens brugere, med mindre de direkte har spurgt mig om årsagen til min tilstedeværelse, medfører dette nogle etiske dilemmaer. Først og fremmest faldt det mig ikke naturligt, at skulle have en hemmelig identitet i form af at være frivillig medarbejder, da det føltes som om, jeg opholdte mig på varmestuen på et falskt grundlag, hvilket jo også til dels var tilfældet. En alternativ fremgangsmåde kunne have været,

at informere brugerne enten verbalt eller på skrift om min tilstedeværelse og baggrunden herfor. På trods af at dette havde været en mere ærlig fremgangsmåde, gjorde jeg alligevel, efter en del overvejelser, op med mig selv og efter drøftelse med lederen af varrestuen, at en verbal eller skriftlig tilkendegivelse ville betyde en væsentlig risiko for, at nogle af de tilstedeværende brugere ville have en ændret adfærd og dermed ville mine observationer af hverdagen på varrestuen ikke i ligeså høj grad være gyldige. Ved deltagende observation er forskeren altid mere eller mindre en: ”... *integreret del af det felt der studeres, og der opstår dialog mellem de involverede informanter, således at der er tale om et gensidigt påvirkningsforhold.*” (Kristiansen og Kroghstrup, 1999; 118). En anden årsag til at jeg holdt min identitet skjult er, at der er så mange forskellige mennesker dagligt på varrestuen, at min tilkendegivelse enten alligevel ikke ville blive hørt og forstået eller måske ganske enkelt blive ignoreret. Set i lyset af de problematikker brugerne af varrestuen dagligt står overfor, ville det også virke en anelse selvhøjtideligt at have en forestilling om, at dette ville fange nogens interesse.

At jeg i løbet af de to dage jeg opholdt mig på varrestuen, fik kontakt til en del af brugerne og også bidrog med praktisk hjælp i de daglige gøremål, frembringer et andet dilemma. At træde ind i denne verden for en så kort periode og derefter forlade den igen, vil måske af nogen opleves som en afvisning i form af endnu en frivillig medarbejder, der ikke kan holde til varrestuearbejdet med socialt udsatte mennesker. Jeg fortalte dog et par af de brugere, jeg snakkede mest med, at jeg kun skulle være der i 2 dage, hvilket ikke medførte spørgsmål om hvorfor, men blot fulgtes med en accept. Jeg tillægger dette det faktum, at jeg på så kort tid ikke har opnået, at få en tillidsfuld relation til de brugere jeg var i kontakt med, men blot været til stede og bidraget med en kortvarig om end god snak om hverdagstemaer.

Afsluttende om deltagende observation som metode

Observationerne på varrestuen er sket over 2 dage á 7 timer. I de 14 timer hvor jeg opholdt mig på varrestuen, har jeg primært været enten i køkkenet eller i varrestuens caféområde. Dermed har jeg været en del af både det praktiske arbejde på stedet, samt haft tid til at sidde ved bordene og snakke med de tilstedeværende eller blot siddet med dagens avis. Uanset hvor jeg befandt mig i varrestuen, har jeg hele tiden haft et fokus på de forskellige brugeres adfærd

og færden i rummet samt deres kommunikation med andre brugere og medarbejderne på varmestuen.

Som nævnt indledningsvist i dette kapitel så har denne undersøgelses problemformulering sit fokus rette mod den sociale praksis på varmestuen og samhandlingen mellem de forskellige brugergrupper samt mellem brugerne og medarbejderne. Derfor har deltagende observation, med de forskellige facetter dette indebærer, været en relevant metodisk tilgang til tilvirkning af empiri. Observationsstudier retter sig netop mod den kontekst, den sociale praksis udfolder sig i, hvilket også har været hensigten med denne undersøgelse, at ville frembringe viden om. Da en del af undersøgelsen samtidig omhandler socialarbejdernes praksis, samt deres oplevelser af hierarkierne på varmestuen, er der udover deltagende observation gjort brug af kvalitative interviews som yderligere en metodisk tilgang med det formål, at lade de to metoder supplere hinanden og dermed styrke undersøgelsens analysedel. Afsnittene herunder vil give et indblik i de metodiske refleksioner, der er gjort i forhold til brugen af semistrukturerede kvalitative forskningsinterview.

Kvalitative interviews

Ifølge Steinar Kvale, er: ”... *samtalen [er] en grundlæggende, menneskelig interaktionsform.*” (Kvale, 2004; 19). Det er igennem vores samtale med andre mennesker, at vi opnår viden om deres oplevelser og følelser. Det kvalitative forskningsinterview kategoriseres som en professionel samtale, der er baseret på dagliglivets samtaler. Kvale definerer det halvstrukturerede livsverdensinterview, som værende: ”... *et interview, der har til formål at indhente beskrivelser af den interviewedes livsverden med henblik på at fortolke betydningen af de beskrevne fænomener.*” (Ibid.; 19). I det kvalitative interview er formålet med samtalen på forhånd givet og parternes relation bærer præg af en asymmetri (Olsen; 2002,74). Den viden der fremkommer ved udførelsen af semistrukturerede interviews, vil være fortolkninger og dermed vil informanternes svar være et resultat af deres personlige fortolkning og forståelse af virkeligheden. Med det kvalitative interview er det dermed hensigten, at finde frem til informanternes oplevelser og erfaringer. Det kvalitative interview er derfor benyttet i denne undersøgelse, da det: ”... *sætter fokus på sociale fænomeners beskaffenhed...*” (Ibid.; 9) og fordi det netop er socialarbejdernes oplevelser af hierarkiernes betydning for det sociale

arbejde, der ønskes opnået en viden om. Der kan i Kvaless definition af det kvalitative livsverdensinterview, ses træk fra både den hermeneutiske og den fænomenologiske begrebsverden, som er brugbare i forhold til refleksion over den viden og empiri, der opnås ved udførelsen af kvalitative interview. Fænomenologien tillader informanternes livsverden i form af egne oplevelser og erfaringer at komme til syne og den hermeneutisk fortolkende tilgang tilsiger en nødvendig fortolkning af informanternes udsagn. Ifølge Højbjerg er fortolkning og forståelse: *"... et af de mest grundlæggende vilkår for vores tilgang til verden og vores væren i verden."* (Højbjerg; 2004,310). Inden der i de følgende afsnit vil blive præsenteret yderligere om fremgangsmåden ved et kvalitativt forskningsinterview, vil det være relevant med refleksioner omkring kvaliteten af den viden, der fremkommer ved udførelsen af kvalitative interviews. Indenfor den kvantitative forskningstradition, dækker begrebet reliabilitet over hvorvidt den pågældende måling, er: *"... fri for tilfældige fejl."* (Hansen & Andersen, 2000; 145). Tilfældige fejl kan skyldes fejl i de benyttede måleinstrumenter, eksempelvis i spørgeskemaer, som betyder, at de svar der indkommer, er upræcise i forhold til det, der ønskes målt eller undersøgt. (Ibid.; 145). Set i forhold til anvendelsen af kvalitative interviews som metodetilgang henviser begrebet til en ønskelig forøgelse af reliabiliteten af de resultater, der fremkommer af de udførte interviews og efterfølgende analyse. En høj grad af reliabilitet er medvirkende til, at undgå en vilkårlig subjektivitet, som dog til gengæld kan have den konsekvens, at: *"... kunne modvirke kreative fornyelser og mangfoldighed."* (Kvale, 2004; 231).

Validitetsbegrebet, som sammen med begreberne reliabilitet og generaliserbarhed, beskrives af Kvale, som værende en: *"... videnskabelig, hellig treenighed i moderne samfundsvidenskab"* (Ibid.; 225), dækker, i selve interviewudførelsen over *"... troværdigheden af interviewpersonens rapporter og kvaliteten af selve interviewet, der bør omfatte en omhyggelig spørgen om meningen i det, der siges, og en kontinuerlig kontrol af den indhentede information som validering på stedet."* (Ibid.; 232). I den kvantitative tilgang, vil validitetsbegrebet dække over hvorvidt en måling: *"... måler det, som det var hensigten at måle."* (Hansen & Andersen, 2000; 148). Kvale gør brug af det filosofiske spørgsmål om, hvad sandhed er, i et forsøg på at komme nærmere et svar på spørgsmålet om hvad, der er gyldig viden. Han opstiller 3 kriterier, hvorudfra kvaliteten af en undersøgelse kan vurderes: korrespondenskriteriet, kohærenskriteriet og det pragmatiske kriterium (Kvale, 2004; 233-234). Især indenfor den positivistiske

samfundsvidenskab, hvor viden ses som en afspejling af virkeligheden, har korrespondenskriteriet været centralt (Ibid.; 234). Korrespondenskriteriet har dermed omhandlet: ”... *hvorvidt et vidensudsagn stemmer overens med den objektive verden.*” (Ibid.; 234). Da denne undersøgelse af hierarkier på en varmestue ikke gør brug af en rendyrket positivistisk tilgang, vil korrespondenskriteriets nyere forståelse, hvor opfattelsen af viden som værende et spejlbillede af virkeligheden er blevet erstattet af opfattelsen af: ”... *viden som social virkelighedskonstruktion*” (Ibid.; 234), komme mere til sin ret. Dette betyder for denne undersøgelse, at den viden der fremkommer, skal ses som værende konstitueret gennem dialog med informanterne i interviewudførelsen og forståelsen af gyldig viden vil dermed være et resultat af denne dialog, hvilket netop synliggør vigtigheden af grundighed i forberedelse og gennemførelse af kvalitative interviews.

Valg af informanter

Til denne undersøgelses indsamling af empiri er der, udover det deltagende observationsstudie på varmestuen, gennemført semistrukturerede kvalitative interviews med 4 socialarbejdere. Informanterne, der alle er kvinder, har mellem 4½ og 21 års erfaring med arbejdet på varmestuer for socialt udsatte mennesker. Valget af informanter er sket ud fra en vurdering af, om de var i stand til at bidrage med viden: ”... *om sociale fænomener, som er relevante for undersøgelsens problemstilling.*” (Olsen, 2002;82). Der er foretaget en strategisk udvælgelse af informanterne for at sikre tilstrækkelig med variation i den indsamlede empiri (Ibid.; 83), men samtidig for at undgå at ende med et for stort og uoverskueligt datamateriale, der dermed ikke kan håndteres meningsfuldt i forhold til undersøgelsens analysedel (Kvale, 2004; 178). Informanterne vil blive præsenteret enkeltvist i næste kapitel. Næste afsnit vil gå nærmere i dybden med selve planlægningen og udførelsen af de konkrete kvalitative interviews.

Interviewguide

For at sikre at de interviews der er foretaget med de 4 informanter, er medvirkende til indsamling af brugbar viden i forhold til undersøgelsens problemformulering og dermed også set i relation til de opstillede hypoteser, er der gjort brug af en interviewguide. Ifølge Kvale kan interviewguiden enten: ”... *indeholde de råemner, der skal dækkes, eller udgøre en detaljeret*

rækkefølge af præcist formulerede spørgsmål.” (Kvale, 2004; 133). Interviewguiden der er benyttet til denne undersøgelses tilvirkning af empiri, indeholder både åbne spørgsmål, der fordrer informantens mulighed for at beskrive sine oplevelser ud fra en fortolkning af spørgsmålets indhold og dermed ud fra det, informanten finder relevant at fortælle. Derudover er der i interviewguiden også medtaget spørgsmål, der mere direkte søger at opnå konkrete besvarelser, dels for at kunne sikre den viden, der er brug for til verificering/falsificering af de opstillede hypoteser og til at svare på problemformuleringen og dels for at have en form for styring af interviewet således, at eventuelle sidespor føres tilbage til hovedsporet. Dermed er det forsøgt, at lave en operationalisering af de teoretiske begreber fra hypoteserne. Det er, ifølge Kvale, vigtigt at have for øje, at interviewspørgsmål både har en tematisk og en dynamisk dimension (Ibid.; 134). Den tematiske dimension skal medvirke til, at spørgsmålene er relevante i forhold til undersøgelsens emne og det teoretiske grundlag. Samtidig er den dynamiske dimension central i forhold til, at: ”... fremme en positiv interaktion, holde samtalen i gang og motivere interviewpersonerne til at tale om deres oplevelser og følelser.” (Ibid.; 134). Jeg vil ikke her opstille de spørgsmål, som interviewguiden til de udførte interviews indeholder, men blot påpege, at der er gjort brug af en tematisk opdeling, der har haft til formål netop at sikre den relevante viden fra informanterne.¹⁰ Den tematiske opdeling af interviewguiden er valgt ud fra en erkendelse af, at interviewguiden spiller en rolle i forhold til den hypotetisk deduktive tilgang i dette speciale. At interviewguiden alligevel er semistruktureret og at der ikke har været et fast ønske om, at den skulle følges slavisk, udspringer af et ønske om at lade informanternes livsverden komme til syne. Dermed har både den tematiske og dynamiske dimension (Ibid.; 134) været forsøgt prioriteret. Dog har udfordringen alligevel været, at kunne fastholde interviewet på sit rette spor, da alle 4 informanter er personer med stor viden og erfaring om varmestuearbejde, som de gerne deler ud af. Dette bidrog i høj grad til, at interviewforløbene var præget af stor dynamik, som jeg til en vis grad fulgte med på, dog hele tiden med fokus på de opstillede hypoteser samt undersøgelsens problemformulering og formål. At informanterne blev givet en vis grad af fortællefrihed, betyder, at der også kan ses fænomenologisk induktive elementer i interviewudførelsen.

¹⁰ Interviewguiden er vedlagt som bilag.

Etiske refleksioner

Østeuropæere og personer fra lande uden for EU er ikke berettiget til sociale ydelser i Danmark, hvilket betyder, at de varmestuer og væresteder der har besøg af disse brugergrupper, til en vis grad bryder med reglerne, da værestedstilbud også henregnes som social ydelse, såfremt de modtager offentligt tilskud til driften. Da den pågældende varmestue hvor observationerne til denne undersøgelse er foretaget og dermed også hvor 2 af informanterne arbejder, finansieres af private indsamlede midler, er der ikke umiddelbart et problem i forhold til dette. Alligevel har jeg valgt en vis grad af anonymisering af de pågældende informanter og af varmestuens lokalitet, da det er et ømtåleligt politisk tema i skrivende stund og har været det de seneste år. Informanterne vil derfor ikke blive gengivet ved navns nævnelser, men med titlen IN1 – IN4. Den varmestue hvor mine observationer har fundet sted, vil ligeledes heller ikke blive gengivet med navn eller fysisk placering. Dog har jeg, efter accept fra pågældende informanter, valgt at gengive, at det er Kirkens Korshær, der driver varmestuen. At varmestuen ligger i København, er ligeledes tydeliggjort eftersom fænomenet med de mange hjemløse og socialt udsatte østeuropæere, og andre etniske grupperinger er et Københavner-fænomen. Denne anonymisering betyder, at det kan være svært for andre forskere, at kontrollere hvor undersøgelsens empiri stammer fra samt at kontrollere de resultater, der fremkommer (Kvale, 2004;121). Kvale pointerer dette etiske dilemma således: *”Der består en konflikt imellem det etiske krav om fortrolighed og de grundlæggende principper for videnskabelig forskning, såsom intersubjektiv kontrol og muligheden for at reproducere andre forskeres resultater.”* (Ibid.; 121). Graden af anonymisering i denne undersøgelse er valgt ud fra hensynet om, at ville minimere risikoen for, at informanternes udsagn kan skade deres fremtidige arbejde på varmestuen.

Transkribering

De 4 interviews med socialarbejderne er alle blevet optaget på diktafon og efterfølgende transskriberet¹¹. Der er ikke en entydig holdning i metodelitteraturen til, om og hvordan transskriberingen skal foregå, men der er, ifølge Henning Olsen, nogle forfattere, der beskriver denne del som værende af stor vigtighed og dermed ikke giver mulighed for *”Short-cuts”*

¹¹ De transskriberede interviews er ikke vedlagt dette speciale, men kan, af vejleder, rekvireres i op til 3 måneder efter afleveringsdato

(Olsen, 2002; 100). Holdningen om at interviews skal transskriberes så detaljeret som muligt, begrundes med, at det dermed er muligt for forskeren, at vende tilbage til materialet selvom hukommelsen svigter. Derudover giver det også mulighed for: ”... at kigge forskeren over skulderen.” (Ibid.; 100). Arbejdet med at transskribere de optagede interviews er også, ifølge Kvale, en god prioritering, da det: ”... strukturerer interviewsamtalerne i en form, der er tilgængelig for nærmere analyse” (Kvale, 2004; 170). Når interviews transskriberes, vil de fremtræde som: ”... fastfrosne, fortolkede versioner af levende samtaler.” (Ibid.; 101). Dette beskriver Olsen, med henvisning til Ricœur, som værende problematisk, da dele af en samtales indhold ikke lader sig nedskrive og dermed aldrig kan være: ”... fotokopier af det sagte.” (Ibid.; 101). Ricœur så overgangen fra tale til skrift, som værende en løsrivelse af teksten fra: ”... den kommunikationssammenhæng, hvor den er blevet til.” (Rendtorff, 2000;100) og dermed efterlader et litterært værk, som ligger åben for fortolkning. Transskriberingen af de foretagende interviews i forbindelse med denne undersøgelse har medvirket til, at det efterfølgende har været lettere, at finde frem til de udsagn og fortællinger der var relevante for undersøgelsens analysedel. Dette vil blive beskrevet yderligere i næstkommende kapitel, der indeholder undersøgelsens analyse.

Kapitel 4 – Analyse

Analysestrategi – tilgang

Ifølge Henning Olsen anvendes der indenfor den kvantitative forskning: ”... *standardiserede analysemetoder*” (Olsen, 2002; 103), hvilket ikke gør sig gældende i den kvalitative forskningstradition. Der findes dermed, ifølge Olsen, ingen ”... *anerkendte forskrifter for gennemførelse af kvalitative analyser.*” (Olsen, 2002; 103). At kvalitative analysemetoder ikke besidder en entydig fremgangsmåde, pointeres også af Kvale, der beskriver dette som værende forskerens opgave og som en forståelse af, at der ikke kan udpeges: ”... *hovedveje til interviewenes betydninger.*” (Kvale, 2004;186). Kristiansen og Kroghstrup er ligeledes ude i samme ærinde, når de med reference til Fetterman, beskriver at kvalitativ analyse, er: ”... *først og fremmest en test af forskerens evne til at tænke – til at foretage nyttig og meningsgivende informationsbearbejdning.*” (Kristiansen og Kroghstrup, 1999; 171). De beskriver analysen som den del af observationsstudiet, der vanskeligt lader sig gøre at beskrive præcist, men pointerer dog, at selvom der er mange forskellige veje at gå mod målet, så er det stadig vigtigt, at: ”... *arbejdet skal udføres logisk og systematisk i overensstemmelse med visse videnskabelige kriterier.*” (Ibid.; 171). Disse kriterier er beskrevet mere uddybende i kapitel 3 i afsnittene om det deltagende observationsstudie. Eftersom der ikke findes nogen klar og entydig tilgang til en kvalitativ analysestrategi, vil der i det følgende blive argumenteret for en tilgang af et analysestrategisk miks (Olsen; 2002, 111). Da denne undersøgelse opererer med hypoteser som rettesnor for besvarelse af problemformuleringen og som ønskes be- eller afkræftet, vil dette også afspejles i analysestrategien. Ifølge Olsen følger analysen i kølvandet på problemstillingen i en undersøgelse, og der er ikke i metodelitteraturen enighed om, at kvantitative analyser er deduktive og kvalitative analyser udelukkende er induktive: ”*Der er end ikke enighed om relevansen af sondringen mellem induktive og deduktive analyser, eftersom al samfundsvidenskab, mener nogle forfattere, både har induktive og deduktive aspekter.*” (Ibid.; 110). Der vil i denne undersøgelses analyse være tale om et analysestrategisk miks, der tager udgangspunkt i den hypotetisk deduktive tilgang med de to opstillede hypoteser, der udspringer af det a priori teoretiske grundlag, der blev præsenteret i kapitel 2. Samtidig inddrages der i væsentlig grad induktive elementer, som ses ved åbenheden overfor informanternes livsverden og erfaringer, hvilket afspejler en mere fænomenologisk inspireret tilgang. Ydermere vil der i undersøgelsens analyse blive givet mulighed for den abduktive slutningsform, (Fuglsang og

Bitsch Olsen, 2004;30) netop fordi informanternes livsverden bliver givet væsentlig plads og der dermed åbnes op for, at det i analysen kan være hensigtsmæssigt, at inddrage yderligere teoretiske forståelsesrammer for at komme nærmere en be- eller afkræftelse af undersøgelsens opstillede hypoteser og for at kunne besvare undersøgelsens problemformulering. Ved abduktion er det den empiriske hændelse, det vil i denne undersøgelse sige observationerne på varmestuen og de kvalitative interviews, der relateres til reglen, som her ses i form af det teoretiske grundlag, som derefter leder videre til nye antagelser og ny indsigt (Dannermark m.fl., 2009; 183-184). Der vil derfor ikke være tale om hverken et rendyrket hypotetisk-deduktivt eller induktivt spor, men om et konglomerat heraf (Olsen, 2002; 116).

Analysemetode

Kvale opstiller 5 forskellige metoder for analyse af kvalitative interviews (Kvale; 2004; 188). Analysen i denne undersøgelse vil være inspireret af den metode, Kvale kalder for ad hoc-metoden, som indeholder elementer af de 4 andre analysemetoder, han opstiller og benævner hhv. meningskondensering, meningskategorisering, narrativ strukturering og meningsfortolkning. Den her valgte metode, skabelse af mening gennem ad hoc-metoder, er kendetegnet ved, at kunne give: ”... *frit samspil af teknikker under analysen.*” (Ibid.; 201) og har dermed ikke en standardmetode hvorved, en analyse af interviewmaterialet skal udføres på, som tilfældet ville have været, såfremt der var valgt meningskondensering eller meningskategorisering som analysemetode. Når denne undersøgelse opererer med nogle opstillede hypoteser, kunne det måske umiddelbart virke mest naturligt, at der var valgt eksempelvis meningskategorisering, da denne tilgang, på lige vis med den hypotetisk-deduktive slutningsform, har nogle fællestræk fra en: ”... *positivistisk vægtning af kvantificering af kendsgerninger i samfundsvidenskaberne.*” (Ibid.; 197). I ad hoc-metoden trækkes der som nævnt på elementer af andre tilgange og dette vil i denne undersøgelses analysedel dermed også være tilfældet. Der vil i analysedelen blive benyttet både direkte citater fra informanterne samt præsenteres sammentræk af essensen af dele af det sagte, hvorved: ”*Lange udsagn sammenfattes til kortere udsagn, hvor hovedbetydningen af det, der er sagt, omformuleres i få ord.*” (Ibid.; 190). Denne metode, som kaldes meningskondensering, kan være brugbar når informanternes fortællinger er hensigtsmæssige, at gengive i kortere form. Det er en ”*empirisk*

fænomenologisk metode” (Ibid.; 194), der er anvendelig, når der er tale om omfattende interviewmateriale. Da dette ikke er tilfældet i denne undersøgelse, vil denne metode kun indgå i mindre omfang suppleret af andre tilgange, hvormed ad hoc-metoden er valgt, da denne metode tillader dette. De observationer der er foretaget på varmestuen, vil ligeledes indgå i analysen og vil i flere henseender supplere informanternes udsagn. Det vil i enkelte dele af analysen primært være informanternes udsagn, der bliver inddraget og i andre dele primært mine observationer. Der vil dog oftest være tale om en blanding af begge former for indsamlet empiri. I forhold til analyse af det indsamlede materiale fra observationer, beskriver Kristiansen og Kroghstrup to yderliggående grader af forskerens fortolkning af disse data. De to yderpunkter ses som ekstreme og forskeren vil typisk befinde sig på et kontinuum mellem disse. I det ene yderpunkt vil forskeren være et: *”... rent talerør for aktørerne i feltet og bestræbe sig på så neutralt som muligt at videregive aktørenes selvbilleder og oplevelser af situationen.”* (Kristiansen og Kroghstrup, 1999; 172). I den modsatte ende af kontinuummet er forskeren mere diagnosticerende, hvilket ses ved, at: *”... aktørenes adfærd og selvbilleder konsekvent forklares ved hjælp af bagvedliggende faktorer, som kun forskeren er bekendt med.”* (Ibid.; 173). Der vil i denne undersøgelse, som også Kristiansen og Kroghstrup anbefaler det, være tale om et forsøg på at balancere mellem disse yderpunkter ved både, at *”... interessere sig for aktørenes tolkninger og samtidig bidrage til teoriudviklingen inden for det pågældende område.”* (Ibid.; 173). Analysemetoden vil, hvad angår udsagn fra de kvalitative interviews og notater fra de udførte observationer, være en måde at strukturere disse data på, så den efterfølgende fortolkning er lettere at gå til og mere gennemsigtig for læseren. Rent konkret har fremgangsmåden været, at gennemlæse de transskriberede interviews med dels en løbende registrering af de udsagn der direkte indikerer noget relevant for undersøgelsen og dels at få en fornemmelse for de områder, hvor informanterne enten er enige eller modsiger hinanden. Derudover har observationsnotaterne ligeledes været gennemlæst flere gange for her dels at lokalisere nogle interessante observerede situationer, der er brugbare for den videre analyse og dels for at finde overensstemmelser eller modsigelser med informanternes udsagn. Denne proces har været prioriteret højt i arbejdet med denne undersøgelse og har dermed krævet en del tid og mange gennemlæsninger af både de transskriberede interviews og de udførte observationsnotater. Dette har til gengæld givet et lettere overblik over den efterfølgende analyses indhold samt gjort det klart, at analysen skulle opdeles i fire delanalyser, hvilket også

vil fremgå senere i dette kapitel. De citater og observationsnotater der bliver benyttet i analysedelen, vil enten blive indskrevet i den øvrige tekst eller fremhæves i et felt for sig. Det der primært afgør den ene eller den anden opstilling, er længden af citatet eller observationsnotatet. Derudover vil de citater og observationsnotater der fremhæves i et felt for sig, være af mere overordnet karakter og dermed være genstand for analysetemaet. Dette vil så ses suppleret af kortere citater indskrevet i teksten. Inden påbegyndelse af denne undersøgelses 4 analysedele, finder jeg det relevant med nogle refleksioner omkring min forforståelses indvirkning på denne undersøgelses tilblivelse. Dette vil blive præsenteret i nedenstående afsnit med hjælp af tanker fra den hermeneutiske videnskabstradition.

Forståelse og fortolkning

Da der til dette speciale er gjort brug af både deltagende observation på en varmestue og kvalitative interviews med 4 socialarbejdere, vil det være begge de benyttede kvalitative metodetilgange, der har medvirket til fremkomsten af den indsamlede empiri. Det vil derfor være naturligt, at det ligeledes er i forhold til denne undersøgelses indsamling af empiri samt den efterfølgende analyse, at der vil blive knyttet nogle tanker omkring forståelse og fortolkning som ses ved den hermeneutiske videnskabstradition.

I den hermeneutiske videnskabstradition tillægges menneskets forståelse og fortolkning af fænomener stor betydning og indflydelse på forståelsen af virkeligheden. Forståelse og fortolkning er centrale begreber i de 4 forskellige hermeneutiske retninger: Den traditionelle, den metodiske, den filosofiske og den kritiske hermeneutik. Disse 4 retninger har som omdrejningspunkt, at de interesserer sig for hvordan, mennesket inddrager både elementer af helheden og enkeltdelene i sin søgen efter forståelse af et specifikt fænomen. Det er dermed ikke sagt, at de 4 retninger er identiske i deres udtryk, da de besidder væsentlige forskelle, der kommer til syne i opfattelsen af netop enkeltdelene og helheden. Betegnelsen den hermeneutiske cirkel omhandler sammenblandingen af enkeltdelene og helheden og er hermeneutikkens grundprincip (Højbjerg, 2004; 312). De enkelte dele giver kun mening, såfremt de sættes sammen med helheden og omvendt kan den hele kontekst ikke separeres fra de enkelte dele. Forskellen mellem de 4 hermeneutiske retninger er så, at den traditionelle hermeneutik ser på vekselvirkningen mellem helhed og enkeltdel som en måde at forstå en

given teksts helhed og enkeltdel, hvorimod den metodiske hermeneutik inddrager forfatteren af teksten som en væsentlig del af forståelsen. Den filosofiske hermeneutik var grundlagt af Heidegger og Gadamer og har en overordnet hensigt, hvad angår muligheden for at forstå og fortolke verden. Udgangspunktet er i den filosofiske retning ikke hvordan, det enkelte menneske fortolker verden, men i stedet hvorfor mennesket i det hele taget fortolker verden. (Ibid; 312). Denne retning har derfor fokus på den skrevne tekst og den person der fortolker teksten. Ifølge denne retning er det den fortolkende persons begrebsverden, der skal medtages i den vekselvirkning, der sker for at opnå forståelsen. Det er ikke muligt, at fortolke teksten uafhængigt af denne fortolkende persons begrebsverden. (Ibid.; 313). Den hermeneutiske cirkel er dermed et ontologisk princip i den filosofiske hermeneutik, da fortolkning, ses som en måde at være til på. I den metodiske hermeneutik er den hermeneutiske cirkel derimod et epistemologisk princip, hvilket vil sige en vej til sand erkendelse af virkeligheden. Da den filosofiske hermeneutik tillægger den fortolkende person en aktiv del af forståelsen, er det ikke muligt for denne person, at sætte sig udenfor den cirkelbevægelse der er mellem helhed og enkeltdel. Ved fortolkningen fremkommer der derfor en forståelse, der er et resultat af en sammensmeltning af forståelseshorisonter. Det er i denne fortolkningsproces, at der, ifølge Kristiansen og Kroghstrup, er to faldgruber, der er vigtige at være opmærksom på. Den ene faldgrube ses som en konsekvens af, at forskeren i fortolkningen af datamaterialet, gør brug af sin ”... *aktuelle viden om det pågældende emne, materialet omhandler.*” (Kristiansen og Kroghstrup, 1999;174). Dette kan betyde, at tolkningen af datamaterialet er for samstemmende med forskerens egne værdier, frem for de værdier datamaterialet frembringer. Den anden faldgrube der opstilles, af Kristiansen og Kroghstrup, er, at de dele af datamaterialet der indeholder: ”... *antagonismer og tvetydigheder...*” (Ibid., 1999;175) og som ofte udtrykker en vigtig del af det observerede felt, udelades på grund af forskerens søgen efter: ”... *harmoni og helhedsdannelser...*” (Ibid., 1999;174). Den sidstnævnte faldgrube er netop relateret til den hermeneutiske cirkel, hvor det fejlagtigt kan tolkes, at sammenhængen mellem helheden og enkeltdelene er et forsøg på at skabe harmoni, hvilket ikke behøver at være tilfældet.

I forhold til denne undersøgelse af hierarkierne blandt brugergrupper på en varmetue og socialarbejdernes oplevelse af hierarkiernes betydning for deres arbejde, vil der være tale om flere forskellige forståelseshorisonter. Informanternes udsagn i de kvalitative interviews der er

foretaget til denne undersøgelse, vil være udtryk for én forståelseshorisont og yderligere skal det retfærdigvis påpeges, at eftersom informanterne er forskellige personer med forskellige oplevelser af deres livsverden, vil de også være repræsenteret med hver deres forståelseshorisont. Som forsker er det, ifølge den hermeneutiske videnskabstradition, ikke muligt at få: ”... direkte adgang til andres bevidsthed, men kun adgang til den gennem fortolkning.” (Fulgsang og Bitsch Olsen, 2004; 30). Det datamateriale der er fremkommet qua observationerne på varместuen i løbet af denne undersøgelse, vil være udtryk for en anden forståelseshorisont, der er præget af min fortolkning af det observerede (Kristiansen og Kroghstrup, 1999;152-153). Min forforståelse er dermed i høj grad en aktiv del af den fortolkning og forståelse, der fremkommer af den indsamlede empiri og netop derfor har det været vigtigt at have ovennævnte faldgruber for øje i processen. Da jeg som tidligere nævnt, har et kendskab til arbejdet med hjemløse og kender de 4 informanter fra erhvervsmæssige sammenhænge, har dette yderligere skærpet min opmærksomhed på de her opstillede faldgruber samt gjort at jeg, i processen med tilblivelsen af denne undersøgelse, har været opmærksom på min egen forforståelse omkring feltet og indholdet i varместuearbejdet.

Beskrivelse af varместuen

Varmestuen hvor mine observationer har fundet sted, er beliggende i København og drevet af Kirkens Korshær. Varmestuen har åbent i dagtimerne, nogle dage fra morgenstunden af og andre dage fra midt på dagen. Varmestuen har som primær funktion, at tilbyde hjemløse mennesker mulighed for at få et måltid mad, søvn samt mulighed for personlig hygiejne i form af bademuligheder og toiletfaciliteter. Derudover er varместuens opgave at være tilgængelig for de mennesker, der ikke har andre steder at være. Kirkens Korshær er ”... en privat, social, folkekirkelig hjælpeorganisation, der har sit virkeområde blandt samfundets marginaliserede og udstødte grupper: ensomme, hjemløse, psykisk syge og misbrugere.” (www.kirkenskorshaer.dk). På varместuen kommer mange forskellige nationaliteter samt mennesker med mange forskellige sociale problemer. Organisationen har både lønnede og frivillige medarbejdere, hvilket også gør sig gældende på den varместue, der er omdrejningspunktet i denne undersøgelse.

Præsentation af informanter

Der er foretaget interviews med 4 informanter, der alle arbejder på varmetuer i København for socialt udsatte mennesker. De er alle 4 kvinder og har lederfunktioner. Deres lederfunktioner gør, at der også delvist er administrativt og ledelsesmæssigt indhold i deres arbejde, hvilket ligeledes betyder, at de har ansvaret for tilrettelæggelsen af det sociale arbejde. De har samtidig alle en stor grad af daglig brugerkontakt på deres arbejdssteder.

Informant 1 (IN1):

Kvinde, ca. 40 år. Leder af et natværested. Har været ansat i denne stilling i 4 år. Er uddannet skolelærer.

Informant 2 (IN2):

Kvinde, 40-45 år. Leder af en anden varmetue i København, end den hvor mine observationer har fundet sted. Har været ansat i nuværende stilling i 11 år. Har ikke socialfaglig uddannelse, men anden lang videregående uddannelse.

Informant 3 (IN3):

Kvinde, ca. 55 år. Afdelingsleder på den varmetue i København hvor observationerne også har fundet sted. Har været ansat i nuværende stilling i 21 år. Er uddannet socialrådgiver.

Informant 4 (IN4):

Kvinde, ca. 55 år. Leder af den varmetue i København hvor observationerne også har fundet sted. Har været ansat i nuværende stilling i 20 år. Er uddannet socialrådgiver.

Analysedel 1 – Kampen om stedet

Denne første del af analysen vil søge at komme nærmere en be- eller afkræftelse af undersøgelsens første hypotese:

- De etablerede grupper på varmetuen vil i kraft af deres mangeårige position og kulturelle sammenhængskraft forsøge, at holde de nytilkomne østeuropæiske grupper nederst i hierarkiet.

Derved er det også hensigten med denne analysedel, at komme frem til en delvis besvarelse af problemformuleringens første del, der lyder:

- Hvilken betydning har de nytilkomne østeuropæere for hierarkiet blandt brugergrupperne på en varmetue for socialt udsatte mennesker?

Analysen vil tage udgangspunkt i de magtkampe, der udspiller sig på varместuen imellem brugergrupperne og inddrage dels informanternes oplevelse af dette og dels de observationer der er foretaget på varместuen. Denne analysedel vil ligeledes inddrage flere af de elementer der indgår i Norbert Elias teoriunivers jf. præsentationen af det teoretiske grundlag i kapitel 2.

Indtræden og placering i rummet

Det første afsnit i denne analysedel vil præsentere enkelte observationer, der er foretaget på varместuen af de forskellige brugergruppers indtræden og placering i rummet samt kamp om goderne på varместuen. Afsnittet har til formål, at synliggøre de ændringer i bruger-sammensætningen, der er sket igennem de sidste 10 år, samt at komme nærmere en forståelse af de relationer brugergrupperne har til hinanden for dermed, at kunne belyse de magtkampe, der udspiller sig på varместuen. Afsnittet har samtidig det sekundære formål, at give et indblik i varместuens tilbud og den form for hjælp, der tilbydes til socialt udsatte mennesker. Dette vil medvirke til en tydeliggørelse af de vilkår, medarbejderne på varместuen til daglig møder og som har betydning for udførelsen af deres arbejde. Dette vil ske ud fra både inddragelse af observationsnotater og med udsagn fra de 4 informanter, dog primært fra de 2 informanter der arbejder i dagtimerne på den pågældende varместue.

”Jeg kan allerede efter kort tids ophold i varместuen se, at der er en klar opdeling af rummet. Det minder nærmest som om, de forskellige grupperinger har hvert deres domæne i varместuen. De få danske og grønlandske brugere sidder nærmest udgangen, lige over for køkkenet. Set ned i gennem rummet, så er det afrikanerne der sidder i midten, der hvor rummet ”knækker”, dvs. med overblik over hele varместuen. Dernæst kommer østeuropæerne, der sidder bagerst i rummet. Romaerne er trukket ind i et bagvedliggende lokale og døren dertil er lukket.” (Observationsnotat d. 12.4.2012; kl. 13.40)

Som ovenstående observationsnotat beskriver, så er der i varместuen en tydelig opdeling af rummet i forhold til hvem, der sidder hvor. Det virker ikke tilfældigt, hvor de forskellige grupperinger placerer sig, når de kommer ind på varместuen. De grupperinger der er på varместuen, er som det også fremgår af observationsnotatet primært afrikanere og østeuropæere. Disse to grupperinger udgør langt størstedelen af den samlede brugergruppe og

især afrikanerne udgør et stort antal. Det er meget få danske og grønlandske brugere, der er på varmastuen i løbet af de dage, observationerne har fundet sted og de gør ikke meget syne af sig selv, men sidder primært ved bordet tættest på udgangen og dermed også tættest på køkkenet, hvor medarbejderne oftest opholder sig, når ikke de befinder sig i selve varmastuen. Der er nogle enkelte grønlandere og de placerer sig sammen med danskerne. Et par andre personer med etnisk minoritetsbaggrund, her i blandt en australier, et par filippinere og en tuneser, opholder sig enten sammen med danskerne eller flakker lidt rundt mellem de forskellige brugergrupper og kommunikerer umiddelbart med de fleste af varmastuens brugere, om end i korte og umiddelbart overfladiske dialoger. Gruppen af romaere, der består af cirka 6-8 personer, har ret hurtigt indfundet sig i det bagvedliggende lokale, som er afgrænset fra resten af varmastuen af en lukket dør. De gør meget lidt syne af sig selv og bruger mest tiden på at hvile og snakke med hinanden i det bagvedliggende rum. De bevæger sig kun kort ud fra rummet, når de enten forlader varmastuen eller skal gøre brug af nogle af varmastuens tilbud som for eksempel badet, maden eller kaffen. De kommunikerer stort set ikke med de andre brugere, på nær en enkelt gang hvor en af romaerne forsøger at sælge nogle kasketter til et par af afrikanerne. Denne situation vil blive beskrevet nærmere i et senere afsnit i denne første analysedel. At der er denne tydelige opdeling i rummet, bliver også bekræftet af de to medarbejdere, der arbejder på varmastuen og som også er blevet interviewet til denne undersøgelse. IN 4 fortæller om hvordan, hun, når hun skal holde foredrag om sit arbejde, nogen gange bruger som eksempel, at man på varmastuen kan se de forskellige lande ved de forskellige borde (IN 4; 2) og at romaerne sidder allerbagest og dernæst kommer østeuropæerne og så til sidst danskerne og de voldsomste af misbrugerne. Den beskrivelse hun fremlægger, stammer fra tiden før, afrikanerne begyndte at komme på varmastuen for knap 2 år siden. Da gruppen af afrikanere, primært fra Ghana, begyndte at komme på varmastuen blev de østeuropæiske brugere sat under pres: ”... hvordan kunne det lade sig gøre, at afrikanerne havde kunnet skubbe østeuropæerne ud og det kan vi så stadig kun gisne om ... jeg tror så østeuropæerne flyttede til ”X-værested”, men hvorfor? ... det var dem der kom først, men der har været en eller anden indbyrdes kamp omkring hvis sted det nu var.” (IN 3; 5). IN 3 udtrykker en oplevelse af, at der har foregået en kamp om stedet, da afrikanerne begyndte at bruge varmastuen. Før dette var gruppen af østeuropæere den største af de etniske grupperinger på varmastuen. IN 3 har dog ingen forklaring på, hvordan det lykkedes afrikanerne, at presse

østeuropæerne ud af varместuen. Dette vil blive forsøgt belyst i næste afsnit, omhandlende vold og fysisk overlegenhed, i et forsøg på at komme nærmere den fysiske overlegenheds betydning for kampen om rummet.

Som nævnt i ovenstående observationsnotat så er der ikke mange danske brugere på varместuen. Dette bliver bekræftet af informanterne, der beskriver situationen på varместuen i 2005-2006, som værende begyndelsen på slutningen af den danske brugergruppe som værende den dominerende etniske gruppering på varместuen. Faktisk var der kun danske og grønlandske brugere foruden et fåtal af andre etniske minoritetsgrupper på daværende tidspunkt (IN 4; 1). IN 4 fortæller om den daværende brugergruppe som værende primært danske og grønlandske misbrugere samt psykisk syge brugere og da østeuropæerne kom i 2005 – 2006: ”... *skabte [det] voldsomme problemer mellem den danske gruppering og den østeuropæiske gruppering.*” (IN 4; 1). At konflikterne begyndte der, viste sig, ifølge informanterne, ved både fysiske og verbale magtkampe. Der vil i et af de senere afsnit, omhandlende nedværdigende tale brugergrupperne imellem, blive foretaget en mere dybdegående analyse af hvilke mekanismer der er på spil i de verbale magtkampe, der har været om stedet, som i denne undersøgelse udgøres af varместuen. Ligeledes vil en analyse af de fysiske magtkampe blive tildelt et separat afsnit i denne første analysedel. Først vil afrundingen på dette afsnit indeholde et eksempel på en konfliktfyldt situation omkring bade faciliteterne, der er fundet relevant i forhold til undersøgelsesområdet.

Varmestuens primære tilbud er, udover et sted at være med tag over hovedet, muligheden for at få mad, et bad og et sted at sove. I løbet af den første dag med observationer på varместuen, opstod der problemer i køen til baderummet.

”Køen til brusebadet er lang. Der er 5 i kø og der opstår uenighed om hvordan rækkefølgen er, da håndklæderne er blevet udleveret forkert. Desuden har en person opholdt sig i badet i over 20 minutter, hvilket skaber vrede hos de næste i køen, som fortæller mig dette, med henvisning til, at ”sådan er det altid med dem.” Personerne i køen til badet er alle østeuropæere. Personen der har opholdt sig i badet længe er romaer.”

(Observationsnotat d. 12.4.2012; kl. 14.15)

At denne konflikt opstår i køen til badet, kan skyldes, at det er en roma, der opholder sig i badet og dermed opstår der en mulighed for de ventende østeuropæere, der også ønsker at bruge badet, at udpege denne roma som værende på tværs af de gældende normer for brug af badet. IN 4 udtaler om brugerens brug af baderummet, som værende et ikke udpræget konfliktfyldt område, men at der på det sidste har været lidt problemer og at de som medarbejdere: ”... *ikke helt kan styre hvem der får lov og selvfølgelig er der også nogle hierarkier her og der er ingen tvivl om, at afrikanerne de siger til en anden afrikaner, at nu er badet frit, altså de siger det ikke til en østeuropæer, at nu er badet frit, det ville ikke ske.*” (IN 4; 4). I førnævnte observationsnotat kan der ses en indikation på det, som Marianne Skytte benævner kategorisering, nemlig at de ventende østeuropæere beskriver den badende roma med en egenskabsforklaring, ”... *sådan er det altid med dem...*” (Observationsnotat d. 14.4.2012; kl. 14.15). Denne udtalelse kan dermed virke som en stereotyp opfattelse af romaere og dermed fungere som: ”... *en type socialt effektive fordomme.*” (Skytte, 2007; 17), der øger opdelingen mellem dem og os, som også Simon Skovgaard Møller nævnte som værende en medvirkende faktor når grupperinger ”... *sameksisterer i en spændingstilstand.*” (Møller, 2009; 41). Spændingstilstanden er netop tilstede på varmestuen i kampen om de goder eller tilbud, som varmestuen tilbyder, herunder muligheden for adgang til baderummet. Kampen om badet kan dermed både ses som en kamp om hvem, der kan få dækket behovet for hygiejne og samtidig også som en del af en større kamp omkring hvem, der er i stand til at udnævne sig selv som overlegene i forhold til de andre grupperinger. Dette bliver til dels bekræftet af IN 4, der udtaler, at de forskellige grupperinger kun hjælper deres egne gruppemedlemmer med at komme til goderne.

Kampen om varmestuen

Dette afsnit har til hensigt, at videreføre nogle af de centrale elementer der er fremkommet i ovenstående afsnit i forhold til de forskellige grupperingers indtræden på varmestuen og relation til hinanden. Der er flere dele i ovenstående afsnit, der stadig står uafklarede og kalder på en mere uddybende analyse. Dette skyldes ikke en overfladisk indstilling til de fremkomne temaer, men ganske enkelt at afsnittets formål var, at give en indledende præsentation af brugergruppernes indtræden og færden på varmestuen samt deres kamp om goderne. De næstkommende afsnit vil samle op på det foregående afsnits ufærdige dele, men først følger her

nogle refleksioner omkring det, der indtil nu er blevet fremstillet, sat i relation til undersøgelsens teoretiske fundament.

Som det fremgår i det foregående afsnit, så er der igennem de sidste knap 10 år sket en markant ændring af brugergruppen på varmestuen. Der er ikke tale om en enkeltstående overgang fra en periode til en anden, men om flere omfattende ændringer med relativt korte mellemrum. I årene frem til 2005 havde der ikke været de store ændringer i brugergruppens etniske sammensætning på varmestuen, men der skete en ændring, da de mange borgere fra de østeuropæiske lande rejste til Danmark, efter udvidelsen af EU, i forsøg på at finde arbejde. Varmestuen blev dermed opholdssted for de mange østeuropæere, for hvem det ikke var muligt, at forsørge sig selv og dette gav nogle sammenstød med den etablerede danske brugergruppe. Da der for knap 2 år siden, begyndte at komme en stor gruppe af afrikanere, primært fra Ghana, på varmestuen, gav dette endnu en bølgegang i kampen om stedet og det var, ifølge den ene af informanterne, det sidste skub til den danske brugergruppe, der i dag er svundet ind til kun at udgøre enkelte personer (IN 4; 3). Afrikanernes indtræden på varmestuen betød samtidig en konflikt mellem de østeuropæere, der havde været på varmestuen siden 2005 – 2006 og gruppen af afrikanere. Dette har i perioden frem til i dag medført nogle kampe om domænet og har betydet at det i dag, er afrikanerne, der er den største etniske gruppe på varmestuen. En stor del af østeuropæerne er fortrukket til andre væresteder i byen, men udgør dog stadigvæk den andenstørste gruppe på varmestuen. Romaerne, som kort blev nævnt før, har igennem hele perioden benyttet varmestuen uden at være en egentlig del af konflikterne, hvilket kan tillægges deres facon med at holde sig meget neutrale og afsides. Det lader til, at de nærmest accepterer deres position som udsældte og ildesete af de andre brugergrupper, hvilket af informanterne tillægges sigøjnernes historie, som altid at have værende ildesete uanset hvilke samfund de opholdt sig i (IN 3; 2). Set i Norbert Eliass optik, kan varmestuen her være et symbol for den kamp, der har været om domænet blandt de socialt udsatte grupperinger. I kapitel 2 hvor de centrale elementer af Elias og Scotsons værk blev præsenteret, var det især eksemplet med beværtningen, der blev fremhævet som symbol for den magtkamp, der foregik mellem den etablerede gruppe og de nytilkomne tilflyttere. Beværtningen havde igennem mange år været benyttet af den etablerede gruppe af borgere i bydelen Winston Parva og der var blandt den etablerede gruppe klare uskrevne regler om god opførsel og acceptabel adfærd på

beværtningen. Da nyttilkommerne begyndte at benytte beværtningen, var det med en anden adfærd, end den etablerede gruppe var vant til. Dette medførte, at den etablerede gruppe til sidst trak sig fra beværtningen og begyndte at italesætte nyttilkommerne som værende: *"... people of an inferior kind."* (Elias og Scotson, 1994; 18). Set i forhold til den udvikling der er sket med brugersammensætningen på varместuen siden 2005-2006, så kan der spores nogle genkendeligheder fra dette eksempel i Elias og Scotsons studie. Da østeuropæerne begyndte at bruge varместuen omkring 2005, blev de mødt af en voldsom reaktion fra de danske og grønlandske misbrugsgrupperinger, hvilket kom til syne i blandt andet ondsindet tale om deres etniske oprindelse og deres anderledes adfærd. Dette vil desuden blive analyseret yderligere i nedenstående afsnit omhandlende nedværdigende tale, men er alligevel medtaget her, da det viser grupperingers kamp om stedet i tæt sammenligning med Elias og Scotsons studie. IN 2 fortæller om de danske og grønlandske brugeres reaktion, da østeuropæerne begyndte at komme: *"... før var det måske dem der var nederst i hierarkiet ... der var det narkomanerne og grønlænderne, de kan være rigtig slemme til at trykke nedad og de står ovenpå de nye brugergrupper og tramper på dem."* (IN 2; 3). Selvom der var en indædt kamp om stedet mellem de etablerede brugergrupper på varместuen og de nyttilkomne østeuropæiske brugere i 2005 – 2006, så endte det med, at størsteparten af den etablerede gruppe af danskere og grønlandere måtte trække sig og overlade en del af territoriet til østeuropæerne. Der var dog stadig en del af de gamle brugere tilbage, som holdt ved i en periode frem til omkring 2010, hvor de afrikanske brugere begyndte at komme på varместuen. Om dette udtaler IN 4, at det var det sidste slag til den danske brugergruppe, som derefter måtte finde andre steder at være, hvilket også er årsagen til, at der stort set ikke er nogen danske eller grønlandske brugere på varместuen i dag. De afrikanske brugere var ganske enkelt den etablerede gruppe overlegne: *"De kunne ikke magte dem fordi de var ikke misbrugende, de var jo helt normale, så de kunne heller ikke slås imod dem fordi de var for mange og de var ædru og de ville overleve."* (IN 4; 3). Der er altså i dette tilfælde tale om en fysisk overlegenhed, hvilket ikke var udtalt i Elias og Scotsons fremstilling, som primært havde de verbale og ideologiske våben i brug. Elias nævner om mødet mellem den etablerede gruppe og nyttilkommerne på beværtningen, at: *"The old residents might have accepted the newcomers as people in need of help if they had submitted to their patronage, had been content with taking in their status hierarchy the lower position..."* (Elias og Scotson, 1994; 17). De nyttilkomne brugergrupper på varместuen, fulgte ikke de

normer og uskrevne regler den etablerede brugergruppe havde, ligesom de heller ikke blot underlagde sig det eksisterende hierarki. Da varmestuens tilbud om hjælp til udsatte mennesker primært er dækning af de helt basale behov, så er det for de brugere, der benytter varmestuen den primære mulighed for overlevelse, hvilket IN 4 også indikerede i førnævnte citat. Temaet omkring behovsdækning og overlevelse vil blive tildelt en analysedel for sig og dermed blive uddybet senere i dette kapitel. Herunder følger et afsnit omkring den fysiske overlegenhed og brug af vold som middel til fastholdelse eller tilkæmpelse af position i hierarkiet.

Fysisk overlegenhed

Som nævnt i det foregående afsnit har den fysiske overlegenhed en betydning for de forskellige grupperingers kamp om position i hierarkiet og adgang til varmestuens tilbud. Dette afsnit vil analysere denne tendens nærmere i et forsøg på, at komme frem til en forståelse af brugen af vold og fysisk magt som en del af kampen om stedet. I alle 4 udførte interviews med informanterne har der været givet eksempler på konflikter mellem grupperingerne, der har haft fysisk korporlighed eller vold inddraget. IN 1 giver et eksempel med en østeuropæisk mand, der, i hvad hun mener, kan være en hævnakt, overfalder en afrikaner på varmestuen:

”... vi havde en østeuropæer der på et tidspunkt kom ind ... det var lige op til jul sidste år, men han var kommet ind og i modsætning til hvordan han normalt ville have gjort, så lagde han ikke sine handsker, han satte sig ned og beholdt sine handsker på... - ... og så pludselig så rejste han sig op og greb den første og bedste afrikaner, tog ham i en skruestik under armen og så stod han bare og bankede ned oveni i issen på ham.” (IN 1; 4)

Det eksempel IN 1 fremlægger her, tillægger hun efterfølgende som værende en eller anden kamp om territoriet. Hvorvidt det er relateret til nogle situationer eller begivenheder, der har foregået udenfor eller inde på varmestuen, havde IN 1 ikke nogen viden om, men hævnakten blev begået på varmestuen. Dette giver en indikation på, at det liv som de hjemløse lever på gaden i København, vil blive trukket med ind på varmestuen, selvom der her gælder nogle regler for opførsel og adfærd. Om det at være hjemløs og leve på gaden udtaler IN 4: *”... for at kunne overleve på gaden bliver man nødt til at skabe den magt det kræver for at overleve, enten ved at gøre de andre bange eller ved at have nogen du ved støtter op om dig i det øjeblik der kommer en konflikt.” (IN 4;3)*. Da de udenlandske brugergrupper, primært personer fra de

østeuropæiske lande, begyndte at komme på varместuen i 2005 – 2006, var der også eksempler på fysisk kamp om pladsen:

”Det var nyt for os på det tidspunkt og vi anede ikke hvad de snakkede om og vi anede ikke hvad der foregik, men lige pludselig var der et stort slagsmål med stole der fløj igennem luften. Det var forskellige grupperinger af østeuropæere der var oppe at slås og hvor de så gik ind og hjalp hinanden de forskellige grupper. Stolene fløj igennem luften og glassene også og der var blod over det hele. Men altså, vi fik klaret det på den måde at en af os ringede efter politiet og vi andre prøvede at trække os ud i hjørnerne for det kunne vi godt fornemme at det, kunne vi slet ikke klare. Det handlede sikkert om terræn, men vi fandt aldrig rigtig ud af det.” (IN 3; 4).

Især den afrikanske brugergruppe bliver, af informanterne, fremhævet som værende den gruppe, der i dag er fysisk overlegen i forhold til de andre grupperinger. Dette viste sig også i udtalelsen fra IN 4 i det foregående afsnit, hvor hun udtaler, at afrikanernes indtræden på varместuen betød det sidste slag til den etablerede danske og grønlandske brugergruppe, af den årsag, at afrikanerne havde en langt bedre fysik end den gamle gruppe af misbrugere. IN 1 beskriver både østeuropæerne og afrikanerne som værende: *”... duelige unge mænd i 25 års alderen, så der er jo også muskler på spil, ikke ... de er jo fysisk stærkere og er jo ikke misbrugende...” (IN 1; 6).* At fysisk overlegenhed og i nogle tilfælde egentlig voldsudøvelse er en del af magtkampene blandt brugergrupperne, ses også i forhold til adgangen til varместuens natcafé. Natcaféen har plads til ca. 25 brugere og lukker kun flere ind ved særlige lejligheder. Da det er det eneste sted i byen, der tilbyder overnatning til udenlandske brugere uden opholdstilladelse, medfører det et stort pres på døren ved åbningstid. Følgende observationsnotat er skrevet efter gennemlæsning af natcaféens dagbog:

”Har læst lidt i natcaféens dagbog og det er gennemgående for alle notater, at ”der er pres på døren” ved åbning, hvor mange gerne vil ind. Det lader til, at være forskellige grupper der kommer ind, selvom der kun er plads til 25 i alt. Nogle gange lukkes der lidt flere ind. Der er ligeledes kamp om de 10 senge og de få liggeunderlag, der er plads til på gulvet.”
(Observationsnotat d. 13.4.2012; kl.10.55)

Dette pres på døren om aftenen, som skal forstås helt bogstavligt, bliver bekræftet af informant IN 1, der arbejder i Natcaféen: *”... det kan sagtens være at det er dem med stærkeste albuer der*

også står forrest i køen og skubber mange af de andre væk.” (IN 1; 6). Den fysiske styrke blandt især de nytilkomne brugergrupper og i særdeleshed blandt de afrikanske brugere, har betydet, at denne gruppe har formået at presse de andre brugergrupper ud af varместuen enten helt eller i sådan en grad, at det er den afrikanske gruppe af brugere, der er den største gruppe på varместuen på nuværende tidspunkt. Hvordan medarbejderne på varместuen forsøger, at modarbejde den tendens med, at det er den stærkeste, der kommer først til goderne, vil blive belyst i analysedel 4. Når vold og aggressioner benyttes som middel til at opnå et mål, kan det, ifølge den amerikanske professor i psykologi, Stephanie Shields, skyldes, at: *”Power is the ability to get what you want; anger is the means to exercise power when faced with the loss of or the threat of losing what you have.”* (Shields, 2002; 140). Den vrede der kommer til udtryk igennem fysiske aggressioner blandt brugergrupperne på varместuen, kan dermed med denne forståelse, ses som et udtryk for deres forsøg på, at få omgivelserne til at udvise respekt i forhold til dem som person med ret til goderne. IN 2 oplever, at: *”... dem der maser sig på og måske er aggressive...-...de opnår mere, altså tingene de flyder lidt mere fordi man når ikke at opdage, at ham der sidder nede i hjørnet han faktisk manglede sko.”* (IN 2; 1). Shields påpeger yderligere, at såfremt en person mister det, som han har tolket som værende sit og berettiget til, så vil denne fratagelse opleves som en krænkelse. Vreden og aggressionerne er dermed en reaktion på denne krænkelse af personens oplevelse af, hvad der retmæssigt tilhører ham, uanset om det gælder materielle goder eller personens integritet (Ibid.; 142). Denne psykologiske forklaring på vrede er ikke en endegyldig sandhed om de socialt udsatte grupperingers brug af vold som middel til at få adgang til goderne på varместuen, men den supplerer Eliass og Scotsons beskrivelser af hvordan hierarkier opstår med en mere emotionel forståelse af de handlinger, der udføres blandt mennesker, der lever sammen i et spændingsforhold og de midler der benyttes til at tilkæmpe sig sin plads i hierarkiet.

Ondsindet sladder og nedværdigende tale

Dette afsnit vil, som tidligere lovet, tage fat på de situationer på varместuen, hvor de forskellige brugergrupper gør brug af enten ondsindet sladder eller nedværdigende tale om andre grupperinger. Der kan hermed ses en tydelig reference til Eliass beskrivelser af de etableredes succesfulde forsøg på, at definere nytilkommerne som værende underlegene ved hjælp af ondsindet sladder og nedsættende tale, som det blev præsenteret i kapitel 2. Der vil ligeledes i

dette afsnit blive draget nogle paralleller til begreberne kategorisering, stereotypificering, stigmatisering og diskrimination som også blev præsenteret i kapitel 2. I Eliass fremstilling blev den nedværdigende tale om nytilkommerne i byen Winston Parva et effektivt værktøj til dels, at definere de etablerede som en suveræn og overlegen gruppe af borgere og dels, at gruppen af nytilkommere med tiden opfattede sig selv som underlegne. Dette kan der også ses tendenser til på varместuen:

Grundlæggende så var det bare bemærkninger, det var ikke vold vel. Men det var bare det her med, at: 'de skal ud af vores land' og 'her betaler vi skat' ...- ... og grundlæggende så kunne østeuropæerne jo ikke forstå det, men vi kunne forstå det. Den anden vej rundt altså hvor meget der er blevet sagt fra østeuropæernes side om 'de her tåbelige og misbrugende danskere', det kunne vi jo til gengæld ikke forstå, vi kunne måske nok høre, nogen gange kunne vi høre på tonelejet, hvad det var der blev fyret af..." (IN 4; 2).

Citatet herover af IN 4 er taget fra den del af interviewet, der omhandlede tiden hvor østeuropæerne begyndte at komme på varместuen i 2005 – 2006. Der kan i informantens oplevelse af gruppernes måde at tale om hinanden på, spores en verbal kamp om retten til stedet, som det også gjorde sig gældende i Eliass fremstilling. Hvor det hos Elias var den etablerede gruppe af borgere, der vandt den verbale kamp, er situationen mere kompleks og nuanceret i dette tilfælde. Som det fremgik tidligere i denne analysedel har der i perioden fra 2005 og frem til i dag, været flere større udskiftninger af brugergruppen på varместuen og gruppen af danske misbrugere er som nævnt stort set forsvundet fra varместuen i dag.

I dag er det især gruppen af romaere, der opleves af informanterne som værende mål for de andre brugeres nedværdigende tale. IN 1 beskriver de andre brugeres udtalelser om romaere som indeholdende udtryk om, at: *"de lugter, de er grimme... - ... og de stjæler."* (IN 1; 3). Hun giver et eksempel med en grønlandsk mand, der har mistet sin mobiltelefon og straks giver en tilstedeværende roma skylden for at have stjålet den, hvorefter det viser sig, at han havde glemt den på toilettet, hvor den pågældende roma finder den og afleverer den tilbage til ejeren. (IN 1; 3). Episoden er ikke et enkeltstående eksempel på informanternes udsagn om, at romaerne bliver opfattet som underlegne af de andre grupperinger. IN 4 fortæller om hvordan grønlandere, før i tiden, havde en lavt rangerende status, som romaerne har i dag: *"I tidligere tider har grønlanderne hørt til det laveste hierarki kan man sige, det har været dem der har*

været de mest uglesete, det er dem der ikke har gjort stor støj ud af sig, de har jo altid holdt deres drukfester, men de har jo også en oprindelighed som gør, at de fastholder sig selv i de der grønlandske enklaver, på samme måde som romaerne gør og derfor er der nogen lighedspunkter..." (IN 4; 1). At grønlændere, ifølge informanten her, har bevæget sig op i hierarkiet, kan, med Elias og Scotsons beskrivelser, tolkes som, at der er indtrådt en ny gruppe, som det af den etablerede gruppe er lykkedes, at definere som lavere rangerende og dermed underlegne i forhold til dem selv. Hvor grønlænderne tidligere blev set ned på af de danske brugere, så har de i dag hævet sig op på det samme niveau og dette er sket på bekostning af romaerne, som i stedet er blevet en del af den underlegne gruppe. IN 4 udtaler, at især romaerne er genstand for de andre brugeres nedværdigende tale: "... det er de der negative beskrivelser især af romaerne og sigøjnerne...go home!..." (IN 4; 7). At det ikke kun er verbale udtalelser, men også hånelig adfærd der er en del af kampen om pladsen i hierarkiet, er følgende observationsnotat et eksempel på:

"En Romaer forsøger at sælge kasketter til nogle afrikanere og der opstår uenighed omkring den aftalte pris. Resultatet bliver, at andre afrikanere blander sig i diskussionen om, hvad jeg tolker som værende prisen. Afrikanerne udviser en tydelig hånelig adfærd overfor Romaen. De er helt rolige og læner sig tilbage i stolen, de griner af manden og har ingen form for respekt over hans krav om flere penge for kasketterne. Afrikaneren hævder, at han har betalt og sælgeren vil have flere penge for kasketterne. Det ender med en "overenskomst" i form af en diplomatisk løsning, hvor afrikaneren let grinende til de andre afrikanere giver Romaen flere penge."
(Observationsnotat d. 12.4; kl. 14.15)

Der kan i dette observationsnotat ses et forsøg på latterliggørelse af den pågældende roma, hvilket, sammensat med informanternes oplevelser, kan tolkes som, at romaerne er en gruppe af socialt udsatte på varmestuen, der af de andre brugergrupper opfattes som værende underlegne. Set i den teoretiske optik med de etableredes vellykkede forsøg på at definere hvem, der tilhører den overlegne og den underlegne gruppe af borgere i bydelen Winston Parva, kan de andre grupperingers nedsættende tale og hånlige ageren overfor romaerne ses som et forsøg på, at definere gruppen af romaerne som værende mindre værd. Ifølge Elias og Scotson, er der i deres studier også tale om, at nytillkommerne opfattede sig selv som underlegene og mindre værd end den etablerede gruppe. Dette giver informanterne nogle bekræftende eksempler på,

også at være tilfældet med romaerne: ”Romagruppen de er jo vant til at blive set på som dem ingen kan lide.” (IN 1). Det skal dog påpeges, at dette er informantens oplevelse af romaerne og dermed hendes fortolkning af romaernes adfærd på varместuen og dermed ikke et udtryk for romaernes oplevelse af dem selv. At romaerne, af de andre grupperinger, ses som værende tyvagtige, kan, ifølge Marianne Skyttes begrebsverden, ses som en kategorisering, hvor de forventninger der er til romaerne adfærd, forsøges bekræftet, samt at der sker en egenskabsforklaring af deres adfærd og deres handlinger. Der kan dermed ses nogle træk af det, som Skytte benævnte den etnocentriske fordom. Der er dog ikke i informanternes oplevelser nogle eksempler på, at de forskellige grupperinger i modsætning hertil, situationsforklarer deres egne medlemmers adfærd og handlinger. Ifølge Skytte er egenskabsforklaringer netop udsprungne af: ”... kategoriseringer, der spiller sammen med andre sociale strukturingsmekanismer...” (Skytte, 2007; 16). Som det blev præsenteret i kapitel 2, supplerede Simon Skovgaard Møller denne definition af kategorisering med et syn på den opdeling mellem dem og os, der opstår, når egenskabsforklaringer sker i situationer hvor, der er tale om et magtforhold mellem en overlegen og en underlegen gruppe. Den nedværdigene tale og behandling af romagruppen der udføres af de andre grupperinger, vil dermed være medvirkende til en større opdeling mellem grupperne og vil samtidig være en delvis forklaring på det hierarkiske billede der tegnes blandt den samlede brugergruppe på varместuen. Marianne Skytte inddrog også begrebet stereotypificering, som værende: ”... forenklede beskrivelser af antagne kulturtræk ved bestemte typer af mennesker, kulturtræk som fungerer grænsesættende i forhold til dem.” (Skytte, 2007; 17). I denne definition af begrebet stereotypificering er der flere genkendeligheder fra de ovenstående observationsnotater og informanternes oplevelser af romaernes vilkår på varместuen. Romaerne bliver, i kraft af at de er romaere, vurderet ud fra deres etniske baggrund og kulturtræk, og dermed tillagt en adfærd, som de andre grupper håner og taler nedværdigende om. Dette kan hermed videreføres til Goffmans stigmabegreb, som dækker over den proces, hvor en person bliver tillagt bestemte negative egenskaber på grund af blandt andet sin etniske baggrund eller sociale position. Romaerne er, ligesom det også skete i det gamle Grækenland, blevet påført et stigma eller et kendetegn, der følger dem uanset hvor de færdes, som gør at omgivelserne altid vil blive mindet om den vanære, der følger gruppen (Goffman, 2009; 43). Det er ikke kun romaerne, der bliver udsat for diskriminerende tale. IN 3 fortæller om relationen mellem østeuropæerne og

afrikanerne: ”... i forhold til østeuropæerne, så har afrikanerne en anden hudfarve, men det er også noget med, at østeuropæerne har jo været udsat for, at der er blevet hakket på dem og så hakker man sådan lidt videre...” (IN 3; 5) Ifølge Skytte er diskrimination et udtryk for forskelsbehandling der: ”... bygger på illegitime kriterier.” (Skytte, 2007; 18). Hun ser, at der i nutidens samfund er nogle tendenser til, at de individer der udsættes for diskrimination, både har anderledes fysiske udtryk og er kulturelt anderledes end den dominerende gruppe i samfundet. Overført til livet på varместuen kan denne sidste forklaring dermed ikke stå alene i forhold til at forklare romaernes lave position, da de andre grupperinger på varместuen, set i relation til samfundet generelt, også har anderledes fysiske udtryk og har en anden kulturel baggrund end majoriteten. Hvis varместuen derimod ses som et isoleret samfund, vil romaernes position som en underlegen og diskrimineret gruppe, dog godt kunne forklares ud fra denne begrebsverden. At der kan spores en tendens til, at de der tidligere har været udsat for nedværdigende tale, selv nedgør andre grupper, kan dermed ikke alene forklares med disse begreber, men må samtidig ses i relation til de livsvilkår, som socialt udsatte mennesker lever med. Dette giver IN 2 også udtryk for: ”... når man ligger helt nede så føles det rart, at der er nogen der er endnu lavere og så har man ikke overskuddet til ligesom at vende den om og tænke ’hvordan var det nu selv at være nederst’. Så slår man fra sig og trykker nedad for at komme lidt ovenpå selv...” (IN 2; 3). Som det blev beskrevet i kapitel 1 i afsnittet omkring socialt udsatte mennesker, er eksempelvis fattigdom, psykisk sygdom, misbrug, udstødelse og hjemløshed en del af de livsvilkår socialt udsatte lever med.

At stå sammen på trods

De ovenstående afsnit har primært omhandlet situationer og eksempler på konflikter mellem de forskellige brugergrupper og dermed har konflikterne fået en væsentlig betydning for en forståelse af hierarkierne på varместuen. Det efterlader derfor, indtil nu, det modsatte fænomen usagt, nemlig der hvor brugergrupperne rent faktisk agerer med fælles front eller i fællesskab omkring et tilsyneladende fælles mål. I vinterperioden har IN 1 oplevet, at der i Natcaféen har været en tendens til, at brugergrupperne på forhånd havde grupperet sig således, at de hver i sær henvendte sig til bestemte natværesteder. In 1 udtaler: ”... herunder vinterherbergerne, så har vi haft en klar fornemmelse af at så grupperer de sig sådan, at de slipper for den udfordring det er at skulle kæmpe om hvem der har ret til at komme ind.” (IN 1; 4). Hun beskriver videre

hvordan, de i den periode stort set kun havde afrikanere inde om natten, hvorimod andre af byens natværesteder og herberger eksempelvis stort set kun havde østeuropæere eller flest romaere. I Elias og Scotsons fremstilling af opdelingen af de to grupper af borgere, de etablerede og nytillkommerne, viste det sig, at der i de henseender hvor det handlede om parternes arbejdsrelaterede opgaver og erhvervsmæssige tilhørsforhold, ikke var nogen konflikt imellem grupperne. De to grupper havde, som Elias benævner det, en gensidig afhængighed, der blandt andet kom til udtryk ved, at de netop accepterede hinanden i forhold til: "... *their occupational role as workers.*" (Elias og Scotson, 1994; 19). Hvad den direkte årsag var til denne accept mellem grupperne, har Elias ikke nogen forklaring på, men han beskriver, at de etableredes ideologi omkring statusforholdene imellem grupperne var tilstede hele tiden: "... *but they showed up less during working hours and more outside work...-... less in their roles as individual workers, and more in those as members of families who lived in different neighbourhoods.*" (Ibid.; 19). Hvorvidt der var tale om, at eftersom begge grupper var fra arbejderklassen og dermed havde en del af deres identitet i kraft af deres arbejdsmæssige position, så har dette været medvirkende til, at de i arbejdsmæssig henseende tilsyneladende ikke var opdelt i dem og os siger Elias ikke noget om. Der kan dog ses nogle genkendelige træk fra denne gensidige afhængighed i ovenstående eksempel fra Natcaféen, som i løbet af vinterperioden oplevede, at brugergrupperne opdelte sig for at undgå de konflikter, der normalt opstår, når der skal kæmpes om adgangen til sovepladserne i byen. I vintermånederne kan det i særdeleshed være af stor betydning for en hjemløs at have et sted at sove indendørs på grund af kulden og dermed kan den gensidige afhængighed, blandt brugergrupperne, ses ved, at de alle er i samme situation, ligesom tilfældet var med de to grupperinger i Winston Parva, og har brug for et varmt sted at sove. IN 1 fortæller videre, at denne gensidige aftale blandt brugergrupperne om hvem der skal være hvor om natten, har betydet, at: "... *der har været en eller anden ro på i en periode, for alle parter, hvor de ikke behøvede at skulle kæmpe.*" (IN 1; 5). Så hvor det i tilfældet i Winston Parva kan have været et udtryk for tilknytningen til deres arbejde, så er den gensidige afhængighed blandt brugergrupperne på varmestuen måske kommet til udtryk ved, at de på grund af behovet for at have et varmt sted at sove, har fordelt sig på byens natværesteder i deres respektive grupperinger. Der vil i analysedel 3, blive inddraget yderligere omkring behovstemaet.

Den gensidige afhængighed ses også i andre tilfælde blandt brugergrupperne på varместuen. Når der åbnes op for natcaféen, er der ofte stort pres på døren, som det også blev nævnt tidligere i denne analysedel. IN 1 beskriver hvordan brugerne på trods af deres desperation over risikoen for ikke at komme med ind, har nogle dyder omkring hvordan, man behandler eksempelvis de ældre brugere: *"... altså hvis man tillader sig at tro, at de kommer fra en eller anden familiebaggrund, så har de jo også nogen af de her dyder med som vi andre kender, at man opfører sig pænt over for dem der er ældre end en selv og man respekterer kvinder og man respekterer regler..."* (IN 1; 6). Derudover er der i udtalelsen en indikation på, at der på trods af brugernes tydelige ønske om, at sikre sig et sted at sove, alligevel kan ses en bevidsthed omkring deres gensidige afhængighed og tolerance overfor hinanden. Dette kommer yderligere til udtryk i et eksempel, IN 1 giver med en afrikansk brugers udtalelse omkring den nyistandsatte varместue: *"Så sent som i sidste uge, var der en af afrikanerne der sagde, at vi må bakke hinanden op i, at få det her hus til at blive ved med at se sådan her ud."* (IN 1; 3). Denne udtalelse fra den afrikanske bruger viser umiddelbart et ønske om, at opnå en vis grad af fællesskab med de andre grupperinger, men det viser også et overskud fra den pågældende bruger, som IN 1 forklarer ved: *"... at han føler det her er hans sted og det tror jeg de gør alle sammen hver for sig..."* (IN 1; 4). Hun tillægger dette en positiv betydning som følge af brugernes tilknytning til varместuen, men fortæller, at der også er en bagside ved denne følelse af stærk tilknytning til varместuen: *"... de føler det er deres sted, men så vil de jo også gerne have indflydelse og det er jo også positivt. Det der så bare ikke er positivt, det er hvis de vil sætte reglerne for hvem der gerne må være her og hvem der ikke må være her..."* (IN1; 4). Der er altså ifølge informanten her både positive og negative sider ved brugernes tilknytning og ønske om medindflydelse på varместuen. Hvorvidt de etablerede i Winston Parva, havde en bagtanke omkring det faktum, at der ikke var tendens til opdeling mellem dem og nytikommerne for hvad angik deres arbejdsmæssige forhold, kommer Elias ikke ind på i sit fremlægning. Ved den gensidige afhængighed og umiddelbart mindre grad af hierarkisk opdeling blandt brugergrupperne på varместuen som er blevet præsenteret i dette afsnit, kan der dog, i modsætning til Eliass fremstilling, spores en gevinst for de brugergrupper, der formår og har overskuddet til at fremkomme med et ønske om, at det er fællesskabets ansvar at passe på varместuen. Gevinsten ses ved, at det samtidig er denne gruppe, der forsøger at præge

regelsættet om hvem, der har adgang til varrestuen og hvem der ikke har. Hvordan socialarbejderne forholder sig til sådanne problemstillinger, vil blive analyseret i analysedel 4.

Opsamling

Denne første analysedel har præsenteret et overblik over den udvikling, der er sket i brugersammensætningen siden 2005, hvor de første østeuropæere begyndte at bruge varrestuen. Da Østeuropæerne kom, gav det, ifølge informanterne, nogle gevaldige konflikter mellem den danske brugergruppe og de nytilkomne østeuropæere. Den danske brugergruppe forsøgte, ligesom de etablerede borgere i bydelen Winston Parva, at fastholde retten til, at definere hvem der havde adgang til varrestuen og hvem der ikke havde. Dette mislykkedes delvist i kampen med de nytilkomne østeuropæere. Det endelige slag til den danske brugergruppe kom, da der i 2010 begyndte at komme en stor gruppe af hjemløse afrikanere på varrestuen. Ifølge informanterne kunne den danske brugergruppe ikke hamle op med de ikke-misbrugende og fysisk stærkere afrikanere. I samme periode har denne omvæltning i brugersammensætningen på varrestuen betydet, at gruppen af grønlændere har løftet sig fra at være meget uglesete til i dag, at være på niveau med de få danske brugere der stadig kommer på varrestuen. Informanterne tillægger grønlændernes stigning i hierarkiet, delvist med at gruppen af romaere har været genstand for negativ tale af alle de øvrige grupperinger og dermed har overtaget placeringen som lavest rangerende og dels at grønlændere havde noget fælles med den danske brugergruppe at kæmpe imod. Der kan, som følge af denne første analysedel, ses, at gruppen af østeuropæere havde en stor betydning for hierarkiet på varrestuen, da de begyndte at komme i 2005 – 2006, hvilket kom til udtryk i både fysiske og verbale kampe om stedet med den etablerede gruppe af brugere. Derudover havde det den betydning for det daværende hierarki, at deres indtræden på varrestuen blev begyndelsen på slutningen af den rangorden, der havde været gældende på varrestuen og i hjemløsemiljøet indtil da. Denne undersøgelses første hypotese, kan derfor bekræftes for hvad angår den etablerede danske gruppes forsøg med, at holde de nytilkomne østeuropæere nederst i hierarkiet. Til gengæld kan det konkluderes, at deres forsøg ikke lykkedes og at især den danske, men også en del af den østeuropæiske gruppe af brugere, i dag ikke længere benytter varrestuen. Dermed kan der ses et modsat resultat i forhold til det, der skete i Winston Parva jf. Elias og Scotsons studie, da det i deres fremlægning lykkedes de etablerede at fastholde en overlegen position, hvilket ikke har vist sig tilfældet på varrestuen.

Analysedel 2 – Når sproget er en barriere

Den anden analysedel vil rette sig mod delvist at komme nærmere en be- eller afkræftelse af den anden opstillede hypotese i denne undersøgelse, som lyder:

- Socialarbejdernes praksis er præget af en etnocentrisk fordom, der har indflydelse på arbejdets indhold og udførelse

Dermed vil denne analysedel også have til primær hensigt, at arbejde sig frem til en delvis besvarelse af problemformuleringens anden halvdel:

- Hvilken betydning har de nytilkomne østeuropæere for hierarkiet blandt brugergrupperne på en varmetue for socialt udsatte mennesker?

Analysen vil, ligesom den første analysedel, inddrage de udtalelser, der er fremkommet ved de kvalitative interviews med de 4 informanter suppleret af mine observationer på varmetuen. De vil blive belyst i en teoretisk ramme som består af den præsenterede teori i kapitel 2. Analysen vil omhandle dels kommunikationen mellem brugergrupperne og dels medarbejdernes kommunikation med brugerne af varmetuen

Socialt arbejde uden sprog

”En kvinde, fra Filippinerne, der ikke taler dansk og meget dårligt engelsk, vil gerne benytte badet til kvinder, men kan ikke åbne døren, da en anden kvinde benytter badet. Da hun tager i håndtaget, bliver hun mødt af den anden kvindes utilfredshed over at blive forstyrret. Kvinden på badeværelset taler dansk, så kvinden der vil ind, forstår ikke hvad hun siger: ”Vent lidt jeg vasker hænder” først i et roligt leje. Da den anden kvinder banker på døren igen, stiger tonelejet hurtigt og sproget bliver mere aggressivt: ”Så vent dog for helvede til jeg er færdig”. Kvinden der ville ind, forstår herefter budskabet og går tilbage til varmetuens opholdsrum.” (Observationsnotat d. 12.4.2012; kl. 15.50)

Den her skitserede episode fra observationer på varmetuen den første dag tydeliggør de potentielle konflikter, der kan opstå blandt brugergrupperne som følge af mangel på et fælles sprog. I løbet af de dage hvor observationerne har fundet sted, er der iagttaget mere end 10 forskellige sprog talt på varmetuen, så der er tale om en mangfoldighed af sprogforskelle og dermed en besværliggjort sproglig kommunikation de forskellige brugergrupper i blandt.

Situationen der er beskrevet herover, kan, som det også blev vist i analysedel 1 omhandlende fysisk overlegenhed, ses som et andet eksempel på, at aggressiv adfærd er et virksomt redskab til at fastholde sin position og sin ret til varmetuens goder, som i dette eksempel er ophold i og benyttelse af baderummet. Hvor det i afsnittet om fysisk overlegenhed primært var den fysiske styrke og udøvelsen af vold, der var en del af kampen om pladsen øverst i hierarkiet, er det i dette eksempel den verbale gennemslagskraft, der kan vedligeholde brugerens position overfor de andre. IN 1 beskriver en situation hvor en østeuropæisk bruger ved et uheld, havde trådt på en dansk brugers liggeunderlag med det resultat, at den danske mand var blevet meget aggressiv over for østeuropæeren. Ved hjælp af yderligere en østeuropæisk bruger der kunne en smule engelsk, lykkedes det efterfølgende personalet at nedtrappe konflikten:

”... der var det i hvert fald muligt, at bruge den ene fra den ene part til at overtale den anden fordi de havde et fælles sprog ... - ... jeg tror det var polsk, altså der kunne de hjælpe hinanden internt til at forstå, at den her person skulle slappe af i stedet for at gå amok på den anden part, fordi det han gik amok over handlede ikke om en konflikt de to imellem, men fordi han havde det dårligt.” (IN 1; 7).

At der kan opstå situationer på varmetuen, som kræver personalets evne til konflikthåndtering, er en del af arbejdet som medarbejder på varmetuen. De sproglige barrierer i form af manglende fælles sprog betyder, at medarbejderne til tider bliver nødsaget til at inddrage andre brugere som tolke, til at nedtrappe situationen. Også IN 4 beskriver en episode, hvor de sproglige barrierer besværliggjorde en konfliktnedtrapning:

”... det var sådan 2 fulde russere der stod og heilede midt i varmetuen og ville have de her romaere og afrikanere ud og hvor jeg gik ind, mens de bare stod og sagde heil Hitler og sådan noget. Altså, det var så rædselsfuldt og det var så kaotisk, fordi jeg stod derinde midt i det hele og der blev lukket af mennesker omkring mig og jeg skulle bare have dem til at holde deres kæft og gå ud og jeg tænkte, nu er min sidste time kommet. De må have synes, det var mærkeligt, at jeg stod der, den her ældre kvinde, de var jo meget yngre end mig ... end den her ældre dame der står og siger en helt masse på et sprog, de ikke forstår og jeg sagde en masse og jeg forstod godt hvad de sagde, det der heil Hitler, det var ikke så svært at forstå...” (IN 4; 6).

At de sproglige barrierer kan vanskeliggøre det arbejde, der udføres på varmestuen, er de ovennævnte citater eksempler på. Der er dog ingen af informanterne, der i de udførte kvalitative interviews taler om denne sproglige barriere, som problematisk hvad angår relationen til brugerne på varmestuen. IN 1 fortæller, at de er opmærksomme på vigtigheden af, at tale med et tydeligt og let forståeligt engelsk sprog, men uden at det bliver i en form hvor det, af brugerne, kan opleves, at der tales ned til dem, da der er en del, der faktisk behersker det engelske sprog udemærket (IN 1; 7). Ifølge Marianne Skyttes inddragelse af begrebet ”*den etnocentriske fordom*” (Skytte, 2007;15), er det hendes pointe, at tydeliggøre vigtigheden af at socialarbejdere i arbejdet med etniske minoritetsgrupper, forsøger at undgå adfærdsforklaringer, der relaterer sig til minoritetsgruppernes egenskaber. Det er ikke muligt i de foretagne interviews med de 4 informanter, at se nogle indikationer på at socialarbejderne forklarer brugernes handlinger ud fra en egenskabsforklaring. Snarere tværtimod er de givne eksempler på informanternes oplevelser af ovenstående hændelser situationsbeskrivende i forhold til brugergruppernes adfærd. Derimod er der gentagne eksempler på hvordan, brugere på varmestuen taler nedladende om brugere tilhørende en anden etnisk gruppe af brugere end deres egen. Et eksempel på dette beskrives her:

”3 berusede grønlændere sidder på trappen ind til varmestuen, da 2 afrikanere kommer til. Den ene afrikaner står i døråbningen og råber til den anden på den modsatte side af vejen. En af grønlænderne kigger først skulende op på afrikaneren i døren og rejser sig derefter op og begynder at råbe på et efterlignende og karikeret sprog, der ikke giver mening. Afrikanerne ryster let på hovedet, hvorefter den ene går ind på varmestuen og den anden forlader stedet.” (Observationsnotat d. 13.4.2012; kl. 15.20)

Dette kan dog ikke synliggøre hvorvidt, der skulle være tale om en etnocentrisk fordom for hvad angår brugernes relation til hinanden på tværs af etnicitet, da der kan være andre årsagsforklaringer til brugernes karakter af verbal kommunikation. Det kan til gengæld være med til at vise nogle af de mekanismer, der er på spil i kampen om stedet og at de sproglige forskelle, kan bruges som et våben i denne kamp, for nu at bruge Elias og Scotsons begrebsunivers.

Opsamling

De givne eksempler der er blevet præsenteret i denne analysedel, bliver af informanterne problematiseret i kraft af de konkrete kritiske situationer og det konfliktpotential, der følger med disse situationer. Der har dermed ikke været nogen indikationer på, at informanterne forklarer årsagen til konflikterne, som værende på grund af manglende sproglige kundskaber hos de forskellige involverede brugere. Dette kan dermed tolkes som, at selvom informanterne oplever det manglende sproglige fællesskab som en barriere i nedtrapning af konfliktsituationer, så er det ikke de forskellige brugergrupper, der bliver udnævnt som problembærerne, men derimod selve konfliktens oprindelse i en given konkret handling eller adfærd. Det er dermed ikke muligt, i forhold til medarbejdernes årsagsforklaringer, at gengive nogle træk, der kan relateres til begrebet ”den etnocentriske fordom”, som blev præsenteret i kapitel 2 og som delvist dannede baggrund for denne opgaves anden hypotese. Der kan derfor som følge af denne analysedel, ikke gives en bekræftelse på hypotesen om, at socialarbejdernes praksis er præget af en etnocentrisk fordom, der har indflydelse på arbejdets indhold og udførelse. Dette er kun en delvis konklusion, da analysedel 4 vil perspektivere dette yderligere. Der er flere tilfælde, enten fra observationerne eller fra informanternes udsagn, som viser, at de sproglige forskelligheder kan være genstand for kategoriseringer og stereotypificeringer blandt de forskellige etniske grupper, der benytter varmenstuen. Dette kan ses som en del, af den kamp der foregår om retten til stedet og om de goder stedet repræsenterer.

Analysedel 3 – Behovet for overlevelse

Der vil nu, i denne tredje analysedel, blive rettet fokus på varmenstuens tilbud til de brugere, der benytter stedet. Formålet med dette er, at komme endnu et skridt nærmere en besvarelse af undersøgelsens problemformulering. Der vil i denne analysedel blive inddraget nye teoretiske forståelsesrammer, da det er fundet relevant med en diskussion af behovsbegrebets betydning i forhold til det sociale arbejde, der udføres på varmenstuen samt i forhold til de behov de hjemløse østeuropæere og andre grupperinger har og kæmper om at få tilfredsstillet. Der vil derfor i denne analysedel blive inddraget behovsbegrebets betydning set fra både den amerikanske psykolog Abraham Maslows og den finske sociolog Erik Allardts behovsteorier, da disse to forståelser hver især kan bidrage til en mere dybdegående forståelse af fænomenet

og dermed styrke besvarelsen af undersøgelsens problemformulering. Det er hensigten med denne analysedel, at inddrage de elementer i de to opfattelser af menneskets søgen efter behovstilfredsstillelse, der kan medvirke til en større forståelse for den situation, brugerne på varmestuen er i samt den hjælp de har mulighed for at få på varmestuen. For at opnå en større forståelse af de socialt udsatte menneskers behovssøgen vil denne analysedel inddrage en diskussion af de to behovsteorier, da dette kan medvirke til, at synliggøre hvor de to teoretiske fremstillinger enten supplerer eller modsiger hinanden, samt eventuelt hvor de begge er ude af stand til, at kunne forklare brugerens kamp om mulighed for behovstilfredsstillelse. Først vil de to behovsteorier blive præsenteret, hvorefter der vil blive inddraget eksempler fra informanternes udtalelser og de foretagende observationer til at danne grundlag for en diskussion mellem Maslows og Allardts behovsteorier.

Maslows Behovshierarki

Abraham Maslow var en betydningsfuld psykolog indenfor den humanistiske psykologi og udviklede det, han kalder for: "... a holistic-dynamic theory." (Maslow, 1987; 15), som udsprang af hans inspiration af både den behavioristiske og psykoanalytiske tilgang. Maslow opstillede den såkaldte behovspyramide som et niveauopdelt og hierarkisk billede på menneskers motivation og behov. Det er i denne opdeling af forskellige vertikale niveauer, at det dynamiske aspekt kommer til syne. Maslow mente, at menneskets behov skulle være tilfredsstillet i et underliggende niveau, førend det var muligt, at finde motivationen til at søge mod de højere liggende niveauer: "*The human being is a wanting animal and rarely reaches a state of complete satisfaction except for a short time. As one desire is satisfied, another pops up to take its place.*" (Ibid.; 7). Han antager hermed, at mennesket er i en konstant søgen eller stræben efter noget bedre og at det er gældende, for de behov det søger tilfredsstillet, at de er opdelt i et hierarkisk system. Dette hierarkiske system har Maslow så opstillet i form af en pyramide, hvor de basale fysiologiske behov ligger i bunden og derefter følger i lag ovenpå hinanden behovet for sikkerhed, behovet for kærlighed og sociale relationer, behovet for anerkendelse og behovet for selvrealisering (Ibid.; 15-22). De tre førstnævnte behov og dermed de behov Maslow definerer som menneskets basale behov, udgøres således først og fremmest af de fysiologiske behov. Disse indbefatter behovet for mad, vand, søvn og ilt og kan derfor, ifølge Maslow, ses som behov, der har betydning for menneskets fysiske overlevelse: "*For the*

human who is extremely and dangerously hungry, no other interests exist but food." (Ibid.; 16-17).

Når mennesket ikke længere er nødsaget til, at stræbe efter at få stillet sulten eller har opnået tilfredsstillende mængde af søvn, vil det være motiveret til at søge mod næste niveau i behovspyramiden, som omfatter behovet for tryghed. Hvis ikke mennesket føler sig tryk i de omgivelser det færdes i, på grund af eksempelvis risikoen for overfald, mord, tyrannisering og lignende ekstreme omstændigheder, vil det, ifølge Maslow, udelukkende forsøge at opnå tryghed (Ibid.; 18). Der kan dermed i forsøget på tilfredsstillelse af dette behov, ses de samme mekanismer som det var tilfældet ved menneskets fysiologiske behov: *"Just as a sated person no longer feels hungry, a safe one no longer feels endangered."* (Ibid.; 18). Maslow påpeger, at de individer der i særlig grad er omfattet af dette behovsniveau, er personer med psykiske lidelser eller som befinder sig i situationer med eksempelvis nedbrud af autoriters kontrol og hos: *... economic and social underdogs...*" (Ibid.; 18).

Behovet for kærlighed og sociale relationer er det næste niveau i Maslows behovshierarki og indbefatter menneskets behov for, at kunne give og modtage kærlighed samt at være en del af et fællesskab med nære relationer til eksempelvis familie og venner. Hvis dette behov ikke er dækket, vil mennesket søge efter at opnå en relation til andre mennesker og: *"... may even forget that once, when hunger was foremost, love seemed unreal, unnecessary, and unimportant. Now the pangs of loneliness, ostracism, rejection, friendlessness, and rootlessness are preeminent."* (Ibid.; 20). Med dette tredje niveau på behovspyramiden konkluderer Maslow, at manglende tilfredsstillelse af behovene i disse tre nederste niveauer, er den mest udbredte årsag til samfundsmæssige sammenbrud og sociale problemers opståen. Såfremt de tre basale behovsniveauer er dækket, vil mennesket være motiveret til at søge mod tilfredsstillelse af behovet for anerkendelse, selvrespekt og værdighed. Hvis dette behov ikke er dækket, vil det medføre en følelse af mindreværd og hjælpeløshed. Hvis det derimod bliver tilfredsstillt, vil det føre til en følelse af: *"... self-confidence, worth strength, capability, and adequacy of being useful and necessary in the world."* (Ibid.; 21).

Øverst i hierarkiet har Maslow placeret behovet for selvrealisering, som dækker over menneskets behov for at opnå noget i livet, som det er dygtigt til. Manglende behovsdækning på dette niveau medfører en følelse af rastløshed, som vil presse mennesket til yderligere at stræbe efter at opnå alt det, det er i stand til at opnå (Ibid.; 22). Denne fremstilling af de

centrale elementer i Maslows behovshierarki vil senere i denne analysedel blive inddraget i en diskussion med Allardts behovsteori, som præsenteres herunder.

Allardts velfærdsdimensioner

Den finske professor i sociologi, Erik Allardt, har opstillet indholdet af menneskers velfærd ved hjælp af begreberne: *"At have, at elske og at være"* (Allardt, 1975; 27). Allardt var stor fortaler for behovsteorien og ville med sin operationalisering af Maslows behovsteori give et bud på en systematik over de menneskelige behov (Jensen, 2007; 13). Allardt gik bort fra Maslows hierarkiske opbygningen af de menneskelige behov og introducerede i stedet de førnævnte velfærdsdimensioner: at have, at elske og at være. Dermed opfattede han ikke de menneskelige behov som universelle og uforanderlige. Hans pointe er, at: *"Välfärd är någonting som är historiskt bestämt och som måste omdefinieras med ändrade historiska förhållanden. Däremot är det i specifika historiska situationer möjligt att empiriskt bestämma och operationalisera välfärdsbegreppet."* (Allardt, 1975; 12-13). En forudsætning for behovsteoriene er, at mennesket opfattes som et socialt væsen, der ønsker at leve sit liv sammen med andre mennesker og at det via sociale fællesskaber vil realisere det gode liv (Jensen, 2007; 14). Behovsteoriene antager ydermere, at mennesket ikke har en egen kontrol over sin: *"... livssituation, skæbne og behovsdækning, dvs. en manglende eller ulige behovsdækning og mangeltilstande betragtes som ufrivillig."* (Ibid.; 15). Dermed siges der også, at manglende behovsdækning er et onde, som, ifølge Allardt, forsøges modvirket både ved sociale og samfundspolitiske tiltag samt af individers adfærd og handlinger for at opnå behovsdækning (Allardt, 1975; 16). De tre velfærdsdimensioner er ikke niveaumæssigt adskilt og hierarkisk afhængige af hinanden og der kan dermed ses en ligestilling af behovene i modsætning til Maslows hierarkiske opdeling. Dog påpeger Allardt, at: *"...tillfredsställelse av ett behov utgör en resurs, som hjälper individen att tillfredsställa också andra behov."* (Ibid.; 26). For at tydeliggøre dette præsenterer Allardt et eksempel med mæthedsfornemmelse og uddyber hermed, at der ikke er tale om, at tilfredsstillelse af behovet for mad per automatik giver individet motivation for at søge anden behovsdækning. Mennesker der for eksempel har overspist, kan let blive sløve. Der er modsat, ifølge Allardt, ligeledes eksempler på, at personer der har været udsat for stor madmangel, alligevel har udrettet nævneværdige præstationer. Dermed henfører Allardt sit fokus på et centralt aspekt af hans behovsteori, som omhandler en

skelen mellem en maksimal og en optimal behovstilfredsstillelse: *”Vi säger fortfarande att tilfredsställelse av ett behov utgör en resurs för tilfredsställelse av andra behov men åtminstone ifråga om vissa behov måste tilfredsställelsen bestämmas i termer av optimal tilfredsställelse.”* (Ibid.; 26).

Den første af Allardts velfærdsdimensioner, at have, omfatter de fysiologiske behov, som *”näring, vätska, värma, luft och ett elementert mått av trygghet.”* (Ibid.; 27). Denne dimension tillægger Allardt stor betydning for menneskets mulighed for at opnå velfærd. Udover de fysiologiske behov, befinder der sig i denne dimension også de ressourcer, der skal til for, at individet kan dække disse behov. Denne dimension består derfor også af individets behov for tilknytning til arbejdsmarkedet og dermed et behov for egen indkomst (Ibid.; 28).

At elske, er den næste af Allardts tre velfærdsdimensioner. Denne dimension dækker over et mere individorienteret perspektiv, da det vedrører individets behov for solidaritet og fællesskab samt for i det hele taget, at være en del af et socialt netværk med gensidig interesse for hinanden (Ibid.; 30). Udgangspunktet for denne dimension er: *”... att individen har behov av kärlek och kärleksfulla relationer.”* (Ibid.; 30) og dermed, at det både er den givende og modtagende del af kærlighedsrelationen, der er af betydning for behovstilfredsstillelsen.

Den sidste dimension, at være, drejer sig om individets behov for personlig udvikling og omhandler: *”... individer som inte har fått eller inte har kunnat utveckla sina potentielle, inneboende möjligheter.”* (Ibid.; 33). Det modsatte af selvrealisering er, ifølge Allardt, fremmedgørelse, som er et begreb, der dækker over det fænomen, at mennesker betragtes som ren arbejdskraft eller kun som forbrugere, hvilket vil sige, at de menneskelige relationer i stedet bliver tingsliggjort. For at individet skal have en oplevelse af, at behovet for selvrealisering er tilfredsstillt, er det, ifølge Allardt, centralt, at det modtager anerkendelse, at det har adgang til sociale og private aktiviteter og at det har mulighed for, at påvirke beslutninger der vedrører dets liv og levned (Ibid.; 34).

I det følgende vil de to ovenfor præsenterede behovsteorier blive benyttet som teoretisk ramme, hvori informanternes udsagn og de udførte observationer vil blive belyst igennem. Hensigten er

dels at belyse nogle aspekter af kampen om ressourcerne, som kommer til udtryk i form af potentielle eller opståede konflikter om adgang til de goder, varimestuen tilbyder og som er brugernes primære mulighed for behovstilfredsstillelse.

Kampen om goderne

Madudleveringen er overstået. 108 personer fik varm mad. Der er begrænsning på maden således, at hver person kun kan få 1 portion. Det er nærmest en umulig opgave for medarbejderne at holde styr på hvem, der har fået og hvem der ikke har. Der er mange, der forsøger sig med at få en ekstra portion. Personalet udtrykker flere gange, at det er umuligt, at vide om personen i køen har været der før eller ej. Nogle personer som har særlige kendetegn eller har et letgenkendeligt udseende spottes hurtigt anden gang i køen, mens de mere neutrale har lettere ved at få 2 portioner.
(Observationsnotat d. 12.4.2012; kl. 17.35).

Som det fremgår af ovenstående observationsnotat, så er uddeling af mad et af de tilbud, som varimestuen har, der tiltrækker mange brugere. Eftersom en stor del af de mennesker der kommer på varimestuen, er hjemløse og ikke har nogen form for indtægt, udover hvad de kan samle af flasker og tjene på andre måder, så er varimestuens tilbud om gratis mad deres primære ernæringskilde. Dette betyder, at der er pres på i de perioder på dagen, hvor varimestuen tilbyder mad til deres brugere. IN 4 udtaler da også, at en af de primære opgaver de har på varimestuen, netop er at sørge for, at brugerne får noget mad: ”... men så handler det om, at de skal kunne få noget mad, så derfor er maden gratis, de skal kunne få bad og hygiejne, lidt sårbehandling, rådgivning og så ellers hvad vi kan tilbyde af forskellige ting og sager som de har behov for og det kan jo være forskelligt til forskellige tider.” (IN 4; 1). IN 4 påpeger her, at maden er gratis, hvilket skyldes, at der ellers ville være nogle, der ville blive udelukket fra, at kunne få noget. Både Maslow og Allardt inddrager betegnelsen de fysiologiske behov herunder behovet for ernæring. Allardt har i begrebet *at have*, udover behovet for den helt konkrete indtagelse af føde, også inddraget individets adgang til de ressourcer der skal til for at opnå behovstilfredsstillelse. Eftersom en stor del af varimestuens brugere ikke selv har et forsørgelsesgrundlag, bliver varimestuen den ressource, de har for, at kunne få dækket dette behov. Set i et makroperspektiv kan der derfor argumenteres for, at varimestuen på sin vis har påtaget sig ansvaret for, at brugerne får dækket behovet for føde. I det danske samfund er det

primært i form af lønarbejde, at individer opnår adgangen til de ressourcer, der skal til for at få dækket disse behov. I tilfælde af mangel på arbejde vil det være den offentlige sociale hjælp, der bidrager hertil. Der kan derfor i dette tilfælde ses en tredje aktør, de frivillige private hjælpeorganisationer, som dækker de basale behov for de mennesker, der opholder sig i Danmark uden et forsørgelsesgrundlag. Maslow benytter, som sagt, også behovet for føde i sin behovsteori og placerer dette behov nederst i hans hierarkiske opdeling af de menneskelige behov. Maslows hierarkiske tilgang står i modsætning til Allardts fremstilling af de menneskelige behov som værende mere sidestillede og kan dermed medvirke til en forståelse af brugernes forsøg på, at ville tilegne sig flere portioner end den ene, der er beregnet til hver, som det fremgik af ovenstående observationsnotat. Når mennesket er i en mangeltilstand af føde, vil det, ifølge Maslow, ikke være i stand til, at fokusere på andet og dermed vil de andre niveauer af de menneskelige behov være ikke-eksisterende for det sultne individ. Dette modsiger Allardt med den begrundelse, at der findes eksempler på individer, der har udøvet store præstationer på trods af ekstrem mangel på ernæring (Allardt, 1975; 29-30). Allardt pointerer, at det i højere grad er et spørgsmål om korrekt mængde af behovstilfredsstillelse fremfor for maksimal behovstilfredsstillelse og modsiger dermed endnu engang Maslows fremstilling, som opererer med en tilgang, der først giver mennesket en mulig adgang til det næste behovsniveau, når det nuværende niveau er fuldt ud tilfredsstillet. Set i forhold til de brugere der benytter varmestuens tilbud om gratis mad, vil der dermed, ifølge Maslow, være tale om, at de søger maksimal behovstilfredsstillelse og ikke vil interessere sig for sociale relationer eller behovet for tryghed før dette sultbehov er dækket. Med Allardts behovsteori vil der derimod være tale om, at brugerne ikke udelukkende søger tilfredsstillelse af dette behov, men samtidig vil søge at få dækket deres andre behov, som for eksempel behovet for at være en del af et fællesskab og behovet for at realisere sig selv. At der på varmestuen er et behov for føde blandt brugerne, giver IN 4 en bekræftelse på, der omhandler varmestuens udlevering af mad:

”... de dage, hvor der er nok mad [er maden] heller ikke konfliktfyldt, men hvis de over en periode er klar over, at her gives kun et måltid mad pr. dag til hver, så er der nogen, der begynder at blive lidt nervøse nede bagerst i køen. Hvis vi siger, vi for eksempel giver til 120 personer, så er vi oppe på maks, men så er de sidste 10 selvfølgelig nervøse for, om der er noget, når de når frem og det giver selvfølgelig et pres.” (IN 4; 4).

IN 4 bekræfter her de observationer, der blev præsenteret i starten af afsnittet og beskriver madudleveringen som potentielt konfliktområde i de tilfælde hvor, der er mange mennesker om begrænset mængde af portioner. At der er en kamp om maden på varrestuen og at det dermed er et konfliktfyldt område, kan med Maslows behovsteori forklares ved, at individet har et stærkt fokus udelukkende på behovstilfredsstillelse af det behov der tilhører det aktuelle niveau og dermed vil kæmpe for at få det dækket.

Forskelle i behovene

Eftersom der fortsat er en mindre gruppe af danske brugere på varrestuen, er det interessant, set i lyset af denne undersøgelses fokus på hierarkierne blandt brugergrupperne, at se nærmere på, om der er tegn på forskellige former for behov, alt efter om der er tale om de tidligere etablerede danske brugere eller om de nytilkomne udenlandske brugere af varrestuen. IN 2 udtaler om forskellen mellem brugergrupperne, at hvis:

*”... de ikke har noget overlevelsgrundlag overhovedet så er deres behov mad og bad og tøj og varme og at sove. Det er det rent basale. Og hvis de er brugere, der har et livsgrundlag i Danmark, så er det mere netværk og brobygning og bisiddere og ikke så meget i virkeligheden tøj og den slags.
(IN 2; 1).*

I denne udtalelse kan der altså ret tydeligt spores en opdeling af IN 2's oplevelse af de forskellige brugergrupperes behov. For de brugere der har et forsørgelsesgrundlag i Danmark, det vil sige typisk de danske og grønlandske brugere, er det ikke primært de helt basale behov som eksempelvis mad, vand og søvn, de kommer for, men derimod mere behovet for det sociale fællesskab med varrestuens medarbejdere og andre brugere. Dette kan, med Maslows behovsteori, tolkes som, at de danske brugere samt andre der har deres forsørgelsesgrundlag dækket, vil være motiveret for, at søge det næste niveau af de menneskelige behov som, ifølge Maslow, dækker over behovet for tryghed og dernæst behovet for sociale relationer. For de brugergrupper der ikke har nogen indtægt og dermed ikke har noget forsørgelsesgrundlag i Danmark, hvilket primært drejer sig om østeuropæerne, afrikanerne og romaerne, er der, ifølge IN 2, tale om et behov for, at få dækket de helt basale fysiologiske behov som eksempelvis indtagelse af føde, bad og et sted at sove. At de danske brugere har et andet behov end de

udenlandske grupperinger, fortæller IN 3 også om. Hun oplever, at de danske brugere: ”... *de kommer for fællesskabets skyld, et spil, en snak i køkkenet eller en hjælp i køkkenet.*” (IN 3; 3). IN 3 har samme oplevelse som IN 2 omkring de danske brugeres behov, når de kommer på varmestuen. At de, ifølge IN 3, kommer for fællesskabets skyld, kan, set i Maslows optik, skyldes, at de netop har fået dækket de fysiologiske behov. Alle 4 informanter udtaler, at det er de basale behov, varmestuen primært skal dække, hvilket stemmer overens med de behov, informanterne oplever, at størstedelen af brugerne kommer for at få tilfredsstillet. Samtidig udtrykker informanterne også en oplevelse af, at en stor del af de udenlandske brugere er rejst til Danmark i håbet om at finde arbejde (IN 3; 3 + IN 2; 5 + IN 4; 6). Dette kan, set i et kritisk perspektiv på varmestuens funktion, tolkes som, at det sociale arbejde, der udføres på varmestuen, ikke dækker det behov, størstedelen af brugerne i virkeligheden kommer med. Set ud fra Allardts behovsteori så vil individet forsøge, at få dækket flere behov samtidigt og dermed være i stand til både at søge tilfredsstillelse af de fysiologiske behov og af behovet for at realisere sig selv. Når ønsket om arbejde er det, der har fået de udenlandske brugere til at flytte til Danmark, så vil de, set med Allardts optik, godt kunne udtrykke behov for både føde og væske samt for, at ville skabe sig en fremtid i form af erhvervsdeltagelse og lønindtægt. At varmestuen ikke er i stand til, at dække det sidstnævnte behov, eftersom der dels er regler for adgangen til det danske arbejdsmarked og dels at denne opgave er placeret ved de offentlige jobcentre, kan derfor forklare hvorfor, informanterne primært omtaler de basale behov, som det de møder hos de forskellige brugergrupper. Set i forhold til Maslows behovsteori vil denne udlægning af de menneskelige behov som værende opsat i et hierarkisk system, altså ikke kunne give en forklaring på østeuropæernes og afrikanernes motivation for at søge efter arbejde, når de i deres nuværende situation lever uden anden forsørgelse, end den varmestuen tilbyder og samtidig lever som hjemløse på gaden i København, som af IN 4 tidligere er blevet udlagt som værende et utrygt liv, der kræver stor styrke (IN 4; 3). Varmestuen fungerer til gengæld også som et trygt opholdssted ifølge IN 1, der oplever, at brugerne kommer for: ”... *at kunne hvile sig og restituere sig inden de skal ud i stressen igen. Altså, vi mærker jo meget når vi lukker døren op, at folk er under et enormt pres ved at være udenfor...*” (IN 1; 1). Varmestuen har en funktion som base for et socialt fællesskab for de respektive grupperinger, men også på tværs af gruppernes etniske tilhørsforhold i flere henseender. Dermed kan der argumenteres for, at individets behov for anerkendelse og for at have mulighed for: ”... *att*

påverka beslut, som gäller hans miljö och liv.” (Allardt, 1975; 34), sekundært bliver dækket ved at benytte varmastuen som opholdssted. Dette kan give en del af forklaringen på hvorfor, set i Allardts optik, individerne på trods af deres livssituation, stadig er i stand til at have fokus på opnåelse af det velfærdselement, som Allardt benævner ”at være”.

Opsamling

Der er forskelle i hvilke behov, de forskellige brugergrupper søger at få dækket ved at komme på varmastuen. For de danske brugeres vedkommende er det primært behovet for sociale relationer og det at have en tilknytning til stedet og til medarbejderne. For gruppen af østeuropæere, romaere og afrikanere er der mere tale om et basalt behov, jf. Maslows behovshierarki, hvor muligheden for indtagelse af føde, et sted at sove og for personlig hygiejne er den primære årsag til, at de benytter stedet. Dette vil dog delvist modsiges, såfremt det ses ud fra Allardts optik, da der ifølge hans fremstilling af de menneskelige behov er tale om, at de menneskelige behov er mere sidestillede og på niveau med hinanden. Allardts behovsteori kan derfor være behjælpelig til at forstå hvorfor, østeuropæerne og afrikanerne har ressourcer til at udtrykke et ønske om lønarbejde, selvom de lever som hjemløse på gaden i København. At der er forskelle i behovene, kan være en del af forklaringen på hvorfor, det medførte massive konflikter, da østeuropæerne begyndte at komme på varmastuen i 2005. Dengang var det primært de danske brugere, der benyttede stedet og eftersom deres motivation for at bruge stedet, bundede i muligheden for sociale relationer til andre mennesker, så kan de have følt sig truet på dette område af de nytilkomne brugere, der i højere grad havde behov for basal overlevelse i form af mad, vand og søvn. Eftersom varmastuens formål er at tage sig af alle, der kommer til deres dør, vil den store nytilkomne gruppe af udenlandske brugere, der har andre behov end den etablerede danske gruppe, ganske givet medføre en ændring i hvilke opgaver, der bliver prioriteret på varmastuen. Dette kan for den etablerede gruppe have virket som en trussel mod deres mulighed for, at have en tilknytning til varmastuen samt til de medarbejdere og andre brugere der kom på stedet dengang og dermed have medført den massive modstand blandt den etablerede gruppe mod de nytilkomne brugergrupper.

Analysedel 4 – Det frivillige sociale arbejde

Den fjerde og sidste analysedel vil rette sit blik mod det frivillige sociale hjælpearbejde, der udføres på varrestuen, med konkrete eksempler på socialarbejdernes tilgang til brugerne på varrestuen. Hensigten med denne analysedel er, at komme nærmere en forståelse af informanternes oplevelse af hvilken betydning hierarkiet blandt brugergrupperne har, for det arbejde de udfører. Dette vil forsøges bragt til syne, qua de udsagn og fortællinger informanterne har givet omkring de konfliktfyldte situationer, der udspringer af varrestuens tilbud til brugerne. Der vil desuden blive inddraget observationer foretaget på varrestuen til at nuancere den viden, der fremkommer af informanternes udsagn. Der vil i denne sidste analysedel også blive gjort brug af andre teoretiske rammer end de tidligere præsenterede. Dette vil ske dels som et supplement til de allerede benyttede teoretiske forståelsesrammer og dels for at komme nærmere en forståelse af de vilkår, informanterne udfører deres arbejde under. Det teoretiske bidrag der vil blive inddraget i denne analysedel, vil primært være Jørgen Husted¹² fremstilling af etiske dilemmaer i socialt arbejde samt Jørgen Elm Larsens¹³ beskrivelse af adfærdsregulering af mennesker i henholdsvis offentlige og private institutioner.

Forskelsbehandling som praksismetode

”Der er mange mennesker i kø til madudleveringen. Ca. 70-80 i alt. Da der er mad nok i dag, er der ikke begrænsning på antal portioner til hver. En enkelt bruger, en dansker, forsøger at springe over køen ved selv at gå ud i køkkenet. Han har dog fået af vide mange gange, at han skal stå i køen. Han accepterer dog ikke umiddelbart dette. Han stiller sig lidt demonstrativt op ved siden af køen og går kort tid efter igen ud i køkkenet for at få fyldt tallerkenen op igen. Han får reglerne af vide igen og besked om, at næste gang han gør det, får han ikke noget. Efter lidt tid får han dog alligevel serveret endnu portion mad, mens han står og brokker sig i køkkenet. Han går derefter ud af køkkenet med sin mad.” (Observationsnotat d. 13.4.2012; kl. 13.30)

Som beskrevet i analysedel 3 er maden et af varrestuens centrale tilbud til de brugere, der benytter stedet. Varmestuens udlevering af gratis mad er desuden den primære adgang til ernæring for en stor del af varrestuens brugere. Som det fremgår af ovenstående

¹² Jørgen Husted er lektor i filosofi ved Aarhus universitet.

¹³ Jørgen Elm Larsen er Professor, mag. scient. soc. og ph.d. ved Sociologisk Institut, Københavns Universitet

observationsnotat, så er madudleveringen på varmestuen en konfliktfyldt del af medarbejdernes arbejde. Manden der gentagne gange forsøgte, at komme foran i køen for at få en ekstra portion mad, accepterede ikke medarbejdernes svar med, at han måtte stille sig i køen ligesom de andre brugere. På dette tidspunkt var der travlt i køkkenet og medarbejderne diskuterede med manden samtidig med, at de serverede for de andre brugere. Til sidst får manden alligevel en portion mad, hvorefter han går ud af køkkenet. Eksemplet her viser en tydelig forskelsbehandling fra medarbejdernes side, der bekræftes af IN 4 således: ”... *de normale de får sidst og dem der har særlige behov, de får først.*” (IN 4; 5). Når medarbejderne bevidst behandler brugere forskelligt, kan det forklares på forskellig vis. Én forklaring kunne være, at forhindre en potentiel konflikt, især når der er tale om personer, der er alkohol- eller stofpåvirkede eller psykisk syge (IN 4; 5). En anden forklaring kunne være, at medarbejderne ser det enkelte menneskes behov i en given situation og forsøger at handle derefter (IN 4; 6). Lektor i filosofi ved Aarhus Universitet Jørgen Husted har igennem mange år beskæftiget sig med etik i socialt arbejde og har i sin seneste udgivelse beskrevet socialt arbejde, som værende funderet omkring en respekt for det iboende værdige alle mennesker har og dermed også de grundlæggende rettigheder et menneske har i kraft af sin værdighed (Husted, 2009; 89). Husted retter en tanke tilbage, til de idéer Kant gjorde sig om menneskets værdi og som blev tydeliggjort i hans kategoriske imperativ, der lyder: ”*Du skal handle sådan, at du altid behandler menneskeheden, hvad enten i din egen eller en anden person, som et mål i sig selv og aldrig kun som middel.*” (Husted, 2009; 53 + Kant, 2004; 87-88). Kant var forgangsmand for pligtetikken, som opfatter mennesket som et unikt væsen og dermed har han som grundlæggende morale, at ethvert menneske skal respekteres som et autonomt individ (Husted, 2009; 52). Det enkelte menneskes liv og livsindhold skal derfor ikke ses som noget alment gældende, men som et udtryk for dette menneskes ret til individualitet. Kant beskriver autonomien ved det enkelte menneske, som i hans verden er et fornuftsvæsen, som værende den menneskelige naturs grundlag (Kant, 2004; 97-98). Det er disse tanker, der også er at finde i de frivillige organisationer, der har det kristne værdiggrundlag som reference i deres arbejde, dog med den vinkel, at alle mennesker er skabt i Guds billede og dermed af denne grund har krav på respekt og værdighed i mødet med andre. Hvor Kant fremstiller en filosofisk definition af menneskets værdighed, har den kristne og folkekirkelige tilgang en mere religiøst orienteret definition. Den varmestue der danner rammen for denne undersøgelse, er som nævnt drevet af Kirkens Korshær og arbejdet er derfor baseret

ud fra denne organisations værdigrundlag, som indeholder en hensigt om, at behandle ethvert menneske som "... *unik og uendeligt værdifuldt*." (www.kirkenskorshaer.dk). Kants tanker om pligtetikken er dermed at spore i dette syn på mennesket som værende et unikt væsen. Pligtetikken bidrager også, ifølge Husted, med en skelnen mellem korrekte og forkerte handlinger og er derfor med til: "... *at sætte fokus på forholdet mellem den enkelte professionelle og den enkelte bruger, herunder indsatsen for at sikre brugernes rettigheder*." (Husted, 2009; 58). At medarbejderne handler ud fra den enkelte brugers behov i den til enhver tid givne situation, er nok at drive idealet lidt for vidt, men når det sker, er der en potentiel risiko for, at andre brugere føler sig uretfærdigt behandlet eller krænket. IN 4 påpeger, at de nogle gange giver mad til personer, der ikke står i køen, simpelthen for at undgå en konflikt (IN 4; 5). Hun beskriver dog køkkenet som et specielt rum i varmestuen: "*For det er også at være som i en familie, når man er inde på den side af køkkenlinjen, for så indtræder man i et andet rum, hvor det ikke er de generelle regler, der altid huserer, men hvor det også er den nære relation, der er på spil*." (IN 4; 5). Dermed beskriver informanten her deres arbejde som meget personbåret og afhængig af den relation, den enkelte medarbejder har til den pågældende bruger. Dette kan med Hustedes inddragelse af Kants pligtetik, ses som medarbejdernes måde, at behandle hver enkelt bruger som et autonomt individ, der har krav på individuel behandling. Denne forskelsbehandling kan dog afstedkomme, at de brugere der ikke bevæger sig ud i køkkenet og ikke har den nære relation til medarbejderne, dermed heller ikke får det samme udbytte af varmestuens tilbud. De brugere der bevæger sig ud i køkkenet, er typisk de danske og de grønlandske brugere, som dermed også får en højere plads i hierarkiet, hvad angår muligheden for lettere adgang til de goder, som medarbejderne har kompetence til at give, herunder mad, omsorg og nære relationer. IN 1 beskriver dette således: "... *Danskerne mener, at det skal være et sted hvor vi er der for dem, vi driller nogen gange og siger til dem, at det jo ikke er et 5-stjernet hotel, de er kommet på, fordi de mener jo, at de har alle rettighederne og de andre ingen har...*" (IN 1; 2). Dette indikerer, at en nær relation til medarbejderne kan give større medejerskab af varmestuen, som dermed kan bruges som argument til, at kunne bestemme reglerne for de andre brugere.

Medmenneskelighed som metode til adfærdsregulering

Den sociale indsats i Danmark er kendetegnet ved at have en stor bredde, hvad angår de sociale problemer, der søges løst og de metoder der benyttes for at løse dem (Nissen, Pringle og Uggerhøj, 2007; 130). Der er samtidig en høj grad af forskellighed i forståelsen af, hvordan indsatsens resultater skal tolkes, hvilket til dels kan tilskrives de mange forskellige aktører på det sociale område. De sociale problemer der arbejdes med i de mange forskellige private, offentlige og frivillige organisationer, er ofte problemer af en meget sammensat karakter og de løses sjældent ud fra et enkelt perspektiv eller en entydig indsats, men ved hjælp af de forskellige aktørers forskellige indsats. Der har igennem det sidste årti, været et fokus på især det sociale arbejdes møde med klienter af forskellig karakter og omdrejningspunktet har primært været i den form for socialt arbejde, der også besidder myndighedsarbejde. Nanna Mik-Meyer og Margarethe Järvinen har i deres antologi, *At skabe en klient* (Järvinen og Mik-Meyer, 2003), bidraget med et kritisk perspektiv på det sociale arbejdes tendens til, at kategorisere mennesker med sociale problemer og organiseringen af det sociale arbejdes indvirkning på mødet mellem socialarbejder og klient. Deres tilgang er præget af en interaktionistisk tilgang og de tillægger derfor skabelsen af klienternes identitet som værende betinget af de sociale og institutionelle sammenhænge, som klienten deltager i. På væresteder og varmestuer for socialt udsatte mennesker kan der således også tillægges socialarbejderne en potentiel risiko for, at foretage kategoriseringer af de forskellige brugere og brugergrupper. Ifølge Jørgen Elm Larsen er de frivillige sociale organisationer, som driver mange væresteder for socialt udsatte mennesker, en del af det socialpolitiske system, men hvor rollerne som bruger og socialarbejder har en anden karakter, end tilfældet er i det offentlige system (Elm Larsen, 2003; 154). Han påpeger dog, at både de offentlige forvaltninger og de frivillige organisationer forsøger, at påvirke klienternes eller brugernes adfærd ved hjælp af magt. Forskellen i forsøget på adfærdsregulering ligger i, at de offentlige systemer kan benytte sig af påbud og tvang, hvorimod de frivillige sociale tilbuds forsøg på, at ændre brugernes adfærd er betinget af, at brugeren er: ”... indforstået hermed og lader sig anspore til adfærdspåvirkning.” (Ibid.; 154).

De 4 informanter giver alle udtryk for, at de ofte må i dialog med brugerne for at undgå optrapning af konflikter og for at fastholde, at varmestuen er til for alle, der har behov for

stedet. Informanterne benævner ikke dette direkte som værende adfærdsregulering, men der er i deres udsagn tegn på, at der i deres dialog med brugerne ligger et forsøg på, at ændre uhensigtsmæssig adfærd set fra medarbejdernes side.

Som det er fremgået af de tidligere analyseafsnit, så har der været mange konflikter mellem den danske brugergruppe og den østeuropæiske gruppe, da østeuropæerne begyndte at komme til København i 2005. Senest har denne konflikt så udviklet sig yderligere, da der i løbet af de sidste par år er kommet mange afrikanere til byen, som, ligesom østeuropæerne, lever på gaden uden et forsørgelsesgrundlag. Elias og Scotsons studie af bydelen Winston Parva, viste, at de etablerede borgere forsøgte, at gøre gruppen af nytilkommere underlegne. Den ene hypotese i dette speciale udspringer som nævnt af denne situation i Elias og Scotsons værk og søger en be- eller afkræftelse af hvorvidt de etablerede grupper på varmestuen i kraft af deres mangeårige position og kulturelle sammenhængskraft, vil forsøge, at holde de nytilkomne østeuropæiske grupper nederst i hierarkiet. Dette blev delvist belyst i analysedel 1 og vil i denne analysedel inddrage nogle vinkler på, hvordan medarbejderne forholder sig til de konflikter, der opstår i denne kamp om stedet og placeringen i hierarkiet. IN 2 forklarer omkring dette:

”Vi har rigtig længe prøvet at forstå og rumme de gamle brugergrupper frustrationer, selvom det er dem der opfører sig utåleligt og urimeligt og så videre. Og vi har forsøgt ligesom at rumme frustrationerne også. Men det virker ikke som om, at det hjælper, at de får den rummelighed, så nu tror jeg, vi vil gå videre til næste skridt og lidt mere stille stolen for døren. Og sige at hvis de ikke kan lide lugten i bageriet, så må de finde et andet sted at være.” (IN 2; 2).

IN 2 giver her udtryk for, at de har forsøgt at rumme både de nytilkomne brugere og de gamle brugergrupper, men at det ikke har afstedkommet færre konflikter imellem grupperne. Hun tillægger en del af årsagen til de vedvarende konflikter, som værende grundet i den etablerede gruppe af danske brugere, som ikke vil acceptere de nytilkomne østeuropæiske og afrikanske brugere. Dette betyder, at hun nu overvejer at ændre tilgang til at være mere konfronterende overfor den etablerede gruppe og stille krav om, at de skal ændre deres adfærd. Hun beskriver, at den tilgang de vil have i forhold til dette, er at tydeliggøre, at: *”... her skal der være plads til alle og dem der ikke giver plads til alle, de må selv gå”* (IN 2; 3). Denne tilgang er også at spore hos de andre informanter (IN 1; 7 + IN 3; 5 + IN 4, 2). IN 4 fortæller blandt andet

hvordan hun i en lang periode, da østeuropæerne begyndte at komme på varmestuen, måtte bruge meget tid på, at forklare de andre etablerede brugere på stedet, at varmestuen var for alle: *"... vi brugte meget energi på, at fortælle at stedet er for alle. Og hvis du ikke kan lide det, så er det dig der må gå."* (IN 4; 2). Som Jørgen Elm Larsen fremlagde de frivillige hjælpeorganisationers måde at udøve adfærdsregulering på, så foregår dette ikke med tvang. Der kan dog ansføres en grad af tvang, eftersom konsekvensen af ikke at følge medarbejdernes anvisning om at acceptere, at varmestuen er for alle, kan medføre en karantæne fra stedet. Ifølge Elm Larsen er det en forudsætning for de frivillige hjælpeorganisationers mulighed for at regulere brugernes adfærd, at brugerne har en vis grad af indforståethed for denne adfærdsændring. Eftersom medarbejderne gør meget ud af, at komme i dialog med brugerne for at vise hensigten med varmestuens rummelighed, kan der argumenteres for, at dette sker som led i en modningsproces, hvor medarbejderne forbereder brugerne på, at de skal lade sig anspore af en adfærdsændring, såfremt de fortsat ønsker at benytte varmestuens tilbud. Eftersom denne tilgang har nogle ekskluderende elementer, hvad angår de gamle brugergrupper, så kan det være interessant, at se på hvordan dette hænger sammen med varmestuens formål som et rummeligt socialt tilbud til hjemløse og socialt udsatte mennesker. Som det blev præsenteret i beskrivelsen af varmestuen, så er formålet blandt andet, at være tilgængelig for de mennesker der ikke har andre steder at være. Den metode medarbejderne benytter til, at synliggøre varmestuens rummelighed er, at appellere til brugernes medmenneskelighed: *"... jeg kan godt finde på, at gå ind og give dem en skideballe hvis ikke de kan opføre sig ordentligt, altså og sige til dem, at det handler simpelthen om, at vi er mennesker..."* (IN 1; 6). IN 1 beskriver her, at det nogle gange er nødvendigt at tydeliggøre det menneskelige aspekt og fortsætter: *"Men når de forstår budskabet om, at der er nødt til at være plads til alle, så forstår de jo også...så kan de jo også godt se, at der er nogen, der har det dårligere end dem selv og det er nogen gange ikke det dårligste at appellere til."* (IN 1; 7). Den tilgang informanterne nævner som brugt i forhold til adfærdsregulering af brugerne, er altså i høj grad baseret på de samme menneskelige værdier som fremgår, af varmestuens formål og tilgang til socialt udsatte mennesker. Der kan dog i denne tilgang ses nogle modsætninger i forhold til den pligtetiske forståelse af mennesket, som blev præsenteret i foregående afsnit. Den adfærdsregulering der forsøges effektueret blandt brugerne på varmestuen, har mere karakter af en nytteetisk forståelse, eftersom det er hensynet til helheden og ønsket om mest

muligt lykke for flest mulige mennesker, fremfor hensynet til det enkelte menneske der er tale om. Stuart Mill var sammen med Jeremy Bentham en af nytteetikens store fortalere og ifølge ham, er den moralsk rigtige handling den, der: ”... *har de bedste konsekvenser for alle berørte parter.*” (Husted, 2009; 55). Dermed adskiller den nytteetiske retning sig fra Kants pligtetik, da nytteetikken ser en given handlings konsekvenser som afgørende for, om det er en rigtig handling, hvorimod pligtetikken, ifølge Kant, repræsenterer et syn på handlinger som absolut rigtige eller forkerte uanset konsekvenserne. (Ibid., 52-60). Dette stiller medarbejderne på varmastuen i et konstant etisk dilemma mellem at tilgodese det enkelte individ som et autonomt væsen eller at handle til fordel for det store fællesskab, hvor hensynstagen til flest mulig brugere er det primære.

Opsamling

Informanterne giver tydeligt til kende, at de i deres arbejde ofte behandler brugerne forskelligt ud fra en individuel vurdering af den enkelte brugers adfærd, tilstand og behov. Dermed giver det et forspring for de brugere, der har en nær relation til medarbejderne, i forhold til lettere adgang til eksempelvis gratis mad eller andre af de tilbud varmastuen har. Der er dermed tale om positiv forskelsbehandling med en negativ konsekvens for de brugere af varmastuen, der ikke har den nære relation til medarbejderne, eller som ikke er dem, der råber højest. Dette stiller medarbejderne i et etisk dilemma, hvor deres valg hele tiden er mellem, at skulle handle ud fra det enkelte menneskes hensyn eller ud fra konsekvenserne for hele brugergruppen samt for ro og orden på varmastuen. Dette dilemma søger medarbejderne at løse ved, blandt andet i de tilspidsede situationer, at appellere til menneskeligheden og dermed brugernes accept af hinanden. Det har ikke i denne analysedel eller i informanternes udsagn været muligt, at spore noget der indikerer en etnocentrisk fordom jf. Marianne Skyttes fremstilling af dette begreb i kapitel 2 og den deraf afledte hypotese. Det var hensigten med denne hypotese, at be- eller afkræfte, hvorvidt medarbejdernes praksis er præget af en etnocentrisk fordom, der har indflydelse på arbejdets indhold og udførelse. Selvom det primært er de danske og grønlandske brugere, der har den tætteste relation til medarbejderne, kan dette bedre forklares ved, at det er denne gruppe, der har den længst varende tilknytning til varmastuen og deraf større kendskab til medarbejderne, fremfor at det skulle være et bevidst valg fra medarbejdernes side. Medarbejderne møder i deres arbejde mange konflikter som følge af de forskellige

grupperingers kamp om stedet. I deres udsagn omkring hvordan de handler i forhold til at minimere disse konflikter, kan der ses, at de i kraft af nødvendigheden af at fastholde varmestuens værdier og tilgang til brugerne, har været nødsaget til gentagne gange at italesætte, at varmestuen er for alle og de der ikke kan acceptere dette, er dem, der må forlade stedet. Så selvom informanterne giver udtryk for, at de konflikter der opstår i kampen om pladsen i hierarkiet, er tidskrævende og psykisk belastende, så har det alligevel medført et øget fokus på varmestuens indhold, værdier og tilgang til brugerne.

Kapitel 5 – Konklusion

Denne undersøgelse har ønsket at belyse hierarkierne blandt brugere på en varmemestue for socialt udsatte mennesker set i lyset af en stor tilgang af østeuropæiske brugere igennem de seneste år. Undersøgelsen har omfattet et mindre observationsstudie på en varmemestue i København samt kvalitative interviews med 4 informanter, der til daglig arbejder med socialt udsatte mennesker. Undersøgelsens problemformulering lød således:

- **Hvilken betydning har de nytilkomne østeuropæere for hierarkiet blandt brugergrupperne på en varmemestue for socialt udsatte mennesker?**
- **Hvilken oplevelse har socialarbejderne af hierarkiets betydning for udførelsen af det sociale arbejde på varmemestuen?**

Undersøgelsen har haft en hypotetisk deduktiv slutningsform, med et miks af elementer fra både den abduktive og induktive slutningsform. De to opstillede hypoteser er udsprunget af et teoretisk fundament, som blev præsenteret i kapitel 2. Hypotesernes formål har været, at fungere som rettesnor til at komme nærmere en besvarelse af undersøgelsens problemformulering. Hypoteserne lød således:

- De etablerede grupper på varmemestuen vil i kraft af deres mangeårige position og kulturelle sammenhængskraft forsøge, at holde de nytilkomne østeuropæiske grupper nederst i hierarkiet.
- Socialarbejdernes praksis er præget af en etnocentrisk fordom, der har indflydelse på arbejdets indhold og udførelse.

Konklusionen på denne undersøgelse vil derfor først indeholde en be- eller afkræftelse af de to opstillede hypoteser.

Hypotesen om at de etablerede grupper på varmemestuen i kraft af deres mangeårige position og kulturelle sammenhængskraft vil forsøge, at holde de nytilkomne østeuropæiske grupper nederst i hierarkiet, er blevet bekræftet af den gennemførte analyse. Som det fremgik af især analysedel 1, men også af elementer fra de 3 øvrige analysedele, så har der foregået en kamp om retten til stedet og adgangen til goderne på varmemestuen. Der har, ifølge informanternes udsagn, været tegn på, at den etablerede gruppe af brugere, som bestod af primært danskere og

grønlandere, har forsøgt at fastholde deres plads i hierarkiet på varmestuen, da de nytilkomne østeuropæere i 2005 begyndte at komme på varmestuen. Kampen har indeholdt både verbale og fysiske kontroverser og forsøg på at presse den nytilkomne gruppe ud. Det gik dog ikke helt som i Elias og Scotsons fremstilling af bydelen Winston Parva, da det på varmestuen ikke lykkedes den etablerede gruppe at fastholde sin overlegne position. Da de afrikanske brugere kom til i 2010, betød det et endeligt nederlag til den etablerede gruppe, der således stort set ikke er repræsenteret på varmestuen i dag. Dermed kan hypotesen bekræftes, om end processen og resultatet af magtkampen endte anderledes, end det var tilfældet i Elias og Scotsons studie.

Den anden hypotese havde til formål, at be- eller afkræfte hvorvidt medarbejdernes praksis var præget af en etnocentrisk fordom, jf. Marianne Skyttes fremstilling af begreberne kategorisering, stereotypificering, stigmatisering og diskrimination i kapitel 2. Denne hypotese kan afkræftes, eftersom der ikke har været nogen indikationer på, at dette skulle være tilfældet. Der har i kraft af de udførte interviews og de foretagende observationer på varmestuen været rig mulighed for, at kunne fremkomme med eksempler herpå, såfremt de havde været til stede. Der hvor der har kunnet ses tegn på fordomme af etnocentrisk karakter, er i de tilfælde, der vedrører brugergrupperne imellem og ikke i relationen mellem socialarbejder og bruger. I relationen mellem de forskellige brugergrupper kan brugen af diskriminerende bemærkninger, ifølge informanterne, i høj grad tillægges brugernes manglende overskud til, at kunne rumme andre mennesker. Dermed kan den etablerede gruppes reaktion mod nytilkommerne, ikke kun forklares ved tilstedeværelse af en etnocentrisk fordom, men derimod som udtryk for et forsøg på at skabe en bedre og umiddelbart mere tålelig position for sig selv.

Dette fører så videre til en konklusion på undersøgelsens problemformulering. Der vil herunder blive givet særskilt svar på de to dele af problemformuleringen.

De nytilkomne østeuropæere der begyndte at komme på varmestuen i 2005, har haft den betydning for hierarkiet blandt brugergrupperne, at den hierarkiske rangorden der var kendt i perioden frem til østeuropæernes tilkomst, indledte begyndelsen på sin afslutning. Den omvæltning der siden 2005 er sket i hierarkierne blandt brugergrupperne, kan ikke alene tillægges de østeuropæiske brugeres tilkomst. Der har i perioden fra 2005 og frem til i dag

været flere forskellige etniske brugergrupper, der har gjort brug af varrestuens tilbud. Den gruppe der, udover de østeuropæiske brugere, har haft en markant betydning for hierarkiet, er gruppen af afrikanere, primært fra Ghana, der kom til Danmark i 2010 og begyndte at bruge varrestuen. Både østeuropæerne og afrikanerne har haft den betydning for hierarkiet, at de danske brugere ikke længere er, set i antal, den dominerende gruppe på varrestuen og dermed ikke fysisk er i stand til at vinde kampen om stedet og de goder der er på varrestuen. Til gengæld fastholder den lille gruppe af danske brugere en nær relation til medarbejderne på varrestuen, hvilket har vist sig, at have en positiv indflydelse på deres mulighed for adgang til goder og behovsdækning, som størstedelen af de nytilkomne grupperinger ikke i ligeså høj grad nyder godt af, eftersom de ikke har denne nære relation til medarbejderne. De østeuropæiske og afrikanske brugergruppers tilkomst har ydermere haft den betydning for hierarkiet, at de grønlandske brugere, som tidligere rangerede meget lavt i hierarkiet, i dag har hævet sig til at være på niveau med de få danske brugere på varrestuen, hvilket er en mere attraktiv position end den de tidligere besad. Informanterne er enige i, at eftersom den grønlandske gruppe ikke længere er lavest rangerende, så har en ny gruppe indfundet sig på denne laveste position. Denne nye gruppe er romaerne, som af de andre grupperinger ses som de lavest rangerede. Det fremgik også af denne undersøgelses analyse, at gruppen af romaer er ildesete og disrespekteret af de andre grupperinger og dermed må siges at være lavt rangerende i hierarkiet blandt brugergrupperne.

For hvad angår besvarelsen af den anden del af undersøgelsens problemformulering, så giver informanterne flere udsagn, der udtrykker deres oplevelse af hierarkiets betydning, for det arbejde de udfører på varrestuen. Det der i særdeleshed springer i øjnene, er den øgede opmærksomhed, medarbejderne har på, at varrestuen er et sted for alle, der har behov for stedet. Dermed indtager medarbejderne en rolle i den kamp, der er blandt brugergrupperne om adgangen til varrestuens goder og det oplever de som værende konfliktfyldt. Eller for at udtrykke det mere korrekt, så oplever de det som både konfliktfyldt og som en del af deres arbejde at nedtrappe disse konflikter. Dette sker dels ud fra hensynet til den enkelte bruger og dels ud fra hensynet til ro og orden på varrestuen samt ud fra den forståelse, at varrestuen er for alle. Informanterne giver udtryk for, at det har medført mange verbale øvelser fra deres side i forhold til at gøre det tydeligt for brugerne, at de der ikke kan acceptere andres brug af stedet,

må selv forlade varmestuen. Den etablerede gruppe af primært danske og grønlandske brugere brugte tidligere primært varmestuen til at få dækket deres behov for sociale relationer, hvorimod den nytilkomne gruppe af østeuropæere og afrikanere primært havde de basale behov for mad, vand og søvn der skulle dækkes. Dette har betydet en ændring i varmestuens prioritering af tilbud til brugerne. Tidligere var der mere rådgivning og flere samtaler med brugerne, hvorimod der i dag i højere grad er tale om omsorg i form af dækning af basale fysiologiske behov. Selvom der altid har været mulighed for både at få dækket basale og sociale behov på varmestuen, så giver informanterne udtryk for, at brugernes behov har ændret sig med tilkomsten af de nye brugergrupper og at dette også har indflydelse på organiseringen og indholdet af arbejdet på varmestuen, hvor eksempelvis de sproglige udfordringer er ret centrale, da en stor del af brugerne hverken snakker dansk eller engelsk. Socialt arbejde har altid været baseret på sproglig kommunikation, på nær i ret enkeltstående niches, hvilket giver en ekstra udfordring for medarbejderne i forhold til at finde andre kommunikationsformer.

Som det er fremgået i denne undersøgelse, har brugergrupperne på varmestuen ændret sig markant siden 2005 og frem til i dag. Hvorvidt der i fremtiden vil ske ligeså betydelige ændringer i brugergruppen som de seneste år, er uvist. Dog er det en central pointe, at denne undersøgelses konklusion, skal ses som følge af det aktuelle billede af varmestuens brugersammensætning, samt de kampe der foregår blandt de nuværende brugere på stedet. Ifølge den hermeneutisk fortolkende videnskabstradition er sandhed knyttet til tid og rum (Fuglsang og Olsen, 2004; 30). Såfremt en lignende undersøgelse blev foretaget om eksempelvis 5, 10 eller 15 år frem i tiden, vil der ganske givet fremkomme en anden konklusion end den, der her er blevet givet. Der vil desuden være en potentiel mulighed for, at såfremt undersøgelsen havde omhandlet en varmestue i provinsen, i et andet land eller blot på et andet værested i København, så ville konklusionen sandsynligvis også have haft en anden karakter. Dermed ikke sagt at denne undersøgelses konklusion er irrelevant for fremtidens sociale arbejde, eller at den skulle være uinteressant for socialarbejdere ved andre væresteder. Som det blev præsenteret i starten af undersøgelsen, så er der i forskellige undersøgelser og artikler nævnt forskellige brugergrupper som værende lavest rangerende i hjemløse- og misbrugsmiljøerne. Så denne undersøgelses konklusion vil, givetvis kunne danne baggrund for senere undersøgelser af hierarkierne blandt brugere af varmestuer. At konklusionen udspringer

af hverdagslivet på en konkret varmestue i København, betyder ligeledes ikke, at den ikke kan være relevant for medarbejdere ved andre væresteder eller i andre byer, da der kan være god læring af den udvikling, der har foregået på denne varmestue. Selvom fænomenet med især de østeuropæiske og afrikanske brugere er et storbyfænomen, så vil det med stor sandsynlighed flytte sig til de andre større byer i Danmark på et givent tidspunkt.

Kapitel 6 – Perspektivering

Fænomenet med de tilrejsende borgere fra Østeuropa, der ender som hjemløse i de københavnske gader, er et forholdsvist uudforsket område. Det har dog alligevel tiltrukket sig en del politisk opmærksomhed og bekymring fra de frivillige organisationer. Som det er fremgået af denne undersøgelse, så er der de seneste år, udover immigranter fra Østeuropa, kommet andre etniske grupperinger til i hjemløsemiljøet, heriblandt en stor gruppe af afrikanere. Fælles for både østeuropæerne og afrikanerne er, at de rejser til Danmark i håbet om en bedre tilværelse med mulighed for arbejde og bolig. At de havner hos de frivillige sociale hjælpeorganisationer, der primært er omsorgstilbud og yder dækning af basale og sociale behov, kan imidlertid virke paradoksalt, hvis de behov de nytilkomne immigranter har, i højere grad er, at opnå beskæftigelse i form af lønarbejde og at finde et sted at bo. De har måske i virkeligheden mere behov for tilbud om hjælp til at finde arbejde, end de har af de omsorgstilbud, der tilbydes hos de frivillige sociale hjælpeorganisationer. Immigranternes mulighed for at modtage hjælp til job- og boligsøgning blokeres af den nuværende social og beskæftigelsespolitik, der ikke giver personer uden opholdstilladelse krav på sociale ydelser, herunder heller ikke socialhjælp og rådgivning. Spørgsmålet er så, om de frivillige hjælpeorganisationer overhovedet er i stand til, at hjælpe de udenlandske brugere med de behov de reelt har eller om væresteder og varmetuer for hjemløse og socialt udsatte mennesker blot virker som uhensigtsmæssig integration i et misbrugs og hjemløsemiljø. Informanterne der er interviewet til denne undersøgelse, gav også udtryk for, at de østeuropæere der kom til i 2005, med tiden har udviklet et misbrug af alkohol og stoffer. Det kan ikke afvises, at dette har en sammenhæng med deres færden i hjemløse og misbrugsmiljøet, som de ikke har kunnet komme væk fra, eftersom det også er her muligheden findes for, at få dækket de mest basale fysiologiske behov.

Ifølge Anders Ejrnæs er det af stor vigtighed for optimering af arbejdskraften, at det enkelte individs erfaringsgrundlag og uddannelsesniveau forbedres. Ejrnæs præsenterer begrebet human kapital, som dækker over den forskel, der er mellem udbuddet af arbejdskraft og arbejdsmarkedets efterspørgsel af kvalifikationer. Begrebet, human kapital: ”... betegner alle de kundskaber og erfaringer, et individ besidder.” (Ejrnæs, 2008; 52). Eftersom de frivillige sociale organisationer ikke har som formål, at opkvalificere de uddannelsesmæssige kvalifikationer hos brugerne af væresteder og varmetuer, er det dermed ikke muligt for de

nytilkomne brugergrupper, at få den hjælp der, ifølge Anders Ejrnæs, skal til for at blive bedre rustet til at få et lønnet job i Danmark. Ejrnæs pointerer desuden, at der er sket en ændring af arbejdsmarkedet i Danmark fra tidligere at have været baseret på masseproduktion til i dag at være overgået til: "... *fleksibel og kundetilpasset produktion, outsourcing, decentralisering af ledelsen, netværksorganisering og teamwork.*" (Ibid.; 10). Dette betyder, at det er blevet sværere for personer tilhørende en etnisk minoritetsgruppe, at opnå beskæftigelse. Human kapital begrebet kan ikke forklare hvorfor nogle grupper i samfundet, rammes hårdere af arbejdsmarkedets ændringer end andre grupper. Ejrnæs indfører derfor netværksperspektivet eller social kapital perspektivet til at forklare dette (Ibid.; 51) og beskriver ændringen af arbejdsmarkedet som værende mere fokuseret på social interaktion internt i medarbejdergrupperne og eksternt i forhold til kunder og samarbejdspartnere. Set i forhold til de immigranter der kommer på væresteder og varmetuer, som i lige så høj grad har brug for lønnet beskæftigelse som for dækning af de basale fysiologiske behov, så har de ikke de sproglige kvalifikationer eller de netværk, der skal til for at lette adgangen til arbejdsmarkedet i Danmark. Den optimale hjælp til de immigranter der benytter de sociale væresteder og varmetuer, kan derfor, set i dette lys, argumenteres for, at være både muligheden for optimering af deres kvalifikationer, så de modsvarer efterspørgslen på det danske arbejdsmarked samtidig med adgang til en fysiologisk behovsdækning jf. diskussionen i analysedel 3 omkring Maslows og Allardts behovsteorier.

Denne undersøgelse har ikke i særlig grad fokuseret på de udenlandske brugeres mulighed for at opnå en acceptabel livsførelse i Danmark, hvilket kunne have været inddraget med en diskussion omkring begreberne relativ og absolut fattigdom. Eftersom kampen om position i hierarkierne også omhandler adgangen til basal behovsdækning, er fattigdomsbegrebet relevant i forhold til en mere nuanceret forståelse af de nytilkomnes livssituation i Danmark. Den absolutte fattigdom: "... *tager udgangspunkt i fysisk overlevelse. Det drejers sig her om at finde ud af, hvad der skal til, for at folk kan overleve – undgå at dø af sult, undgå at fryse ihjel...*" (Andersen og Elm Larsen, 2011; 213). Der kan i denne definition af den absolutte fattigdom, ses nogle tydelige træk til den opgave, de frivillige sociale hjælpeorganisationer har som en del af deres formål, nemlig at tage hånd om socialt udsatte menneskers basale behov. Den relative fattigdom indebærer derimod, ifølge Andersen og Elm Larsen, en vurdering af: "... *hvad der er tilstrækkeligt for almindelig social deltagelse.*" (Ibid.; 213). Set i forhold til de

immigranter der benytter varmestuen, så havner de, så at sige, med et ben i hver fattigdomslejr, eftersom de vil være kategoriseret som fattige, uanset om der benyttes den ene eller anden definition af fattigdomsbegrebet.

Litteraturliste

Allardt, Erik – *Att Ha, Att Älska, Att Vara – Om välfärd i Norden*.
Argos Forlag AB, Lund 1975.

Andersen, Heine og Kaspersen, Lars Bo – *Klassisk og moderne samfundsteori*.
3. rev. udgave, Hans Reitzels Forlag. København 2005.

Andersen, John og Larsen, Jørgen Elm – *Fattigdom og social eksklusion*
Kapitel 9 i Møller, Iver Hornemann og Larsen, Jørgen Elm – *Socialpolitik*
3. udgave, 1. oplag, Hans Reitzels Forlag, København 2011.

Christensen, Else – *Væk fra Grønland, udsatte grønlændere der er flyttet til Danmark med deres børn*.
SFI, Det Nationale Forskningscenter for Velfærd, København 2011.

Danermark, B., Ekström, M., Jakobsen, L. & Karlsson, J. C. - *Att förklara samhället. (s. 179-190)*.
2. oplag Studentlitteratur 2009

Elias, Norbert & Scotson, John L., - *The Established and the Outsiders*
Sage Publications, London 1994.

Fuglsang, Lars og Bitsch Olsen, Poul – *Introduktion*
Fuglsang, Lars & Olsen, Poul Bitsch - *Videnskabsteori i samfundsvidenskaberne, på tværs af fagkulturer og paradigmer*.
Roskilde Universitets Forlag 2004.

Goffman, Erving – *Stigma, Om afvigerens sociale identitet* (oversat fra originalteksten fra 1963).
2. udgave, 2. oplag. Samfundslitteratur, Frederiksberg 2010

Grytnes, Regine & Villumsen, Susanne & Pedersen, Mads Uffe – *Væresteder for stofmisbrugere og tidligere stofmisbrugere i Danmark*.
Center for Rusmiddelforskning, Aarhus Universitet 2002.

Hansen, Erik Jørgen & Andersen, Bjarne Hjorth – *Et sociologisk værktøj, introduktion til den kvantitative metode*.
Hans Reitzels Forlag, København 2000.

Højbjerg, Henriette – *Hermeneutik, forståelse og fortolkning i samfundsvidenskaberne*.
Kapitel 9 i Fuglsang, Lars & Olsen, Poul Bitsch - *Videnskabsteori i samfundsvidenskaberne, på tværs af fagkulturer og paradigmer*.
Roskilde Universitets Forlag 2004.

Husted, Jørgen – *Etik og værdier i socialt arbejde*.
Hans Reitzels Forlag, København 2009.

Høgsbro, Kjeld & Bovbjerg, Kirsten Marie & Smith, Louise Hardman & Kirk, Mette & Henriksen, Jesper – *Skjulte livsverdener - En etnografiske undersøgelse af forholdene for mennesker med hjemløshed, misbrug og sindslidelse som problem*.
AKF Forlaget 2003.

Jacobsen, Michael Hviid og Kristiansen, Søren – *Indledningen til tekstsamlingen Social samhandling og mikrosociologi*.
Hans Reitzels Forlag, København 2004.

Järvinen, Margaretha – *Hjemløse flygtninge og indvandrere*.
Hans Reitzels Forlag, København 2004.

Järvinen, Margarethe og Mik-Meyer, Nanna – *Kvalitative metoder i et interaktionistisk perspektiv*.
1. udgave, 4. oplag. Hans Reitzels Forlag, København 2005.

Järvinen, Margarethe og Mik-Meyer, Nanna – *At skabe en klient – institutionelle identiteter i socialt arbejde*.
Hans Reitzels Forlag, København 2003.

Jensen, Mogens Kjær – *Hjemløse med og uden egen bolig*.
Socialforskningsinstituttet, København 1995.

Jensen, Per H. – *Velfærd – dimensioner og betydninger – Kapitel 1: Velfærdsbegrebets mangfoldighed, en introduktion (s. 9 – 27)*.
Frydenlund, København 2007.

Kant, Immanuel – *Grundlæggelse af sædernes metafysik*.
2. udgave, 3. oplag. Hans Reitzels Forlag, København 2004.

Koch, Carsten A. – *Kritisk rationalisme*
Kaptiel 2 i Fuglsang, Lars & Olsen, Poul Bitsch - *Videnskabsteori i samfundsvidenskaberne, på tværs af fagkulturer og paradigmer*.
Roskilde Universitets Forlag 2004.

Kristensen, Kasper A. – *P.hd. afhandling – Hjemløshed og personlig livsførelse*.
Institut for Psykologi, Københavns Universitet, København 2008.

Kristiansen, Søren og Kroghstrup, Hanne Kathrine – *Deltagende observation, introduktion til en forskningsmetodik*.
1. udgave, 2. oplag. Hans Reitzels Forlag, København 1999.

Larsen, Jørgen Elm – *Marginale mennesker i marginale rum*
Kapitel 7 i *Det magtfulde møde mellem system og klient*. Redigeret af Margaretha Järvinen,,
Jørgen Elm Larsen, & Nils Mortensen.
Aarhus Universitetsforlag 2003

Lauritzen, Heidi Hesselberg & Boje-Kovacs, Bence & Benjaminsen, Lars – *Hjemløshed I Danmark 2011. National kortlægning*.
SFI, Det Nationale Forskningscenter for Velfærd, København 2011.

Maslow, Abraham H. – *Motivation and personality*.
3. oplag. Addison-Wesley Educational Publishers Inc. 1987

Mik-Meyer, Nanna og Villadsen, Kasper – *Magtens former – Sociologiske perspektiver på statens møde med borgeren*.
Hans Reitzels Forlag, København 2007.

Møller, Simon Skovgaard – *Etnisk stigmatisering og outsideridentitet*
Kapitel 3 i *Udenfor eller indenfor, Sociale marginaliseringsprocessers mangfoldighed*. Red. Af
Jørgen Elm Larsen og Nils Mortensen.
1. udgave, 1. oplag. Hans Reitzels Forlag 2009

Nissen, Maria Appel & Pringle, Keith & Uggerhøj, Lars – *Magt og forandring i socialt arbejde*.
Akademisk Forlag, København 2007.

Olsen, Henning – *Kvalitative Kvaler – Kvalitative metoder og danske kvalitative interviewundersøgelers kvalitet*.
Akademisk Forlag 2002.

Olsen, Henning – *Fra spørgsmål til svar – Konstruktion og kvalitetssikring af spørgeskemadata*.
Akademisk Forlag 2005.

Olsen, Poul Bitsch og Pedersen, Kaare – *Problemorienteret projektarbejde – en værktøjsbog*.
(S. 253 – 292).
2. udgave, Roskilde Universitetsforlag, Frederiksberg 1999.

Rendtorff, Jacob Dahl – *Paul Ricæurs filosofi*. (S. 96 – 107).
Hans Retizels Forlag 2000

Rendtorff, Jacob Dahl – *Fænomenologien og dens betydning*.
Kaptiel 8 i Fuglsang, Lars & Olsen, Poul Bitsch - *Videnskabsteori i samfundsvidenskaberne, på tværs af fagkulturer og paradigmer*.
Roskilde Universitets Forlag 2004.

Shields, S.A. – *Speaking from the heart – Gender and the Social Meaning of Emotion.* (Kapitel 7 s. 139-169).
Cambridge University Press 2002.

Skytte, Marianne – *Etniske minoritetsfamilier og socialt arbejde*
3. rev. udgave, Hans Reitzels Forlag 2007

Togebj, Lise - *Fra fremmedarbejdere til etniske minoriteter*
Magtudredningen, forfatterne og Aarhus Universitetsforlag 2004
<http://www.unipress.dk/docs/managed/9788779340404/Ebog.pdf>

Hjemmesider og artikler fra internettet:

Artikel på 3Fs hjemmeside 11.11.2011
<http://forsiden.3f.dk/article/20111111/FAGBLADET/311119995/3268/STAGEONLY>

Artikel på 3Fs hjemmeside 25.1.2012:
http://forsiden.3f.dk/article/20120125/Newspaq_arbejdsliv/301259983/2162/NYHEDER

Artikel fra Ugebladet A4
http://www.ugebreveta4.dk/2009/200915/Baggrundoganalyse/Oesteuropaeiske_hjemloese_ove_rtager_gaderne_i_Koebenhavn.aspx

Artikel i Kristeligt Dagblad d. 16.1.2009:
<http://www.kristeligt-dagblad.dk/artikel/310701:Danmark--Kriminelle-rumaenere-topper-listen-over-udviste?all=1>

Kronik i Politiken d. 13.12.2011 af Kirkens Korshær, Projekt Udenfor, Hovedstadens Røde Kors og Missionen blandt hjemløse:
<http://politiken.dk/debat/kroniker/ECE1477610/hjaelpeorganisationer-staten-sviger-de-hjemloese-oesteuropaeere/>

Socialpolitisk grundlag - Rådet for Socialt Udsatte, december 2009:
http://www.udsatte.dk/dyn/resources/Publication/file/1/21/1296809271/socialpolitisk-grundlag_web.pdf

Artikel i tidsskriftet STOF nr. 15, 2010 - om dobbeltdiagnoser:
<http://www.stofbladet.dk/6storage/586/42/stof15.52-56.pdf>

Kirkens Korshærs hjemmeside:
www.kirkenskorshaer.dk

Landsforeningen af væresteders hjemmeside:
www.vaeresteder.dk