

Dørmandskompendium

Undervisningsmateriale til
arbejdsmarkedsuddannelsen 48650

Dørmandsuddannelsen – grundlag for autorisation

Udviklingen af Dørmandskompendiet 2019 er forestået af:

Hotel- og Restaurantskolen i København, ved Nick Bang Ohlsson
Kompetencecenter for organisationsudvikling, AMU-Nordjylland, ved Michael Arngren
Nox Network, ved Michael Mola Schröder
Vagt, Kenneth Liin
Nox Network, ved Lars Børsting

i samarbejde med Efteruddannelsesudvalget for Køkken, Hotel, Restaurant, Bager,
Konditor & Kødbranchen

Udviklingsarbejdet er finansieret af Børne- og Undervisningsministeriet.

Branchens forord

Dørmandsjobbet er i de seneste år blevet markant mere serviceminded. Billedet af dørmanden har ændret sig og der er derved kommet større forventninger til denne. Øget mediemæssig bevågenhed omkring branchen og arbejdet har bevirket, at der er kommet større fokus på dørmandens virke som servicegen og på deres ageren som professionel.

Som følge af det store stykke arbejde dørmanden gør, blev uddannelsen til dørmand gjort lovpligtig i 2004, så alle, som skal udføre dørmandsfunktionen, skal gennemgå uddannelse og bestå eksamen for at sikre, de er i stand til at udføre arbejdsfunktionen på en serviceminded og kompetent måde til gavn for gæster og samarbejdspartnere.

Dørmandsuddannelsen er fortløbende revideret, så den bedst muligt understøtter de krav og kompetencer, der fordres for at kunne varetage dørmandsfunktionen.

Nærvende materiale er en revideret version af det dørmandskompendie, som blev revideret i 2010.

*Efteruddannelsesudvalget for Køkken, Hotel, Restaurant, Bager, Konditor og Kødbranchen
November 2019*

Indhold

<i>Branchens forord</i>	2
<i>Servicerende sikkerhed og rolle</i>	5
Arbejdsfunktioner	6
Påklædning	7
At yde service	8
<i>Samarbejde, kommunikation, adfærd og kultur</i>	9
Samarbejde og ansvar	9
Kommunikation	11
Ord, betoning og kropssprog	13
Adfærd	15
Kulturelle forskelle	17
<i>Konfliktforståelse og konflikthåndtering</i>	20
Tanker, følelser og adfærd	20
Konflikttrappen	22
Konflikthåndtering - problemløsning	25
Konflikthåndtering – teknik til nedtrapning	26
Konflikthåndtering – andre opmærksomhedspunkter	27
<i>Stress, stresshåndtering og krise</i>	29
Stress	29
Positiv og negativ stress	30
Typiske stressreaktioner	31
Årsager til stress og konfliktsituationer	32
Trusselsniveauer	32
Teknik til stresshåndtering på det individuelle plan	33
Teknik til stresshåndtering på gruppeplan	34
Krise	34
Krisehåndtering	36

<i>Rusmidler</i>	38
Rusmidler og Service	38
Kædes sammen med alt det andet	39
Kommunikation med påvirkede	39
Hindre handel med narkotika	41
Afvigelser fra normalbilledet	41
Narkotests	42
Alkohol.....	43
Alkoholforgiftning.....	45
Stoffer/narkotika.....	47
Virkning og udseende.....	48
Sygdomme	58
Diabetes/sukkersyge	59
Epilepsi.....	60
<i>Retsregler – en dørmands rettigheder og pligter</i>	62
Service	62
Påklædning.....	63
Afvisning af personer ved døren.....	63
Lovene og retsinstanser	71
Rettigheder	77
Nødværge	79
Anholdelse	84
Pligter.....	87
Restaurationsloven.....	91
Videoovervågning	92
Politets opgaver.....	93
<i>Basale alarmeringsystemer, sikkerhedsudstyr og taktisk kommunikation</i>	98

Kommunikation mellem dørmænd og andet personale.....	99
Sprog og anvendelse	100
Alarmniveauer	102
Sikkerhedsudstyr.....	103
Fareniveauer	104
<i>Håndtering af store menneskemængder, beredskab, brandforebyggelse og førstehjælp.....</i>	<i>109</i>
Service	109
Beredskab	110
Om beredskabsplaner.....	114
Brandtekniske installationer	115
Brand- og evakueringsinstruks	116
Andre fysiske forhold på stedet.....	118
Om brande.....	119
Håndtering af store menneskemængder i andre tilfælde.....	121
Elementær brandbekæmpelse.....	122
Elementær førstehjælp.....	125
Førstehjælpens grundprincipper.....	125
ABC-Metoden.....	126
Hjertestarter og diverse tekniske løsninger	127
Stabilt sideleje/aflåst sideleje/NATO stilling	128

Servicerende sikkerhed og rolle

En dørmænd er virksomhedens ansigt udadtil, han er normalt gæsternes første møde med virksomheden. Han er også den sidste man møder når der bliver sagt ”farvel og tak” for en god aften! Det er dørmændens opgave at forsøge at tiltrække potentielle købekraftige gæster og dermed at være medvirkende til, at virksomheden er sund og bæredygtig. Ligeledes at servicere sikkerhed f.eks. i form af rådgivning og vejledning, i forhold til adgangskrav, samt andre regler og forordninger. Dørmændens måde at tale til gæster og tackle problemer på er af væsentlig betydning for stedets profilering og den måde man ønsker at drive sin forretning på. Derfor er det vigtigt, at en dørmænd har fokus på, at yde den bedste service, at være serviceminded. Der er gennem årene sket en stor udvikling i restaurationsbranchen. Der er fokus på at arbejde professionelt og hæve barren for god service af gæsterne, og dette har haft en positiv afsmitning på vilkårene der er i branchen.

Desuden er det ikke kun i restaurationsbranchen man finder dørmænd – det gælder ligeledes til sportsbegivenheder, byfester, festivaller, koncerter og gymnasiefester hvor dørmænd er blevet eftertragtede. Der er grund til at antage, at dørmændenes arbejdsfunktioner og arbejds kontekster i stigende grad vil brede sig ud og blive mere mangfoldige i fremtiden. Der er brug for dem.

Når vi taler om dørmænd menes naturligvis at det er en jobfunktion for både mænd og kvinder. Der ses en tendens til at flere og flere kvinder søger uddannelsen og jobfunktionen. Inden for restauration er det hver 5 der er kvinde.

Der er ligeledes en tendens til at flere virksomheder benævner jobfunktionen som ”sikkerhedsværter” eller ”hoster/hostess”, hvilket i sig selv sender et signal til gæsterne om, at vi passer på folk og vi er der for dem!

For at være servicerende som dørmænd kræver det, at man:

- Er bekendt med sine arbejdsfunktioner og sit ansvar på stedet
- Er klar over hvilke kompetencer, der skal til for at kunne yde en god arbejdspræstation
- Er bekendt med hvorfor og hvordan man yder god servicerende sikkerhed.
- Er i stand til at få gæsterne til at føle sig velkommen og i fokus
- Er velsoigneret og klædt på til opgaven
- Yder samme service til alle gæster, der besøger stedet (stamkunder, nye gæster, unge, gamle m.m.)
- Behandler alle gæster med respekt og ligeværd i alle situationer
- Kan udføre nødvendig afvisning af gæster på en professionel og korrekt måde
- Er rolig, positiv og fattet
- Kender gæstens og egne rettigheder
- Viser personligt overskud.
- Er smilende

Arbejdsfunktioner

At kende til sine arbejdsfunktioner er ret indlysende, men under dette hører også at kende prioriteten af dem. Det er en dørmænds fremmeste opgave at yde service, samtidig med at han passer på sig selv og sine kolleger (ud fra kendskab til eget arbejdsmiljø) samt er opmærksom på at være en god ambassadør for stedet. Derefter kommer alle de andre opgaver.

Ved indgangen:

- Sikre overholdelse af adgangskravene.
- Kontrollere alder, påklædning og vurdere, om kunderne/gæsterne er påvirkede.
- Være medvirkende til at trække kunderne/gæsterne ind i forretningen.
- Holde øje med, at der er ”orden” i køen og på gaden foran stedet (tilkalde politiet, hvis dette ikke er tilfældet)
- Tilse, der ikke ligger flasker eller andet, der kan anvendes som våben – i og uden for stedet.
- Sørge for, at gæster ikke medbringer egne drikkevarer i forretningen.
- Turistguide - svare på spørgsmål fra forbipasserende.
- Sikre, at våben ikke kommer ind.
- Sikre, at regler overholdes (primært i henhold til Hotel- og Restaurationsloven) herunder regler om, alder, adfærd i virksomheden, karantæne osv.

Inde på stedet:

- Sikkerhed i hele virksomheden (ikke kun i døren).
- Rundering.
- Tilse, at ordensreglement overholdes af kunderne/gæsterne.
- Guide rundt på stedet.
- Brandrundering.
- Sikre, at brandveje er frie.
- Sikre, at lovlige påbud overholdes, ved at afvise, tilrettevise eller bortvise gæster, evt. ved at tilbageholde gæster og tilkalde politiet.
- Yde nødværge på vegne af sig selv og andre.

Ved udgangen:

- Støtte personalet ved kontakt med voldelige og aggressive kunder/gæster.
- Hjemsende kunder/gæster, der ikke overholder reglerne.
- Sikre, at inventar, glas og/eller flasker ikke kommer ud fra stedet.
- Guide kunderne/gæsterne ud, når forretningen lukker.

Generelle opgaver:

- Sikre ved arbejdets start og arbejdets afslutning, at arbejdsredskaberne virker og er til rådighed - fx radioer, skud- og stiksikre veste, uniformer, metaldetektorer, videoovervågningen virker, at lygterne kan lyse, drug-wipes, at førstehjælpskassen er fyldt og alarmerne virker.
- Have tydelige aftaler med øvrige ansatte/ejeren om, hvornår og hvordan dørmænd kontaktes, gerne før en episode opstår.
- Føre dagsprotokol/anden form for registrering af vold og lignende hændelser som dokumentation.
- Tilkalde politi, hvis der foregår noget kriminelt – sikre spor og vidner.
- Tilkalde politi, hvis der er mistanke om ulovlige eller kriminelle forhold og fortælle om sine iagttagelser.
- Civilanholde gerningsmænd og oplyse politiet om anholdelsestidspunktet.
- Være et godt vidne om episoderne i retten.
- Have kontakt til dørmænd på nærliggende steder.
- Briefing ved dagens start – og debriefing ved dagens slut.

Påklædning

Det er et lovkrav, at ansættelsesstedets navn fremgår af dørmændens beklædning. Hvis stedets navn ikke står på uniformen, skal det fremgå på anden måde, at han er dørmænd, eventuelt ved at bære skilt med teksten ”Dørmænd”, ”Security” eller måske det nyere ”sikkerhedsvært”. Læs mere om dette i afsnittet omkring sikkerhed

Det er vigtigt, at der ikke hersker tvivl om, at det er en dørmænd, der er på arbejde, og han skal være synlig for gæsterne. Det er det visuelle udtryk for, at dørmænd er ”udstyret” med et ansvarsområde og en kompetence. Han er en repræsentant for stedet med de arbejdsopgaver, pligter og rettigheder, der følger med. Som sagt er det ofte dørmænd den første person gæsterne møder og han er derfor den person der er virksomhedens ansigt udadtil. Så ud over adfærden er påklædningen ikke ligegyldig. Det er vigtigt, at dørmænd optræder velsoigneret og pæn i sin øvrige påklædning. Dørmænd skal give et positivt indtryk af stedet, og som serviceperson udstråle imødekommenhed.

At yde service

At yde service er kort og godt at være hjælpsom og på den måde få tingene til at glide, så gæster får en god og positiv oplevelse. Gæsten skal føle, at dørmænd – som det øvrige personale - er til for deres skyld.

Gæsterne har nogle forventninger, krav og ønsker til den måde, de vil serviceres på. Jo bedre virksomheden er i stand til at opfylde disse forventninger, des bedre vil gæsterne have en oplevelse af, at der ydes god service på stedet. En god forretning går som ofte hånd i hånd med god service. Som kunde og gæst vil man ofte komme igen, men også ”sprede” det gode budskab om, at her ydes en god service, her føler man sig velkommen, værdsat og i fokus.

Det er naturligvis ikke kun dørmændens opgave, men det samlede personale, der skal medvirke til, at gæsten får denne gode oplevelse. Målet er, at skabe gode arbejdsforhold og betingelser for en sund og god forretning til både ejerens, personalets, myndighedernes – og gæsternes tilfredshed.

Når kundens forventninger svarer overens med den totaloplevelse, de får ved besøget, er der tale om god service. De kommer ofte tilbage! Det giver som regel en god forretning.

Litteraturhenvisninger og information om emnet:

www.kommunikationsforum.dk - hjemmeside om kommunikation, kundeservice mv.

Samarbejde, kommunikation, adfærd og kultur

En forudsætning for den servicerende sikkerhed er et godt samarbejde, intern og ekstern kommunikation, en ordentlig og professionel adfærd, samt en sikkerhedskultur på jobbet uanset om det er en restauration, musikarrangement eller sportsbegivenhed.

Dørmænd skal kunne arbejde sammen med kollegaer på stedet, myndigheder og gæster. Et godt samarbejde afhænger af mange ting, herunder at man kan kommunikere på en professionel måde.

Fokuspunkter på samarbejde:

- Service, samarbejde og ansvar.
- Kommunikation, der fremmer samarbejdet.
- Respekter egne og andres grænser.

Samarbejde og ansvar

En grundlæggende forudsætning for et godt samarbejde er, at man tager ansvar, fagligt som personligt. Det faglige ansvar vedrører selve arbejdsopgaverne. Det personlige ansvar vedrører relationerne og forholdet til dem, man samarbejder med.

Ansvar i forhold til arbejdsopgaverne betyder at udføre sit arbejde så godt som muligt, også i samarbejdet med andre:

- Når man samarbejder med politiet og andre myndigheder, giver man alle de oplysninger, de har brug for.
- Når man samarbejder med sine kolleger, overholder man de indgåede aftaler om fx mødetidspunkt, hvordan man hjælper hinanden med en gæst, der fx skal føres ud af lokalet, eller er fælles om, at de regler der stilles fra myndigheders side bliver overholdt.

Samarbejde internt

En dørmænd skal samarbejde med alle personale grupper på stedet. Det kan være med bartenderen, her skal samarbejdet bestå i at have klare aftaler. Eksempelvis om, hvem der holder øje med hvad, og hvordan dørmænd kan give besked til bartenderen og omvendt, hvis han ser noget omkring er under opsejling. Det kan ligeledes være med garderobepersonalet, afryddere eller andet servicepersonale, der er en del af den samlede service – og sikkerhedskoncept.

Garderobepersonale har ofte brug for hjælp i forbindelse med f.eks. bortkomne garderobe billetter, hvor gæsten måske hidser sig op, for det er jo lige den brune jakke der hænger der blandt de 15 andre der også er brune!

Afryddere er nogle af stedets vigtige samarbejdspartnere. En del kunder regner dem måske ikke for noget særligt, når de går rundt og fjerner glas og flasker, eller tømmer askebægere, men de er gode observatører hvis der foregår noget ikke acceptabelt eller kriminelt.

Det siger sig selv at samarbejdet med restauratoren, den sikkerhedsansvarlige leder ved festivallen, karnevallet eller andre der har en koordinerende og ledende funktion er vigtig og nødvendig. Det er her, de klare aftaler om hvem der gør hvad, skal aftales. Dels gennem procedurer der er/skal nedskrives samt den briefing der kan/skal foregå før et arrangement eller dørene bliver åbnet for gæsterne.

Der skal ligeledes være klare aftaler om, hvornår man benytter stedets interne alarmsystemer, så en bartender ikke kommer til at trække alle dørmænd væk fra døren, fordi en i øvrigt uproblematisk gæst ikke kan betale sin regning, eller en problematisk gæst foran musikscenen trækker alle dørmænd væk fra scenekanten, der er der for at passe på aktørerne på scenen.

Når man betjener gæsterne, sker dette også i et samarbejde, hvor man efterlever de regler, der gælder i kunderelationer. Gæsten har krav på at blive serviceret på en ordentlig måde som beskrevet i afsnittet ”Service og rolle”.

Samarbejde eksternt

Som nævnt tidligere er den vigtigste samarbejdspartner i det daglige politiet. Det er dem vi altid skal lukke ind da de har hjemmel til det. Ofte er det i forbindelse med en ”forretning” hvor de skal have fat i personer i forbindelse med kriminelle eller strafbare forhold eller i forbindelse med efterforskning. Sidstnævnte er det kun politiet der må – aldrig dørmænd. Det kan også være, de spørger til om du er godkendt som dørmænd og beder om at få fremvist dit legitimationskort, gerne vil vide, hvor mange gæster der er inde på stedet, eller bare have en dialog om hvad du har observeret, der kunne være af interesse for dem at undersøge nærmere. Ligeledes kan det være de beder dørmændene om at holde øje med bestemte personer de har givet et forbud mod at vise sig på stedet.

Hvis de i en situation skal anholde en person i restaurationen, er det vigtigt at dørmændene/dørmændene er ”back-up” forstået på den måde at dørmændene står med ryggen til, og sørger for at de arbejdende betjente har fred og ro til deres arbejde uden at andre blander sig.

I det hele taget er politiet vores gode og primære samarbejdspartnere, der også hjælper, os hvis vi er i knibe eller har brug for hjælp, vi overlader en civil anholdt til, eller har dagligt samarbejde med, omkring det at sikre ro og orden i miljøet.

Kommunikation fremmer samarbejdet

Hvordan du kommunikerer afgør, om et samarbejde fungerer eller ej. Nedenstående er nogle retningslinjer for kommunikation, der fremmer samarbejdet:

- Den ene person kan have lige så meget ret som den anden. Tro ikke, at du selv har ret.
- Ingen er tankelæsere – så kommunikér din hensigt. Hav et klart mål med det du vil. Men hvis det, du mener ikke gavner eller bibringer noget nyt, så sortér det fra.
- Du har ansvaret for egen kommunikation, så hvis en gæst eller en kollega ikke forstår, hvad du siger, må du prøve at sige tingene på en anden måde.
- Du har et ansvar, for om den der skal modtage din kommunikation, også forstår budskabet.
- Vær bevidst om, at andre mener andet end dig, bliv ikke sur eller aggressiv, men hold dig til fakta og vær stadig opmærksom på den servicerende sikkerhed. Det handler om, at få det bedst mulige resultat ud af situationen, ikke om at vinde. Nogle gange kræver det stor tålmodighed og vedholdenhed, så gentag gerne en ekstra gang. De fleste ”falder ned” for ”han mener det jo”!

Retningslinjerne er baseret på respekt og ligeværd for det enkelte menneskes helt egen måde at være på.

Når man mærker respekt og ligeværd, bliver man helt naturligt mere fleksibel, samarbejdsvillig og forandringsvillig.

Er det modsatte tilfældet, modarbejder man. Man går i angrebs – eller forsvarsposition og bliver ufleksibel, modarbejder og er ikke villig til at søge eller opnå kompromis eller løsning, der er tilfredsstillende. Det er helt naturligt, at situationen kan komme til at udvikle sig negativt.

Jo mere gensidig respekt, vi er i stand til at vise hinanden, des større trivsel og arbejdsglæde skabes der. Ligeledes kan respekt og ligeværd være med til at forebygge eller nedtrappe konflikter. At vise respekt og ligeværd er ikke det samme som at have ret eller uret, men har noget med ens måde at se andre mennesker på – et livssyn.

At respektere egne og andres grænser

Vi har en fysisk grænse i form af vores krop, men vi har også en psykisk grænse, som kan beskrives som en usynlig zone omkring os.

Disse grænser må ikke overskrides af andre uden det enkelte individs tilladelse, ligesom vi ikke må overskride andres grænser. Gør vi det, får vi som oftest en modreaktion.

- Fysiske grænser overskrides ved, at en person kommer én for tæt på - fx skubber, stiller sig helt tæt foran én eller spytter.
- Psykiske grænser overskrides også ved, at man kommer én for nær. Men her er det mere, at man nedgør en person med ord, stirrer nedladende på én, gør nar eller ignorerer én der er grænseoverskridende.

En dørmænd kommer ofte ud for provokationer i form af en bred variation af skældsord eller en ”skråt-op-finger”. Dette, for at forsøge at overskride dørmændens grænser. Kunsten for en professionel dørmænd er bl.a. at forholde sig til sådanne provokationer som det, det er: provokation.

Den er beregnet på at forsøge at skabe en konfrontation, konfliktsituation eller en uprofessionel reaktion fra dørmændens side. For at få dørmænden til at miste den servicerende sikkerhed – nemlig selvkontrol, overblik og overskud.

Dørmænden skal lære ikke at tage sådanne angreb personligt, men vide at det til tider er en del af det at udføre sit arbejde og dermed hører til rollen som dørmænd.

Det er vigtigt at man som dørmænd er i stand til at skille de 2 ting af. Det er ligesom en professionel kappe, man trækker over sig – en kappe, der er den rolle, man udfører i forbindelse med jobbet.

Den rolle der indebærer brug af kompetencer og klarhed over hvad jobbet indebærer af ansvar, hvor går dette ansvar fra og til og hvornår er det uden for mit ansvarsområde hvor andre må tage over.

Og når arbejdsdagen er forbi, tager man kappen af! På denne måde kan man trives med jobbet og respektere egne grænser.

Jobbets væsentligste funktion består i at arbejde med mennesker - og ofte nogle, der er feststemte eller påvirkede i én eller anden udstrækning. Set ud fra et juridisk synspunkt skal man dog være helt klar over, at provokationer som disse aldrig vil berettige en dørmænd til at forsvare sig ved at bruge fysisk konflikthåndtering.

Kommunikation

En stor del af arbejdet som dørmænd består i at kommunikere med andre mennesker. Det kan være gæster, kolleger eller eksterne samarbejdspartnere som fx politiet. For at fremme så god en kommunikation som muligt, er det vigtigt, at man tiltaler andre mennesker på den rigtige måde. Man taler ordentligt til hinanden.

Jo mere respektfuldt, vi kommunikerer, des mindre er risikoen for, at der opstår konflikter.

Som allerede nævnt findes der enkle grundregler for god kommunikation, disse gælder også, når folk er mere eller mindre berusede og højroastede. Da kan det måske være tillokkende, at tale respektløst til dem. For når stressniveauet er højt, glemmer man tit at tale ordentligt til hinanden. Men derved har man også åbnet op for problemer, fordi man så tit mødes med et tilsvarende respektløst svar, som man ikke selv ville finde sig i.

En mulig eskalering af situationen er nærliggende og kan få uoverskuelige konsekvenser, hvis man ikke tænker sig om. Derfor er det vigtigt altid at tale på en måde, man gerne selv vil tiltales på. Det er vigtigt

at overholde reglerne for god kommunikation. At dørmanden er den professionelle i sin kommunikation med andre.

Du kan blive bedre til at kommunikere med gæsterne og dine kolleger, hvis du overholder følgende:

- Tænk før du taler og vælg dine ord med omhu.
- Vær troværdig.
- Hav situationsfornemmelse.
- Tænk på ord, betoning og kropssprog.
- Træn dig i at blive mere bestemt (assertiv).
- Tal tydeligt og roligt.
- Vær bevidst om dit eget kropssprog.
- Lyt til den, du taler med (du har 2 ører!).

Tænk, før du taler

Hvordan vil jeg tiltale lige præcis denne person i disse omstændigheder? Hvordan kan jeg gøre det på en måde, hvor jeg opnår det ønskede resultat? Vælg dine ord med omhu! Ethvert ord, du siger, har en værdi og påvirker andre mennesker, positivt som negativt. Det betyder, at når du fx afviser en person på grund af alder, skal du gøre det på en pæn og sober måde med ord som fx: ”Desværre, vi må ikke lukke dig ind her, for her skal man være 23 for at komme ind, og du er 19.” Så er der stor chance for, at vedkommende går igen, uden at føle sig stødt eller provokeret, men oven i købet føler sig retfærdigt og respektfuldt behandlet.

Vær troværdig

Følg altid disse **fem gyldne regler**:

- Hold dig altid til de regler og love der er for området og samfundet!
- Vær altid høflig og venlig over for dine gæster – også de helt urimelige!
- Vær altid ædru, når du er på job – drik kun vand, sodavand, te eller kaffe!
- Flirt aldrig med gæsterne!
- Behandl gæsterne ligeværdigt, men ikke nødvendigvis ens, da de er forskellige som mennesker!

Når det, du siger og gør (handlinger og adfærd) stemmer overens med din hensigt, så kommunikerer du klart og troværdigt. Det betyder, at når du som dørmænd skal udstråle autoritet, skal du også selv føle og vide, at du har denne autoritet, og dit kropssprog skal vise myndighed, men samtidigt servicerende sikkerhed.

Tænk på, hvilket signal du ville sende, hvis du som dørmænd stod og gemte dig og fór sammen, hver gang nogen talte til dig. Eller hvis du stod med en øl i hånden og flirtede uhammet med en i køen, mens du lænede dig overlegent eller ligegyldigt overfor andre op ad døren. I disse tilfælde ville folk være i tvivl om, hvem du er, hvad din rolle og kompetencer er, om du er seriøs og ansvarlig, og derfor ikke umiddelbart opfatte dig som dørmænd.

Står du i stedet med et fast og roligt blik, afslappet, men alligevel opmærksom og ”tændt”, viser du, at du har kontrol over situationen, overblik og er den, de andre skal tage alvorligt. ”Du er på”. Det, du siger og giver udtryk for, skal harmonere og matche med det, dine kolleger siger og stedet hvad står for.

Situationsfornemmelse

Situationsfornemmelse er en god egenskab at have.

Situationsfornemmelse er at se en situation an, pejle tingene af som en radar, så man efterfølgende gør det rigtige.

Det betyder fx for en dørmænd, at han lynhurtigt kan analysere og vurdere, hvad der skal gøres for at få en situation under kontrol. Kan han klare en situation selv, eller om han får brug for hjælp. Får han tilkaldt hjælpen, før en situation udvikler sig skævt, er det altid nemmere at styre og kontrollere den, end hvis den får lov til at eskalere uden indgriben.

Eller kan kommunikere på forskellige måder, hvis det er feststemte der gerne skulle tiltrækkes stedet for at være medvirkende til en forøget omsætning i f.eks. en restauration.

Så det er en god ting at kunne fornemme hvor eller hvad, der sker på stedet og dine omgivelser.

Ord, betoning og kropssprog

Når vi kommunikerer med andre er der 3 faktorer, man skal være opmærksom på:

- Dit ordvalg - de ord, du vælger at bruge, udgør ca. 7 % af din kommunikation.
- Din betoning - den måde, du siger ordene på, udgør ca. 38 % af din kommunikation.
- Dit kropssprog – udgør ca. 55 % af din kommunikation.

Selv om ordvalget kun repræsenterer 7 % af kommunikationen, så er det selvfølgelig ikke uvæsentlig, hvilke ord du vælger at bruge. Ord har en værdi - enten positiv, neutral eller negativ. Så som dørmænd skal du vælge dem med omhu for ikke at komme til at virke uprofessionel eller optrappe en konflikt.

Ved betoningen er væsentlig at overveje, hvilke forhold som indvirker på måden at sige ordene på:

- Klang
- Rytme
- Fylde
- Monotoni
- Dialekt
- Sindsstemninger
- Humør
- Smålyde – hmm, aha, nå nå osv.

Man kan sige, at det er *farven* på de ord, du bruger.

Tal tydeligt og roligt

Når man taler med en anden, er der desværre risiko for, at man misforstår hinanden. Denne risiko bliver ikke mindre af, at det ofte drejer sig om et menneske, der har drukket eller eventuelt taget stoffer. Som beskrevet ovenfor er sproget kun en lille del af kommunikationen mellem 2 mennesker. Men ordene kan alligevel nogen gange være det, der gør forskellen mellem en vellykket dialog eller en slåskamp.

Derfor er det vigtigt, at du taler på en måde, således at dine ord ikke kan misforstås eller fejlopfattes. Du skal tydeligt og i et tempo, så du er sikker på, at den, du står overfor forstår det hele. Det betyder ikke, at du skal tale i slowmotion eller råbe dem ind i hovedet, for det vil oftest blive opfattet som stærkt provokerende. I stedet skal du sige tingene i et jævnt toneleje og højt nok til, at du er sikker på, at personen har hørt det.

Hvis en person er truende, kan du blive nødt til at advare om risikoen for, at denne kan få karantæne. Her kan det anbefales, at man taler så højt og tydeligt, at de omstående også kan høre og forstå, hvad der bliver sagt. Dette er med henblik på, at vidner har hørt og forstået, hvad der er sket, hvis man af omstændighederne senere bliver tvunget til at bruge fysisk konflikthåndtering, fordi man har opbrugt alle andre muligheder.

Kropssprog

Det er tankevækkende for de fleste, at den største påvirkning af andre mennesker sker gennem kropssproget, som udgør ca. 55 % af den samlede kommunikation – eller adfærden.

Det betyder, at man faktisk ikke kan ”ikke-kommunikere”, idet man gør det hele tiden – også selv om vi ikke siger noget med ord. Kropssprog er alle de signaler hele din krop udsender.

En stor del af kropssproget foregår som regel ubevidst. Derfor angiver det meget nøjagtigt den tilstand, en person befinder sig i. Når man ikke er bevidst om sit kropssprog, kan man ikke styre det. At kropssproget er bevidst kan du bruge konstruktivt. Ved at have fokus på din gode hensigt, din opgave som dørmænd og serviceydelser, din respekt for den enkelte gæst og din autoritet (-at vise at det er dig, der bestemmer på en rolig og bestemt måde, se afsnittet ”adfærd” s. 20 – 21)- ja, så vil dit kropssprog automatisk reflektere dit fokus og udstråle ro og autoritet!

Du kan bruge viden om kropssprog på flere måder:

- Du kan bruge det til at aflæse en person.
- Du kan være klar over, at du altid udsender et signal.
- Du kan bruge det til at give en anden person et bestemt indtryk af dig.

Kropssprog består af:

Kropsholdning, bevægelser, måden at stå og gå på, ansigtsudtryk, smil, blik, håndtryk, afstanden (du accepterer) til den, du står overfor, øjenkontakt, positionen i forhold til den anden (direkte eller halvt fremadvendt). Selv de allermindste detaljer i form af fx fingerbevægelser, hovedbevægelser eller vippen med fødderne bliver opfanget og kan fortolkes af den anden part.

Så jo mere bevidst du er om din egen holdning, adfærd og dine bevægelser, jo bedre vil du være i stand til at styre dem. Kan du styre dem, har du mulighed for at sende et andet signal om dig selv end det, der passer. Fx kan du indtage en afslappet/afvæbnende stilling, selv om du i virkeligheden er anspændt og bange. Du kan se en mand fast og roligt i øjnene, selv om du i virkeligheden har mest lyst til at løbe din vej.

Lukkede og åbne kropsholdninger

Den lukkede kropsholdning (armene over kors, krydsede ben og lignende) antyder en forsvarsposition, som meget nemt kan gå over i aggression eller opfattes sådan. Man signalerer, at man er parat til at beskytte sig selv.

Den åbne kropsholdning viser, at man tager situationen som afslappet og ufarlig, med overblik og overskud, og der er ingen fare. Man tør åbne op for sin krop ved fx ikke at beskytte den med sine arme og står derfor med åbne håndflader.

Øjenkontakt:

På samme måde er det med øjenkontakt. I en normal samtale ser vi på direkte på hinanden et par sekunder, så ser vi væk igen.

Ser man kun meget kort på den, man taler med, op i himlen eller ned i gulvet eller slet ikke, kan det være tegn på usikkerhed, skam, lusk og lignende.

I den anden ende af skalaen virker et stift, stirrende, vedvarende og uophørligt blik ofte som aggressivt eller provokerende på mange. Et roligt blik signalerer myndighed og overblik.

Afstand

Den fysiske afstand til andre spiller en væsentlig rolle, som dørmændene ligeledes skal være opmærksom på. Med udgangspunkt i forskning på området, har man fundet ud af, at man kan inddele afstandene i 4 forskellige enheder:

1. Den intime afstand – fra 0 cm til 46 cm.
2. Den personlige afstand – fra 46 til 1.20
3. Den sociale afstand - fra 1.20 – 3,7 m.
4. Den offentlige afstand – over 3,7 m.

I den intime afstand lukker vi normalt kun de allernærmeste ind og bruges til omfavnelser, hvis man skal hviske, kramme eller røre ved.

I den personlige afstand lukker vi venner og familiemedlemmer ind.

I den sociale afstand lukker vi bekendte, kunder og gæster ind.

I den offentlige afstand bruges til alle andre – det kan være folk, man går forbi på gaden.

I nogle tilfælde er det blevet en social acceptabel ting gange at overskride disse grænser. Fx når man skal ind og sidde midt i rækken i biografen, og alle andre må rejse sig. På den anden side er udviklingen i samfundet generelt, at disse grænser udfordres og overskrides, så det intime rum er ”under pres”.

Problemet er, at vi her stadig reagerer som urmennesker, og hvis andre kommer for tæt på, betragter og reagerer vi nogle gange på det som en trussel. Se i øvrigt afsnittet om ”stress”

Så vær opmærksom på, hvordan du nærmer dig andre og vær specielt opmærksom på din kommunikation, når du skal overskride andre menneskers ”zoner”.

Vær opmærksom på dit eget kropssprog og brug det aktivt i relation til gæster og andre. Det er det mest kraftfulde middel, vi har – specielt når der opstår problemer. Adfærd avler adfærd eller som et gammelt ordsprog siger: ”Som mester så hans svende”

En andet aspekt ved kropssproget er, at en del af det foregår helt ubevidst – vi har ikke styr på det og er ikke selv opmærksomme på det. Det er så samtidigt en mulighed for at blive opmærksom på at udvikle disse ”blinde” områder for at styrke sin bevidste adfærd.

Du skal også huske, hvis du ender i en situation, hvor du er tvunget til at bruges fysisk konflikthåndtering, så vil den måde, du har brugt dit kropssprog, også blive vurderet af politiet. Man kan derfor ikke gemme sig bag ved, at man har sagt, man ikke ønsker ballade, hvis man med sit kropssprog har provokeret gæsten. Der skal være en sammenhæng mellem, hvad du siger, hvad du gør og dit kropssprog.

Adfærd

Adfærd hænger uløseligt sammen med vore tanker og holdninger og måden, vi henvender os til omverdenen på. I forbindelse med både samarbejde og kommunikation med andre mennesker, kan man dele adfærd op i 3 grupper, alt efter om man optræder:

- Som om det er en selv, der altid har ret, og ikke andre.

- Som om man aldrig selv har ret, men det har de andre.
- Eller - det, man skal nå frem til - at begge kan have ret.

Det hedder at have enten:

- En aggressiv adfærd (aggressiv). En metafor for dette er ”damptrumle”.
- En undskyldende adfærd (submissiv). En metafor for dette er ”dørmåtte”.
- Eller en bestemt adfærd (assertiv adfærd). En metafor for dette er ”stå ved dig selv”- og derved giv mulighed for at den anden kan gøre det samme.

Nogle uddybninger af aggressiv adfærd:

- Man respekterer overhovedet ikke andres rettigheder, men kun sine egne.
- Man optræder direkte truende og aggressivt som en damptrumle eller indirekte ved at bagtale andre gerne i andres påhør eller snak i krogene.
- Handler om at vinde – på andres bekostning.
- Forsøger at fralægge sig ansvar – det er andres fejl og skyld.
- Taler ned til andre og er skråsikker og selvhævdende.
- Himmelvendte øjne eller løftet pegefinger
- Knyttede næver

Konsekvenserne af en sådan adfærd er:

- Tab af respekt og goodwill.
- Mulighed for umiddelbart gevinst i form af succes – men det vender tilbage negativt, når andre føler sig trådt på eller ikke behandlet på en respektfuld og retfærdig måde.
- Skaber sig fjender.

Nogle uddybninger af den submissive adfærd:

- Man reagerer ydmygt og usikkert.
- Man tager ikke ansvar, det er min fejl og de andre, som har ret.
- Man respekterer ikke sine egne rettigheder, men lader andre bruge sig som dørmåtte.
- Man er undvigende og opgivende.
- Man forsøger hele tiden at være udglattende, da man ikke tør tage konfrontationen.
- Stoler ikke på sig selv
- Siger ikke fra

Konsekvenserne af en sådan adfærd er:

- Man undgår at tage stilling, konfrontationer og løbe en risiko.
- Tab af troværdighed og kompetence.
- Umiddelbar gevinst i form af harmoni – men igen – det vender tilbage i form af manglende respekt og misforståelser, da man ikke ved, hvor man har personen.

Det siger sig selv, at de to nævnte former for adfærd herover ikke er en fremkommelig og en professionel måde at agere på som dørmænd i arbejdssituationen. Dette leder til den tredje form for adfærd – assertiv adfærd.

Her er nogle uddybninger af assertiv adfærd:

- Man fastholder sine egne rettigheder og respekterer samtidigt andres.
- Man taler med og til andre og går dermed i dialog.
- Er ærlig og direkte og siger tingene uden omsvøb – men med respekt.
- Er saglig og opklarende.

- Har fokus på (mulige) løsninger eller kompromisser.

Konsekvenserne af en sådan adfærd er:

- Man opbygger ærlige relationer baseret på gensidig respekt.
- Uenighed fører ofte ikke til personlige modsætninger, eller at tingene bliver personlige.
- Er direkte og konfronterende på en respektfuld måde.
- Man er ansvarlig.
- Man er specifik og konkret.
- Man udøver servicerende sikkerhed

Det siger sig selv, at dette er den mest fremkommelige og brugbare adfærd i rollen som dørmænd, man skal forsøge at sigte efter.

Men det er vigtigt at understrege, at det ikke er personer, der bliver kategoriseret, det er deres reaktive adfærd. Det vil sige den måde personerne opfører sig på.

Vi reagerer alle i løbet af livet både aggressivt, submissivt eller assertivt. Reaktionen afhænger af, hvilken situation og omstændigheder, man befinder sig i. Om man i situationen har et personligt overskud, eller om man eksempelvis er positivt eller negativt stresset.

En del mennesker har et næsten fastlåst mønster at reagere ud fra, enten den aggressive eller submissive adfærd. De aggressive er meget synlige og højrøstede og nemme både at se og høre, mens de submissive er svære at spotte. Begge typer kan give anledning til frustrationer og konflikter. Selv om en sådan adfærd ikke hører til en professionel adfærd for en dørmænd, men det er ofte disse former for adfærd, som en del af gæsterne kan være "belastede" af, og som kan skabe problemer.

Kulturelle forskelle

I nattelivet, til festivaller eller sportsarrangementer møder man personer med forskellig kulturel baggrund, hvilket kan give sig udslag i meget forskelligartede udtryksformer og opførsel. Det kan også gøre en ellers normal situation uforudsigelig.

Kulturforskelle skal forstås bredt og dækker måden at gå i byen på, etniske, religiøse, sproglige, og geografiske forskelle.

Typisk er det en kombination af flere faktorer, der skaber spændinger, hvoraf etniske forskelle (med frustrationer, lavt selvværd eller et behov for at få andre til at behandle én med respekt – også selv om ens handlinger ikke nødvendigvis kalder på respekt), blot kan være én af dem.

Det er ikke altid åbenlyst for andre, at der kan være kulturelle forskelle. Eksempelvis vil gæst, der ville være en helt normal gæst på en almindelig bar, bodega eller cafe, falde helt igennem, hvis han eller hun kommer ind på et sted, der henvender sig til en subkultur eller forsøger at være meget fashionabel.

Kulturforskelle og måder at gå i byen på

Der er forskellige måder at gå i byen på, og disse måder afspejler forskellige typer af opførsel:

- Man kan gå i byen som single
- Man kan gå i byen som par.
- Man kan gå i byen som veninder, altså en flok kvinder.
- Man kan gå i byen som venner, altså en flok mænd.
- Man kan gå i byen for at blive set og bemærket.

Går man i byen som par, er man som regel kun sammen med hinanden, dvs. snakker og danser kun med hinanden. Går man i byen som en flok venner eller veninder, er man som regel mere åben over andre tilstedeværende på fx diskoteket. Man kan godt tale sammen, men skal man danse, er det ofte med én, man først møder på diskoteket.

Det er bare to eksempler på, at man opfører sig forskelligt, alt efter hvem man er i byen sammen med.

Der er også dem, der gør i byen for at blive set. Det kan i den harmløse ende være nogen, der gør meget ud af deres tøj, makeup, hår m.m., men det kan i den mindre heldige ende også være nogen, der er i byen for at blive bemærket på en mere ubehagelig måde. Det er ofte højroastede og afprøver konstant øvrige gæster og dørmændenes grænser. De skaber ikke nødvendigvis problemer, hvis de bliver behandlet med den respekt, som de mener, de fortjener. Men de gør ofte andre gæster ubehageligt til mode.

Anledningen til, at man er i byen, kan også give forskellige typer af opførsel:

- Et par, der fejrer deres 5 års kom-sammen-dag, opfører sig anderledes, end hvis de var ude med vennerne fra fitnesscentret.
- Til polterabender er opførslen også anderledes, end hvis man er sammen med sin familie.

Måden at give udtryk for holdninger, meninger og opføre sig på sker på baggrund af forskellige omstændigheder og forhold. Tilsammen udgør de med ens baggrund den kultur, som andre mennesker aflæser.

Ens opførsel har også meget at gøre med, hvem man er sammen med. Man opfører sig ikke på samme måde, når man er på arbejde/i skole, dyrker sin fritidsinteresse eller er hjemme sammen med familien.

Alle steder og i alle sammenhænge har man en rolle, som afhænger af de forventninger, man har til sig selv og andre i de enkelte sammenhænge. Man falder ind i de roller, man forventes at have, og det sker helt naturligt. Det gælder også, når man går i byen - med familien, vennerne, kollegerne eller klassekammeraterne.

I visse sammenhænge er der fx forventninger om, at man skal være mere larmende, mere beruset og mere grænseoverskridende end ellers. Her er polterabenderne et godt eksempel. Man møder udklædt op, gerne mænd som kvinder, gerne med morsomme skilte og en højlydt adfærd. Almindelig god opførsel er sat ud af kraft. Når en dørmænd møder en polterabend på sit arbejde, skal han derfor være klar over, at deltagerne i polterabenden opfører sig efter nogle specielle regler. Det forventes, at man er larmende. Men det er ikke nødvendigvis ensbetydende med, at den slags gæster er mere besværlige end andre. Det betyder bare, at man skal tackle dem på en anden måde. Hvis man er i tvivl, om de vil skabe problemer, så kan det være en mulighed at afvise dem på en rolig og sober måde med henvisning til Hotel- og restaurationslovens § 29.

Her skal dørmænd bruge sin sunde fornuft og foretage en professionel vurdering. Hvis han i forlængelse af det mener, at gruppen vil blive til fare eller ulempe for sig selv eller andre, så er det bedst, at han på en rolig og pæn måde siger det med det samme, så gruppen ikke spilder sin tid i køen.

Andre grupperinger kan derimod give flere problemer end normalt. Visse musikformer opfordrer bestemte grupper til at møde op, fx til teknofester, hvor opførslen ofte er præget af stoffer. Ved fetishfester, hvor man skal afprøve sine seksuelle grænser. Eller ved karnevaller, hvor både alkohol og stoffer indtages i større mængder. Eller et sportsarrangement, hvor 2 rivaliserende fangrupper via internettet har aftalt en slåskamp!

Her skal dørmanden være klar over, at der er tale om en adfærd, han skal holde øje med og have lagt en plan for på forhånd i samarbejde med sine kolleger.

Pointen er, at det kan være kulturforskellene, der kan skabe problemer. Jo mere specielt klientellet er, jo mere giver det mening at bruge en dresscode, så man undgår visse friktioner på forhånd. Der er ikke noget rigtigt eller forkert som udgangspunkt – men hvis alle gæster er en del af en bestemt kultur, så er det ikke nødvendigvis en god idé at lukke en gæst ind, der falder helt uden for målgruppen pga. kulturel baggrund.

Kulturelle forskelle

Nogle kulturelle forskelle, der bunder i etnisk baggrund, kan virke provokerende – begge veje. Nogle af dansk nationalitet vil måske føle sig provokeret af at møde en gruppe unge mænd af anden etnisk oprindelse i køen foran diskoteket. Unge danske mænd ses nemlig oftest i følgeskab af piger (medmindre der er tale om polterabend og lignende). Der er således fordomme om etniske drengegrupper, som går på, at det er bander, der er ude på at lave ballade. Men det er blot et udtryk for et andet gå-i-byen-mønster end det, vi bedst kender. Det skal dørmanden også have øje for.

Mange grupper af unge med en anden baggrund end dansk har i følge egen opfattelse og en del undersøgelser været udsat for racisme og forskelsbehandling. Det vigtige er sådan set ikke, om det er rigtigt, men snarere hvordan man forholder sig til det som dørmænd.

Der er grupperinger, hvor kulturen handler om at gøre front mod noget og definere sig som noget andet. Man skal som dørmænd ikke starte en diskussion om, hvorvidt folk er blevet dårligt behandlet af andre dørmænd eller af samfundet. Det er meget mere meningsfuldt at lytte og anerkende, at de føler, som de gør – hvilket ikke er det samme som at sige, at de har ret. Af og til er det bedst at blive enige om at være uenige på en rolig og respektfuld måde.

Det bedste er, hvis dørmanden kender gæsterne – også de problematiske. Det betyder ikke at dørmanden skal hænge ud med kriminelle eller ballademagere. Men at de kan tale med ham og han med dem er en vigtig forudsætning for, at undgå mange misforståelser og uenigheder, der i sidste ende kan risikere at eskalere og skabe en fysisk konflikt.

Der behøver ikke at være tale om egentlige etniske forskelle, således kan der også være spændinger hvis en sjællænder kommer ind på visse beværtninger i Jylland og omvendt. Det afhænger helt af hvilket publikum man har, og hvordan stemningen er på en given dag. Derfor kan man ikke opstille faste regler for, hvad der kan skabe ballade.

Det vigtige er, at dørmanden skal kende gæsterne og være klar over hvordan normalbilledet ser ud. Derfor skal han også kunne mærke, hvis der sker ændringer i normalbilledet og kunne reagere, før der eventuelt opstår ballade.

Det kan f.eks. være at en rivaliserende gruppe fodbold tilhængere fra Sjælland gerne vil ind på den bar eller værtshus i Jylland hvor de andre tilhængere holder til. Så er det måske en rigtig god ide at afvise de ”rivaliserende” gæster eller henvise dem til andre ”neutrale” steder i byen for at undgå konflikter eller sammenstød

Dørmandens rolle i forhold til kulturelle forskelle

En dørmænd skal som sagt have øje for, at der er kulturforskelle, der giver forskellige typer af adfærd. Han skal være i stand til at se bag ved forskellene og koncentrere sig om de enkeltpersoner, der i den konkrete situation og ud fra en konkret bedømmelse kan volde problemer. Derfor skal han også se forbi sine egne, eventuelle fordomme om grupperinger.

Dørmanden skal altid forholde sig professionelt og neutralt til sit arbejde, uanset hvem han møder på sit job. Hans arbejde er at passe på gæsterne og beskytte dem – nogle gange mod dem selv!

Men han skal skride ind, uanset hvilke grupperinger det drejer sig om, hvis deres opførsel er uacceptabel. Det kan ofte gøres med en fornuftig, åben og assertiv dialog, men om nødvendig må man som dørmænd tage konsekvens og bortvise folk, der ikke kan udvise en ordentlig opførsel. Det er ikke og bør aldrig være de øvrige gæster, der skal tilpasse sig for at en bestemt gruppe kan føle sig tilpas. Om nødvendigt må dørmænd tilkalde politiet, men det vil altid være en bedre løsning at få talt det igennem med de personer, der har en problematisk adfærd.

Allerbedst er det, hvis man i det daglige arbejde er i stand til at gyde olie på vandene og i den udstrækning, det er muligt, ikke tager stilling for den ene eller anden part – men står som en professionel og rolig person, der aldrig giver udtryk for, at man nedvurderer andre eller giver udtryk for fordomme eller personlige holdninger. Altså servicerende sikkerhed frem for alt!

Litteraturhenvisninger og information om emnet:

Grundbog i kulturforståelse, Iben Jensen, Samfundslitteratur, 2018

<https://www.assertiv-kommunikation.dk/faring-kropssproget-i-din-hule-haringnd.html> (videoklip)

Samarbejde og planlægning, Gro Baklund, Erhvervsskolernes Forlag, 2008

www.elkan.dk - hjemmeside om kommunikation

www.kommunikationsforum.dk - hjemmeside om kommunikation, kundeservice mv.

Konfliktforståelse og konflikthåndtering

En vigtig del af en dørmands arbejde er at forebygge problemer og kunne agere i forhold til håndtering af en konkret eller potentiel konflikt det sted, han arbejder. Og i jobfunktionen er det næsten givet, at man kommer ud for at skulle håndtere besværlige gæster. Det er en del af jobfunktionen ud over at yde service.

Det er blandt derfor, han er adgangskontrol til stedet. For at kunne forebygge og håndtere konflikter, er det nødvendigt at få en grundlæggende forståelse for, hvad konflikter er, og hvordan de opstår, men naturligvis også hvilke muligheder man har for at agere – selv om det altid vil være situationsbestemt, hvornår og hvordan enkelte konflikter kan håndteres.

Det er kun på den måde at man som dørmænd kan være medvirkende til den servicerende sikkerhed, der er nødvendig for at skabe den en god og indbringende forretning eller virksomhed i branchen hvor kunder eller gæster føler sig trygge.

Tanker, følelser og adfærd

Tanker og holdninger

Din personlige holdning til problemet er kolossalt vigtigt, når vi snakker konfliktsituationer. Hvad er fx din personlige holdning til fulde mennesker, rockere, fremmede, folk der kører spritkørsel, restaurationslovens eller retsreglernes forskellige bestemmelser.

Hvordan har du med mennesker, der har andre værdier eller opfører sig på en anden måde, end du. Ser du ned på dem, afskyr du dem, eller kan du respektere dem som mennesker? Dine tanker og holdninger er medbestemmende for dine følelser og din adfærd overfor andre.

Og hvad er din holdning til dig selv og dit arbejde? Respekterer du dig selv som menneske? Hvordan med dit selvværd og din selvtillid?

Og endelig – hvad er din holdning til konflikter, diskussioner, skænderier og slagsmål - privat såvel som arbejdsmæssigt? Hvad vil du være med til, og hvad vil du ikke være med til?

Dine værdier, tanker og holdninger bestemmer dine følelser og din adfærd!

Mange tanker foregår ubevidst, så vi er ikke selv herre over den adfærd, vi har. Det gælder for gæsten såvel som dømanden. Den kører simpelthen på autopilot – en tillært ubevidst adfærd, vi bruger i situationer, hvor vi bliver presset og ”har tabt hovedet”. Det kan være fx at reagere aggressivt eller blive lamslået over, at nogle kan finde på at sige eller gøre noget på en bestemt måde.

Vores værdier, tanker og holdninger styrer vores følelser. Nogle grundlæggende følelser er:

Glæde.

Sorg.

Vrede.

Angst.

Smerte.

Glæden får os til at føle og opleve, at alt ”klapper”, at vi har overskud og er opmærksomme. Det er det positive, der er udgangspunkt, fx:

- Jeg bestræber mig på at yde mit bedste i enhver situation, (så vil din samvittighed være i orden, og du behøver ikke frygte kritik).
- Min verden falder ikke sammen, hvis jeg kommer til at lave en fejl, da ingen er ufejlbarlig, og jeg gør mit bedste.
- Jeg behøver ikke være bange for ikke at klare situationen, jeg skal nok finde en eller anden måde at klare den på. Hvis ikke – så har jeg forsøgt, men det lykkedes bare ikke i denne situation.

Vi bruger den lille kvikke bemærkning, er glade og tilfredse, bruger humoren og er smilende, venlige, imødekommende, tolerante og føler os kompetente til jobbet. Og for gæsternes vedkommende, at de måske er feststemte, men tager hensyn til sig selv og andre. Vi yder en god service for gæsterne og er til for deres skyld.

Det ville være let og behageligt, hvis det altid var sådan. Desværre er dette ikke altid tilfældet. Vi kan alle komme i en situation eller omstændigheder, hvor vi bliver berørt af vores følelser, så de overtager styring og kontrol over vores adfærd.

Vreden fortæller os, når noget ikke føles rigtigt eller retfærdigt, vi begynder i større eller mindre omfang at tabe selvkontrollen, og i yderste konsekvens styrer den vores adfærd og handlinger.

Det begynder ofte med, at vi bliver *irriteret* over én eller anden tilstand, situation eller person. Hvis ikke den bliver løst, afklaret eller det bliver værre, bliver vi *sure*. Hvis heller ikke der kommer en løsning eller afklaring er næste skridt, at vi bliver *galsindede*. Og sidste skridt er, at vi ender med at blive *vrede*, hvor vi for længst har tabt hovedet og vores selvkontrol, og personen reagerer ofte med at blive aggressiv og måske voldelig.

I de første par stadier kan vi stadig tænke og tale sammen og er således inden for rækkevidde. I de sidste stadier bliver det svært og til sidst umuligt med mindre, man gør noget totalt uforudset og uforudsigeligt, der kan bringe situationen ud af den uhensigtsmæssige tilstand og eskalering. Og vi er for længst ude i ”det aggressive felt” (se tidligere afsnit om adfærd).

Angst eller frygt fortæller os, hvad der kan gå galt, og mange gange vil det sandsynligvis også være det, der vil komme til at ske.

Alle kender til det at være *nervøs* - populært sagt at "have sommerfugle i maven" over en tilstand, situation eller person. Hvis ikke vi får styr på situationen eller den eskalerer, kan vi blive *bange*, og vi reagerer fx med at trække os, tvivle på om vi gør det rigtige, ikke slår til, at vi får kritik, ikke bliver populær, ikke at sige det der skal siges på en direkte og ærlig måde osv.

Det meste angst er ikke rationelt – dvs. at vi tænker og handler irrationelt i mange situationer. Selvfølgelig kan frygt være reel nok – fx frygten for at få bank, når man som dørmænd står i en situation med nogle voldelige gæster. Men det meste af vores angst og frygt er skabt i vores egen fantasi - at vi på forhånd har negative forventninger til, hvad der *kunne* ske. Vi tænker simpelthen ofte her det værste tænkelige scenarie.

Som en konsekvens får vi ofte reageret på en måde hvor vi bliver handlingslammede og får ikke gjort det, der skal til. Vi får ikke sagt det der skal til. Det er ikke særligt hensigtsmæssigt, hvis man er dørmænd og skal have styr på en situation. For den sags skyld heller ikke hvis man er gæst, og det brænder, og man reagerer med at blive siddende, fordi man er handlingslammet. Vi er for længst ude i "det submissive felt" (se tidligere afsnit om adfærd)

Sorg har ligeledes flere stadier. Alle kender følelsen af ikke at kunne opnå, at tabe eller miste noget. Vi kommer ikke igennem livet, uden at det sker, og det er helt naturlige menneskelige reaktioner, vi oplever i forbindelse med de situationer.

Vi oplever situationer eller omstændigheder, der gør, at vi reagerer med at blive *ked af det* – populært sagt hænger med "næbbet". Hvem kan ikke genkende sig en kollega, der kommer ind ad døren, og med det samme kan man se på personens adfærd, at der er sket noget (forfærdeligt). Noget har gjort, at vedkommende reagerer på den måde. Der er måske brug for opmærksomhed og støtte, eller man spørger, om hvad man kan gøre for at hjælpe. Hvis ikke vi får styr på situationen eller hvis tabet opleves som stort, reagerer vi med *sorg*. Man kan i reglen godt kommunikere med personer, der er ramt af sorg, men nogle kan være svære at "nå".

Smerte kan være den følelse, vi får, når vi er udsat for smertelige og pludselige tab. Det kan være tabet af arbejde, en kollega eller god ven, et familiemedlem eller samlivspartner. Udadtil reagerer mennesker forskelligt, alt efter hvor de er i den proces, det er at få tingene bearbejdet. Nogle kan reagere med at blive vrede og aggressive. Andre med at blive apatiske, lammede og lukkede. Alle reaktioner er normale og ikke en sygdom. Den unge gæst med den aggressive adfærd skyldes måske, at hans kæreste lige er stukket af med hans bedste ven. Igen er der måske brug for lidt opmærksomhed, støtte og hjælp. Noget forståelse og empati.

Hvis vi som dørmænd oplever folk med sorg og smerte, er det vigtigt at huske, hvad vores rolle og kompetence er – nemlig at vi er dørmænd. Vi er hverken politi, socialrådgiver eller psykolog med særlige kompetencer. Men det er bestemt en fordel at have kendskab og viden omkring menneskelig adfærd og reaktioner i de mangeartede situationer, man som dørmænd kan komme ud for. Ved at iagttage andres adfærd kan vi måske få et indblik i, hvilke følelser og tanker de gør sig, men vi kan aldrig vide os sikre. Dertil er mennesker heldigvis forskellige og reagerer som sådan også forskelligt i forskellige situationer og omstændigheder.

Konflikttrappen

Da hvert eneste menneske er unikt og særegen findes der heller ikke 2 konflikter, som er ens. Alligevel findes der et mønster for destruktiv optrapning eller eskalering af konflikter. Næsten som en slags

”drejebog” eller manuskript over, hvordan vi eller andre optræder i en konfliktsituation. At dørmanden er bevidst om denne ”drejebog” og konflikters udviklingsforløb, vil være ham behjælpelig med at overveje, om han vil være ”medspilleren” i manuskriptet, som den der også har en rolle og medvirker til, at det løber løbsk.

Konflikttrappen er den mest kendte model til at forstå konflikters udvikling og forløb.



(Kilde: Center for konfliktforskning)

Modellen har her 7 ”trappetrin” og beskriver, hvad der sker, hvis ingen griber ind. Dette gælder både mellem mennesker, grupper og hele nationer.

Uoverensstemmelser – vi vil ikke det samme

Første trin på konfliktstigen er der, hvor vi har uoverensstemmelser mellem parterne om, hvordan de skal agere eller forholde sig til en bestemt ting. Det kan fx være betaling for at komme ind på restaurationen, hvor gammel man skal være, beklædningskodeks osv. Langt de fleste konflikter får vi håndteret på en hensigtsmæssig og professionel måde. Vi får løst problemet eller opgaven, og der er herefter ingen konflikt. Men hvis det ikke går for sig på en ordentlig og hensigtsmæssig måde, kan situationen udvikle sig.

Her er en **vigtig grænse** mellem *uoverensstemmelser* og *personificering*. Hvis grænsen ”krydses”, kan en dårlig adfærd og stemning hurtigt føre til, at konflikten optrappes. Hvis ikke dørmanden her får det klaret på fornuftig vis, kan det ske, at gæsten begynder at true, fornærme, kommer med ukvemsord, skælder ud osv. på dørmanden. Det er her, det er vigtigt at iværksætte konflikthåndtering. Og konflikterne er altid nemmere at håndtere i en tidlig fase.

Personificering – det er din skyld

Nu er sagen gledet ud af vores fokus, og det er den anden, der er problemet og bærer skylden. Kommunikationen er belastet af negative forventninger og følelser, og vi går i angrebs- eller forsvarsposition. Den andens motiver eller hensigt bliver mistænkeliggjort – ”han vil mig det skidt”.

Problemet vokser – der er meget i vejen, og det er ikke første gang,

Nye problemer og ”hindringer” dukker op. Gamle sager tages frem. Generaliseringer fyger om ørerne ”I er altid også så.”, ”Dørmænd gør altid...” Gammel uret eller dårlig behandling og konflikter kommer ”frem af mølposen”.

Her er endnu en **vigtig grænse** mellem ”*problemet vokser*” og ”*samtale opgives*”: Vi er nået til ”point of no return” – hvor samtale opgives og kontakten afbrydes, og det kan få uoverskuelige konsekvenser. Især da følelserne nu har en mere fremtrædende ”rolle” og begynder at dominere adfærden mellem mennesker. At opretholde kontakten mellem 2 mennesker eller grupper er af afgørende vigtighed. Det er det, der er den vigtigste handling for at få løst konflikten eller problemet. Og så lang tid vi kan kommunikere sammen – så slås vi ikke!

Så for dørmændene handler det om at blive ved at forsøge at bevare dialogen med gæsten.

Samtale opgives – det er jo alligevel nytteløst

De negative følelser blokerer nu for at se mulighederne for at løse konflikten. Så der udvises ingen forståelse for modparten, og det er ”de døves dialog”, hvor parterne siger noget til hinanden uden at lytte efter, hvad den anden siger. Man venter kun på, at den anden skal trække vejret for selv at komme til med et modangreb. Man hører måske et enkelt ord af talestrømmen – et ord man bliver endnu mere oprørt og aggressiv over – uden at forholde sig til i hvilken sammenhæng, det er brugt. Begge parter forvrænger det, den anden siger – man kan jo i bund og grund heller ikke holde ud, hvad den anden siger.

Fjendebilleder – de er dårlige mennesker

Det, sagen handlede om i starten er for længst glemt og gledet i baggrunden. Tilbage er kun ”de gode” og ”de onde”. Parterne kan ikke se det mindste positivt ved den anden part, og deres syn er unuanceret og snævert. Parterne bygger fjendebilleder op omkring hinanden, hvor man kan blive fremstillet som fx tyvagtig, ond, brutal, primitiv osv.

På dette trin er målet magt, og vi vil have ret. Det eneste, der er interessant, er total overgivelse, uforbeholden undskyldning eller en indrømmelse. Vi er blevet fundamentalister. Ingen kan huske, hvad sagen oprindeligt handlede om.

Åben fjendtlighed – at skade hinanden

Modstanderne er ikke længere mennesker som af ”vores slags”, der jo dybest set helst vil have fred og fordragelighed og helt klart føler sig som ofre under konflikten. Så derfor er det helt OK at skride til åbne fjendtligheder. Og det sker både psykisk som fysisk. Målet helliger midlet.

Moderate personer bliver udgrænset i begge lejre, fordi de ønsker at kontakten/forhandlingen genoptages, og de prøver at se sagen fra begge sider. De bliver ofte stemplet som naive, blåøjede, utroværdige, upålidelige, uvidende osv.

Polarisering – lad os komme væk

Nu kan parterne ikke længere være samme sted, så man flygter eller bliver jaget væk. Det bedste der kan ske er, at parterne ikke længere har kontakt. Det værste er, at de fortsætter kampen på afstand. Eller med andre midler som fx at bruge andre som et våben mod hinanden.

Det er vel svært for enhver at benægte, at vi ikke kan nikke genkende til beskrivelserne i trinnene i konflikttrappen, fordi vi alle har oplevet situationer og omstændigheder, hvor der var problemer eller konflikter. Forhåbentlig står det også klart for dørmændene, at det kræver en stor grad af overblik, overskud og ro at kunne håndtere forskellige situationer med vanskelige gæster på en professionel måde.

Som omtalt tidligere i dette afsnit reagerer vi med forskellige forsvarsmekanismer, når der er uro, optakt til slagsmål eller diskussioner, som mere eller mindre automatisk træder i kraft. De varierer alt efter, hvad farens karakter og hvilke reaktionsmønstre, vi har fået indlært gennem hele livet.

Det handler altså i høj grad om, at viden om både sine egne og andres reaktioner i en presset situation. Dine egne så du ikke bare handler automatisk efter dem. Du skal som dørmænd kunne styre og kontrollere situationen og vide, hvad der sker, hvis du agerer på en uhensigtsmæssig måde. At du selv kan komme til at optræde i en situation. Derfor må du også kende og styre dine spontane reaktioner, så de ikke får overtaget i selve situationen.

De fysiske reaktioner

Disse er fx rysten, sved, stemmesvigt, anspændte muskler i nakke og skuldre m.m. Men det kan også være meget svagere reaktioner, som fx en lille flakken i blikket, svage trækninger ved kæben, en ganske let anspændthed i kroppen mv. Beherskelse af fysiske reaktioner kan være meget svært og kræver frem for alt lang tids træning. Her er teknik til stresskontrol en god træning, som kan udføres nemt og ofte (se afsnittet ”*Stress, stresshåndtering og krise*”).

De psykiske reaktioner

Her tænkes først og fremmest på følelsesmæssige reaktioner og tilbøjeligheder til at reagere på bestemte måder. Ved at blive ophidset, aggressiv, nedladende, hårdtslående, lukke af for følelser (blive kold), blive hadsk, ondskabsfuld, føle sig overlegen, spille overvenlig/kammeratlig, føle lyst til at stikke af, være ironisk etc.

Det er værd at notere sig, at visse reaktioner er i orden og skal have lov til at være der. Det gælder især reaktioner, der optræder umiddelbart før og efter selve konfrontationen, som fx sommerfugle i maven og rystehænder. Så længe de ikke forstyrrer selve din konfliktbehandling, skal de ikke betragtes som noget problem. De skal have lov til at være der.

Konfliktbehandling - problemløsning

Nedenstående er noget, du normalt klarer på brøkdele af sekunder. Formålet med at sætte det op på denne måde er, at det vil kunne hjælpe dig til større klarhed i beslutningsprocessen.

Hvad er problemet?

Det lyder måske som et dumt spørgsmål, men virkeligheden viser, at man meget ofte kommer til at blande flere ting sammen, og på den måde gør problemet større og vanskeligere, end det egentlig er. For eksempel kan man forestille sig, at der står en flok påvirkede mennesker i køen foran diskoteket. Et par gange generer de forbipasserende med tilråb. Hvad er problemet? At de overhovedet er der? At de er småfulde? At de generer andre? Eller at ejeren har sagt, at den slags skal smides ud med hård hånd, mens du selv synes, at det sagtens kan ordnes mere afslappet. Eller at det snart er fyraften, du vil gerne hjem hurtigt, så det skal altså ordnes i en fart? At de er tre mod en? At der står fem tilskuere og forventer, at du løser konflikten på en bestemt måde? At én af de forulempede er begyndt at diskutere med dem?

Afdæk først problemstillingen. Tag dig ikke af det uvæsentlige, og løs så problemerne i rækkefølge.

Hvad er målet?

Når problemet er afklaret, kan du vælge målet, det du ønsker at opnå ved en eventuel indgriben. At få sin vilje igennem over for gæsten ved hjælp af venlighed, positiv manipulation eller myndighed – eller i yderste konsekvens fornøden magtanvendelse.

Hvad er begrænsningerne?

Begrænsningerne ligger i forskellige omstændigheder. Hvad du ikke må, hvad du ikke kan, hvad der ikke kan lade sig gøre. Man bør ikke spille tid på tanker om, hvad man ville gøre, hvis det var muligt.

Hvilke løsningsmuligheder er der?

Løsningsmulighederne er det, der står tilbage, når ovenstående er afklaret. Her kommer dine holdninger til syne, og din kreativitet sættes på prøve. Kreativiteten er din opfindsomhed og villighed til at se og eventuelt afprøve nye, anderledes løsninger.

Beslut dig

Du skal nu vælge, hvilken løsning du vil tage. Du beslutter dig. Skulle det undervejs vise sig, at din beslutning er helt forkert, er du nødt til at vælge om igen og træffe en ny beslutning.

Konflikthåndtering – teknik til nedtrapning

Til brug for konflikthåndtering præsenteres her nogle teknikker, man kan anvende alt efter hvilken situation og omstændighed, der er grundlaget for at udøve dem:

Nedenstående model kan anvendes som metode til at få konflikten håndteret på en løsningsorienteret og professionel måde.

Nedtrapning



Kilde: Vibeke Vindeløv, Center for Konfliktløsning

Ovenstående ser meget enkelt ud, men er i praksis ikke altid så nemt for det afhænger i høj grad om, hvor langt oppe på konfliktrampen – den forrige model i starten af afsnittet – gæsten befinder sig. Jo længere oppe på trappen jo sværere at det at håndtere og nogle gange kan det være en ide at få en kollega til at hjælpe/overtage situationen hvis det er muligt (mægler)

Modellen ovenover kan uddybes:

1. *Direkte kontakt* – det er vigtigt at holde den direkte kontakt og dialog i gang. Start med at fortælle at du har hørt gæstens budskaber.
2. *Gå med til at løse konflikten* – som dørmænd er du interesseret i at løse konflikten. Spørg direkte gæsten også vil være med til det. Der skal 2 til at løse en konflikt!
3. *Hver fortæller sin side af sagen* – bed gæsten om at fortælle – igen – hvad han er utilfreds over, du dørmændene ikke helt har forstået hvad det drejer sig om (sagen) Det tager ofte lidt ”luft” ud af situationen og dørmændene vinder lidt tid til at tænke over det næste træk. Du holder dig selvfølgelig til regler og love, stedets retningslinjer for adfærd eller hvad der nu er sagen.
4. *Finde hovedlinjerne* – hold dig til hvad der er sagen og få alt overflødigt skåret væk. Gentag om nødvendigt!
5. *Finde underliggende behov og interesser* – vær konkret i hvilke behov og interesser stedet kan tilbyde gæsten og gør opmærksom på – igen – at det er love, regler og retningslinjer der er gældende og at stedet derfor ikke kan honorere gæstens behov og interesser.
6. *Finde mange løsninger* – brainstorm. Det er ikke sikkert at du kan tilbyde noget der kan løse situationen, men du ville gerne hvis du kunne. På den anden side hvis der er noget du kan ”smide ind over bordet” så gør det. Men igen, det må ikke komme på tværs af regler, love og retningslinjer for stedet, men nogle gange kan det hjælpe at være lidt fleksibel.
7. *Konkrete aftaler* – hvad er det vi blev enige om. Det skal stå lysende klart hvad der er aftalt og konsekvenserne af en aftale. Giv evt. hånd derpå som en bekræftelse herpå.

Konflikthåndtering – andre opmærksomhedspunkter

- Hold dig til det assertive område (se tidligere afsnit om ”Samarbejde, kommunikation og kultur”).
- Samarbejd om muligt med kollegaer. Vær positiv og konstruktiv. Gør ikke situationen vanskeligere for nogen. Bevar din egen værdighed og respekter den anden part som menneske.
- Vurdér dine chancer. Brug kun fysisk magtanvendelse i absolut yderste konsekvens – altså en nødsituation (se afsnit om ”Retsregler”).
- Undervurdér aldrig gæsten. Hvis du kan nå det, giv dine kollegaer besked. Tilkald hjælp fra kollegaer, så opgaven kan løses hurtigt med så få problemer som muligt.
- Hold fast ved målet og sagen.

- Brug teknikken ”repeat”(gentage). Det gør du ved stille og roligt at gentage igen, igen og igen, hvad du tidligere har sagt for at vise, at du holder fast i sagen. Undgå fyldord, der kan forvirre sagen, men gør det kort, specifikt og konkret.
- Hvis det viser sig, at du skulle have taget fejl (det kan ske selv for en dørmænd!) så giv slip på det, som ikke er værd at holde fast i. Giv evt. en undskyldning – det vidner om stort overskud!
- Vær fleksibel og lydhør (er ikke det samme som at give ret!)
- Sørg for at holde en flugtvej åben for dig selv og den anden part (ikke trække personen op i en krog).
- Vær ærlig. Som hovedregel må du ikke lyve eller skjule noget. Men hvis du er nødt til at gøre det, hvis du fx står over for en kendt narkohandler, så gør det overbevisende.
- Vær direkte og sig tingene uden omsvøb – OG med respekt og konsekvens
- Bevar roen og overblikket
- Kom med tilbud – er der noget, du kan ”kaste på bordet”, der kan fremme en løsning?
- Giv max 2 valgmuligheder – aldrig flere for den anden part kan sandsynligvis ikke overskue så mange muligheder. Aldrig kun 1 valgmulighed Det er ikke et valg, men er et diktat eller værre: et ultimatum. Vi trækker den anden op i en ”mental krog”, der ikke er nogen vej ud af.
- Opfang personen ved et øjeblik at ”lade dig” være på samme niveau i kommunikationen som den anden part.

Alle disse muligheder – for det er ikke en facitliste – vil kunne anvendes i forskellige omstændigheder og situationer, men der er ikke fuld garanti for succes i alle tilfælde. Mennesker er nogle gange meget forudsigelige i deres reaktioner – andre gange ikke. Som dørmænd er det ofte forværret af, at gæsterne er påvirkede og fulde. Det gode ved det er, at dørmændene er hurtigere, mere skarp i tanke og handling, fordi han ikke er påvirket af alkohol eller andre ting. Det er til hans fordel og ikke gæstens.

Samtaleteknik

Er der nogen, der taler ophidset, vredt eller nedladende til dig, vil du næsten automatisk blive negativ over for ham. Er der derimod én, der taler venligt eller rimeligt til dig, vil du være langt mere tilbøjelig til at svare igen på samme måde.

Derfor skal du ikke lade dig provokere af folks ophidselse eller negativitet. Hold dig hele tiden rolig, venlig og rimelig, så langt det overhovedet kan lade sig gøre – på den måde nedtrapper du konflikten. Det er svært at slå med én, der forsøger at holde kommunikationen gående - det er faktisk umuligt at slå og føre en samtale imens!

Som dørmænd kan du ofte komme ud for situationer, hvor du skal være bestemt over for gæsten. I sådanne tilfælde forsøger man gerne at motivere gæsten til at gøre, som man ønsker.

Motivationsfaktoren kan groft opdelt være:

- Belønning: ”Jeg synes, det ville være stort af dig, hvis ...”
- Straf: ”Hvis ikke du gør, som jeg vil have, så ...”
- Fornuft: ”Du kan jo godt se, at ...”

I en del situationer kan det være en god idé at begynde med at lade som om, at der er tale om en misforståelse. Det giver gæsten mulighed for at bakke ud af situationen uden at tabe ansigt. Ved denne indledningsteknik lader man skinne igennem, at gæsten selvfølgelig også ønsker at fjerne misforståelsen.

Hvis en gæst fx ikke vil følge husets regler for, hvem der må komme ind, må du gøre vedkommende opmærksom på, hvilke regler der gør sig gældende på stedet, og at du er ked af, at gæsten ikke kan

komme ind. Giv ikke udtryk for, om du selv er enig i reglerne, det åbner bare op for diskussion. Brug i stedet argumentet: ”Beklager, det er husets regler” eller ”Beklager, det siger reglerne/loven” – så er det nemmere at undgå fysisk konflikt.

Vold kan og bør undgås. Men der findes situationer, hvor det alligevel ikke kan lade sig gøre at undgå vold helt. Det skyldes især, at du kommer til at udgøre en trussel mod den anden persons frihed, fx ved anholdelse. Her må du hente hjælp i den fysiske konfliktafværgelse, du har lært.

Litteraturhenvisninger og information om emnet:

Konfliktmægling, Vibeke Vindeløv, Jurist og Økonomforbundets Forlag, 2006

Konflik og kontakt, Else Hammerich/Kirsten Frydenlund, Hovedland, 2014

Håndbog i konfliktløsning, Jørn B. Nielsen, Frydenlund, 2013

Undgå Konflikter med borgerne, Merete Hessel, Frydenlund, 2012

<https://voldsomudtryksform.dk/film/tag-haand-om-konflikter-paa-din-arbejdsplads/> Video

Stress, stresshåndtering og krise

Det kan være belastende at arbejde som dørmænd. Man kan komme i situationer, der er stressende eller være på et sted, hvor gæster opfører sig stresset. Man kan i større eller mindre udstrækning komme til at befinde sig i en ”slags alarmberedskab”, hvor man fysisk og mentalt indstiller sig på, at der kunne ske noget. Det kunne være slagsmål, at der hersker en anspændt atmosfære, har mange kontroverser med gæsterne i døren, lange vagter, folk der filmer en situation med deres mobilkameraer, trusler osv.

Alt sammen faktorer der gør at man ikke kan håndtere sit job på en servicerende og sikkerhedsmæssig korrekt måde

Dårligt psykisk arbejdsmiljø er ikke for sjov og man regner med at det koster samfundet flere mia. kr. om året i udgifter!

Det er også en erhvervsrisiko, at man kan komme ud for situationer, der kan være voldsomt belastende – både for dørmændene og for gæster, der er vidne til en sådan oplevelse. Det kan være et voldsomt slagsmål, en der falder bevidstløs om, brand, terror eller en ulykke.

Man kan efterfølgende få en reaktion, man kan få en krise.

Derfor er det nødvendigt med en viden om, hvad stress er. Hvordan det viser sig? Hvordan forebygger man det? Hvordan reagerer man under et kriseforløb? Hvordan kan jeg hjælpe den ramte gæst eller kollega? Hvordan kan jeg være opmærksom på egne symptomer.?

Stress

Stress er en tilstand, der rammer både sind og krop. Det er en belastning, som kommer af, at der fra underbevidstheden og fra vores omgivelser lægges et pres på os om at yde noget, som vi ikke umiddelbart føler os i stand til at klare.

Man mener, at stress stammer helt tilbage fra vores forfædre – det gamle ”urmenneske”. Hvis fx en stenaldersmand pludselig stod over for et farligt dyr eller en fjende, havde han stort set kun 2 muligheder: han kunne gribe sin kølle og selv angribe eller tage flugten, hvis overmagten synes for stor eller uovervindelig. For at kunne gøre det med held, skulle han fysisk fungere ved hjælp af en række fysiologiske reaktioner, som fungerede helt pr. automatik. Når han angreb eller flygtede gjorde kroppen

sig i stand til i løbet af brøkdele af sekunder at mobilisere en mængde energi, som så naturligt fik afløb i selve angrebet eller flugten.

Gik det galt kunne han jo selvfølgelig være blevet slået ihjel, men de mekanismer, som er antydnet i eksemplet her, skulle give ham de bedste muligheder for at overleve situationen. Så i bund og grund er stress fra naturens side positivt, da det gør os i stand til at yde det optimale. Ordet stress anvendes for det meste i negativ betydning, men stress er også positiv, og vi kan ikke undvære det.

Positiv og negativ stress

Hvert enkelt menneske har brug for at finde det stressniveau, som føles godt for både krop og psyke. Mennesker, der er positivt stresset, kan beskrives som:

- Nysgerrige, motiverede og med gåpåmod.
- Ser humoristisk på tingene.
- Har følelsen af at være ovenpå.
- Lader sig ikke så let slå ud, når tingene går skævt.
- Er engagerede i deres arbejde på en energisk og dynamisk måde.
- Er fleksible og omstillingsparate.
- Har overskud og overblik.
- Har fokus på opgaven og løsninger.
- Har kontrol over situationen og sig selv.
- Har ”positive sommerfugle” i maven.

Mennesker, der er negativt stresset, kan beskrives som:

- Føler sig pressede i deres arbejde.
- Fejlbedømmer oftere situationer
- Føler, at de ikke slår til.
- Har en kort lunte og er nemme at vælte af pinden.
- Bliver usikre på sig selv.
- Bliver gradvist mere og mere uengagerede.
- Tvivler på at det lykkes.
- Tænker, at det nok går galt – og gæt selv!
- Manglende oplevelse af kontrol – og selvkontrol.
- Forvirret og er i underskud.
- Selv et simpelt stykke arbejde føles som en kæmpeopgave.
- Er plagede af dårlig samvittighed og skyldfølelser.
- Har ”belastende sommerfugle” i maven, der ikke kan styres.

Negativ stress bunder ofte i, at man oplever, at *omgivelsernes krav* er for store – eller for små – i forhold til det, man kan yde.

Eller at *personen selv* stiller alt for store krav og har for store forventninger til sig selv. Sidstnævnte kaldes ofte for ”drivere” og foregår ubevidst – vi er ikke selv herre over det.

Uanset om det er ydre eller indre krav skaber negativ stress en indre ubalance. Vi skal tage disse stressreaktioner alvorligt og handle i forhold til dem – ellers udsætter vi os selv for overbelastninger. Og i

yderste konsekvens kan vi gå hen og blive syge af det. Og i yderste konsekvens dø af en vedvarende stressbelastning.

Der er en klar tendens til, at personer, der arbejder med mennesker har større risiko for at få stress end mennesker der ikke gør det.

Hvornår ved man så lige, hvornår stress begynder at blive et problem?

Typiske stressreaktioner

Når mennesker er udsat for længerevarende negativ stress, slår både psyken og kroppen alarm. Vi reagerer altså både **fysisk, psykisk og adfærdsmæssigt**.

Fysiske kendetegn:

- Hjertebanken og højt blodtryk.
- Hovedpine.
- Svedeture.
- Mavesmerter.
- Appetitløshed.
- Hyppige infektioner.
- Forværring af kroniske sygdomme fx psoriasis, allergi og sukkersyge.
- Synsforstyrrelser.
- Rysten eller ticks.
- Uorden eller udeblivelse af kvinders menstruation.
- Åndedrætsbesvær.
- Mavesår.
- Tager på/vægttab.

Psykiske ændringer:

- Tankemylder.
- Manglende koncentrationsevne.
- Glemsomhed.
- Træthed – orker bare ikke noget.
- Rastløshed.
- Magtesløshed.
- Nedsat humoristisk sans.
- Tristhed - depressioner.
- Apatisk – falder helt hen og bliver handlingslammet.
- Dømmekraften svigter.
- Har nemmere ved at blive følelsesmæssig påvirket, fx at udvikle angst.
- Anspændthed.

Adfærdsmæssige ændringer:

- Søvnbesvær/søvnløs.
- Mangel på engagement.
- Aggressiv.
- Irritabel.
- Vrede.
- Afbryder andre.

- Overdrevet fysisk træning.
- Undgår socialt samvær.
- Øget forbrug af stimulanser (fx cigaretter, alkohol og piller).
- Øget sygdomsfravær.
- Social isolation.

Årsager til stress og konfliktsituationer

Vi reagerer ikke ens på den samme situation. Nogen opfatter en situation som problemløs, mens andre næsten ikke kan overkomme situationen. Det skyldes, at vores karaktertræk og vores indstilling og livsopfattelse i øvrigt har stor betydning for, hvordan vi reagerer.

Nogle er mere robuste over for stresspåvirkninger end andre, hvilket i mange tilfælde givet vil være en god forudsætning for en dørmands virke.

En anden faktor er vores sindsstemning. Undertrykt vrede, sårbarhed, håbløshed, ønsker om magt, daglige skænderier samt vores almene måde at forholde os til problemer. Jo mere afklaret og afbalanceret vi forholder os til disse ting, jo bedre er vi rustet til at klare konflikter.

Det kræver engagement, kontrol og mod at håndtere stressfremkaldende begivenheder.

Trusselsniveauer

Som en dørmænd vil man fra tid til anden blive udsat for situationer, hvor grænserne for, hvad der *fagligt* er ret og rimeligt, bliver overtrådt eller sat under pres. Det kan fx være i forhold til stedets adfærdskodeks for gæster eller lovgivningen for området. Det kan være at der pludselig vælter ind med mange mennesker på én gang, hvor det kan være svært at beholde det professionelle overblik.. Det kan også være at ens *personlige* grænse er nået eller man er blevet drevet ud, hvor man ikke kan bunde.

Eller det kan også være, at der har været tale om en reel fysisk trussel. Udover den fysiske risiko, kan det medføre to uheldige forhold.

For det første kan man ved længere tids pres få stress – eller ved et pludseligt chok eller pres få et sammenbrud. For det andet kan det være svært at fokusere tilstrækkeligt, hvis man konstant går i et højt alarmberedskab. I begge tilfælde kan det betyde, at man ikke er koncentreret, når man virkelig har brug for det.

Man kan derfor bruge en teknik for at lære at være helt afslappet og årvågen – men på det rette tidspunkt og ved den rette lejlighed. Det betyder, at man skal have det rette beredskab på det rette tidspunkt og sted.

Teknikken er som udgangspunkt ganske enkel: Man foretager en konstant vurdering af trusler omkring sig hver dag og hele tiden. Det lyder som udgangspunkt måske mere stressende, end det den skal undgå. Det handler dog om at vænne sig til tanken og konceptet, således at man ikke behøver at tænke over det, men at det i stedet bliver en sindstilstand.

Man tager udgangspunkt i en totalt sikker situation – eksempelvis hvor man sidder i sofaen derhjemme, døren er låst og man ikke kender til nogen trusler eller farer. Dette bruger man som fundament eller nulpunkt, og giver det et fareniveau på 1.

I den anden ende af skalaen har vi situationen, hvor man som dørmænd kan høre, at der er nogen, der følger efter én og vil overfalde dig. Det kunne være gæster, man har afvist tidligere på aftenen. Dette ville have et fareniveau på 10.

I nævnte tilfælde ville man have en skala, der går fra 1 til 10, hvor 1 er udtryk for ingen fare og 10 er overhængende livsfare. Det betyder også, at 1 er udtryk for, at man kan være fuldstændigt afslappet, rolig og ikke behøver at holde sig op. I modsætning til det skal man under fareniveau 10 være klar til at forsvare sig, løbe eller bruge en tredje mulighed – man skal være fuldstændig koncentreret og klar på omgivelserne.

Man kan og bør bruge denne teknik både til at komme af med stress og bekymringer, når det ikke er nødvendigt, men samtidigt bruge stress og adrenalin optimalt, når det er nødvendigt. Teknikken kan både bruges på arbejdet som dørmænd, men også i det daglige er det en god måde at have det rigtige beredskab til den rigtige lejlighed. Den er også velegnet at bruge i trafikken, hvor forhold som manglende lys, vådt føre og uoverskuelige vejforhold på samme måde, som skitseret ovenfor, bør gøre, at man hæver alarmniveauet og sænker hastigheden.

Det kan anbefales, at man bruger teknikken på arbejdet, således at vagtchefen, ejeren eller den vagthavende dørmænd - før stedet åbner - vælger et alarmniveau som udgangspunktet for den aften. Her skal man tage hensyn til, hvilke gæster der er, om der har været ballade dagen eller ugen før, om politiet melder om potentielle trusler - i det hele taget tage hensyn til de forhold, der kan gøre aftenen farlig eller ubehagelig for dørmændene eller andre.

Det er også en god idé, at man gør det på en struktureret og planlagt måde. Det kan eksempelvis gøres ved, at man altid holder et kort møde for dørmændene før aftenen begynder, hvor man udover det ovenfor nævnte også gennemgår brandberedskabet, specielle kunder og alt andet af relevans.

Teknik til stresshåndtering på det individuelle plan

Det vigtigste i en stresssituation er, at man bevarer jordforbindelsen og tvinger sig til at tænke klart. Her kan man bruge nogle simple teknikker, som kun behøver at tage nogle få øjeblikke at gennemføre. Nedenstående er for at få styr på fysiologien:

- 1) Mærk din vejrtrækning. Du skal ikke ændre den lige med det samme, blot registrere den.
- 2) Registrer åbenbare kropsforstyrrelser. Fx rysten, stivhed, sved, ondt i maven, svækkelse af ben mv. Igen skal du ikke ændre, blot registrere.
- 3) Mærk dine fødder, ben og bækken. Få en god fornemmelse af især den del af kroppen, som har kontakt med underlaget.
- 4) Nu kan du gøre lidt for at ændre vejrtrækningen:
Tag et par dybe åndedrag. Sørg for, at udåndingen bliver lang og dyb. Mærk, at du trækker vejret med hele kroppen. 15 til 30 sekunder kan være nok til at genoprette kontakten med din krop.
- 5) Registrer og anerkend dine følelser. Sig tydeligt til dig selv:
”Jeg er skrækslagen, jeg er rasende, jeg er iskold”, eller hvilke følelser du nu har. Anerkend, at du har følelserne, men beslut dig derefter for, at de ikke ”får lov” til at styre dig.

Ovennævnte kan være medvirkende til at få styr på det mest fundamentale, men det kræver træning. Herudover er der andre gode råd til forebyggelse af stress:

- Hvornår har du det rigtig godt? I hvilke situationer/ omstændigheder oplever du balance, ro og harmoni? Du kan genkalde dig disse situationer rent mentalt, som herefter vil påvirke din psyke og krop på en positiv måde.

- Giv dig selv lov til afstresning og afslapning. Det nytter ikke at blive ved med at ”fræse derudaf med hovedet under armen”.
- Påtag dig ikke et større ansvar, end det er rimeligt i forhold til jobfunktion og arbejdsopgaver.
- Pas på din krop – god, sund og varieret kost, motion og frisk luft.
- Tænk positivt – positive påstande, udgangspunkt, positiv selvtale.
- Bevar overblikket – gør dig klart (eller skriv ned), hvad du har nået, og hvad du skal nå.
- Fornuftige vaner – det er vigtigt at have nogle ekstrarutiner at falde tilbage på.
- Sæt dig selv ”bag rattet” og undgå ”offerrollen”, at ”det er min skyld”.
- Indgå i fællesskaber med andre.
- Tag imod andres hjælp eller bed om det, når du har brug for det (det er ikke en skam eller betyder, at du ikke er kompetent til jobbet!)
- Stil ikke for store krav til dig selv. Du kan ikke redde hele verden! Der skal være en balance i de krav og forventninger, der er til dig og det, du kan yde.
- Få den mængde søvn, din krop har brug for.

Teknik til stresshåndtering på gruppeplan

Et er hvad du selv kan gøre, men der er også nogle ting man kan gøre i det arbejdsfællesskab man som dørmænd har med sine andre kollegaer på stedet.

- Hav en klar rollefordeling på stedet, hvem der gør hvad og har ansvaret for hvad
- Hav klare forventninger til hinanden om hvad rollen indebærer
- Hav klare mål og deadlines i forhold til opgaver
- Opmuntrer og roser vi hinanden?
- Kommunikerer vi ordentligt med hinanden?
- Planlægger vi arbejdet bedst muligt? Prioritering!
- Hvad giver energi på arbejdspladsen og hvad stresser? Er vi klar over det?

Krise

Hvad er en krise? Er det noget, en dørmænd kan blive udsat for? Johan Cullbergs krisedefinition lyder: ”Krise”: Græsk ord. Oprindeligt *Crisis*, der betyder vendepunkt. Vendepunktet skaber en livssituation, hvor dine tidligere erfaringer og indlærte handlemåde ikke er tilstrækkelige til, at du kan forstå og psykisk beherske den aktuelle situation.

For en dørmænd – og i øvrigt også for det øvrige personale og gæster i virksomheden – er det en oplagt erhvervsrisiko, at man kan være udsat for så voldsomme eller belastende situationer, at det kan fremkalde en krise. Det er *reaktion* på disse omstændigheder, der udløser krisen. Det er vigtigt at pointere, at *din reaktion er helt normal og meget menneskelig* – det er *situationen og omstændighederne bag den*, der er unormale.

- Vi kommer alle ud for kriser i vores liv
- Kriser kan opstå mellem personer, grupper og nationer.
- De fleste kriser har et forudsigeligt udviklingsmønster.
- Nogle kriser kan opstå pludseligt uden nogen form for forudsigelighed.

De 4 faser i et kriseforløb:

- 1) Chokfasen.

- 2) Reaktionsfasen.
- 3) Bearbejdningsfasen.
- 4) Ny-orienteringsfasen.

De 2 første knytter sig hovedsageligt til krisens udbrud og udtryksform, og de 2 sidste faser til tilpasnings – og genopbygningsprocessen.

1. *Chokfasen:*

- Kan vare et øjeblik til flere døgn.
- Kan være som lammede robotter – ligeglad, tavs.
- Er uimodtagelig for information.
- Hysterisk – skrig, løbe af sted eller slå budbringeren.
- Græder.
- Holder virkeligheden væk – det er ikke sket, benægter hændelsen.
- Virker udadtil rolig og fattet, men ubevidst er alt kaos.
- I særlige tilfælde reagerer personen meget voldsomt – flå sit tøj i stykker.

2. *Reaktionsfasen*

- Tager fra dage til flere uger.
- Stærke modstridende følelser dominerer, fx afmagt, frygt, frustration.
- Tankekaos.
- Total opslugt af sit tab og sig selv.
- Andres snakken og gøremål er provokerende for den ramte – ejer ikke en hverdag mere.
- Realiteterne omkring ydre hændelse kommer frem.

Disse 2 første faser kalder man krisens akutte faser. I de akutte faser kan der også ske en gen-oplevelse af situationen i form af erindringer eller drømme. Angst for eller følelse af, at det sker igen.

I de akutte faser kan der også forekomme lyst til at undvige. Ved undvigelse forsøger man at undgå tanker eller følelser, aktiviteter og situationer, som kan minde om hændelsen. Ikke særligt hensigtsmæssigt for en dørmænd og den rolle og kompetence, han skal være i besiddelse af arbejdsmæssigt.

Andre reaktioner kan være: Hukommelsessvigt for dele af hændelsen, formindsket interesse for væsentlige aktiviteter og fremmedgørelse. Overaktivitet kommer til udtryk ved talestrøm, fysisk overaktivitet, søvnbesvær, irritabilitet og følelsesudbrud, koncentrationsbesvær og øget vagtsom holdning. Igen – vil man kunne udføre sit arbejde på betryggende vis?

3. *Bearbejdningsfasen*

- Vanskelig at tidsfæste, men det er ikke ualmindeligt med fra ½ år til 1 år.
- Begynder at vende sig mod fremtiden – det skal jo gå, jeg døde ikke af det!
- Følelserne får mindre magt, men dukker stadig op – vreden er almindelig, men også skyld og håbløshed dukker op.
- Den ramte begynder, at interesserer sig mere og mere for sine omgivelser.
- Tankerne rettes gradvist udad mod verden.

Andre almindelige efterreaktioner kan være træthed, sorg, bange for mørke og skyldfølelse. Især skyldfølelse kan være fremherskende. Det er følelsen af at have gjort noget forkert. Ikke at have magtet situationen, der kan blive ved med at dukke op ved noget, der bare minder en smule om det, man har

oplevet. Derfor kan man også være yderst sårbar over for kritik. Men de før så mørke skyer virker ikke så truende og belastende som før – der er blevet færre af dem og solen skinner ind imellem. Man begynder af få mere styr på livet – og arbejdssituationen.

4. *Ny-orienteringsfasen.*

- Denne fase har ingen afslutning.
- Den ramte begynder at knytte kontakter og genoptage de gamle.
- Kan tale om situationen på en realistisk måde, uden at bryde sammen.
- Hverdagen fungerer igen – også arbejdsmæssigt.
- Der lægges planer med længere sigte.
- Livet føles værd at leve.
- Man kan også rette sig mod noget destruktivt eller håbløst.

Hændelsen står klart og tydeligt foran én, man er helt afklaret om det skete og kan kigge tilbage på et forløb, hvor man kan tale om situationen, uden at det vil belaste negativt. Mange vil opleve, at man er blevet klogere og stærkere af oplevelsen og har fået en større mental styrke af at være kommet godt igennem de 3 første faser.

I et kriseforløb er det vigtigt for dørmanden – eller andre der er udsat for krise – at der er opbakning fra kollegaer, overordnede (virksomheden) og andre involverede. Ofte har dørmanden også angst for, at andre ikke vil kunne forstå de følelsesmæssige reaktioner på en krisesituation, og af den grund undgår han at åbne sig og tale om det.

Ser du disse symptomer hos dig selv eller hos kollegaer, er det vigtigt at søge professionel hjælp (psykolog og lignende), da det kan være svært at bearbejde selv. Som tidligere nævnt er det ikke en sygdom, men en normal og sund reaktion på en begivenhed. Det er heller ikke et tegn på svaghed som en del ellers kunne mene (tag dig nu sammen, du har vel ”hår på brystet”, ikke magtet situationen etc.)

Andre, som ikke ved eller hørt om, hvad der er foregået, kan ikke forstå, hvorfor man opfører sig på den måde. Ofte fordi de ikke ved, hvad en krise indebærer af reaktioner fra den, der er ramt. De kan herved uforvarende komme til at trække sig, men det der i virkeligheden er brug for er støtte, hjælp og forståelse.

Så hvad kan du gøre som dørmænd, kollega, leder og virksomhed?

Krisehåndtering

1. *Chokfasen*

- Være til stede, stille sig til rådighed og yde omsorg
- Være styrende og aktiv i den manglende håndtering og hjælpeløsheden.
- Fysisk kontakt.
- Erstatte emotionelle reaktioner med fornuft.
- Hvis du bliver afvist/overfuset – omsorg evt. fra en anden kollega.
- Lytte.
- Mobilisering af personens netværk.
- Repræsenterer et håb.
- Sørge for at få professionel hjælp (hvis ikke det er en del af proceduren på stedet).

I denne fase er dørmandens arbejde i forhold til gæster at være der for gæsten og svære medvirkende til at sørge for at der hentes hjælp under én eller anden form.

2. Reaktionsfasen

- At den ramte får mulighed for at åbne sig og komme (af) med sine tanker og følelser.
- Lyt – spørg – og lyt igen.
- Få den ramte til at fortælle om hændelsesforløbet.
- Denne skal fortælles igen og igen – for at få styr på det indre kaos.
- Der vil komme skiftende følelsesudbrud – tag dem stille og roligt – det er naturligt.
- Når der kommer følelsesudbud – fortæl at det er helt normalt i processen.
- Fysisk kontakt.
- Den evt. professionel hjælp er lagt i rammer (hvis ikke det er en del af proceduren på stedet).

I denne fase er det vigtigt også at lægge mærke til, om personen har et øget forbrug af piller eller alkohol. Det kan være et forsøg på ikke at ville se realiteterne i øjnene – jo du har været udsat for et overfald!

3. Bearbejdningsfasen

- Stadig lytte og spørge.
- Stadig gør det klart at følelsesmæssige reaktioner er normale.
- Få sat ord på – det er med til at gøre følelserne bevidste Kræver stor indsats fra din side og stimuleres gennem spørgsmål.
- Arbejdet med den ramte kan sætte ting i gang hos dig selv – det må ikke påvirke billedet både for dig selv og den ramte.
- Ved store tilbagefald eller går arbejdet i stå – søg hjælp.
- Den evt. professionel hjælp er lagt i rammer (hvis ikke det er en del af proceduren på stedet).

4. Ny-orienteringsfasen

- Hjelpearbejdet er stort set overflødigt.
- Den ramte kan selv.
- Det eneste, du kan gøre, er, at give kollegaen et kollegialt spark bagi, hvis den ramte går i stå!

Det er i det hele taget vigtigt, at man er indstillet på at bearbejde og eventuelt opsøge professionel hjælp efter en krisesituation, som opleves belastende. Det vil aldrig hjælpe at forsøge at glemme eller gå let hen over oplevelsen.

For virksomheden er det vigtigt, at personalet er blevet instrueret i, hvorledes man forholder sig til en kollega, der har været udsat for en voldsom og traumatiserende oplevelse. Dermed kan man være en stor hjælp og støtte til den ramte. Det er vigtigt, at virksomheden har opstillet nogle procedurer og et beredskab for, hvorledes den agerer og støtter den ramte gennem forløbet. Det er ikke den rantes problem selv at komme over, hvis man arbejdsmæssigt har været udsat voldsomme og traumatiske oplevelser, man ikke er i stand til selv at håndtere. Det er virksomhedens opgave.

Viden om krise, kriseforløb og reaktioner på disse er en vigtig viden at have for dørmændene, da andre gæster kan blive vidner til voldsomme og traumatiske situationer, og han skal således være i stand til at yde førstehjælp (se afsnittet førstehjælp).

Litteraturhenvisninger og information om emnet:

Politikkens bog om stress, Johnny Schultz & Susanne Hird, Politikens Forlag, 2006.
Stress på arbejdspladsen, Bo Netterstrøm, Hans Reitzels Forlag, 2007

Krise og Udvikling, Johan Cullberg, Hans Reitzels Forlag, 2007
Bogen om stress, Steen Thomsen, www.st-coaching.dk, 2015
www.arbejdsmiljøviden.dk – hjemmeside med artikler om stress.

www.sundhedsguiden.dk – hjemmeside med artikler og materialer om stress og sundhed

www.beredskabsstyrelsen.dk/lærebøger - hjemmeside med materialer om stress, krise m.v.
www.center-for-stress.dk - hjemmeside med gode artikler, stresstest og faktuelle oplysninger om stress
<https://videnskab.dk/krop-sundhed/kan-stress-sla-ihjel>
<https://www.forebyggestress.dk/blog/hvad-er-dine-stresssymptomer>

Rusmidler

Rusmidler og Service

Uanset om det er i døren eller et hvilket som helst andet sted hvor den medarbejder, der arbejder med sikkerhed herunder dørmændene, arbejder så er det helt givet at man ofte hvis ikke på hver vagt kommer i kontakt med personer der er påvirket af et eller flere rusmidler.

Derfor er det kritisk at ikke blot dørmændene, men hele organisationen har forholdt sig til og dagligt forholder sig til konsekvenser, risici samt symptomer på brugen af rusmidler.

Som i alle andre sammenhænge, så er dørmændene en service person i et serviceerhverv. Det betyder blandt andet at man skal hjælpe dem der har brug for det og uanset hvad bevare den professionelle og rolige indstilling til opgaverne.

Konkret så er det ikke dørmændenes opgave at skulle påtage sig et forældreansvar for de unge gæster eller agere gæstens dårlige samvittighed. Men i stedet uden drama eller unødvendig brug af magt eller hårdt sprogbrug at afvise gæster der er påvirkede af rusmidler jævnfør §29 og §32 – se i øvrigt afsnittet om love og regler.

Det er ikke dørmændenes ansvar, at holde styr på hvad og hvor meget der drikkes, men i højere grad deres opgave at håndtere, hvis der bliver drukket for meget og forkert. Man kan derfor overordnet sige at alle dørmænd har en socialpædagogisk opgave i nattelivet og på det sted hvor de står. Det er derfor ikke dørmændenes ansvar at opdrage på gæsterne, men det er deres ansvar at reagere på en fornuftig måde i forhold til eventuel uacceptabel adfærd på det sted hvor de står.

Og derudover at søge at medvirke til et sikkert natte- og aftenliv, på en sikker og servicebaseret måde.

Derudover og forsøge at hjælpe de personer der har brug for hjælp, uanset om de bevidst eller ubevidst har taget for mange stoffer, har et ildebefindende eller i øvrigt har brug for assistance.

Uanset hvad dørmændene gør samt siger, skal det foregå på en rolig og professionel måde. Ikke kun for at undgå en sigtelse eller søgsmål, men også for at alle gæster føler sig mødt og behandlet ordentligt.

Det gælder i særdeleshed personer der er påvirket af narkotika, og derfor ikke nødvendigvis reagerer rationelt, proportionalt eller forudsigeligt. Det betyder også at det er nødvendigt at dørmændene kan reagere dynamisk og specielt med personer der er påvirkede af rusmidler, herunder ikke mindst alkohol.

Man skal derfor konstant kunne tilpasse sin reaktioner og hvad man siger og gør – og ideelt set være forberedt på hvad de personer man står over for kunne finde på at gøre.

Kædes sammen med alt det andet

Arbejdet med at håndtere og forhindre brugen af rusmidler skal ikke ses alene, men kædes sammen med alt det andet beskrevet i dette kompendium samt viden om de lokale forhold på og omkring stedet. Således blandt andet: Kommunikation., taktik, service, sikkerhed og tryghed samt Konfliktafværgelse og om fornødent -håndtering på den ene eller anden måde.

Kommunikation med påvirkede

Man kan diskutere om det er blevet mere socialt acceptabelt at tage stoffer. Men sikkert er det at de findes overalt.

Rusmidler herunder alkohol er uanset indsats fra forskellige sider, brugt på tværs af aldersgrupper og sociale lag. Det er der sådan set intet nyt i.

Men måske er der kommet mere fokus på det på grund af diverse medier og digitale kommunikationsformer, ligesom der i al fald med sikkerhed er kommet mere fokus på dørmænd og stedets/eventets indsats eller mangel på samme.

En dørmænd har derfor brug for at vide, hvordan man genkender folk på stoffer og folk med for meget alkohol i blodet, og hvordan man skal handle i forhold til dem.

Derudover så er dørmænd som altid virksomhedens ansigt udadtil, og derfor er det også en klar opgave at beskytte dens ry og rygte. Hvis dørmænd ikke kan håndtere kommunikation med påvirkede, så reflekterer det negativt på hele organisationen og virksomheden. Og derudover gør man i øvrigt også både sin egen og ens kollegaers opgave væsentligt sværere.

Det er vigtigt at være klar over, at personer, der er påvirkede af narkotika og meget alkohol, KAN reagere anderledes end andre, men også anderledes end de selv typisk vil opføre sig.

De er uberegnelige generelt og enkelte personer kan reagere meget forskelligt afhængigt af hvor meget de har taget, hvor trætte/sultne/afslappede de er samt hvor mange gange de har taget stoffet før. Og endeligt om de tager det sammen med andre rusmidler, hvor det gælder for alle de ulovlige rusmidler at man reelt aldrig nøjagtig ved hvad de indeholder eftersom de ikke er produceret af farmaceutiske virksomheder eller under laboratorie forhold. De enkelte rusmidler kan således også variere meget i indhold og dermed virkning.

Derfor er det umuligt at sige noget entydigt og helt præcist om hvordan den enkelte reagerer på et givent rusmiddel.

Derfor er man nødt til at tale med og vurdere den enkelte gæst. Samt i forlængelse af visuel inspektion og dialog, vurdere om:

- Det er nødvendigt at tilkalde politiet eller ambulance.
- han/hun er til fare for sig selv eller andre.
- Du kan klare situationen alene, eller om du skal tilkalde en eller flere af dine kolleger.
- Han/hun ikke er til fare for nogen og derfor blot kan afvises venligt, men bestemt af dig selv. (jf. §29)

Alt efter hvad gæsten eller gæsterne har indtaget og hvordan de i øvrigt er skruet sammen psykisk, kan de være svære at nå ind til (hash fx). De kan lettere føle sig provokeret, fordi de i forvejen har let til aggression (amfetamin). De kan også være alt for kærlige (ecstasy fx), og de kan være det hele inden for meget kort tid (heroin fx).

Opdager du, at en gæst er påvirket, og derfor opfører sig anderledes/mærkeligt, skal du først vurdere, om det er nødvendigt at tilkalde politiet eller en ambulance. Hellere for tidligt og en gang for meget, end for sent eller en gang for lidt.

Du skal vurdere, om han eller hun er til fare for sig selv eller andre. Dernæst må du vurdere, om du kan klare situationen alene, eller om du skal tilkalde en eller flere af dine kolleger. Endelig kan du vurdere, at han eller hun ikke er til fare for nogen eller sig selv og derfor blot kan afvises venligt, service baseret og professionelt, men bestemt af dig selv.

Vigtigt er i hvert fald, at du tager det alvorligt og er klar over, at personen kan være til fare for dig og andre. Brug de redskaber, du har lært, bl.a. i undervisningen i kropssprog, til at se dem an, men sørg frem for alt for at holde din og stedets viden opdateret herunder ved hjælp af:

- Dialog med politi, SSP og andre relevante lokale myndigheder
- Dialog med andre steder og personer i lokalområdet, herunder ikke mindst andre dørmænd eller bevillingshavere
- Dialog internt på stedet: sørg for at få dokumenteret hvad der sker i en logbog og sørg for vidensdeling.
- Brug kilder og ressourcer på internettet til at få indblik i hvordan forskellige personer kan reagere på forskellige rusmidler.'

At holde sin viden opdateret er ikke kun dørmændens opgave, men i lige så høj grad en del af de værktøjer som dørmændene skal bruge i det daglige arbejde.

Det sker meget ofte at der er meldinger om at folk og typisk kvinder der er blevet ufrivilligt udsat for narko. Det kan være at der beskrives at der er nogen der har puttet noget i deres drinks. Det er dog meget sjældent at man kan dokumentere eller underbygge disse meldinger, hvilket for mange sikkerhedspersoner kan skabe en irritation eller en ligegyldighed over for disse meldinger.

Fornemmelsen hos nogen kan være at gæsterne af forskellige årsager forsøger at skyde skylden på andre for deres egne valg og handlinger. Dette kan skabe en Peter og Ulven effekt, altså hvor dørmændene ikke reagerer tilstrækkeligt og hurtigt nok på en reel effekt.

Derfor er det kritisk at dørmændene tager hvert af disse meldinger alvorligt og forsøger at tage de rimelige og professionelle tiltag:

- Taler med personen der siger at de er blevet forgiftet/er blevet udsat for et rusmiddel
- Hurtigt vurderer om der er behov for en ambulance/politi. I tvivlstilfælde tilkaldes begge altid, hvis vagthavende vurderer at der ikke er behov/ressourcer til at sende politi/ambulancer ud, så er det deres og ikke dørmændens opgave at vurdere det.
- I forlængelse af det og efter behov og vurdering søger at indsamle og sikre beviser til overdragelse til politiet, herunder ikke mindst glas med indhold, men også videofilm, vidners navn og telefonnummer.
- Og sørger for at alt bliver skrevet ind i stedets logbog.

Med andre ord så er det at IKKE at gøre noget ikke en mulighed i disse tilfælde, uanset hvor mange gange man eventuelt har oplevet at der ikke var dokumentation for lignende optrin tidligere.

Eller sagt på en tredje måde: det er kritisk at man altid opfører sig professionelt og giver god service: det er ikke kun den person i står overfor der lægger mærke til hvordan i opfører jer, og uanset hvad så er meldinger om at en person er blevet ufrivilligt udsat for narko, noget man er nødt til at tage alvorligt hver gang.

Hindre handel med narkotika

Det er personalets, herunder dørmændenes, opgave og bevillingshaverens ansvar at holde øje med, at der ikke foregår handel med narkotika på stedet. Det kan gøres ved jævnligt at undersøge toiletterne, hvor handlerne ofte foregår. At hindre handel med narkotika:

- Er en målsætning for kurset OG et dagligt vilkår for arbejdet som dørmænd.
- Manglende indsats kan muligvis føre til fratagelse af licens samt evt. opsigelse som dørmænd.
- Grov uansvarlighed kan evt. føre til dom for meddelagtighed.

Her kan man lugte det, hvis der er røget hash, og man kan finde emballage, som narkotika har været pakket ind i, eller rester af eksempelvis amfetamin eller kokain. På toiletterne kan man også forebygge handel. Fx ved at forbyde, at der opholder sig mere end 1 person på toilettet ad gangen og bortvise personer, hvis de overtræder denne regel.

Det er en god idé, at det fremgår ved skiltning, at dette er en fast regel for stedet, således ingen senere kan påstå, at de ikke vidste det. Men i lige så høj grad fordi det giver dørmændene en konkret og objektiv grund til at bortvise og evt. giver personer karantæne der bryder reglen.

Man skal ikke bryde eller låse døren op, hvis man har mistanke om at en gæst tager stoffer på toilettet. Dette er en politiopgave.

Det er tilstrækkeligt på en høflig, rolig og professionel måde at bortvise den pågældende hvis man ud fra en begrundet mistanke, altså noget konkret og ikke blot en fornemmelse, mener at de har taget stoffer.

Ligeledes kan man ved valg af musik holde antallet af gæster på narko nede. Nogle steder har historisk gode erfaringer med, at bestemte typer af gæster - herunder dem på ecstasy - bliver væk/går igen, hvis man ikke spiller bestemte typer af musik herunder teknomusik i en mere bred forstand.

Belysning i kroge kan holde handler væk fra disse.

Man skal også være opmærksom på folk, der opfører sig anderledes end de andre gæster. Det kan fx være, at der er meget aktivitet omkring en bestemt person, hvilket muligvis kunne være tegn på, at personen er sælger af et eller andet (er pusher). Det kan også være en person, der henvender sig til alle i køen foran diskoteket på en mistænkelig måde.

Hvis en dørmænd enten direkte overværer en handel, eller har begrundet mistanke om det, skal han straks underrette stedets ejer om dette, så der kan skrives ind, og politiet kan blive underrettet.

Dørmændene har RET men ikke pligt til at foretage en civil anholdelse ved salg af narko, hvis man fanger nogen under eller i direkte tilknytning til et sådan salg samt at man er i stand til at foretage anholdelsen på en fornuftig og forsvarlig vis.

Afvielser fra normalbilledet

Et af de vigtigste værktøjer du som dørmænd kan bruge er din sunde fornuft, dit lokalkendskab og kendskab til *dine* gæster. Hvis der kommer én, som ser helt malplaceret eller opfører sig anderledes end man forventer ud, så skal man holde øje med ham/hende. Det betyder naturligvis ikke at de er påvirket

af rusmidler eller for den sags er en trussel mod sig selv eller andre. Der kan være en række legitime og fornuftige grunde til at de opfører sig anderledes eller på en måde der tiltrækker sig din opmærksomhed.

Man kan ikke altid kende en narkohandler eller én, der er påvirket af rusmidler, men man kan få en idé om, hvor og efter hvad man skal kigge ved at være i dialog med det lokale politi og dørmandskolleger i lokalområdet samt ved at bruge sin erfaring, sunde fornuft og dialog med gæsten.

På samme måde skal man lægge mærke til, hvis en fast gæst opfører sig underligt. Den sidste ting, man kan holde øje med er, hvis en person opfører sig anderledes eller underligt i forhold til den gruppe, som han/hun er med i.

Hvis noget ser underligt eller besynderligt ud, så er der ofte en grund til det. Det behøver ikke at være narko, idet gæsten kan være træt, glad, fuld eller andet. Den bedste måde at undersøge nogen, der stikker ud for normalbilledet, er ved at tale med dem stille og roligt og ikke om noget bestemt - og i hvert fald ikke narko til at starte med.

Mens man taler, så observerer man, hvordan gæsten ser ud, taler og formulerer sig, om pupiller er unaturligt store eller små i forhold til de øvrige gæster, om de lugter meget af alkohol, og de kan stå stille, tale sammenhængende osv. Og derudover generelt om de svarer på det man spørger dem om og de ud fra en helhedsvurdering virker som gæster som man gerne vil lukke ind ud fra en professionel og saglig betragtning.

Hvis de har noget at skjule eller er påvirkede, vil du typisk opdage det, når du har talt lidt med dem. Du kan samtidigt observere på deres venner for at se, om nogen af dem ser ud at have noget skjule.

Man kan bruge normalbilledet som et spejl til at afsløre både sælgere og købere af narkotika samtidigt med, at man virker som en dørmænd, der yder god service og er venlig. Det er også en elegant måde, fordi man tit kan få folk uden rent mel i posen til at gå af sig selv uden nogen ballade, ved bare at spørge dem om det ikke var bedre, at de gik hjem eller et andet sted hen, så du bliver fri for at bede om tilladelse til at visitere dem og deres venner.

Find en form og en tone, der passer til det sted, du står, og de gæster du har. På nogle steder kan man være mere direkte end andre – men uanset hvad, så behandl folk med respekt. Hvis de er på stoffer kan de reagere pludseligt og voldsomt, hvis de føler sig truede. Man tager altid snakken i døren, hvis det er muligt. For der kan man bare sige til gæsten, at de må have en god aften et andet sted, hvis man ikke føler sig overbevist efter at have talt med gæsten.

Husk på at mennesker kan reagere med nervøsitet eller usikkerhed bare ved at du henvender dig til dem også selvom der ikke er noget galt, de ikke har noget at skjule og ikke er påvirkede af rusmidler.

Narkotests

Man kan i dag bruge narkotests herunder de såkaldte drug-swipes til at vurdere, om en gæst er påvirket. Det bliver mere og mere udbredt at udføre stikprøvekontroller de steder, hvor der kan være en berettiget fornemmelse for at finde narkotika.

Det virker typisk ved, at man har en plastikæske/holder med et prøvepind, der føres over panden, under næsen eller hvor man regner med, at der kan findes rester af narkotika. Der findes adskillige typer, og det lokale politi kan anbefale velegnede modeller, hvis man ikke kender til nogle konkrete. Da de ikke kan bruges i en retssag, behøver man ikke at købe den fineste eller dyreste.

Hensigten er ikke at kunne foretage en civilanholdelse, jævnfør Retsplejelovens § 755, stk. 2, idet man ikke kan fange nogen i et strafbart forhold med narkotests i forbindelse med civil handel. Samt at en narkotest ikke i sig selv kan bruges i retten eller til at foretage en civilanholdelse.

Formålet er at skræmme dem, der tager stoffer, væk. Eller alternativt som minimum stresse dem så de er nemmere at identificere og derved fokusere indsatsen der hvor den er nødvendig og meningsfuld.

Derfor gør man det tydeligt og i køen. Man har samme ret til at foretage narkotest, som man har til at foretage en visitation – det vil sige som udgangspunkt INGEN.

Man spørger om lov, men hvis gæsten nægter, hvad de har ret til, så kan man afvise dem, idømme karantæne, eller hvad man finder rimeligt og forsvarligt. Hensigten er ikke at skabe angst eller uro i køen eller dårlig stemning generelt, men at dem, der tager stoffer, vælger et andet sted, fordi de ellers vil blive testet for stoffer på stedet. Husk igen på at service er nøgleordet for det arbejde vi udfører.

Derfor kan man også bruge det taktisk ved ikke at teste den person, man mistænker og er sikker på vil blive aggressiv, hvis man bad om lov til at teste. I det tilfælde kan man teste et par stykker i køen foran den mistænkte og derved få øjenkontakt med vedkommende - så denne ved, at han/hun er den næste. Det giver personen mulighed for at vælge et andet sted at feste for den aften uden at skabe drama eller få personen til at tabe ansigt overfor venner og bekendte.

Hvis man tester en gæst, og testen er positiv er det op til dørmanden, hvordan man skal reagere -udover en afvisning og karantæne, som man som minimum er nødt til, hvis gæst og dørmænd begge har set prøvens resultat.

Hvis gæsten giver lov, kan man foretage en visitation, og hvis gæsten nægter, må man afvise personen. Man må ikke foretage en civilanholdelse med mindre, man er sikker på (på friske spor), at gæsten har narko på sig til eget eller andres forbrug. Det betyder helt konkret, at man ikke må foretage en civilanholdelse på baggrund af en narkotest alene.

I den forbindelse er det vigtigt at vide, at resultaterne af disse hurtigtests og drug-swipes ikke er fuldt pålidelige. I nogle tilfælde vil en hurtigtest ikke reagere, selvom en person faktisk har indtaget narkotika, i andre tilfælde får man et positivt testresultat fra en person, som ikke har indtaget narkotika. Det sidste kan blandt andet forekomme, fordi hurtigtest kan aktivere andre stoffer, end det man ønsker at undersøge. Fx kan en test muligvis vise positiv på visse hovedpinetabletter, som om der var tale om heroin, eller brugere af visse næsedråber kan få positivt testresultat for ecstasy. Testene skelner derudover ikke mellem lovlige lægemidler og illegale stoffer.

Amfetamin, ecstasy og cannabis (hash) har generelt vist sig at være de vanskeligste stoffer at bedømme ud fra testresultaterne. Disse stoffer hører til de mest udbredte blandt unge.

Man skal derfor tage resultaterne med et gran salt og under brug af sund fornuft og service. Men det er vigtigt at slå fast, at man ikke bruger test for at overtage politiets eller domstolenes arbejde, men som et fingerpeg om, hvem man efter dørmændens mening skal holde ude – og hvem man i samarbejde med politiet skal holde ekstra øje med.

Der er ikke noget krav om narkotest fra politiets side, men det kan anbefales at koordinere brugen af dem både med politiet og med de andre steder i nærområdet. Det sidste kan blandt gøres ved at købe fælles ind, hvorved man får væsentligt bedre priser. Det største problem ved narkotest er nemlig prisen.

Alkohol

Vi drikker meget alkohol i Danmark.

Det gennemsnitlige alkoholforbrug i Danmark er ifølge Sundhedsstyrelsen 12 liter ren alkohol om året pr. indbygger over 14 år.

Man taler om genstande når man taler om alkohol. En genstand svarer til cirka 12 gram alkohol. En genstand svarer cirka til en almindelig øl på 33 centiliter, et glas vin på 12,5 centiliter eller fire centiliter stærk spiritus. En promille betyder Del per tusinde og fortæller hvor meget alkohol, der er i blodet. Det er svært at sige, hvor mange genstande der kræves for at blive beruset, idet det afhænger af træthed, hvor meget man har spist, hvor stor man er, hvilket køn man har, og ikke mindst hvor hurtigt man drikker. I Danmark bliver det opfattet som spirituskørsel, hvis man fører et køretøj med mere end 0,5 promille i blodet.

Virkning

Alkohol virker forskelligt fra menneske til menneske og fra situation til situation. Det har såvel en beroligende som en opkvikkende virkning. De fleste mennesker vil efter få genstande få en følelse af øget selvsikkerhed, og selvkritikken bliver ofte mindre. Den løftede stemning kan hos nogle ved fortsat drikkeri afløses af vrede, hidsighed og aggressivitet – og i nogle tilfælde voldelig adfærd.

Drikker man alkohol samtidig med, at man indtager stoffer eller får medicin, kan selv små mængder hos nogen få alvorlige følger, fx psykose eller en sindssyg tilstand. Alkohol sammen med amfetamin kan også hos nogen give en uforudsigelig aggressiv effekt. Mange mener, at kokain modvirker effekten af alkohol, selvom det ikke gælder alle, så er det ikke unormalt, at folk, der indtager og er påvirkede af kokain drikker voldsomme mængder af alkohol. Dette kan være et af tegnene på brugen af det specifikke rusmiddel. Med det som alle andre tegn så er dette aldrig endegyldigt eller et tydeligt og målbart tegn på at personen er påvirket, idet alle stoffer (og specielt ulovlige) fungerer forskelligt fra person til person og på baggrund af en række andre faktorer.

Generelt kan alkohol virke som en katalysator på de fleste stoffer – altså at de forstærker virkningen. Ofte i en uforudsigelig retning. Det betyder, at nogle, der virker voldsomt berusede, faktisk også kan være på stoffer, og omvendt.

Alle dørmænd er nødt til at være i stand til at håndtere berusede mennesker på en rolig og ikke konfliktskabende måde, ligesom stedet også skal have en politik om at man ikke udskænker mere alkohol til personer der virker påvirkede, aggressive, ubehagelige eller bare ikke ser ud til at de bør drikke mere.

Tegn på påvirkning

Det er oplagt, at mange gæster på diskoteker og tilsvarende steder har drukket alkohol, før de stiller sig i køen. Men for langt de fleste er det heller ikke noget problem, for de opfører sig pænt og ikke aggressivt. Det, dørmænd skal holde øje med, er de gæster, der bliver aggressive af at have drukket alkohol. Deres opførsel viser det, fx ved manglende tålmodighed ved at stå i kø, puf og slag til omkringstående, højtråbende og aggressive udbrud. Der kan også være dem, der på overfladen bærer det bedre, men stadig er aggressive. De er sværere at spotte, men ofte farligere.

Uanset hvad kan/skal begge grupper afvises ved døren. Som beskrevet i Hotel- og restaurationslovens § 29, så er det forbudt at servere stærke drikke til personer, der ved yderligere spiritusnydelse kan give anledning til fare for sig selv eller ulempe for andre:

”§ 29. På serveringssteder er det forbudt enhver at servere eller lade servere, herunder gennem automater, stærke drikke for personer, der

2) om hvem der er grund til at antage, at de ved yderligere indtagelse af stærke drikke vil give anledning til fare for sig selv eller fare eller ulempe for andre.”

Det betyder, at man kan og bør nægte personer adgang til et diskotek, hvis de allerede i køen virker synligt berusede, også selv om de ikke er aggressive (endnu).

Det betyder altså, at man kan afvise *alle*, hvis man efter en professionel og sober vurdering frygter, at de senere vil kunne lave ballade af den ene eller anden slags - også selvom de ikke virker påvirkede af narkotika eller alkohol.

Det er op til dørmanden, hvorvidt han vil argumentere for, hvorfor han afviser. Det har den afviste ikke krav på. Men med fulde og påvirkede mennesker kan det være en fordel at give dem en form for grund – eksempelvis ved at henvise til loven. Og uanset hvad så skal dørmanden kunne argumentere overfor politiet overfor alle afvisninger, specifikt hvis der er mistanke om at der er gjort forskel på baggrund af køn, etnicitet og lignende. Derfor anbefales det også at man dokumenterer alle optrin i logbogen. Samt at man har videoovervågning der virker (altså hvor man rent faktisk kan se hvad der sker), samt om muligt også med lyd i døren, således at der ikke er nogen tvivl om hvorvidt dørmanden har optrådt fornuftigt og professionelt.

Alkohol er uden sammenligning det mest almindelige rusmiddel i Danmark, og derfor kan gæster tit undervurdere virkningen. Fx når nogen mener, at de kan køre bil efter at have drukket. Hvis en dørmænd ser en gæst sætter sig ind i en bil og er ved at køre, kan han/hun stoppe ham/hende, men *kun* hvis han kan gøre det på en måde, der er ikke sætter nogens liv og velfærd i fare – herunder dørmændens eget. Derfor er det bedste og mest sikre ofte at tage registreringsnummeret og derefter ringe til politiet, enten den vagthavende eller alarmcentralen.

Alkoholforgiftning

Specielt de meget unge kan ofte komme til at drikke væsentligt mere, end de kan klare. I normale tilfælde reagerer kroppen ved at beskytte sig selv. Enten ved at man falder i søvn, eller ved at man kaster op. Hvis en sovende person kaster op, kan han eller hun kvæles, hvilket kan undgås ved at lægge personen i aflåst sideleje.

Alkoholforgiftning er en akutforgiftning, der opstår, når en person over en periode indtager mere alkohol end kroppen kan nå at nedbryde. Det medfører både mentale og fysiske symptomer. Mentalt kan folk har svært ved at styre deres krop (motorik), men det kan give mange andre udslag: aggressivitet, omtågethed, tab af hukommelse, vrangforestillinger og panikanfald.

De fleste mennesker forbrænder alkohol med en hastighed på omkring 0,20 promille i timen – dette er en generel og ikke specifik og objektiv tendens. Desværre der nogen der tror at dette kan bruges som et påskud for at man kan drikke hvis man bare holder styr på genstande og hvor meget man tror man forbrænder. Ofte regner disse mennesker forkert når de sætter sig bag rattet. Når man taler om alkoholforgiftning er der forskellige niveauer. De følgende symptomer skal opfattes som vejledende og afhænger i øvrigt af de faktorer, der er beskrevet ovenfor:

- **0,2 promille:** Øjets evne til hurtigt at fokusere og omstille sig fra lys til mørke forringes. Man begynder at kunne lugte alkohol på ånden. Personen bliver typisk opstemt og glad.
- **0,5 promille:** Evnen til at opfatte situationer og samtidigt udføre præcise bevægelser forringes. Synsvinklen indsnævres. Personen begynder at kunne mærke alkoholen. Personen mister typisk hævningerne.
- **0,8 promille:** Man får nedsat koordinationsevne og langsommere reaktionstid. Nogen begynder at få fysiske symptomer, dvs. at de eksempelvis har svært ved at stå helt stille, stirrer stift på den de taler med eller taler uklart.
- **1,0 promille:** Opmærksomheden og koncentrationsevnen er mærkbart svækket. Man begynder at blive træt og får nedsat balance og motoriske evner. Der er tydelige fysiske og eventuelt også psykiske tegn. Man kan ikke gå lige eller laver noget, der kræver en vis koordination. Det er typisk også svært at tale sammenhængende. Mange falder i søvn her, alternativt begynder at kaste op.

- **1,5 promille:** Man får udtalt forringet motoriske evner og talebesvær. Centralnerv-systemet er i begyndende chok. Her begynder nogle at besvime, og tilstanden kan være livstruende. Typisk er det her, hvor folk laver ting, de ikke kan huske senere. Opkast er almindeligt forekommende, ligesom folk kan få skader, fordi de ikke kan opfatte smerte på samme måde mere.
- **2,0: promille:** Udtalte forgiftningssymptomer, manglende selvkontrol. Livet er i fare for personen, og de skal derfor køres til udpumpning. Hvis de er vågne kaster de typisk spontant op og bevæger sig mellem bevidstløshed og vågen tilstand. Det er næsten umuligt at kommunikere med dem.
- **3,0 promille:** Man har manglende kontrol med fx urinblæren og kan blive bevidstløs. Livet er i fare for personen, og de skal derfor køres til udpumpning. Selv hvis de kommer på hospitalet, er de i livsfare, fordi der er så meget alkohol i blodstrømmen. Kommunikation er ikke længere mulig.
- **4,0 promille og derover:** Bevidstløshed og livsfare. Livet er i fare for personen, og de skal derfor køres til udpumpning. Bevidstløsheden bevæger sig mod koma. Kræver at man drikker meget og hurtigt, før kroppen selv lukker ned for at forsvare sig. Rammer derfor desværre ofte yngre mennesker, der har drukket om kap.

Egentlig alkoholforgiftning bliver i almindelighed beskrevet med 4 typer:

- **Beruselse:** For dem, der ikke er vant til at drikke, vil en promille på 1,5 medføre moderate forgiftningssymptomer, som beskrevet ovenfor. En promille på 2,5 giver svære symptomer og ved højere koncentrationer end det, er der en akut livsfare. Dette med klare forbehold for, hvor vant man er til at drikke m.m.
- **Patologisk rus:** Hos enkelte personer virker alkohol meget opkvikkende og gør dem ekstremt energiske og aggressive. Selv personer, som kun har drukket en begrænset mængde alkohol, kan blive så aggressive, at de minder om patienter med en psykose. Det betyder, at de har mistet "kontakten til virkeligheden". De kan blive voldelige og efterfølgende er det muligt, at de ikke husker noget om, hvad de har foretaget sig under rusen.

Årsagerne til den tilstand hævder nogen, skyldes en øget følsomhed over for alkohol. Men der kan være mange andre grunde – både psykiske og fysiske. Disse mennesker er oftest fuldstændigt uden for pædagogisk rækkevidde og til fare for sig selv og andre. Den største fare ved dem er, at de kan gå fra at være ædru til at gå amok næsten uden varsel. Det er blandt andet folk som disse, man skal holde ude fra stedet ved brug af Hotel- og Restaurationslovens § 29.

- **Blackouts:** Blackouts er, når man har hukommelsessvigt efter en kraftig beruselse og dermed alkoholforgiftning. Det kan have mange former. I den milde ende er der perioder, der ikke står helt klart, mens der i den svære ende kan være et punkt, man kan huske ofte klart, og efter det ingenting, før man vågner op. Man behøver ikke nødvendigvis at opføre sig eller fremstå som specielt fulde over for omgivelserne.
- **Koma:** Kroppen har overordnet 2 forsvarsmekanismer mod alkoholforgiftning: opkast og søvn. Hvis personen drikker meget kraftigt og hurtigt, kan man dog nå at overmande kroppens forsvarsværker. Når det sker, kan personen falde ind i bevidstløshed og derfra i koma. En koma som personen ikke nødvendigvis vågner op fra. I tilfælde af alkoholisk koma er man dybt bevidstløs med blussende ansigtskulør. Man lugter kraftigt af alkohol, og vejrtrækningen kan

være besværet. Når kroppen er i koma er den på nippet til at give op, og den eneste måde, man kan være sikker på at give personen de bedste muligheder for at overleve, er ved at lægge dem i respirator på hospitalet. Derfor er det eneste som dørmanden kan gøre at lægge personen i fikseret eller aflåst sideleje (også kendt som NATO-stillingen) og øjeblikkelig ringe til alarmcentralen.

Generelt er det bedste dørmanden kan gøre at tage en dialog med gæsterne i døren og tage en professionel vurdering af, hvorvidt personerne ved yderligere indtagelse af alkohol kan udgøre en fare for sig selv eller andre - og hvis ja så afvise dem.

Inde på stedet skal man også være opmærksom, således at man forhåbentligt kan tage det i opløbet. Hvis man først opdager det, når skaden er sket, og personen stort set er bevidstløs, så ringer man til alarmcentralen, får lagt gæsten i aflåst sideleje (eventuelt på kontoret eller i baglokalet (**husk** at der **skal** være en ædru person til stede hele tiden, der dog ikke behøver at være en dørmænd så længe den berusede ikke er aggressiv). Derudover kan man tale med personens kammerater for at finde ud af, hvor meget han/hun har drukket, og om der eventuelt også er blevet indtaget narkotika. Ikke for at straffe dem, men fordi det kan redde personens liv på hospitalet.

Hvis man fanger det, før det går så galt, kan man af og til stoppe skaden fra at blive værre ved at give et brækmiddel. Det enkleste og bedste er et almindeligt glas vand med lunkent vand og masser af salt (typisk et par spiseskefulde). Brug rådet med omtanke og fornuft – og udenfor. Pas på: hvis personen er meget beruset, kan han/hun have brug for hjælp med at kaste op - og det er dørmændens ansvar at hjælpe, hvis man har givet brækmidlet. Eller med andre ord kan man risikere at personen bliver kvalt i sit eget opkast. Brug sund fornuft og tilkald en ambulance hvis man er i tvivl og lad alarmcentralen eller ambulancefolkene træffe den endelige vurdering – men giv som altid en korrekt, fyldestgørende og præcis melding når du ringer.

Uanset hvad, så skal du som dørmænd være sikker på, at der er styr på situationen, før du forlader den.

Stoffer/narkotika

Ordet stoffer dækker over mange forskellige typer af beroligende, opkvikkende og euforiserende stoffer, som er forbudte at indtage i Danmark, medmindre der er tale om medicin. Hovedinddelingen på de forskellige typer stoffer er:

- Stoffer, der primært virker beroligende: hash og heroin.
- Stoffer, der primært virker stimulerende og opkvikkende: amfetamin, kokain og ecstasy.
- Stoffer, der primært giver hallucinationer: LSD, meskalin.

Ud over disse stoffer findes en mængde håndkøbsmedicin og et utal af lægeordineret medicin som nervepiller, sovepiller og stærke smertestillende piller, som er til salg på det illegale marked. Eksempler på disse er rohypnol, efedrin, ketogan og stesolid, men listen er langt fra udtømmende.

Derudover er der andre medicinske midler der falder ind under kategorien stoffer, herunder anabolske steroider. Endeligt er der også helt legale stoffer der kan forstærke eller ændre de øvrige stoffers virkning eller samvirke med alkohol. Blandt disse er koffein, nikotin, chokolade og taurin/efedrin (som i fx Red Bull) samt antihistaminer.

Der skelnes mellem ”uppers” og ”downers” blandt stoffer. ”Uppers” er rusmidler som fx kokain, amfetamin og ecstasy. De får typisk én til at føle sig lykkelig og helt ovenpå og giver energi.

”Downers” som fx hash virker derimod beroligende og sløvende. På sigt er der en risiko for, at ”uppers” hos nogen fører til psykose, mens ”downers” hos nogen af brugerne kan føre til en gradvis svækkelse af bevidstheden – eksempelvis i form af en hash-psykose.

Det er også vigtigt igen at understrege, at alle narkotika virker forskelligt på forskellige mennesker, eksempelvis bruger man et stof, der ligner amfetamin, til at berolige nogle hyperaktive børn.

Derfor skal den følgende gennemgang tages med et vist forbehold. Husk også på, at alkohol kan ændre den måde, som narkotika virker på hos den enkelte bruger, ligesom forskellige stoffer kan modvirke eller forstærke hinanden. Endeligt så vil brugen og tilstedeværelsen af forskellige stoffer også forandre sig både nationalt og lokalt over tid og med hvad der er populært eller som brugerne har adgang til. Derfor er det mere vigtigt at have styr på ændringer i normalbilledet i stedet for at stå med en fast tjekliste, når man skal vurdere gæstens tilstand.

Der er mange myter og historier omkring stoffer. Her nævnes ganske nogle få:

1) ***Hash er ikke vanedannende.***

Dette er både rigtigt og forkert: hash er ikke direkte fysisk vanedannende, men det er for mange stærkt psykisk vanedannende. Kombineret med langtidsvirkningen med hash kan det skabe en alternativ virkelighed for den, der tager meget hash. Når man dertil er det de færreste, der kan holde op. Desuden kan man få hashpsykoser, hvilket psykiatriske afdelinger landet over erfarer i forbindelse med hashmisbrug.

2) ***Uppers er ikke så skadelige som downers.***

Forkert: amfetamin og i særdeleshed mange af de nye designerdrugs kan være livsfarlige (XTC, fantasy m.m.). Grunden er, at de ikke bliver fremstillet i rigtige laboratorier og ikke efter en fast eller præcis formel. Derfor er der mange, der kalder amfetamin ”alt godt fra gulvet”, fordi det ofte er restproduktet fra diverse andre narkotikaproduktioner, som bliver samlet med en portion amfetamin o.l. lavet til lejligheden. Derfor er de uforudsigelige.

3) ***Det er ikke farligt at tage ”dancedrugs” hvis man bare tager masser af vand.***

Forkert: grundlæggende er problemet, at man bruger stoffer til at få kroppen til at ignorere eller mindske de signaler eller symptomer, der normalt ville få personen til at ændre adfærd: svede, træthed, kvalme eller andre ting som kroppen ville bruge til at slappe af eller køle ned. Det ændres ikke grundlæggende af, at man forsøger at drikke en masse vand – selvom idéen med at forsøge at opretholde væskebalancen ikke nødvendigvis er helt irrelevant. Men det ændrer ikke ved, at hjerte og nyrer kan stå af, hvis man udsætter dem for en kraftig og vedvarende overbelastning. Det svarer til at løbe et maratonløb uden at have trænet og uden at blive træt.

Virkning og udseende

Nedenfor kan du se nogle typiske tegn på påvirkning af forskellige, gængse stoffer. Der kommer hele tiden nye rusmidler, samt slang ord for dem til, og navnene ændrer sig hele tiden.

Det aktive stof i piller m.m. falder dog typisk inden for de hovedgrupper, der allerede er nævnt. Hold dig orienteret om de nyeste navne ved at spørge politiet, de øvrige beværtninger og dørmænd i lokalområdet samt ved hjælp af beskrivelser i medierne samt diverse steder på nettet.

Generelt skal det – forhåbentligt overflødigt - slås fast, at det kun er i film, man prøver narkotika ved at stikke fingeren ned i det og smage på det. Du aner ikke, hvad det er (det er heller ikke sikkert, at ejeren ved det med sikkerhed), du aner ikke hvor stærkt det er (det kan være noget, der ikke er fortyndet og til videresalg), og du aner ikke, om der er tilsat noget, der får dig til at se en ”julemand i hjørnet”. Med andre ord risikerer du en alvorlig forgiftning ved at lege den lille kemiker. Efterlad den opgave til

politiets teknikere – du kan alligevel ikke bruge oplysningen til noget. Og derudover så har du et alvorligt forklaringsproblem som dørmænd hvis politiet tester dig og du er positiv for alkohol eller øvrige rusmidler. Det gælder specielt hvis du har været involveret i en dørmændsforretning der involverer at du har vist en gæst ud eller har været i en situation hvor du vurderede at alle andre muligheder var opbrugt og du derfor var nødt til at bruge nødværge på egne eller andres vegne.

Derimod er det en rigtig god ide at tale med personen og vennerne, hvis du er i tvivl om personen er forgiftet.

Spørg roligt men rent ud og lad være med at være fordømmende eller true med politiet. Hvis personen har taget en overdosis eller reagerer negativt med narkotika, kan det gøre en stor forskel, hvis hospitalet kender det brugte narkotika, så de kan begynde at give modgift hurtigere. Det allerbedste er at få noget af stoffet, så hospitalet kan teste det. Brug din sunde fornuft, menneskekendskab og nogen af de teknikker der er beskrevet andre steder i denne bog til at komme i en positiv dialog med de omkringstående og slå fast, at det er for den forgiftedes skyld.

Hash

Kaldes også

Galare, shit, sjov tobak, cirkus tobak, o.m.a.

Kommer fra

Udvindes af støvdragerne fra hampplanten *Cannabis sativa*.

Udseende

Typisk i plader i en tykkelse af 5-15 mm, der har en glat eller ru overflade. Bliver blød som pasta, når den bliver varmet, hvor den også afgiver den karakteristiske harpiksagtige lugt. Hash findes i mange forskellige farver, fra sort til gullig. Oftest ses den som khakigrøn eller gullig-grønne plader, der i salgsportioner ofte er pakket i klumper af 1-2 gram, hvilket omtrent svarer til størrelsen på en lillefingernegl. Hash laves af sammenpressede pollen fra cannabisplanten. Det kan også findes som hasholie, der er sort og tjæreagtig og ekstremt kraftig.

Pressede klumper af rødlig/brun/sort/grøn farve. En blanding af harpiks og plantedele fra hampplanten. THC indholdet er gennemsnitlig omkring 6-12%.

Indtagelsesmåde

Ryges som joints eller i mere eller mindre fantasifulde rygeinstrumenter, spises eller drikkes.

Virkning

Ved rygning kommer virkningen næsten med det samme, Ved de andre indtagelsesmåder kan der gå op til en time, før rusen indtræder. Rusen er ofte stærkere og kan være sværere at styre. Man er påvirket i 1/2-5 timer.

Opleves som afspændthed, ændrede sanseindtryk, følelse af bedre kontakt med sig selv og andre. Rusen er dog meget afhængig af ens eget humør, hvem man er sammen med, og hvor det foregår. Det afhænger også meget af, hvor meget og hvor ofte man har indtaget det. Det virker kraftigere, første gang man prøver det, og endnu kraftigere hvis personen også drikker.

Indeholder flere hundrede aktive stoffer. Rusvirkningen skyldes især stoffet THC (Tetrahydra cannabinol). THC optages i fedtvæv og kan spores i kroppen 3-5 uger efter sidste indtagelse, hvorfor der sker ophobning af THC, hvis man ryger jævnligt, og derudover også grunden til at man kan teste personerne lang tid efter at de har taget stoffet.

Tegn på påvirkning

Røde øjne, øjenlågene ”falder ned”, grødet tale, udvidede pupiller, pirrelighed, koncentrationsbesvær, pludselig grinen (grineflip) eller sult (ædeflip), sløvhed, svigtende koordinering af bevægelser og kan lugtes. Ved større mængder bliver persons tale typisk usammenhængende og uforståelig. Fysisk kan det give tørhed i munden, forøget puls og hjertebanken. Rusen er som mange andre rusmidler typisk afhængig af ens humør og forventninger

Abstinenser:

Depression, Irritation, søvnløshed og rastløshed.

Marihuana/skunk/Pot

Kaldes også

Pot, hamp, grass, skunk o.m.a.

Kommer fra

Udvindes af støvdragerne fra hampplanten Cannabis sativa.

Udseende

Lugter som hash, da det da kommer fra samme plante. Består af tørrede blade og evt. støvdragere fra cannabisplanten. Ligner i øvrigt tørrede krydderier. Skunk er en raffineret og evt. genmanipuleret udgave af hash, men ligner ellers på alle andre måder almindelig marihuana. Tørrede blade og topskud fra hampplanten. THC indholdet er gennemsnitlig omkring 1-3%, Skunk typisk noget højere.

Ovenstående om hash i øvrigt gælder også for marihuana.

Amfetamin/speed

Kaldes også:

Speed, fattigmandscoke, ferietabletter, splat, feta. Man snakker om at sniffe en bane eller tage en streg eller bombe (hvis man spiser det).

Kommer fra

Kemisk fremstillet. Tilhører gruppen af stimulerende stoffer/Uppers.

Udseende

Kan findes i forskellige former, men typisk som et gulligt eller hvidt pulver . Kan enten være et granuleret pulver (med store korn) eller et finere pulver (enten helt fint som kartoffelmel, eller noget der ligner vaskepulver). Findes af og til også som større klumper. Lugter som regel af kemikalier. Bliver ofte pakket i små ziplock eller lynlåspose, alternativt i små kugler pakket i tyndt plastik som en karamel. Hvis en gæst bliver visiteret, eller man på en anden måde opdager, at personen har adskillige af disse poser på sig, er det en klar grund til at foretage en øjeblikkelig civilanholdelse, da det så typisk drejer sig om salgspose. Det er et af det mest almindelige narkotika i forbindelse med byture og bliver ofte kombineret med andre.

Indtagelsesmåde

Sniffes, spises i form af piller eller pulver eller pakket ind i toilet eller køkkenpapir og spist (bomber), opløses og drikkes eller indsprøjtes. Kan også rygges.

Virkning

Rusen varer fra 4-12 timer alt efter stoffets styrke, renhed og mængde. Rusen er typisk en følelse af godt humør, glæde og en fornemmelse af at kunne klare det hele. Samtidig ofte rastløs, selvcentreret og snakkende. Stoffet virker opkvikkende og dæmper søvntrang. Fortrænger kroppens alarmsignaler som sult, smerter og træthed. Giver en følelse af at være stærk og livskraftig, følelsen af at kunne klare alting og være fuld af selvtillid. Giver svækket selvkontrol, så man har svært ved at styre sig. Fjerner følelsen af fysisk og psykisk træthed.

Amfetamin/speed er et navn, der faktisk dækker mange forskellige stoffer (deraf tilnavnet alt godt fra gulvet). Derfor kan der være mange andre følgevirkninger afhængigt af, hvad der er blandet i stoffet udover amfetamin. Ved større mængder eller ved brug i længere tid kan det hos nogen medføre aggressivitet og utålmodighed. Denne tilstand bliver af nogle beskrevet, som at resten af verden kører i slowmotion. Den aggressive tilstand kan hos nogen komme med det samme og bliver forværret, hvis personen samtidigt indtager anabolske steroider. Personen har det skidt dagen efter indtagelse af amfetamin. Derved adskiller den sig fra indtagelsen af kokain.

Tegn på påvirkning

Udvidede pupiller, rystelser, storsnakkende, meget opstemt eller let antændelig. Personen har typisk svært ved at stå stille, og en del spænder konstant musklerne, herunder kæbemusklerne. Derfor mener nogle, at det er et klassisk tegn på påvirkning, at personen ser ud som om han/hun tygger tyggegummi – uden tyggegummi. Derudover er der tit indtørret spyt i mundvigene. Ved længere tids brug bliver næsevæggene ødelagt, og man kan se pludselige næseblødninger hos personen.

Øget hjerteaktivitet, forhøjet puls og blodtryk. Eftervirkninger kan være udmattelse, modløshed, depression, angst og vægttab. Med amfetamin er der risiko for at udvikle alvorlige sindslidelser, en psykose. Amfetamin kan give en forgiftning, som kan være dødelig.

Abstinenser

Ondt i leddene, søvnbesvær, angst, rastløshed, uro, nedtrykthed, mistænksomhed og negative følelser.

Kokain

Kaldes også

Coke, Cola, nip, den gode, opad, sne, C, White Lady, free base m.m. Tilhører gruppen af stimulerende stoffer/uppers.

Kommer fra:

Udvindes af kokaplanten. Crack er kokain, der er forarbejdet, så det kan ryges.

Udseende

Kokain ligner på mange måder amfetamin, og derfor er der også mange, der tager fejl af disse stoffer. Det er også på grund af, at de ofte bliver blandet, fordi narkohandlerne derved strækker det dyrere kokain og hæver kvaliteten på det billigere amfetamin. Derfor er den fysiske beskrivelse som nævnt ovenfor, og lugten er på mange måder ens. Der er et specielt træk ved kokain, som amfetamin ikke har: det virker lokalbedøvende. Det betyder at ens tungespids bliver følelsesløs, hvis man smager på det. Dette kan under INGEN omstændigheder anbefales. Som beskrevet ovenfor er det politiets opgave at teste narkoen. Crack er en basisk form for kokain, der findes i hvide, grålige eller brunlige klumper eller flager. Crack kan ryges. Det samme gælder for en anden variant af kokain, som kaldes freebase.

Indtagelsesmåde

Sniffes, ryges eller indsprøjtes (som beskrevet under speed).

Virkning

Giver store pupiller, forøget puls, rastløshed, meget snakkende, manglende kontrol over munden, synkebevægelser, tungen fast i ganen og synkebevægelser.

Rusen er meget lig amfetaminens, men der er i endnu højere grad tale om en følelse af eufori og en falsk følelse af velvære (som beskrevet under speed). De vigtigste forskelle er først og fremmest, at rusen varer meget kortere med kokain – typisk omkring en time. Det betyder, at personen, der tager kokain, ofte tager det mange gange fordelt over hele aftenen.

Tegn på påvirkning

Udvidede pupiller, rystelser, storsnakkende og meget opstemt. Kan være aggressiv og med meget kort lunte (som beskrevet under speed). Som amfetaminen, men risikoen for en overdosis er større, da forskellen på mængden af kokain, der giver rus, og den mængde, der giver forgiftning, er lille. Kokain er kraftigt psykisk men ikke fysisk vanedannende, og der er stor risiko for at udvikle afhængighed af stoffet.

Abstinenser

Ingen fysiske, men som beskrevet psykiske

Ecstasy

Kaldes også

Kix, E, Adam, XTC, acied, "love-drug" m.m.

Kommer fra:

Er et kunstigt fremstillet amfetaminbaseret rusmiddel. Har derudover en hallucinogenerende virkning.

Udseende

Ecstasy findes i mange variationer og under mange navne. Der kommer hele tiden nye til, så en dørmænd skal holde sig orienteret. Ecstasy er den populære betegnelse for det syntetiske stof MDMA (3,4-methylen-dioximetamfetamin). Stoffet findes som pulver i gelatinekapsler eller som piller med forskellige former, farver og logo. Koncentrationen af aktivt indholdsstof i pillerne kan være meget forskelligt. Der er ved tests fundet alt fra 1 pct. til 66 pct. MDMA i ecstasypiller. Der kan også være tilsat andre stoffer, som amfetamin eller hallucinogener (se LSD og svampe) i pillerne. Ecstasy har mange forskellige navne, så som E, Adam, XTC, Mitsubishi eller love drug. Normalt findes den som tabletter i festlige farver og udformninger – men af samme grund er der nogle narkoproducenter, der laver dem, så de ligner almindelige piller, så man ikke nemt kan se, at det drejer sig om narko. Man kan af og til se det, fordi pillerne kan være mere ujævne i kanten o.l.

I flydende form er den svær at identificere, da der er mange forskellige opfattelser af, hvordan det lugter – det kan i hvert fald IKKE anbefales at prøve at smage. Generelt skal man af blandt andet af denne grund ALDRIG tillade en gæst at medbringe nogen form for flasker eller væsker.

Indtagelsesmåde

Spises som tabletter, kapsler eller fås flydende.

Virkning

Giver en lykkerus. Skaber en nervøs energi, som fx får én til at danse længe uden pauser. På vej ned fra en rus kan man blive ramt af depression eller panikfølelser. Ecstasy har en opkvikkende - som amfetamin - og derudover let hallucinogen virkning. Man bliver ikke træt, og man oplever verden – lys, lyd, stemninger – mere intenst. Samtidig føler mange sig mere åben og kærlig over for sine omgivelser. Rusen kommer i løbet af en halv time og varer typisk 4-6 timer. Ecstasy kan også give en dårlig rus med angst, skræmmende hallucinationer, forvirring og panik. Risikoen øges ved høje doser. Egentlige

ecstasyforgiftninger er relativt sjældne, men kan være dødelige, og der er eksempler på dødsfald efter selv meget små doser. Forgiftningsrisikoen øges, hvis man drikker for lidt og danser sig alt for varm under rusen, fordi kroppen så bliver udtørret og frem for alt overophedet. På den anden side er der også eksempler på, at ecstasybrugere er kommet til skade, fordi de har drukket alt for meget vand. Risikoen for ulykker, særligt trafikulykker, er høj

Tegn på påvirkning

Fysisk påvirkes man på flere måder. Man bliver ofte meget tørstig, får udvidede pupiller, spændinger i kæben, kvalme, rystelser, svedeture og hjertebanken. Herudover hurtig puls og højt blodtryk. Generelt en meget energisk fremfærd. Virker dårligt sammen med alkohol, så brugeren drikker ofte vand/sodavand – også tit i forlængelse af den myte, der blev beskrevet i starten. Rusen kan give skræmmende hallucinationer, forvirring og panik, fysisk ubehag som hjertebanken, kvalme og uro. Man kan miste appetitten, får svedeture og søvnbesvær. Ecstasy kan give en forgiftning, som kan være dødelig.

Abstinenser

Kan have både fysiske og psykiske eftervirkninger men i mindre omfang egentlige abstinenser

Fantasy (GHB)

Kaldes også

Fantasy, gammahydroxybutansyre/gammahydroxysmørsyre, Pro G, Blue Nitro m.m., koma på flaske.

Kommer fra

Kemisk fremstillet.

Udseende

Fantasy/GHB ligner på mange måder ecstasy – det vil sige en klar væske, der enten er uden lugt, eller har en lugt afhængigt af, hvordan den er lavet. Den bliver ofte transporteret i almindelige vandflasker.

Indtagelsesmåde

Drikkes eller spises og er farligt at indtage sammen med alkohol.

Virkning

Virker først og fremmest hæmmende på centralnervesystemet. Effekten er individuel og kan variere fra gang til gang såvel som fra person til person.

Regnes hos nogen for det samme som ecstasy, men har en helt anden virkning. Virker beroligende og søvnfremkaldende, i små doser dog stimulerende. Det er forskelligt, hvordan man reagerer på det, også fra gang til gang. Effekten af GHB ændrer sig væsentligt afhængigt af, hvor meget man har taget. Det er også en af de farligste ting ved GHB, nemlig at en lille forskel i mængde kan medføre en stor forskel i effekt – og dermed let resulterer i indtagelsen af en overdosis. Det bliver forværret af, at brugeren ofte doserer meget på slump og uden at nogen ser det. Derfor ved man ikke selv, hvor meget, man har taget.

Derudover kan dårligt lavet GHB resultere i en ekstremt giftig blanding af GHB og kemikaliet Sodium Hydroxid.

Generelt bliver effekten tydelig indenfor 15 minutter og varer omkring 3 timer, afhængigt af den indtagne mængde. Effekten af en lav til en mellemstor dosis er:

- Følelse af eufori.
- Øget sexlyst.

- Sænkede hæmninger.
- Blackouts.
- Sløvhed.
- Søvn.
- Hovedpine og svimmelhed.
- Rystelser.
- Faldende kropstemperatur, blodtryk og puls.
- Kvalme.
- Diarre.
- Ufrivillig vandladning.

Bemærk at nogen af reaktionerne og symptomerne tyder på, at brugerne samtidigt tager enten amfetamin eller kokain, hvilket kan skabe nogen ret voldsomme og uforudsigelige bieffekter.

Overdosis kan let blive resultatet og med nogle af følgende symptomer til følge:

- Svimmelhed.
- Opkast.
- Rystelser.
- Tunnelsyn.
- Manglende koordination.
- Forvirring, irritation og ophidselse.
- Hallucinationer.
- Blackouts and hukommelsessvigt.
- Krampe- rysteanfald.
- Koma.
- Åndedrætsstop.
- Død.

Der er nogen klassiske eksempler på overdosis fra GHB:

- Personen ser ud til at sove og kan ikke vækkes (på vej mod koma)
- Personen er usammenhængende, sveder ekstremt meget, kaster op og har en overfladisk eller uregelmæssig vejrtrækning.
- Personen er ude af stand til at stå eller har ufrivillige muskelsammentrækninger.

Hvis man oplever flere af disse symptomer hos en gæst skal man ringe 112 og få dem på hospitalet hurtigst muligt. Det er i sagens natur svært at være sikker, men det er bedre at ringe en gang for meget end for lidt.

Abstinenser

Kan have både fysiske og psykiske eftervirkninger men i mindre omfang egentlige abstinenser

Svampe (herunder meskalin, psilocybin)

Kaldes også

Magic mushrooms, shrooms

Kommer fra

Diverse naturligt forekommende (I Danmark psilocybin)svampe og planter

Udseende

Nogle svampe indeholder naturligt stoffet psilocybin, som hører til de såkaldte hallucinogener. Stoffets virkninger ligner meget LSDs (se nedenfor), men typisk mindre kraftigt. Der findes også andre hallucinogene planter, men psilocybin-svampene er de mest almindelige i Danmark.

Disse svampe er relativt nemme at finde, hvis man ved hvor og efter, hvad man skal kigge. Derfor er de også ret almindelige. Psilocybin svampe ligner små brune, mørkegrå eller sorte svampe, der minder om små rørhatte.

De kraftigere hallucinogener som fx meskalin (peyote) er heldigvis meget mere sjældne – blandt andet fordi de er væsentligt sværere at få fat på i Danmark. Det ville være alt for vidtrækkende at prøve at beskrive dem alle her, og det anbefales i stedet at slå dem op på nettet.

Indtagelsesmåde

De fleste naturlige hallucinogener fås i tørret form og smager sjældent godt. Derfor spises de sjældent direkte, men bruges i stedet i te, kager eller en anden måde, der bløder dem op og skjuler smagen.

Virkning

Der er væsentligt forskel på psilocybin svampe og mange af de mere eksotiske hallucinogener. Som udgangspunkt har de mere eksotiske de samme virkninger som beskrevet nedenfor under LSD.

Psilocybins virkning skifter dog markant afhængigt af, hvor meget man har taget. I mindre mængder beskrives virkningen, som hvis man har drukket en begrænset mængde alkohol, men uden nogen af de negative virkninger. I større mængder ændres virkningen: svampene giver hallucinationer. Det vil sige en kraftig forvrængning af sanseindtryk, tankegang og stemning. Man hører lyde og ser ting, der ikke er der. Man mister kontrol med, hvad der sker. Kropsoplevelsen ændres og alle indtryk er forvredne, ustabile og påtrængende. Der er tale om en psykoselignende rus, som varer 6-8 timer. Ved såkaldte bad trips – en mareridtslignende tilstand – kan rusen vare meget længere.

Tegn på påvirkning

Personen er typisk fraværende og svær at komme i kontakt med.

Der kan ofte forekomme kvalme og en let stigning i temperatur, puls og blodtryk. Pupillerne udvides, og nogen bliver søvnige. Man ved aldrig, hvordan det at spise svampe, vil påvirke én. Ved mindre mængder af psilocybin-svampene er det svært at se, fordi virkningen først bliver kraftig ved større mængder. Ved større mængder eller ved brug af de andre hallucinogener er virkningen på mange måder, som beskrevet nedenfor under LSD.

Abstinenser

Kan have både kraftige fysiske og psykiske eftervirkninger men i mindre omfang egentlige abstinenser

Ketamin

Kaldes også

Hest, Ketaject, super-K, special-K, vitamin-K, kit-kat.

Kommer fra

Ketamin er et bedøvelsesmiddel til husdyr, som blev kemisk fremstillet i 1962

Udseende

Findes hovedsageligt som hvidt pulver, hvor krystallerne er meget små og aflange. Ses sjældent i ampuller som klar væske.

Indtagelsesmåde

Spises (små piller, kapsler, papir eller i flydende form) eller sniffes.

Virkning

Ketamin er et hallucinogen og giver typisk udvidede pupiller, personen er fraværende, er svært at komme i kontakt med.

Herudover i større eller mindre grad auditive hallucinationer (hørelse eller ikke-eksisterende lyde forvrænget opfattelse af reelle toner), visuelle hallucinationer eller oplevelser. Kan derfor give Mareridt, angst, panikanfald. Derudover sløvhed eller apati, mangel på motivation.

Tegn på påvirkning

Opkastninger, øget hjerterefrekvens (takykardi), forhøjet blodtryk (hypertension), hallucinationer, koma, paranoia, svimmelhed, tab af motoriske evner

Abstinenser

Kan have både kraftige fysiske og psykiske eftervirkninger men i mindre omfang egentlige abstinenser

LSD

Kaldes også

Syre, trip, bevidsthedsudvidende stoffer, LSD.

Kommer fra

Kemisk fremstillet.

Udseende

LSD er en forkortelse for det kemisk fremstillede stof Lyserg-Syre-Diethylamid. Det hører til gruppen af stoffer, der betegnes hallucinogener.

LSD er også almindeligt kendt som "syre". Det kom til verden i 1938, opfundet af den schweiziske kemiker Albert Hoffman. Fra 1950'erne til 1970'erne blev der lavet legale eksperimenter med LSD i psykiatrien, men stoffet viste sig i flere tilfælde at føre til selvmord eller alvorlige psykoser. Stoffet er også blevet eksperimenteret med som sandhedsserum og kemisk våben. I 1960'erne blev LSD brugt som "bevidsthedsudvidende stof" i hippiebevægelsen, men man erfarede også i den sammenhæng stoffets alvorlige skadevirkninger. Der findes andre kemisk fremstillede hallucinogener, men LSD er det mest almindelige. LSD findes typisk som små stykker papir, hvorpå der er dryppet en dråbe af LSD. Ét af disse kaldes typisk et trip. Der kan også findes i flydende form, hvor det normalt er i en lille flaske med en dråbetæller. Uanset formen er det et ekstremt kraftigt stof og er gennemsigtigt, lugt- og smagsløst.

Indtagelsesmåde

Spises eller drikkes (små piller, kapsler, papir eller i flydende form). LSD kan ofte ses i papirform, hvorpå der er trykt et motiv. Papiret er opdelt i små frimærker, som kan afrives. Ses sjældent, hvor en dosis er lagt i en sukkerknald.

Virkning

Syns- og hørehallucinationer, falske synsindtryk, virkelighedsforvrængning.

Kan skifte hurtigt fra lykkefølelse til angst, depression og paranoia. LSD giver en rus med en kraftig forvrængning af sanseindtryk, tankegang og stemning, det vil sige en psykoselignende tilstand.

Sanseindtryk bliver forvredne, ustabile og påtrængende, og man kan høre lyde og se ting, der ikke er der. Kropsoplevelsen ændres, tankerækker brydes, angst- og lykkefølelser forekommer samtidig. Fysisk bliver man søvrig og kan få kvalme, man bliver varm og får højere puls og blodtryk. Rusen varer i 10-20 timer. LSD kan give såkaldte "bad trips", hvor rusen giver en mareridtsstilstand, som er domineret af angst, disse kan vare endnu længere. Der er adskillige eksempler på, at personer er blevet uhelbredeligt

vanvittige af at tage LSD. Der er også adskillige tilfælde, hvor personer har taget det ved en fejltagelse – typisk fordi de har taget svampe der er dyppet i LSD uden vide det. Disse mennesker har brug for professionel hjælp, og det er dørmændens opgave ved mistanke om LSD-forgiftning at prøve at få personen på hospitalet. Det er ikke en situation, der kan løses med deres venners hjælp.

Tegn på påvirkning

Udvidede pupiller, svedeture eller kuldegysninger, mærkelig opførsel. Fysisk er der ikke så mange symptomer, og da det er et kraftigt hallucinogen, kan de psykiske symptomer variere meget fra person til person.

LSD kan give angst, forvirring, panik, aggression og psykotiske tilstande. Der er stor risiko for ulykker, fordi brugerens virkelighedsopfattelse forvrænges. Der er således eksempler på, at en LSD-rus har ført til selvmord og dødelige faldulykker. Brug af LSD (og andre hallucinogener) giver risiko for at få en psykose med forfølgelsesfantasier. Den kan vare nogle dage, men den kan også være længerevarende. Jo større dosis, jo større risiko.

Desuden kan der forekomme såkaldte ”flashbacks”, hvor en person, som på et tidspunkt har taget LSD, pludselig får ubehagelige rusoplevelser igen, uden at have taget stoffet. Disse kan komme flere måneder efter, at en person har indtaget LSD.

Abstinenser

Kan have både særdeles kraftige fysiske og psykiske eftervirkninger men i mindre omfang egentlige abstinenser

Snifning

Kaldes også

At sniffe

Kommer fra

Kemisk fremstillet.

Udseende

At sniffe vil sige at indånde kemiske stoffer, der let fordamper og virker kraftigt berusende. Det kan være gasser og organiske opløsningsmidler som lighter gas, benzin, typer af fortynder og maling, produkter på spraydåse og visse typer af lim. De unge, der eksperimenterer med snifning, er ofte meget unge (under 15 år). Det gøres i praksis ved, at personen enten sniffer det farlige aktive stof direkte fra flasken (eksempelvis med lighter gas) eller ved at smøre en del af det i en plasticpose, som personen derefter tager nogle dybe indåndinger fra. Man kan sniffe meget, fx lim og andet. Fælles er, at det indeholder organiske opløsningsmidler og indtages gennem næsen. Af alle disse grunde bør alle alarmsignaler aktiveres, hvis man ser unge med forskellige opløsningsmidler eller poser på sig.

Virkning

Den rus, man får af at sniffe, minder ved små doser om den rus, man får af alkohol. De kemiske stoffer virker hæmmende på centralnervesystemet, så man bliver svimmel, usikker i bevægelserne, opstemt og vrøvlet. Nogle bliver aggressive, ligesom man også kan opleve angst. Sniffer man store doser, kan man få hallucinationer, hvor man ser og oplever ting, som ikke er der. Ved overdosis kan personen dø – enten på grund af hjertestop eller fordi man får så stor hjerneskade, at personen går i koma. Rusen varer 30-45 minutter, og det er ikke udsædvanligt, at folk, der sniffer, gør det flere gange i træk. Når rusen er aftaget, bliver man træt og sløv, får hovedpine og måske kvalme og opkastning. Det er også almindeligt, at man sover uroligt og får mareridt. Man bliver mindre hæmmet og føler en forbigående lykkerus.

Indtagelsesmåde

Indåndes enten direkte fra flasken/tube, men typisk fra en plasticpose hvor man sprayer det man vil sniffe direkte i posen eller på et stykke papir man lægger i posen

Tegn på påvirkning

Røde øjne, sår ved mundvigene eller ved næsen, hjerneskade m.m. Det er sket mange gange, at personen, der sniffer er blevet kraftigt forbrændt da det er ekstremt brandfarlige stoffer. Snifning er ekstremt farligt: det medfører ALTID hjerneskader og ofte har det medført overdosis, og ikke sjældent med dødelig udgang.

Abstinenser

Kan have både særdeles kraftige fysiske og psykiske eftervirkninger men i mindre omfang egentlige abstinenser

Lattergas/Dinitrogenoxid

Kaldes også

Gas, fnisegas

Kommer fra

Kemisk fremstillet.

Udseende

Typisk ser man ballonerne, men mere ofte de små stålcylindre der indeholder gassen eller de ståholdere man bruger til at holde stålcylinderen/patronen til at fylde en ballon med.

Virkning

Ved indånding forårsager dinitrogenoxid ufølsomhed over for smerte, samt eufori, svimmelhed og i visse tilfælde en svag afrodisisk virkning (seksuelt opstemmende). Større doser over kort tid kan desuden medføre mild kvalme eller blivende svimmelhed, muligvis pga. af den højere koncentration af adrenalin eller endogene opioider i blodet under indånding.

Indtagelsesmåde

Indåndes typisk fra en ballon som man fylder med lattergassen

Tegn på påvirkning

Hysterisk latter, opstemthed og svært at komme i kontakt med. Gassen i sig selv er ugiftig, men kan fortrænge den nødvendige ilt i indåndingsluften og derigennem føre til kvælning (hypoxi). Da den er tungere end atmosfærisk luft er førstehjælpen at lægge folk over et bord o.l. således at deres torso – overkrop – peger nedad så gassen kan forlade lungerne

Abstinenser

Ingen egentlige

Sygdomme

Generelt og i forlængelse af alt det ovenstående, så er det vigtigt at forstå at tilstedeværelsen af sygdomme kan forværre og ændre eksisterende sygdomme, herunder psykiske problemer.

Der er således en del der selvmedicinerer med forskellige rusmidler, med henblik på at kunne håndtere deres hverdag og eventuelle psykiske problemer. I disse tilfælde vil det altså ikke alene være problemerne

med rusmidlerne der kan skabe en farlig situation på stedet og for dørmændene, men også tilstedeværelsen af forskellige psykiske problem. Disse kan også samvirke med rusmidlerne så kombinationen bliver endnu mere uforudsigelig og farlig end de 2 andre problemer er hver for sig.

At beskrive alle de psykiske sygdomme og problemer der kan påvirke gæster, vil række væsentligt ud over hvad der er plads til her. Men det anbefales klart at man har en løbende dialog med Politi, arbejdsgiver og kollager om de eksisterende trusselsbillede, samt altid er klar over at disse personer altid kan skifte over i sindstilstand samt og derfor trusselsniveau på et øjeblik.

Derudover er der også egentlige fysiske sygdomme der kan have en relevans for arbejdet, hvorfor dørmændene bør kende til som minimum 2 af dem, nemlig Diabetes og Epilepsi.

Diabetes/sukkersyge

Som dørmænd skal du være opmærksom på, at nogle personer kan fremvise nogle af ovennævnte symptomer – uden at være påvirket. Det kan være, at personen har sukkersyge og mangler insulin. Dette kan være forstærket af, at personen har indtaget alkohol. En sådan person skal have hjælp – eventuelt ved, at man ringer efter en ambulance. Hvis man blot bortviser vedkommende, risikerer man, at han/hun dør. Problemet er, at de kan se berusede ud og kan lugte af alkohol ud af munden – også selvom de ikke har drukket. Det gør det svært for dørmændene at genkende det. Det eneste råd, der kan gives er, at dørmændene skal være klar over normalbilledet og spørge personen, hvis man er i tvivl.

Der kan være 2 forskellige tilstande, hvis man har sukkersyge: man kan enten have for lavt blodsukker (insulinchok) eller for højt blodsukker (sukkerchok). Begge tilstande kan være livstruende – men fæles for dem er, at dørmændene **ALDRIG NOGENSINDE** selv skal prøve at behandle insulinpatienten. Derimod må og skal dørmændene hjælpe, hvis personen beder om hjælp og er ved bevidsthed og klar. Typisk består hjælpen i, at man forsøger at få balance mellem insulin og sukker. Hvis man har for meget insulin, skal man have mere sukker. Det gøres normalt ved, at man eksempelvis giver personen æblejuice, da det er den måde, man hurtigst kan hæve blodsukkeret på. Er blodsukkeret derimod for højt, er man nødt til at bruge insulin (typisk med en indsprøjtning).

Hvis man gør det forkert, kan personen gå i koma og derefter i værste tilfælde dø. Derfor er det vigtigt igen at slå fast, at en dørmænd ikke må påtage sig at behandle en person med sukkersyge – men må og bør gerne hjælpe dem med at behandle sig selv.

Symptomer på højt blodsukker niveau (sukkerchok):

Det er vigtigt at kende symptomerne på for højt blodsukker, så man hurtigt kan få det stabiliseret igen. Hvor meget og hvad man mærker først, er forskelligt fra person til person. Hos type 2-diabetikere føles symptomerne ofte ikke så kraftige. I nogle tilfælde kan de forveksles med almindelige alderdomstegn. Symptomer ved for højt blodsukker kan være:

- Tørst.
- Træthed.
- Tisser meget.
- Tør hud eller kløe.
- Tørre slimhinder – fx i munden (ikke at forveksle med brugen af kokain).
- Tågesyn (flimren for øjnene m.m.).
- Lægekramper.
- Mavesmerter.

Tegn på insulin-chok:

Ligner beruselse, men personen har udpræget manglende evne til at orientere sig og virker forvirret. Det er vigtigt at være opmærksom på symptomerne på lavt blodsukker, så man hurtigt kan få det stabiliseret igen. Lavt blodsukker er ubehageligt og kan være farligt, da man færdes uden at kunne tænke klart. I nogle tilfælde kan man også få symptomer, der forveksles med lavt blodsukker, uden at det er for lavt. Dette kan ske, hvis blodsukkeret falder hurtigt, eller hvis man har vænnet sig til et højt blodsukker og starter behandling. Kroppen har brug for tid til at vænne sig til det nye blodsukkerniveau.

Symptomer ved for lavt blodsukker (S - ord):

- Sveder.
- Sitrer.
- Sulten.
- Svag.
- Synsforstyrrelser.
- Sur.
- Slingrer.
- Hjertebanken.
- Ukoncentreret og forvirret.

Hos en type 1-diabetiker på insulin kan tilstanden udvikle sig til insulinchok. For at undgå dette er det vigtigt at indtage noget sødt. Insulinchok kommer til udtryk ved, at man besvimer og evt. får kramper.

Epilepsi

Epilepsi findes i mange forskellig grader og styrker, og det kan være svært at afgøre, om der er tale om epilepsi. Det er vigtigt for en dørmænd at kende nogen af de basale symptomer samt at vide, hvad man skal gøre.

Man har ikke nødvendigvis epilepsi, fordi man får et enkeltstående anfald. Man taler først om epilepsi, når der har været flere, spontant opståede epileptiske anfald. Det varierer meget, hvordan et epileptisk anfald viser sig. Fra små absencer (pludseligt stirrende blik, fjernhed, evt. fumlen med fingrene) til det generaliserede krampeanfald.

Epileptiske anfald varer som regel kort tid - fra få sekunder til et par minutter – og kan være med eller uden bevidstløshedstab. Nogle kan gå omkring, mens de har anfald, men er som regel ikke til at kontakte under anfaldene. Hos andre viser anfaldet sig *blot* ved, at personen stirrer tomt ud i luften, mens anfaldet varer. Anfaldene kan desuden vise sig som føleforstyrrelser, muskeltrækninger, syns- eller høreforstyrrelser, mavesmerter, kvalme, spytflåd og sved, psykiske symptomer med pludselige angstanfald eller lignende.

Krampeanfaldet er nok det mest kendte anfald, og det de fleste opfatter som selve sygdommen epilepsi. Det vigtigste for, hvordan de epileptiske anfald viser sig er, hvor i hjernen anfaldet begynder. Mange epileptikere taler om, at de kan smage en bestemt smag før anfaldet kommer (typisk en smag af metal), se en bestemt farve o.l. – derfor kan der være tid til, at epileptikeren kan nå at sige til sine omgivelser, at han/hun er ved at få et anfald.

Dørmanden skal ikke være en ekspert i dette og skal i virkeligheden bare have styr på 2 ting: hvad gør man under et anfald, og hvad gør man efter et anfald.

Ved de kraftigste anfald (**tonisk-kloniske krampeanfald** – kaldtes tidligere “Grand Mal” anfald), vil personen gå i kramper, evt. med fråde og blod om munden, og personen kan holde op med at trække vejret. Det ENESTE man skal gøre er, at:

- 1) Gøre plads til personen, således at de ikke slår arme og ben.
- 2) Holder hovedet (forsigtigt) således, at man ikke skader det – man holder IKKE på noget andet. Det er vigtigt, at man lægger hovedet på siden således at slim, blod m.m. ikke kvæler personen. Altså ligesom når man lægger dem i fikseret eller aflåst sideleje, og med samme formål.
- 3) Hjælper dem på benene og gør plads, når de kommer ud af anfaldet.

Det er kritisk, at man IKKE forsøger at stoppe en tegnebog, træpind eller hvad man ellers kan finde på stedet ind mellem tænderne – det vil risikere at slå tænder ud eller at man får bidt en finger, som personen kan risikere at blive kvalt i. Det er en gammel myte, at dette er en god idé.

Efter anfaldet bør man tilbyde personen:

- 1) Noget æblejuice eller andet sukkerholdig drikkevarer og evt. lidt mad – personen er typisk helt drænet for energi.
- 2) At ringe efter en ambulance – personen bør blive kontrolleret på hospitalet, hvor man evt. vil give dem rent ilt.
- 3) Alternativt ringe efter en taxi.

Og ellers handler det mest om at lade personen få lidt privatliv og ro.

Der er mange andre stoffer, der ikke er gennemgået i det ovenstående. Det betyder ikke, at man ikke kan komme ud for en person, der har taget rygeheroin eller er gået i byen efter at have taget rohypnol eller er blevet aggressiv af at have taget for mange anabolske steroider kombineret med amfetamin, for nu at nævne nogen få.

Listen kunne fortsætte, og der er helt sikkert forhold, narkotika og persontyper, der ikke er beskrevet, som dørmændene vil komme ud for. Men hvis alle muligheder skulle dækkes ville dette kapitel ende med at være et kursus i sig selv. Derfor er det afsluttende vigtigt at slå fast, at dørmændene skal benytte sig af sin sunde fornuft, kende normalbilledet, samarbejde med sine kolleger og det lokale politi og bruge kommunikation med gæsterne.

Derudover er det vigtigt, at man som dørmænd og som restaurationsholder holder sig opdateret med, hvad der rører sig i byen i forhold til narkotika. Udover dialog med politiet kan dette gøres ved at kigge på diverse hjemmesider. Politiet kan også bruges til i samarbejde og dialog at forhindre eller mindske både salg og brug af narkotika på stedet. Et eksempel på samarbejdet kan ses i Aalborg, hvor dørmændene, ejere af restaurationssteder, politiet og andre offentlige myndigheder samarbejder fuldt ud og i øvrigt også er blevet enige om at videoovervåge hele Jomfru Ane Gade. Det kan kun anbefales, at man prøver at få et godt samarbejde med de steder, der ligger i nærheden og alle relevante myndigheder, så man udnytter de eksisterende muligheder.

Litteraturhenvisninger og information om emnet:

Sundhedsstyrelsen: <http://www.sst.dk/Sundhed%20og%20forebyggelse/Narkotika.aspx>

Wikipedia: <http://da.wikipedia.org/wiki/Narkotikum>

Retsregler – en dørmands rettigheder og pligter

En dørmænd har grundlæggende de samme rettigheder som alle andre private personer. Hverken mere eller mindre. Men han eller hun har ofte flere forpligtigelser og opgaver.

Dette er vigtigt at holde sig for øje, men han eller hun kommer således oftere end almindelige borgere ud for, at stå i en situation hvor man skal vurdere om man skal udøve og bruge nogle af disse rettigheder. Han eller hun kan komme ud for at skulle foretage civile anholdelser, ligesom han er pålagt særlige pligter i relation til restaurationsloven, idet man skal hjælpe bevillingshaveren med at leve op til bevillingshaverens ansvar, fx ved opretholdelse af ro og orden i restauranten/diskoteket mv.

I det følgende gennemgås, hvad en dørmænd har brug for at vide om sine rettigheder og pligter, som de er beskrevet i lovene. Desuden gives en oversigt over restaurationsloven, regler om videoovervågning samt politiets beføjelser. Formålet med dette kapitel er ikke at gøre dørmænd til jurister, anklagere eller politifolk, men at lære om nogle få og vigtige paragraffer og forstå disse i en sammenhæng.

Samt stille dørmænd i stand til at indgå i en kritisk men lovlig dialog med såvel myndigheder, gæster og resten af organisationen der findes på og omkring det sted man arbejder.

Service

At yde service er kort og godt at være hjælpsom og på den måde få tingene til at glide, så gæster får en god og positiv oplevelse som gæst. Gæsten skal føle, at dørmænd – som det øvrige personale - er til for deres skyld.

Gæsterne har nogle forventninger, krav og ønsker til den måde, de vil serviceres på, når de er kunde/gæst. Jo bedre virksomheden er i stand til at opfylde gæsternes forventninger, des bedre vil gæsterne have en oplevelse af, at der ydes god service på stedet. Og en god forretning går som ofte hånd i hånd med god service. Som kunde og gæst vil man ofte komme igen, men også ”sprede” det gode budskab om, at her ydes en god service, her føler man sig velkommen, værdsat og i fokus.

Det er naturligvis ikke kun dørmændens opgave, men det samlede personale, der skal medvirke til, at gæsten får denne gode oplevelse. Målet er, at skabe gode arbejdsforhold og betingelser for en sund og god forretning til både ejerens, personalets, myndighedernes – og gæsternes tilfredshed.

Når gæstens forventninger som kunde svarer overens med den totaloplevelse, gæsten får ved besøget, så er der tale om god service.

Dørmænd arbejder i en servicebranche, som det er blevet belyst forskellige steder i dette undervisningsmateriale. Men ud over det og i forhold til dette kapitel så er det vigtigt at forstå at ens evne til at kunne indgå i en rolig og servicebaseret dialog med de mennesker der er på og omkring stedet, også har en juridisk dimension og konsekvens.

Når man skal vurdere om dørmænd har handlet korrekt og rimeligt eksempelvis i en situation, hvor man har været nødt til at bruge magt over for andre, så vil den forudgående optræden og de ord der er sagt samt måden og sammenhængen de er sagt på og i, også blive vurderet i forhold til om man skal rejse en sigtelse mod dørmænd. Eller hvis dørmænd er blevet udsat for eksempelvis vold, om man skal rejse sigtelse mod modparten.

God service er altså med andre ord ikke kun en god idé og noget som man ønsker hos alt personalet på et sted. Men noget der er et nødvendigt værktøj for den enkelte dørmænd i det daglige arbejde.

Man kan derfor sige at dørmændene både kan tale og tænke sig ud af, men også ind i problemer.

Derfor har evnen til at yde service, herunder at kunne tale ordentligt og vise ro - også i pressede situationer - ALTID været en af de mest kritiske evner hos en dørmænd. Og det er ikke blevet mindre med tiden.

En god dørmænd og sikkerhedsteam UNDGÅR balladen, i stedet for at håndtere den når den opstår.

Påklædning

Det er et lovkrav, at ansættelsesstedets navn fremgår af dørmændens beklædning. Eller, hvis stedets navn ikke står på uniformen, skal det fremgå på anden måde, at han er dørmænd, eventuelt ved at bære et skilt med teksten ”Dørmænd”, ”Security”, ”sikkerhed” eller lignende. Kravet er ikke udspecificeret i samme grad som for vagter, så der er plads til en fornuftig og rimelig grad af fortolkning.

I praksis vil det være hensigtsmæssigt, at man overvejer, hvorledes dørmændens beklædning skal være, da det har vist sig, at en del forretninger efterhånden laver forskellige former for merchandise som fx T-shirts, sweatshirts m.v. med forretningens navn påtrykt. Det kan derfor være med til at skabe forvirring om, hvem der er hvem. Desuden kan et lille skilt være svært at få øje på i en mørk krog af lokalet, eller hvis man kun ser dørmændens ryg.

Det er vigtigt, at der ikke hersker tvivl om, at det er en dørmænd, der er på arbejde, og at han skal være synlig for gæsterne, politi, de øvrige ansatte samt sine kollegaer. Det er det visuelle udtryk for, at dørmændene er ”udstyret” med et ansvarsområde og en kompetence. Han er en repræsentant for stedet med de arbejdsopgaver, pligter og rettigheder, der følger med. Det kan - sammen med mange andre forhold, se ovenfor under service, have betydning for en afgørelse af både en eventuel straffe- og erstatningssag, hvor en rigtig ansættelseskontrakt er et krav for at kunne få udbetalt en eventuel erstatning til dørmændene eller andre. Dette gælder naturligvis også i forhold til en mulig arbejdsskadeerstatning.

Ligeledes skal dørmændene altid være i besiddelse af et personlegitimationskort, der udstedes af Rigspolitiet, når autorisation er meddelt ham – eller et midlertidigt bevis, hvis han er midlertidigt autoriseret. Dette bevis viser kun på forlangende til Politiet, og ved ansættelse til arbejdsgiveren - ingen andre har ret til at se det.

Derudover er det vigtigt, at dørmændene optræder velsoigneret og pæn i den øvrige påklædning. Dørmændene skal give et positivt indtryk af stedet. Som serviceperson, skal han udstråle imødekommenhed.

Typisk er det også en god idé at dørmændene selv lever op til et eventuelt påklædningsreglement eller dresscode, i den udstrækning at det er muligt i forhold til ens opgave.

Endeligt så skal man taktisk og praktisk også kunne arbejde i det tøj man står i.

Afvisning af personer ved døren

Det er ved afvisning af folk ved døren at mange dørmænd får problemer – enten fordi de ikke kedner reglerne eller fordi man forsøger at bøje reglerne.

Bemærk i øvrigt at der er en række myndigheder der ALTID har ret til at få adgang til stedet uden en dommerkendelse, herunder Politi – og brandmyndigheder der kan legitimere sig.

Derfor er det kritiks at man forstår rammer og love i forhold til dette – fordi der altid vil være fokus på håndteringen af denne problemstilling. Derfor er den eneste måde at arbejde med det på, at sørge for at man altid håndterer det rigtigt og ideelt set har god dokumentation i form af video overvågning og gerne med lyd ved døren.

Undgå diskrimination

I straffeloven står der:

§ 266 b. Den, der offentligt eller med forsæt til udbredelse i en videre kreds fremsætter udtalelse eller anden meddelelse, ved hvilken en gruppe af personer trues, forhånes eller nedværdiges på grund af sin race, hudfarve, nationale eller etniske oprindelse, tro eller seksuelle orientering, straffes med bøde eller fængsel indtil 2 år.

Stk. 2. Ved straffens udmåling skal det betragtes som en særligt skærpende omstændighed, at forholdet har karakter af propagandavirksomhed.

Det der tales om her er altså at hvis man til andre i et offentligt forum, herunder forskellige medier herunder social taler nedsættende om andre, så kan man straffes. Det gælder i øvrigt også alle andre jævnfør lovgivning om injurier.

Det er KRITISK at man som dørmænd optræder og taler på en måde, hvor der ikke kan sættes spørgsmålstegn ved om man gør forskel på gæster og personer generelt.

Der står i Lov om etnisk ligebehandling § 1, at alle skal betjenes og gives adgang på lige vilkår. Videre hedder det:

§ 3. Ingen må udsætte en anden person for direkte eller indirekte forskelsbehandling på grund af vedkommendes eller en tredjemands race eller etniske oprindelse.

Stk. 2. Der foreligger direkte forskelsbehandling, når en person på grund af race eller etnisk oprindelse behandles ringere, end en anden bliver, er blevet eller ville blive behandlet i en tilsvarende situation.

Stk. 3. Der foreligger indirekte forskelsbehandling, hvis en tilsyneladende neutral bestemmelse, betingelse eller praksis vil stille personer af en bestemt race eller etnisk oprindelse ringere end andre personer, medmindre den pågældende bestemmelse, betingelse eller praksis er objektivt begrundet i et sagligt formål og midlerne til at opfylde det er hensigtsmæssige og nødvendige.

Stk. 4. Chikane skal betragtes som forskelsbehandling, når en optræden i relation til race eller etnisk oprindelse finder sted med det formål eller den virkning at krænke en persons værdighed og skabe et truende, fjendtligt, nedværdigende, ydmygende eller ubehageligt klima for den pågældende.

Stk. 5. En instruktion om at forskelsbehandle en person på grund af race eller etnisk oprindelse betragtes som forskelsbehandling.

Man må altså ikke, når man er på arbejde, nægte at betjene eller lukke personer ind ud fra deres:

- Race.
- Hudfarve.
- Nationale eller etniske oprindelse.
- Tro.
- Seksuelle orientering.

Alle skal betjenes og lukkes ind på samme vilkår – det er ikke nogen undskyldning at man i givet fald har modtaget en ulovlig instruks fra ens leder. Hvis man udfører en ulovlig instruks, så begår man også selv en forbrydelse.

Det er vigtigt, at dørmændene ikke afviser nogen ud fra race, hudfarve, nationale eller etniske oprindelse, tro eller seksuel orientering. Som skrevet under service, har en dørmænd ret til at afvise personer, men det skal være ud fra andet end ovenstående.

En dørmænd må godt afvise en person af anden etnisk oprindelse, men det skal være, fordi der fx allerede er så mange gæster indenfor, som stedet er godkendt til. Eller det kan være, at personen med den anden etniske oprindelse er for ung i forhold til adgangskravene.

Det kan også være, fordi dørmændene efter en professionel og saglig vurdering anser, at personen ved yderligere indtagelse af alkohol kunne være til fare eller gene for sig selv eller andre jf. Bekendtgørelse af lov om restaurationsvirksomhed og alkoholbevilling m.v. § 29 eller at de er ubehagelige, aggressive eller genere tilstedeværende eller omboende jævnfør samme lovs §32.

De personer, der er nævnt i loven om forskelsbehandling, har altså ikke fortrinsstilling, for hvis de er berusede, voldelige eller for unge, må de afvises som alle andre.

Desuden skal det understreges, at en dørmænd ikke har pligt til at oplyse en grund til, hvorfor en person afvises eller bortvises. Det kan dog i langt de fleste tilfælde anbefales at overveje at give en begrundelse, så der bagefter ikke kan opstå tvivl hos den afviste. Begrundelsen skal til enhver tid også være sand, fx at det faktisk er en lukket klub kun for medlemmer.

Dørmænd har en forpligtigelse til at overholde loven om forskelsbehandling (racismeparagraffen), både moralsk og fordi ordensmagten har særligt fokus på dette område. Det er nemt at se, når dørmænd træder ved siden af, fordi de skiller sig ud bl.a. i kraft af deres uniform. En dørmænd kan godt blive gjort personlig ansvarlig selvom det måske er ejeren, der har krævet at bestemte grupper ikke bliver lukket ind.

Dørmændens vigtigste udfordring og dilemma i forhold til at styre hvem, der må komme ind, er IKKE dresscodes eller diverse kreativt formulerede forbud eller interne regler, men at reglerne gælder for alle uden undtagelse. Man må altså ikke lukke nogen ind, der bryder dem.

Derimod har dørmændene 2 værktøjer man kan bruge lovligt og i alle tilfælde. De er begge fra restaurationsloven:

§ 29. På serveringssteder er det forbudt enhver at servere eller lade servere, herunder gennem automater, stærke drikke for personer, der

1) ikke er fyldt 18 år, eller

2) om hvem der er grund til at antage, at de ved yderligere indtagelse af stærke drikke vil give anledning til fare for sig selv eller fare eller ulempe for andre.

Stk. 2. På serveringssteder, hvor der serveres stærke drikke, har bevillingshaveren pligt til på et sted, der er iøjnefaldende for gæsterne, at anbringe opslag om, at det er forbudt at servere stærke drikke for personer, der ikke er fyldt 18 år.

Stk. 3. På serveringssteder, hvor der serveres stærke drikke, har bevillingshaveren pligt til at drage omsorg for, at der også er mulighed for at få serveret andre drikke.

Stk. 4. Politiet kan, såfremt det er nødvendigt af hensyn til den offentlige ro og orden, midlertidigt forbyde, at stærke drikke serveres og forhandles i nærmere angivne virksomheder eller i hele politikredsen.

Stk. 5. Bestemmelsen i stk. 1, nr. 1, gælder ikke servering i selskabslokaler og virksomheder omfattet af § 21, medmindre de lokaler, der benyttes som selskabslokaler, normalt benyttes til diskotek eller lignende restaurationsvirksomhed med alkoholbevilling.

Bemærk pkt. 2, stk. 1 – det er ikke tilladt at udskænke spiritus for folk om hvem der er grund til at tro at de ved *yderligere* indtagelse af alkohol vil give anledning til fare for sig selv eller fare eller ulempe for andre.

Det betyder at man som dørmænd heller ikke skal lukke dem ind på stedet. Det betyder også, at man har ret til at holde *alle* ude om hvem, man har grund til at mistro, at de måske kan give problemer, når de får noget at drikke. De behøver med andre ord ikke at være fulde for at blive afvist med baggrund i denne regel. Dette ligger i øvrigt også i forlængelse af Grundlovens §73 som beskrevet ovenfor.

Det er ikke en lov, som man skal bruge til at skalte og valte med gæsterne. For det første sender det et meget uheldigt og uprofessionelt billede, hvis alle kan se, at man sorterer i folk ved at misbruge loven. For det andet kan man stadig blive straffet efter racismeparagraffen, hvis man åbenlyst misbruger paragraffen. Endeligt er der også et rent etisk og holdningsmæssigt perspektiv: en god dørmænd er også én, som gæsterne kan føle tillid til. Derfor skal man ikke svigte den tillid ved at misbruge sine rettigheder.

Præcis som man kan bruge § 29 til at afvise gæster, så kan man på tilsvarende vis bruge § 32 til at bortvise gæster:

§ 32. På steder, hvorfra der foregår salg af mad og drikkevarer til nydelse på eller ved salgsstedet, og hvortil der er offentlig adgang, er det forbudt at udvise støjende, voldelig, fornærmelig eller lignende adfærd, der er egnet til at forstyrre den offentlige orden eller medføre ulempe for andre tilstedeværende eller omboende.

Stk. 2. Såfremt nogen overtræder stk. 1, skal værten eller dennes stedfortræder påtale forholdet og om fornødent bortvise den pågældende eller tilkalde politiet.

Stk. 3. Har slagsmål eller anden betydelig uorden fundet sted i en virksomhed omfattet af stk. 1, kan politiet beordre den lukket for resten af dagen.

Stk. 4. Skønner politiet, at der i forbindelse med en virksomhed, der er omfattet af stk. 1, foreligger særlig risiko for voldelig adfærd, kan politiet meddele påbud om den sikkerhedsmæssige indretning af virksomheden. Politiet fastsætter en frist for gennemførelse af indretningen. Efterkommes påbudet ikke inden for den fastsatte frist, kan politiet meddele påbud om lukning af virksomheden, indtil den krævede sikkerhedsmæssige indretning er gennemført.

Bemærk i øvrigt at denne regel ikke kun gælder inde på stedet, idet den også gælder for de gæster, der kan ”*medføre ulempe for andre tilstedeværende eller omboende*”. Det er præcis denne paragraf, der betyder, at ejeren også er ansvarlig for de gæster, der laver ballade efter at de er blevet smidt ud - hvis de bliver i området i stedet for at gå hjem. Da det er bevillingshaverens ansvar, så er det dørmændens opgave. Af denne grund alene kan det også anbefales, at man har et samarbejde med de steder, der ligger i umiddelbar nærhed.

Udgangspunktet er, at ejeren af stedet er den, der bestemmer, hvem han vil have som gæst - så længe dette ikke strider mod de forskellige love og almindelig sund fornuft. Derfor kan han fx stille krav om en bestemt type påklædning (dresscode) og kan give bestemte personer forbud mod at komme (karantæne) i kortere eller længere tid. En dørmænd må og skal i nogle tilfælde afvise personer ved døren på baggrund af dette.

Det er vigtigt her at tænke på, at dørmænd skal være serviceminded. Afvisningen skal ske på en korrekt, sober og ordentlig måde, men også en måde, der virker så lidt generende som muligt både for den afviste og de øvrige gæster.

Afvisningen må ikke ske tilfældigt, men skal være ens for alle. Det er forbudt - og i øvrigt også dumt - at afvise personer på grund af hudfarve, national eller etnisk oprindelse, tro eller seksuel orientering. Sker det, får man minimum en bøde. Og i dette tilfælde kan både dørmænd som ejeren/bevillingshaveren få en bøde. I gentagelses- eller grove tilfælde kan der blive tale om, at forretningens bevilling måske kommer i fare, ligesom dørmændens kort kan blive konfiskeret i en retssag.

Det er forskelsbehandlingen, man ser på, altså om nogen bliver betjent og behandlet på en anden måde end andre.

Derfor kan det på mange måder være risikabelt og en generel dårlig idé at benytte sig af dresscodes, aldersrammer, medlemskab, og hvad man ellers kan finde på af filtre i forhold til, hvem man lukker ind.

For det første skal man være bevidst om at være fuldstændig sober og professionel i måden, man håndhæver sådanne lokale regler og rammer på - og vel og mærke være det hver dag og hver gang, man afviser nogen. For det andet skal ALLE, som ikke lever op til kravene, afvises uden undtagelse. Man kan altså ikke have regler, der kun gælder for nogen og ikke for andre. Eller for den sags skyld regler som man slår til eller fra, og dermed kun håndhæver på nogen tidspunkter.

Bekendtgørelse af lov om restaurations- og hotelvirksomhed m.v. § 29 (Ofte kaldet Hotel- og restaurationsloven), giver ret til at afvise alle, som man efter en professionel og rimelig vurdering mener ved yderligere indtagelse af alkohol kan være til fare eller ulempe for andre.

Det skal ikke opfattes som en gummiparagraf. Også her skal man foretage en fornuftig, rimelig og professionel vurdering, før en gæst afvises, men man bør til gengæld afvise dem som man reelt mener vil kunne bryde denne paragraf. Altså som der potentielt kunne være til gene, fare eller irritation for sig selv eller andre, ved YDERLIGERE indtagelse af alkohol.

Kort sagt skal man opføre sig ordentligt og servicebaseret, samt bruge sin sunde fornuft.

En dørmænd skal derudover sørge for ikke at lukke for mange ind i forhold til det antal, der må være på stedet (som fastsat af brandmyndighederne). Dette gøres ved at tælle, hvor mange der går ind, og hvor mange der går ud. Optællingen kan gøres både manuelt og elektronisk, og det er ikke godt nok at tro eller regne med, hvor mange der sådan cirka er på stedet på et givent tidspunkt - det skal være et præcist antal.

Dørmænd må derfor godt afvise at lukke personer ind, hvis det vil resultere i, at der er for mange gæster indenfor.

Det skal understreges, at en dørmænd ikke har pligt til at oplyse, hvorfor han afviser en bestemt person.

Nogle gange er det dog en god idé at gøre det, så man ikke optrapper en konflikt. Gerne med udgangspunkt i faktuelle ting som eksempelvis alder eller aggressiv eller ubehagelig opførsel over for andre.

Andre gange er det klogest at lade være, eksempelvis hvis man afviser en person, som man har mistanke om er narkohandler. Det er dørmanden, der skal og har ret til at foretage den endelige vurdering

Afvisning kan ske ud fra følgende:

- Alder.
- Overholder ikke dresscode. (under forudsætning af at denne er klar og entydig og gælder alle)
- En VURDERET risiko for problemer, eksempelvis påvirkede eller berusede personer.
- Aggressive personer.
- Personer, der er i karantæne.
- Personer, som politiet har givet forbud mod at komme (Tilhold).
- Personer, der ikke er medlem af klubben, hvis det er en klub for medlemmer.
- Det er et lukket arrangement med inviterede gæster, hvor der er en gæsteliste.
- Personer, man har mistanke om ved yderligere indtagelse af alkohol kan blive til fare eller ulempe for sig selv eller andre.

Alder

De fleste steder har selv fastsat en aldersgrænse for, hvem der må komme ind – dette adgangskrav bør skiltes ved indgangen. Aldersgrænsen går oftest ved 18 år, men kan være op til 25 år på visse steder - især dem der ønsker at vise et mere luksuriøst præg. I pensionistklubber kan aldersgrænsen være 65 år. Den anden vej kan der være en øvre aldersgrænse på 18 år, fx ved sodavandsdiskoteker.

Bekendtgørelse af lov om restaurations- og hotelvirksomhed m.v. § 29 siger ikke noget direkte om alder som **adgangskrav**, men den forbyder udskænkning af alkohol til ELLER at forbrug af alkohol for personer under 18 år.

Når personer under 18 år derfor lukkes ind, påfører det stedets ejer en særlig og ubetinget forpligtelse til at sikre, at unge under 18 år ikke indtager alkohol, uanset baggrund, omstændigheder eller mængde. Og derfor vil man som oftest afvise gæster under 18 for ikke at skulle løse denne i praksis næsten umulige opgave.

En person under 18 må ikke drikke eller få serveret alkohol under nogen form. Heller ikke hvis hans forældre er med og køber det til ham eller hende. Sker det alligevel, bør de involverede straks bortvises – politiet kan meget nemt lukke stedet som minimum for den aften, udskænkningen er sket. En dørmænd skal derfor sortere personer fra, der er for unge i forhold til adgangskravet. Det kan i det fleste tilfælde ske uden problemer, men hos mange unge er det svært at se helt præcist, hvor gamle de er.

Dørmanden kan derfor forlange at se legitimation for alder, og det er den nemmeste måde at undgå at lukke for unge ind. De eneste sikre metoder for at tjekke alder er at se pas, kørekort eller offentligt udstedt alderslegitimation med billede. Studiekort, buskort og lignende er ofte forfalskede og accepteres ikke af politiet, hvis man skal diskutere hvorfor man har lukket en given gæst ind.

Også her skal dørmanden bede om at se legitimationen på en venlig og imødekommende måde, men samtidig myndig, så ingen er i tvivl om alvoren af, at alderskravet skal overholdes. Som tidligere nævnt kan det lette dørmændens arbejde, hvis det er skiltet ved døren.

Dresscode (påkledningskrav)/passer ikke ind i målgruppen

Mange steder findes en dresscode, og det er dørmændens job kun at lukke folk ind, der overholder dresscoden.

Det er i praksis ofte svært at afgøre, hvem der ikke må lukkes ind. Det kan eksempelvis være, hvis dresscoden er: intet sportstøj eller gummisko. Dette er en ret bred definition, der gør at man kan komme op at diskutere med dem, der afvises. Derfor skal en dresscode være klar, entydig og objektiv. Det kan eksempelvis være krav om, at mænd bærer slips.

Men mange gange er dresscoden desværre mindre konkret: ”pæn påklædning”, ”nobel påklædning” eller ”pæn og trendy beklædning”. Selv om man måske nok kan afvise personer i fx joggingtøj ud fra den beskrivelse, kan det være lidt af definitionssag i mange tilfælde, og derfor er det en fotolkningssag der kan være svær at argumentere for og som man derfor kan blive udfordret på og i værste fald straffet for.

Dørmanden gør sig selv en tjeneste, hvis han får ejeren af stedet til at være så konkret som muligt i sine påklædningskrav, så dørmændene ikke er i tvivl. Vær sikker på at påklædningskravet for det første giver mening for målgruppen og stedet, og for det andet at det er skrevet så præcist, at alle dørmænd kan håndhæve det over for alle gæster, altid og uden undtagelser.

Af hensyn til dørmændene og eventuel dokumentation for afvisningen er det en rigtig god idé, at påklædningskrav skiltes ved døren. Det vil lette dørmændens arbejde samt mindske risikoen for konflikter, når han kan pege og sige, at det har stedets ejer bestemt og besluttet.

En dørmænd kan også afvise personer, der ikke passer ind i stedets målgruppe. Hvis målgruppen er 25-30-årige, kan han derfor høfligt afvise en 65-årig i øvrigt pænt klædt forretningsmand. Eller hvis man ikke vil have personer ind med uniformer, synlige tatoveringer og guldkæder.

Generelt er det en god idé kun i begrænset omfang at regulere typen af gæster med en dresscode, idet det altid vil være en vurderingssag, og det kan være svært at håndhæve i praksis. Dette kan medføre en dårlig service for gæsten og en risiko for en dom efter racismeparagraffen for dørmændene.

Det er bedre at ansætte de rigtige og professionelle dørmænd samt bruge de eksisterende love og regler, der faktisk giver brede muligheder for at sortere i gæsterne.

Problemskabere: påvirkede, berusede og andre

Jævnfør ”Bekendtgørelse af lov om restaurations- og hotelvirksomhed m.v.” §29 (se ovenfor), så er der forskellige tydelige grunde til at man SKAL afvise personer.

Bevillingshaveren har i forlængelse af denne paragraf pligt til ikke at lukke personer ind, der kan være til fare for sig selv eller ulempe for andre. Og dermed er det i praksis Dørmandens opgave. Det står nemlig i restaurationsloven, at gæsten ikke må udvise støjende adfærd, ligesom politiet derudover kan forbyde gæsters ophold. Det betyder, at synligt berusede skal nægtes adgang. Personer, der er påvirkede af stoffer, kan også ofte være til fare for sig selv eller ulempe for andre og kan og bør derfor også nægtes adgang.

Ligeledes må dørmændene udelukke personer, der kan give problemer. Et eksempel på mulige problemskabere kan være, at stedet allerede er fyldt med personer fra en bestemt fodboldklub, og dem, der vil ind, kommer fra den rivaliserende fodboldklub. Det giver en betydelig risiko for ballade, som dørmændene skal være med til at undgå.

Personer i karantæne

Nogle personer er desværre allerede kendt af stedet som uønskede. De har tidligere udvist en upassende adfærd, optrådt til gene for andre gæster eller personalet. Disse personer er man ikke interesseret i at lukke ind igen, og de har derfor fået karantæne fra stedet.

Karantæne er udelukkelse i en periode.

Dørmanden skal derfor kunne genkende disse personer, hvis de prøver at komme ind i karantæneperioden. Det sker ved at notere detaljer om dem i dørmændenes dagsprotokol/logbog – og ved at oplyse det mellem dørmændene. Det kan også være ved at vise en videosekvens med den karantæneramte og den begåede forseelse, som stedets overvågningskameraer har fanget.

En anden mulighed er, at politiet har givet en person forbud mod at opholde sig i restaurationen (et tilhold), og det er dørmændens opgave og ejerens pligt, at denne person holdes ude. Det kan være en god ting ved særligt problematiske personer at få politiet til at udfærdige dette tilhold. Det kan lette arbejdet for dørmændene, at det er politiet, der har bestemt det – dørmændene begår faktisk noget strafbart, hvis han ikke overholder tilholdet.

Det skal i øvrigt bemærkes, at man har ret til – under udfoldelse af passende forholdsregler – at registrere dem, der er omfattet af tilhold, men der er nogen helt præcise ting, der skal være opfyldt. Fra 1. juli 2011 kan personer, der er omfattet af et restaurantforbud, registreres i et fælles nationalt register oprettet af Justitsministeriet – det såkaldte ”Bølleregister”. Restauratøren skal tilmelde sig registeret.

- Man skal opbevare registret på betryggende vis. Det vil sige låst af et sted, hvor kun ejeren har adgang.
- Man må ikke udlevere oplysninger til andre – bortset fra politiet.
- Informationerne i registret må kun gives til relevant personale – det vil sige dørmændene, og ikke til alle ved en julefrokost.
- Det skal slettes, når behovet ikke længere er der, fx. hvis tilholdet bortfalder
- Oplysningerne skal være relevant og tilstrækkelige til det formål, de skal bruges til. Her typisk et navn og et billede og måske en kort beskrivelse af personens kropsbygning – og ikke mere end det. Man må ikke registrere personnummer, telefonnummer eller andre forhold, der kan være med til at identificere den karantænebelagte yderligere.
- Dørmænd og andre må ikke på nogen måde eller i nogen form (heller ikke som ”gode historier”) fortælle videre, hvad de eventuelt har fået at vide.
- Den registrerede har ret til at få at vide, at man er registreret og gøre indsigelser, hvis denne ikke mener, det er rimeligt.
- Det må ikke gemmes på en måde eller et medie hvor andre har eller kan få adgang.

Man skal således eksempelvis ikke have en stribe fotografier og navne siddende på væggen ved døren, eller offentliggøre det på et eller flere sociale netværk. Det ville være et klart brud på loven.

Hvis dørmændene og restaurationen er det mindste i tvivl, så kontakt det lokale politi og bliv enige om retningslinjerne med dem. Det er bedre at spørge en gang for meget end en gang for lidt, og hvis man er ikke helt afklaret om man er i tvivl så ER man i tvivl.

Klub kun for medlemmer

Hvis man arbejder som dørmænd for en lukket klub, altså en klub kun for medlemmer, har man ret til at afvise alle, der ikke kan dokumentere medlemskab af klubben. Dette bør skiltes tydeligt ved indgangen, så ingen er i tvivl – og igen for at lette dørmændens arbejde. Derudover skal det slås fast at det så gælder for alle – uden undtagelser af nogen art – og man derfor skal kontrollere medlemskab hos alle.

Lovene og retsinstanser

En lov (eller flere love sammen) er rammen om reguleringen af et område. Det kan fx være restaurationsloven, der giver reglerne for drift af restauranter og hoteller, hvor kravene til opnåelse af næringsbrev og alkoholbevilling er sat.

Ofte er lovene formuleret som rammelove eller bemyndigelseslove, hvori der er fastsat nogle formål med loven uden at skrive, hvordan man når frem til at opfylde formålene. Det fastsættes i bekendtgørelser udstedt af den minister, som loven hører ind under. Disse bekendtgørelser giver konkrete anvisninger, som i dørmandsbekendtgørelsen om, at man skal betale et gebyr for det påkrævede personlegitimationskort (se senere).

Præcis som der findes love, der bemyndiger (giver rettigheder til dørmænd), findes der tilsvarende sanktionslove. Det er disse, der kommer i spil, hvis man ikke gør noget rigtigt, eller hvis man gør noget ulovligt, hvor der kan falde en straf. Det kan for dørmænd eksempelvis være straffelovens bestemmelser om vold, racisme, ulovlig frihedsberøvelse eller at undlade efter evne at yde hjælp til én, der har brug for det.

Man behøver ikke at være ekspert i jura for at arbejde som dørmænd, men et grundlæggende kendskab er nødvendigt for at afvikle den daglige drift uden problemer, herunder af juridisk art.

Lov er fortolkning

Lov er fortolkning – positivt eller negativt. Det lyder måske lidt underligt for der findes jo love, forordninger og regler, men de fortolkes alle af forskellige instanser og mennesker. Det betyder, at det er mennesker, der tager stilling til, om der er sket noget forkert.

Det gør de på baggrund af regler og love og alt andet lige i nogen grad også af deres egne holdninger, meninger og vurderinger. Derfor er det vigtigt for dørmænd at have et godt samarbejde og en god dialog med de instanser, man typisk kan komme i kontakt med.

Det betyder som minimum politi, brandmyndighederne og bevillingsmyndigheder. Derved kan man også blive helt enige om den bedste procedure, hvis noget går galt – før det går galt. Det betyder, at man skal overveje, hvordan man udtaler sig, går klædt og generelt opfører sig i alle situationer, hvor man som dørmænd har at gøre med myndighedspersoner. Dette gælder specielt, hvis man ender i en situation, hvor man skal forklare et forløb i en retssal – uanset om man skal vidne mod en anden eller forsvare sig selv.

”Det var ikke med vilje”

I dansk ret betyder det meget, om man ville det, der skete, eller om det blot skete. Det betyder noget for både valg af paragraffer og dermed også i anden omgang strafudmåling. Når man ville det, der skete, taler man om *hensigt og forsæt*. Det kan også siges sådan, at man vidste, hvad man gjorde, og at man havde til hensigt, at det skete – en overlagt handling.

Modsat kan ting ske, som man ikke havde til hensigt, og som man ikke selv havde forudset, ville ske. Det hedder, at det skete *uagtsomt, uden forsæt*.

Endelig har man situationer, hvor man burde have forudset, hvad det skete, selv om det ikke lige var det resultat, man gik efter. Så er der tale om *grov uagtsomhed*.

Hvis man på den anden side er endt i en situation, hvor ingen kunne forudse, at det, der skete, ville ske, er der tale om en *uagtsom* handling, en hændelig begivenhed.

Man kan godt straffes, selv om det skete ikke var noget, man ønskede eller havde planlagt.

Forsæt er normalt en betingelse for ansvar efter Straffeloven, selvom man altså også kan blive straffet ved uagtsomhed.

Forsæt foreligger formelt hos den, der handler med viden og vilje. Men også hos dem som måtte vurdere det som overvejende sandsynligt, at det de laver, er en forbrydelse, eller de følger og konsekvenser der kan ske som en følge af forbrydelsen kunne ske.

Direkte forsæt, "handlen med viden og vilje", omfatter dels hensigt til at opnå den konsekvens der følger af en forbrydelse, såsom affyring af skud for at dræbe eller slå for at skade. Dette gælder også selvom sandsynligheden for at ramme er lille eller muligheden for at skade en anden alvorligt med et slag er lav. Men det gælder også hvis man ved at det man laver er strafbart eksempelvis at en købt ting er stjålet af sælgeren.

Hvis den der laver en handling kun anser konsekvenserne for mindre sandsynlige, kan der alligevel godt være forsæt, det man kalder *dolus eventualis*. Her vil man typisk bruge begrebet *hypotetiske forsæt*. Dette er forstået som, at den der laver en forbrydelse men anså noget som kun muligt, altså mindre end 50% sandsynligt, af retten antages at ville have handlet på samme måde, selv hvis de havde vidst at det der skete, ville ske.

Positiv indvilligelse er også en form for *dolus eventualis*. Dette defineres som at forbryderen vurderer en følge for mindre sandsynlig, men tager chancen frem for at opgive det man er i gang med. Dette gælder eksempelvis en person der køber en stjålet ting (og dermed er en hæler), men med vilje undlader at spørge sælgeren, hvorfra han har tingen.

Forsæt skal dække alle elementer i en forbrydelse, hvilket i praksis kan skabe bevismæssige vanskeligheder, herunder i sager om voldtægt, hvor gerningsmandens forsæt skal omfatte kvindens opfattelse af tvangen.

I forhold til dørmænd så virker dette begge veje: Man skal med andre ord i forhold eksempelvis til et slagsmål, der har medført skade på personer, både være i stand til at kunne forklare at man ikke havde til hensigt eller forsæt at skade modstanderen. Samt i den udstrækning at man kan, forklare hvorfor man mener at den person eller personer man stod overfor, havde til hensigt og forsæt at skade dørmænd eller andre jævnfør straffelovens §13 omkring nødværge.

Man kan opsummere det sådan her:

- Rent hændelige uheld kan ikke straffes MEN kan godt gøres erstatningspligtig
- Straffeloven straffer kun Forsæt (viljen), hvis IKKE andet er nævnt i §.
- Straffeloven straffer kun Uagtsomhed, hvis det er nævnt i §.
- Uheld: Ikke strafbart, eventuel erstatningspligtig
- Uagtsomhed: Straffes kun når det er nævnt i §, eksempelvis i færdselsloven.
- *Dolus Eventualis*: Foretager en handling, er ligeglad med/har ikke overvejet evt. følger. *Straffes*
- Sandsynlighedsforsæt: Foretager en handling => Alm. Sund fornuft burde sige at det skete kunne ske. *Straffes*
- (Fuldt) forsæt: Bevidst handling der søger efter det konkrete resultat og ønsker følgen. *Straffes*

En kriminel handling kræver således BÅDE en kriminel hensigt OG en grad af forsæt.

Retsinstanser

I Danmark er der flere retsinstanser, man kan komme ud for. Det gælder både, hvis man selv er et offer, og hvis nogle hævder at være et offer for dørmændens handlinger eller mangel på handlinger.

Politi

Den første instans, man kan komme i kontakt med, er politiet. Det kan enten være i form af den lokale politipatrulje eller via en administrativ straf uddelt af den lokale Politidirektør.

Politidirektøren har ret til at give en bøde for brud på politivedtægt eller ved lettere brud på eksempelvis færdselsloven. Hvis man ikke betaler bøden betyder det, at man ikke anerkender den. Man skal tage kontakt til Politiet og kræve forholdet prøvet ved en domstol, og vil i forlængelse af det automatisk blive indkaldt til en retssag hvor man kan anfægte bøden eller få den stadfæstet (dvs. at den står fast). Betaler man ikke og ikke gør noget vil bøden typisk blive administrativt afgjort af en domstol, og man vil blive dømt til at betale den samt sagens omkostninger.

Under denne retsinstans vil man ofte også have anklagemyndigheden, der sædvanligvis er udpeget af politiet. Det vil som udgangspunkt være anklageren, som udarbejder anklageskrift. Det betyder, at de vælger den rette paragraf, hvilket straffniveau man går efter og eventuelle formildende eller skærpende omstændigheder.

I Danmark er det politiets opgave at indhente alle sagens beviser – for både anklageren og forsvareren.

Det betyder konkret og i forhold til dørmænd, at man skal sørge for at sikre at beviser kommer frem til ens forsvarer eller anklager, afhængigt af hvilken type sag man er en del af.

Byret

Dette er den første egentlige retsinstans i Danmark. Den behandler alle de små sager og bliver ofte behandlet ved brug af en dommer og efter behov domsmænd. Der vil som minimum være en anklaget, en anklager, en forsvarer (som alle har ret til i Danmark) og en dommer.

Det er dommerens opgave at tage stilling til, om alle sagens formelle omstændigheder er i orden. Det er typisk også dommeren (og evt. retsformanden), der skal instruere nævninge/domsmænd og om nødvendigt forkaste deres kendelse (beslutning), hvis den efter dommerens mening ikke er i orden.

Landsret

Landsretten (østre og vestre) tager større og mere principielle sager. Ofte bliver der her brugt nævninge, og sagerne tager længere tid. Derfor kan det også vare længere end ved Byretten før en sagen kommer for en domstol.

Højesteret

Den tager stilling til de mest principielle sager eller sager, hvor der kan idømmes længere fængselsstraffe. Når det er første gang, at det danske retssystem skal tage stilling til et område, vil der ofte blive ført en prøvesag (en præcedenssag) ved højesteret.

Fortolkning af loven i praksis

Lov = fortolkning (negativt eller positivt)

Lovens fortolkes af:

1. **Politi** (afhøring, rapport og sigtelse).

2. **Anklagemyndighed** (anklageskrift, strafniveau og valg af relevante paragraffer)

3. **Retsformand, nævninge og domsmænd** (skyldsspørgsmål, retsformand instruerer nævninge/domsmænd, det er også retsformanden, der tager stilling til evt. erstatning)

4. **Dommer** (strafudmåling – men kan også belære nævninge og domsmænd i forhold til skyldsspørgsmålet)

Afgørelser i pkt. 3 og 4 kan **ankes** til højere retsinstans, mens der kan **klages** over afgørelser under pkt. 1 og 2 til politidirektør/statsadvokat/justitsminister. Bemærk at man som udgangspunkt kun har ret til at anke én gang. Yderligere anker skal godkendes af procesbevillingsnævnet.

En **anke** kan medføre:

- Tiltalefrafald.
- Frifindelse.
- Lettelse.
- Skærpelse.

En klage kan medføre:

- Påtale og evt. disciplinærstraf overfor de myndigheder, der har lavet fejl.
- Erstatning til de skadelidte.
- Give mulighed for at stå stærkere i evt. civilt søgsmål.
- Klagen kan også blive afvist.

De forskellige instansers vurdering bygger i praksis på loven og derudover alt andet lige i nogen grad på aktørernes **personlige meninger, erfaringer og holdninger** samt naturligvis sagens konkrete forhold og de impliceredes baggrund.

Dette betyder, at deres personlige baggrund og standpunkt kan gøre en afgørende forskel i en retssag.

Eksempelvis arbejder anklageren til dagligt sammen med ordensmagten, hvorfor de i vid udstrækning ser meget ens på et strafbart forhold m.m. Politidirektøren udpeger normalt anklageren i sager ved byretten. I sager ved højere instanser er der en af staten udpeget anklager (statsanklager).

Man skal være opmærksom på, at en anke kan medføre 2 negative forhold for den, der forsvare sig, nemlig:

- 1) Den anklagede vil som udgangspunkt - hvis han/hun taber – skulle betale sagens omkostninger, hvilket er mange penge, hvis sagen er gået til højesteret, idet man udover domstolens udgifter kan risikere at skulle betale modpartens advokatudgifter. Alle har ret til en beskikket forsvarer, men dette er kun at betragte som et *lån*, hvis man bliver erklæret skyldig.
- 2) En anke fra forsvareren med ønske om tiltalefrafald/lettere straf vil sædvanligvis medføre en anke med ønske om strengere straf fra anklageren. Man risikerer med andre ord en hårdere straf, hvis man anker.

Bemærk i øvrigt, at det er politiets pligt at indhente beviser for *både* anklageren og forsvareren. Af samme grund kan man ikke selv hyre en detektiv m.m. for at finde beviser i en straffesag. Det betyder, at det eneste man kan gøre er at give sin forsvarer eller advokat alle kort på hånden ved at forklare de positive

ting omkring ens baggrund, forklare rationelt og objektivt, hvorfor det man gjorde (forhåbentligt) var rigtigt samt overdrage en liste over vidner til advokaten.

Det er altså vigtigt igen at slå fast, at dørmanden uanset, om det er ham, der anklager eller er anklaget, hjælper hhv. anklagemyndigheden eller forsvareren med sagen. Det betyder ikke, at dørmanden skal uddanne sig som jurist. I stedet skal han hjælpe med at sikre beviser og vidner.

Derfor er det kritisk, at man - hvis der er forgået noget der senere kan give anledning til, at man bliver anklaget eller har brug for at anklage andre - sørger for at indhente vidneforklaringer fra uafhængige vidner. Det er nogen, man ikke kender, og som ikke er ansat på stedet.

Erfaringsmæssigt sker dette bedst og nemmest ved at få én af de ansatte, der ikke var en del af optrinnet, til at gå rundt og spørge de omkringstående, om de vil give deres telefonnummer til stedet med henblik på at forklare, hvad der skete. Det siger sig selv, at det helst skal være en person som andre gerne vil give deres (rigtige) telefonnummer til. Det sidste kan efter et slagsmål gøres ved, at ejeren eller den søde bartender spørger de omkringstående, om man må få deres navn og telefonnummer.

Man har IKKE ret til som civilperson at tilbageholde vidner. Derfor er det vigtigt at bruge en rolig og fornuftig dialog, der giver vidnerne lyst til at give det rigtige telefonnumre, så man ikke ender med telefonnumre til de lokale pizzeria m.m.

Det skal i øvrigt slås fast, at man ikke frit kan anke afgørelser truffet af en domstol. Normalt skal man have tilladelse fra procesbevillingsnævnet for at kunne anke mere end 1 gang igennem systemet. Hvis du kommer i en situation, hvor du skal tage stilling dertil, så skal du tage udgangspunkt i en dialog med din forsvarer/advokat og i sagens konkrete fakta.

Målet med denne bog og kursus er at undgå og forebygge denne situation, men kan naturligvis ikke ruste læseren til en konkret retssag.

Skyldsspørgsmål og strafudmåling

Når man taler om domme er der 2 forskellige forhold, der er relevant. Skyldsspørgsmålet kan besvares med skyldig eller ikke skyldig, hvilket er med udgangspunkt i den af anklagemyndigheden valgte paragraf. Der er forskellige voldsparagraffer – og det betyder, at en anklaget kan være skyldig efter én, men ikke nødvendigvis efter en anden.

Strafudmåling tager udgangspunkt i, at en person bliver dømt skyldig, efter eksempelvis en straf i straffeloven. Udover skyldsspørgsmålet tager man også stilling til de impliceredes baggrund, alder, evt. tidligere strafforhold, evt. forsørgerpligt, hvorvidt de har et arbejde, om de er en god samfundsborger og alt andet, som anklageren og forsvareren kan mene er relevant.

Skyldsspørgsmål (skyldig/ikke skyldig)

Afgøres på baggrund af:

- Love.
- Domsmænd/nævninge.
- Dommer.
- Fysiske omstændigheder (beviser).

Strafudmåling (hvilken form skal straffen have, og hvor hård skal den være)

Afgøres på baggrund af:

- Valg af paragraf.
- Personlig baggrund for tiltalte.
- Personlig baggrund for modparten.
- Graverende omstændigheder
- Om det skete foregik med eller uden forsæt (bevidst eller uheld; uagtsomt, groft uagtsomt og med forsæt).

Fælles for både skyldsspørgsmålet og strafudmåling er, at tiltaltes evt. tidligere domme og generel strafhistorie vil indgå i overvejelserne hos både anklager og dommer. Herudover vil den anklagedes øvrige baggrund indgå (som nævnt tidligere), hvilket i øvrigt også er gældende for den forurettede part (altså den, der er blevet udsat for en forbrydelse).

Domsmand og nævninge er mennesker ”af godt ry og rygte”, der af retten er sat til at afgøre skyldsspørgsmålet efter instruktion af dommer og retsformand. Mange domsmænd og nævninge bliver valgt fra de forskellige partiers medlemsorganisationer.

Straffesag/ civilt søgsmål

Der findes 2 hovedtyper af sager, som en dørmænd normalt kan komme ud for.

En straffesag er en person (eller virksomhed) mod det offentlige, hvor personen er repræsenteret af en eller flere forsvarere (advokater). En straffesag kan medføre bøde, tab af rettigheder, erstatning eller frihedsstraf (betinget eller ubetinget).

Et civilt søgsmål vil normalt have karakter af en erstatningssag, og er en person (eller virksomhed) mod en anden, hvor de begge er repræsenteret af advokater.

En dørmænd kan som alle andre personer i Danmark blive udsat for eller føre begge typer sager mod en anden. De 2 sager har ikke nødvendigvis noget med hinanden at gøre. Man kan altså godt risikere at skulle betale en erstatning i et civilt søgsmål, selvom man blev frifundet i en straffesag (som det eksempelvis skete i USA med O. J. Simpson).

Straffesag (det offentlige mod en anklaget privatperson):

- Kan medføre frihedsberøvelse.
- Kan medføre erstatning.
- Kan medføre bøder.
- Bevisbyrden ligger hos anklageren/politiet.

Civilt søgsmål (privatperson mod privatperson):

- Kan medføre erstatning.
- Bevisbyrden ligger hos den anklagende part.
- Erstatning skal stå mål med det reelle tab/udgift, man bevisligt er blevet påført.
- Advokaten for den part, der starter søgsmålet, fungerer som anklager.

En person kan altså både blive dømt i en straffesag og efterfølgende i et civilt søgsmål. Man kan også godt blive dømt i et civilt søgsmål selvom man er blevet frikendt i en straffesag for det samme forhold.

Det samme gør sig selvfølgelig også gældende, hvis det er dørmanden, der er blevet udsat for et overgreb.

Rettigheder

Grundloven

Grundlovens § 73

Stk. 1.

Ejendomsretten er ukrænkelig. Ingen kan tilpligtes at afstå sin ejendom, uden hvor almenvellet kræver det. Det kan kun ske ifølge lov og mod fuldstændig erstatning.

Grundlovens §73 betyder blandt andet at personer – i modsætning hvad nogen tror IKKE har ret til at komme ind på stedet selvom de gerne vil. Det gælder også hvis de har brug for at låne toilettet eller har brug for et glas vand.

Det er en gammel myte, som der stadig høres rundt omkring. Men grundloven beskytter altså ejerens ejendom, og så længe man ikke gør forskelsbehandling på nogen måde, betyder det også at man har ret til at afvise alle.

Man har naturligvis ikke ret til uanset hvad at afvise offentlige myndigheder med lovligt ærinde på stedet, herunder Politi, Brand, Redning og Fødevarekontrollen.

Visitere personer

At visitere personer (at foretage visitation) er at undersøge dem for, hvad de har med - kropsvisitation og indhold i deres tasker m.m. Kun politiet må foretage visitation. Derfor findes ingen love eller regler, der forklarer hvordan og hvornår, dørmanden må udføre det – for det må han/hun som udgangspunkt ikke.

Dørmænd og alle andre må kun undersøge lommer og tasker m.v., hvis personen, de visiterer, har givet tilladelse (samtykke) til det. Og det skal være et *udtrykkeligt* samtykke, sådan at man er helt sikker på, at personen er indforstået med det. Det er ikke nok, at det står på et skilt ved døren, at 'alle visiteres, før de lukkes ind'. Dørmanden skal spørge hver enkelt om lov eller endnu bedre få gæsten til selv at vende lommer og fremtage taskers indhold.

Til gengæld er det lovligt at afvise gæster, hvis de ikke ønsker at give lov.

En dørmænd må som udgangspunkt heller ikke undersøge folk for at finde ud af, om de bærer våben eller narkotika – og bemærk, at man bare kan afvise dem i døren, hvis de nægter. MEN de har altså ret til at nægte.

Er det derimod synligt, at gæsterne bærer våben eller har narkotika på sig, er det ensbetydende med, at de foretager sig noget strafbart, og så må dørmanden anholde dem og i forlængelse af det sætte sig i besiddelse af (beslaglægge) våbnet eller narkotika og snarest herefter give det videre til politiet sammen med arrestanten. Bemærk at man IKKE som udgangspunkt må visitere personer man har anholdt som en rutineforanstaltning – det er kun politiet der må det. Hvis man gør det så gør man det efter en konkret vurdering, for at undgå en større skade jævnfør Straffelovens § 14 om Nødret.

Helt konkret kan det anbefales, at man har fryseposer m.m. liggende i døren, således at man om nødvendigt kan få personen til at lægge genstandene ned i posen. Derved undgår man, at dørmændens fingeraftryk kommer på narkoen eller våbnet. Det ville være uheldigt, da den rigtige ejer derefter kunne påstå, at det er dørmændens.

Det betyder ikke, at dørmænden skal lade en person stå og fægte med en kniv eller pistol. Brug din sunde fornuft som dørmænd, og om nødvendigt fratager man personen genstandene og lægger dem selv i posen.

I forhold til afvisning, så er det vigtigt igen at indskærpe at der er en række myndigheder der *altid* har adgang til stedet *HVIS* de kan legitimere sig. Det gælder således blandt andet:

- Politi i tjeneste, herunder repræsentanter for bevillingsmyndighederne
- Brandmyndigheder i tjeneste
- Told- og skat
- Fødevarekontrollen
- Arbejdstilsynet

De 2 førstnævnte har også altid ret til at få oplyst hvor mange der er på stedet på et givent tidspunkt, samt hvor mange personer stedet er godkendt til.

Våbenloven

Det er forbudt at bære våben på offentlige steder. Det står i våbenloven:

§ 1. Knive og blankvåben m.v. må ikke bæres eller besiddes på offentligt tilgængelige steder, uddannelsessteder, i ungdomsklubber, fritidsordninger og lign., medmindre det sker som led i erhvervsudøvelse eller til brug ved jagt, lystfiskeri eller sportsudøvelse eller har et andet lignende anerkendelsesværdigt formål.

Bemærk at der skrives m.v. – det betyder i praksis at INGEN har ret til at bære våben og ting der kan bruges om våben på nogen offentlige steder. Hvis man møder en person der bærer et egentligt ulovligt våben herunder et skydevåben eller en attrap der ligner et skydevåben til forveksling, knive med klinger på over 12 cm m.m. – så har man ret til at anholde dem. Hvilket naturligvis ikke er det samme som at det er en god idé – ring til politiet hvis du er i tvivl.

Hvis en dørmænd altså ser, at en person bærer et af disse ulovlige våben, skal han ikke nødvendigvis i første omgang konfiskere det, men i stedet tilkalde politiet og gøre opmærksom på det. Kun, hvis det er overhængende fare for, at en person skal til at anvende våbnet, eller allerede er i gang med at anvende våbnet, skal dørmænden gribe ind – men brug den sunde fornuft. På samme måde skal dørmænden tage stilling til, om man kan fratage våbnet på en forsvarlig måde, eller om det er bedre at afvente politiet. Også her er det altså vigtigt at bruge sin sunde fornuft, lokalkendskab og tænke hele situationen igennem, før man handler.

Typisk så vil man uddramatisk afvise en gæst hvis de har noget der ligger på grænsen men ikke nødvendigvis er et kampvåben, eksempelvis en ikke-aggressiv foldekniv med en klinge på under 7 cm. Men igen så skal man bruge sin sunde fornuft.

Det er vigtigt, at dørmænden efter konfiskationen ikke opbevarer våbnet på sig. Det kan give anledning til mistanke om, at det er ham, der bærer det ulovlige våben. I stedet skal han aflevere det til ejeren af stedet/bevillingshaveren/ansvarlig leder, der skal opbevare det på et sikkert sted, indtil det kan afleveres til politiet. Det samme gælder i øvrigt narko – og der skal foreligge en helt klar aftale. Det er ikke nok at have en løs aftale med den lokale politipatrulje. Igen ringer man til politiet på en forkant hvis man er i tvivl.

Det er i øvrigt vigtigt at slå fast, at gæsten ikke har ret til at medbringe genstande, der evt. kan bruges som våben på stedet. Det er dørmændens vurdering om folks genstande måske kan udgøre en risiko senere. Hvis det er tilfældet, kan dørmændene enten afvise personen eller sige at de skal lægge det i bilerne m.m.

Det kan **ikke** anbefales at tilbyde, at de kan efterlade genstandene i døren og afhente dem dagen efter, eller når de går – af en række årsager, men blandt andet fordi vi ikke ønsker at påtage os et ansvar for dem. Dørmændene har ikke ret til at beslaglægge dem, medmindre det er et ulovligt våben jf. våbenloven ELLER at det har været brugt til noget ulovligt.

Lov om euforiserende stoffer

Euforiserende stoffer er beskrevet i afsnittet om rusmidler, men omfatter blandt andet hash og amfetamin. Det står i loven af samme navn, at ind- og udførsel, salg, køb, udlevering, modtagelse, fremstilling, forarbejdning og besiddelse af sådanne stoffer er forbudt.

En dørmænd må som ovenfor gennemføre en visitation, hvis man får tilladelse. Hvis visitationen afslører stoffer, skal man tilkalde politiet.

Omkring visitation og konfiskation er det kritisk at slå fast, at man efter konfiskation som udgangspunkt IKKE selv må bringe kontrabanden (de ulovlige genstande) op til politistationen. Man risikerer at blive anholdt og dømt for besiddelse. Lav en konkret og præcis aftale med politiet om, hvad der skal gøres med konfiskerede ting.

Nødværge

Private borgere, herunder dørmænd, må normalt ikke anvende magt mod andre personer eller andres ejendom. Men i særlige situationer kan dørmænd og andre privatpersoner straffrit anvende magt. Den vigtigste begrundelse er, at det skal et nødvendigt svar på en ulovlig handling. Det fremgår af straffeloven:

Straffelovens § 13. Handlinger foretagne i nødværge er straffri, for så vidt de har været nødvendige for at modstå eller afværge et påbegyndt eller overhængende uretmæssigt angreb og ikke åbenbart går ud over, hvad der under hensyn til angrebets farlighed, angriberens person og det angrebne retsgodes betydning er forsvarligt.

Stk. 2. Overskrider nogen grænserne for lovligt nødværge, bliver han dog straffri, hvis overskridelsen er rimeligt begrundet i den ved angrebet fremkaldte skræk eller opfindelse.

Nødværge defineres altså som: En nødvendig afværgelse af et uretmæssigt angreb i et omfang, der er afpasset angrebets farlighed m.m.

Nødværge er altså netop det, som ordet siger: NØD (forstået som, at man har prøvet alle andre muligheder) og VÆRGE (forstået som, at man har forsvaret sig – og KUN forsvaret sig).

Det giver sig selv, at man ikke må slå en anden ihjel, fordi han gav en et lille puf. Det giver også sig selv, at man må sparke en person væk fra sig, som er ved at stikke én med en kniv. Det er alle situationerne midt imellem, der ikke er så klare. Ens handling skal være et nødvendigt svar på den andens handling.

Det vil sige, at man ikke må anvende magt, efter et angreb er overstået, blot som reaktion på angrebet (hævn, vrede). Man må også kun anvende magt, hvis man selv eller en anden er blevet angrebet. Det er ikke nok, at man tror, at man eller en anden snart bliver angrebet, eller at man eller en anden bliver 'overfaldet' med skældsord.

Man må ikke anvende magt, hvis det ikke er nødvendigt, det vil sige, hvis situationen kan løses på en anden måde. Problemet er, at det ofte sker så hurtigt, at man ikke når at tænke sig om. Og hvis man bliver bange, kan man også komme til at foretage en handling, som går ud over grænserne for, hvad der er nødvendigt og forsvarligt.

Når der i § 13 står straffri, så kan det i praksis betyde følgende:

- 1) At man bliver kendt skyldig, men slipper for straf (straffrihed) – dommen kan fremgå af ens straffeattest.
- 2) At man får en nedsat straf – samme konsekvenser som ovenfor.
- 3) At man bliver frifundet.

Straffeloven tager, som det kan ses af citatet fra straffeloven, § 13, stk. 2, højde for visse mulige overreaktioner. Overskrider nogen grænserne for lovligt nødværge, bliver han ikke straffet, hvis overskridelsen er rimeligt begrundet i den ved angrebet fremkaldte skræk eller ophidselse.

Hvis en sag kommer for retten, afgør dommeren, om der er tale om en rimeligt begrundet overreaktion, som giver mulighed for at nedsætte straffen eller lade den bortfalde helt.

En dørmænd vil dog have sværere end andre borgere ved at slippe for straf, hvis han overskrider grænserne for lovligt nødværge. Domstolen vil nemlig stille større krav til dørmænds evne til at holde hovedet klart - på grund af deres uddannelse og erfaring.

Her er nogle af de overvejelser, loven angiver for at afgøre, om noget er sket i nødværge:

Nødvendigt forsvar

Et forsvar er nødvendigt, når man som tommelfingerregel kan slå fast, at man har brugt alle andre ikke-voldelige midler og muligheder.

Angrebet skal være uretmæssigt

Det vil et angreb næsten altid være. Et 'angreb' fra politiets side, altså hvis man er ved at blive anholdt, er en retmæssigt politiforretning, som man derfor ikke straffrit kan udøve nødværge overfor.

Det uretmæssige angreb skal være påbegyndt eller overhængende

Det er normalt ikke svært at bedømme, om et angreb er påbegyndt, hvis angriberen er i fuld gang med at slå, ødelægge, sparke, stikke eller lignende. Det kan være sværere at vurdere, om et angreb, der endnu ikke er påbegyndt, er overhængende. Men man kan ofte ud fra angriberens adfærd vurdere, om han vil angribe når som helst. Det er bare ikke godt nok i en retssal at påstå, at man "vidste", angrebet ville komme, eller at personen man stod overfor er kendt som en slagsbror. Det er ganske enkelt ikke gode nok argumenter.

Hvis man som privat borger, herunder dørmænd, bliver angrebet, behøver man ikke vente på, at angriberen skal slå først. Den angrebne har ret til at gå aktivt til modangreb, hvis det skønnes nødvendigt, rimeligt og forsvarligt, før angriberen begynder at slå, sparke med mere.

Men problemet er, at man som udgangspunkt skal kunne godtgøre, at angrebet ville være kommet, hvis man ikke havde reageret, som man gjorde. Derfor er det et meget godt at bruge modellen for anvendelse af fysisk magt som skitseret senere – der bliver det nemlig væsentligt lettere overfor politi og anklagemyndighed at demonstrere, hvorfor angrebet VILLE være kommet. Denne model ligger tæt på den tilgang, politi og fængselsmyndigheder anvender.

Hvis angriberen har afsluttet sit angreb, må den angrebne ikke fortsætte sit modangreb.

Det betragtes for eksempel ikke som nødværge, hvis dørmanden bliver ved med at slå, blot for at hævne sig eller for at være sikker på, at han ikke senere risikerer endnu et angreb. Den slags modangreb vil være strafbar som vold eksempelvis efter straffelovens § 244-246.

Modstå og afværge bruges bevidst som ord, der står i kontrast til ord som at ”angribe” eller ”uskadeliggøre” modstanderen. Her menes altså, at loven forestiller sig at man i en kampsituation altid holder hovedet koldt og alene handler for at undgå fysisk overlast.

En god tommelfingerregel er, at man skal gøre, som man gør for at undgå at modstanderen gør skade på dørmanden eller sig selv. Forsvaret skal derfor teoretisk set helst foregå uden at skade ens modstander. Det kan jo godt forekomme lidt latterligt eller virkelighedsfjernt, men det er ikke desto mindre det, loven lægger op til. Der må i forlængelse af det aldrig forekomme et tidsmæssigt interval mellem angrebet og forsvaret – ellers vil forsvaret blive opfattet som et angreb. Det betyder, at man aldrig kan argumentere med, at man ventede til, der var færre uskyldige, der kunne blive ramt m.m. – så skal politiet i stedet tilkaldes.

Nødvendigt og forsvarligt

Nødværgehandlingen skal tilpasses efter, hvad der skønnes at være nødvendigt og forsvarligt. Disse nøgleord er meget vigtige ved bedømmelsen af en konkret situation. Man har et gammelt juridisk begreb, der hedder ”bonus pater” – egentlig i forståelsen at være en god og fornuftigt familiefar. Det bruges i praksis i alle sammenhænge. Eksempelvis ville man i et tilfælde, hvor der er brugt fysisk magt, vurdere om en ”Bonus Pater-Dørmand” ville have brugt magt i den samme situation.

Det er jo også en ret teoretisk og lidt kunstig måde at analysere en situation på, men det er præcis det, dørmanden skal tage stilling til. Altså med andre ord om man kan forsvare det, man gør i dagslys i en retssal med mennesker, der ikke var til stede og alene skal tage stilling til, om man gik for langt.

Handlingen skal være nødvendig for at modstå eller afværge et påbegyndt eller overhængende angreb. Det vil sige, at det ikke skal være muligt at afværge angrebet på anden måde, for eksempel ved at tilkalde politiet. Nødværgehandlingen skal samtidig være forsvarlig, bedømt ud fra de 3 forhold, som straffeloven nævner:

- Angrebets farlighed.
- Angriberens person.
- Det angrebne retsgodes betydning.

Om angrebets farlighed:

- Er der flere angribere?
- Er angriberen eller angriberne bevæbnet?
- Hvordan er de ydre forhold?
- Hvad risikerer den, der bliver angrebet?

Om angriberens person:

- Er han fysisk overlegen?
- Er han påvirket eller beruset?
- Virker han syg eller sindssyg?
- Har han eksempelvis sagt, at han vil slå dørmanden ihjel – og er han stor nok til at man bliver nødt til at tage truslen alvorligt?

Om retsgodets betydning:

Et retsgode kan være alt muligt – personers liv, førlighed eller ejendom mv. Det vigtigste retsgode er et menneskes liv og førlighed, som altid kommer før ting, uanset hvad der bliver angrebet og hvor provokerende og ubehagelig personen er. Angreb på materielle ting, fx en bil, giver aldrig i sig selv grundlag for fysisk magtanvendelse. Der skal være et naturligt forhold mellem det, der angribes, og det forsvar, der sættes ind som nødværge. Jo mindre betydning retsgodet har, jo mindre modangreb er berettiget. For eksempel vil det ikke være lovligt nødværge at slå en tasketyv ned, ej heller for at få tasken tilbage.

Når en dørmænd har måttet gribe til nødværge som selvforsvar, skal han normalt bagefter aflægge en skriftlig eller mundtlig forklaring, hvis sagen kommer for retten.

Han vil som minimum formodentligt skulle forklare sig overfor politiet. Det er vigtigt at slå fast, at HVIS politiet siger, at man bliver afhørt med et vidnes rettigheder, så betyder det, at de forbeholder sig retten til senere at sigte én. I det tilfælde skal man bruge sin sunde fornuft og overveje at sige, at man vil have en advokat til stede. Det er langt fra altid, at det er en fordel – men hvis du er i tvivl, så stil spørgsmål og lad uanset hvad være med at provokere eller udfordre politiet. Bed om assistance fra en advokat, hvis du stadig ikke er krystalklar på, hvad dine rettigheder er.

Den korrekte rækkefølge for anvendelse af fysisk magt

Som det er beskrevet ovenfor, må man kun forsvare sig mod ”*påbegyndt eller overhængende uretmæssigt angreb*”. At det er påbegyndt er ikke så svært at fastslå (men husk at det ikke må være afsluttet). Derimod kan det være væsentligt sværere at finde ud af, hvornår det er overhængende og ud fra hvis vurdering og mening?

Derfor kan det klart anbefales at bruge en model som den nedenstående, når der er optræk til ballade – både for dørmændens, gæsten og stedets skyld. Man kan anvende en anden, hvis det giver mere mening, men sørg for at det er gennemtænkt og indøvet af alle.

Som udgangspunkt kan modellen virke kompleks og tidskrævende, men en rutineret dørmænd kan gennemløbe den på sekunder. Hvis man bliver overfaldet eller kaster sig ind for at stoppe et slagsmål kan den ikke bruges, men i hovedparten af tilfældene kan den godt.

Bemærk i øvrigt at brugen af fysisk magt ikke skal forhindre dørmænden i at bruge hovedet samtidigt. Derfor skal man huske at anvende alt det, der står andetsteds i dette kompendium – herunder konflikttrappen som beskrevet tidligere.

Det er også vigtigt at huske, at dialogen ikke stopper, fordi man har brugt fysisk magt: brug din fornuft og prøv at tal ballademageren ned, efter du har stoppet angrebet og typisk lagt ham i et greb. For det første behøver man så ikke at bruge så mange kræfter, for det andet ser det bedre ud, når politiet ankommer, at personen er nogenlunde rolig, og for det tredje så skal dørmænden hjem på et tidspunkt. Derfor skal man aldrig gøre det til et personligt angreb eller problem.

Modellen for anvendelse af fysisk magt ser således ud:



Konkret i forhold til modellen er det vigtigt at huske, at den sidste fase af modellen også betyder at man skal få ro på gemytterne inden på stedet. Hvis man ikke gør det, kan man risikere, at det blusser op igen

med en ny kamp som konsekvens. Modellens trin kan af den rutinerede som nævnt gennemløbes i løbet kort tid – men husk at være tydelig i, hvad du siger og gør af hensyn til vidnerne.

Nødret

I straffeloven omtales også nødret. Her gengives reglen for at gøre det nemmere at skelne mellem nødværge (Straffelovens §13) og nødret, da en dørmænd meget sjældent vil foretage sig handlinger, der kunne falde ind under paragraffen om nødret.

Straffelovens § 14:

”En handling, der ellers ville være strafbar, straffes ikke, når den var nødvendig til afværgelse af truende skade på person eller gods, og lovovertrædelsen må anses for at være forholdsvist underordnet betydning.”

Det er ret vigtigt at kunne skelne mellem nødret (§ 14) og nødværge (§ 13), mest fordi man overfor politiet fremstår som én, der ikke har styr på det, hvis man forveksler dem. Grundlæggende handler nødværge normalt om skade på en person, mens nødret handler om skade på gods eller ting.

Nødret kan eksempelvis være hvis man stjæler en båd for at redde en person, man kan se er ved at drukne eller bryder ind i et hus der brænder for at redde dem, der befinder sig derinde. Det er vigtigt at slå fast, at man også her skal argumentere for, at det retsgode man reddede var vigtigere, end det retsgode man ødelagde. Derudover skal man kunne argumentere for, at det var nødvendigt. Man må eksempelvis ikke stjele en bil, fordi ens kone måske er ved at føde.

Anholdelse

Politiet anholder

Det fremgår af § 755, stk. 1 i retsplejeloven:

”Politiet kan anholde en person, der med rimelig grund mistænkes for et strafbart forhold ..., såfremt anholdelsen må anses for påkrævet for at hindre yderligere strafbart forhold, for at sikre hans foreløbige tilstedeværelse eller for at hindre hans samkvem med andre.”

Politiet har med andre ord ret til præventivt eller på baggrund af mistanke at tilbageholde (arrestere) en mistænkt.

Civil anholdelse

Både dørmænd og alle andre private borgere må under visse betingelser foretage en anholdelse. Når det er andre end politiet, der foretager anholdelsen, hedder det civil anholdelse.

Retten til at foretage civil anholdelse står i retsplejelovens § 755 stk. 2:

”Samme beføjelse (som politiet har til at foretage anholdelser) har enhver, der træffer nogen under eller i umiddelbar tilknytning til udøvelsen af et strafbart forhold, der er undergivet offentlig påtale. Den anholdte skal snarest muligt overgives til politiet med oplysninger om tidspunktet og grundlaget for anholdelsen.”

En dørmænd kan altså kun foretage en anholdelse:

- Når personen tages på fersk gerning, altså enten under den strafbare handling eller tydeligvis på vej derfra (fx med tyvekoster under armen).
- Når anholdelsen er nødvendig og har til formål 1) at hindre yderligere strafbart forhold, eller 2) at sikre, at den kriminelle ikke stikker af.

Bemærk, at der står kriminel og ikke mistænkt. Det er den primære forskel på en civil anholdelse og en anholdelse foretaget af politiet. Anholdelsen skal foretages så skånsomt, som omstændighederne tillader, og frihedsberøvelsen må ikke være et uforholdsmæssigt indgreb. Det sidste betyder, at hvis man kan klare situationen uden at foretage en anholdelse, skal man det.

Man kan søge at opsummere nogen af forudsætningerne således:

Politi (Rpl. §755, Stk. 1):

1. **Mistankekrav:** fanget under eller i umiddelbar tilknytning til udøvelse af strafbart forhold
2. **Kriminalitetskrav:** Offentligt påtalt eller betinget offentligt påtalt
3. **Indikationskrav:** Anholdelse påkrævet for at
 1. Hindre yderligere strafbart forhold
 2. Sikre foreløbig tilstedeværelse
 3. Hindre Samkvem med andre

Private (Rpl. §755, Stk.2) :

4. Under udøvelse af strafbart forhold: På gerningsstedet

5. I umiddelbar tilknytning til udøvelse af strafbart forhold: Nærområde både tid og sted, og umiddelbart efter forbrydelsen.

6. (For alle) Ikke et uforholdsmæssigt indgreb: efter sagens art

Det indebærer dog også, at man ikke må foretage en anholdelse, hvis man kan forudse, at det vil skabe en farlig situation for nogen af de involverede – det indfatter også den kriminelle. Derudover skal det strafbare forhold være undergivet offentlig påtale. Det betyder eksempelvis, at man ikke må foretage en civilanholdelse på baggrund af et brud på ordensmæssige forhold eller interne regler.

Man kan stille sig selv de følgende 4 spørgsmål FØR en anholdelse:

- **Er det lovligt?**
 - Kan jeg argumentere for at de lovmæssige krav er opfyldt?
- **Er det muligt**
 - Kan jeg gennemføre anholdelsen i praksis?
- **Er det fornuftigt**
 - Hvilke uønskede følger kan der være og er der andre muligheder, herunder at lade politiet gøre det?
- **Og under/bagefter**
 - Hvordan kan jeg handle, tale og agere på en måde, som får politi m.m. til at FORTOLKE det på samme måde som jeg gjorde/gør i situationen.

Hvis omstændighederne gør det nødvendigt, må man anvende magt til at tilbageholde personen, indtil politiet kommer. Det kan blive aktuelt i sidste ende at anvende håndjern. Men hvis personen forholder sig roligt og har indstillet sig på at være anholdt, må man ikke benytte håndjern, og der må ikke anvendes vold eller andre, ikke nødvendige magtmidler. Et eksempel på, at en dørmænd kan få brug for at foretage en civilanholdelse, er, hvis en gæst er blevet overfaldet, og dørmænden tilbageholder den, der foretog overfaldet, indtil politiet ankommer.

En anholdelse medfører:

- Ubetinget og ubegrænset ansvar for arrestantens ve og vel (indtil politiet formelt har overtaget arrestanten).
- Den arresterede skal af samme grund konstant holdes under opsyn for ikke at øve skade på sig selv eller på anden måde komme til skade.

- Den arresterede må IKKE flyttes efter anholdelsen (andet end for at sikre denne mod overlast eller ubehag og for at sikre, at anholdelsen opretholdes forsvarligt). Det betyder konkret, at man gerne må flytte personen ind på kontoret, for at denne ikke skal ydmyges ved at ligge på gulvet. Men man må under ingen omstændigheder flytte personen til en anden bygning eller et andet sted.
- Skader under anholdelsen kan og vil som udgangspunkt en sigtelse mod den der udførte anholdelsen.
- At politiet **øjeblikkeligt** og uden ophold kontaktes og informeres om anholdelsen.

Dørmanden skal så hurtigt som muligt overdrage den anholdte til politiet og fortælle, hvorfor han har anholdt den pågældende, og oplyse tidspunktet for anholdelsen (fordi anholdte har krav på at blive stillet for en dommer senest 24 timer efter anholdelsen i et såkaldt grundlovsforhør – eller blive løsladt senest 24 timer efter anholdelsen).

Det er vigtigt at være klar over, at man ikke kan foretage en lovlig civil anholdelse af én, der endnu ikke har gjort noget ulovligt. Man skal med rimelig grund mistænke personen for et strafbart forhold.

Endelig skal det være nødvendigt at foretage anholdelsen. Det skal være den sidste udvej – den første er altid at tilkalde politiet. Hvis man ikke overholder dette, kan man blive sigtet for brud mod straffelovens § 261 med baggrund i en ulovlig frihedsberøvelse:

§ 261 Den, som berøver en anden friheden, straffes med bøde eller fængsel indtil 4 år.

Eventuelt derudover for brud på straffelovens § 244-246 omkring vold.

Visitation af anholdte

Politiet må foretage visitation af den anholdte persons legeme og tøj. Det vil sige, at de må undersøge ham og hans tøj og fratage ting fra personen (Beslaglægge), der kan bruges til noget ulovligt eller allerede er brugt til noget ulovligt.

Som hovedregel er det kun politiet, der må kropsvisitere anholdte. En dørmænd må dog fx godt tage en kniv fra en person, han har anholdt, for at forhindre personen i at fortsætte med overfaldet eller for at forhindre personen i at skade sig selv.

En dørmænd er, hvad angår dette, ikke bedre stillet end andre civilpersoner, og kan derfor som sagt aldrig tvinge en person til at lade sig kropsvisitere. Undtagelsen er, hvis dørmænd rent faktisk kan se én, der bærer våben – der har han ret til at konfiskere det og foretage civil arrest.

Dog har dørmænd visse muligheder:

- Han kan altid bede om lov til at foretage visitation, men hvis det nægtes, må altså han ikke gennemtvunge visitation med magt.
- Hvis folk nægter at lade sig visitere kan dørmænd afvise eller bortvise dem fra stedet, eller (hvis der er begrundet mistanke om et strafbart forhold) tilkalde politiet.
- En tilladelse til at foretage en visitation giver ikke dørmænd ubegrænset ret til at foretage sig, hvad han vil. Der skal udvises sund fornuft, idet en dørmænd senere kan sigtes for flere forhold, hvis han går over stregen. Eksempelvis skal man være yderst forsigtig med at visitere kvinder, hvis man har mistanke om, at hun har stoffer m.m. i sin BH eller trusser. Så skal man afvise hende eller tilkalde politiet. Man kan og skal ikke tvinge hende til blufærdighedskrænkende opførsel. På samme måde skal man **aldrig** foretage visitationen andre steder end i døren, hvor der er flere vidner, der kan se, hvad man som dørmænd har gjort og ikke mindst *ikke* har gjort.

- Der skal altid være et formål med visitationen. Det kan eksempelvis være at lede efter indsmuglede våben, alkohol, narko eller som en konsekvens af en anmeldelse. Det kan i princippet også være som et præventivt middel mod de ovennævnte strafbare forhold – eksempelvis ved fodboldkampe.
- Visitation foretages bedst i døren, hvis visitationen nægtes er det væsentligt nemmere at nægte folk at komme ind end senere at skulle forsøge at visitere dem og eventuel at skulle smide dem ud.
- Hvis visitationen afslører narkotika eller våben, skal det afleveres til politiet ved første lejlighed. Det er en god idé at aftale på forhånd med den lokale politimester, da praksis er forskellig fra politikreds til politikreds. Uanset hvad er det vigtigt at eventuel kontrabande afleveres til bestyrer, og at denne ikke tager det med hjem – eksempelvis for at aflevere dem dagen efter på den lokale politistation. Hvis man bliver stoppet af politiet kan man blive sigtet for narkotikabesiddelse m.m.

Beslaglægge effekter

Under visse betingelser må en dørmænd beslaglægge stjålne effekter, ulovlige effekter, og ting, der kan tjene til bevis. Det er i de samme tilfælde, som politiet kan det:

Retsplejelovens § 807 a.

Samme beføjelser til beslaglæggelse som politiet, jf. § 806, stk. 4, har enhver, der træffer nogen under eller i umiddelbar tilknytning til udøvelsen af et strafbart forhold. Det beslaglagte skal snarest muligt overgives til politiet med oplysning om tidspunktet og grundlaget for beslaglæggelsen. Politiet forelægger sagen for retten i overensstemmelse med § 806, stk. 4, 2. pkt., medmindre det beslaglagte inden udløbet af 24 timer udleveres til den, mod hvem indgrebet er foretaget, eller denne meddeler skriftligt samtykke til beslaglæggelse i overensstemmelse med § 806, stk. 9.

Den opmærksomme læser vil lægge mærke til, at det lyder meget tæt på retsplejelovens § 755 omkring civilanholdelse, og det er da også nøjagtig de samme ting, der skal være opfyldt for, at man må bruge den.

Pligter

Legitimere sig

Man skal kunne se på en dørmænd, at han er på arbejde som adgangskontrol på sit arbejdssted.

I bekendtgørelsen om dørmænd gives der 2 muligheder for dette:

- Restaurationens (diskotekets m.m.) navn skal tydeligt fremgå af dørmændens beklædning.
- Eller/og det skal fremgå af beklædningen, evt. ved et skilt med angivelse af teksten ”dørmænd”, at vedkommende er dørmænd.
- Desuden skal dørmændene have et personlegitimationskort på sig, der udstedes af rigspolitiet, når vedkommende har fået sin autorisation. Det giver endda en bøde, hvis man overtræder denne regel, så det er noget, man skal sikre sig ordentligt.

Man har kun og alene pligt til at vise sit kort til sin arbejdsgiver og til politiet på forlangende – aldrig til nogen andre under nogen omstændigheder.

Tilkalde hjælp

Som det er fremgået, skal en dørmænd aldrig tøve med at tilkalde hjælp, hvis det er nødvendigt.

Hvis der er tale om, at der foregår eller er foregået noget kriminelt, skal politiet tilkaldes, og dørmanden skal derefter kun sikre, at situationen ikke udvikler sig til det værre, før politiet kommer, eller sikre gerningsstedet for beviser. Ved brand skal han tilkalde brandvæsnet.

En dørmænd kan også tilkalde hjælp fra andre ansatte i virksomheden, hvis en situation er ved at udvikle sig truende. I mange tilfælde er det nok, at den truende part kan se et massivt opbud af ansatte.

Pligt til at hjælpe

I nogle situationer har en dørmænd – præcis ligesom alle andre borgere - pligt til efter evne at hjælpe. I straffeloven står der:

§ 253. Med bøde eller fængsel indtil 2 år straffes den, som, uagtet det var ham muligt uden særlig fare eller opofrelse for sig selv eller andre, undlader

- 1) efter evne at hjælpe nogen, der er i øjensynlig livsfare, eller
- 2) at træffe de foranstaltninger, som af omstændighederne kræves til redning af nogen tilsyneladende livløs, eller som er påbudt til omsorg for personer, der er ramt af skibbrud eller anden tilsvarende ulykke.

Stk. 2. Med fængsel indtil 2 år straffes den, som overtræder stk. 1 i forbindelse med flugt fra et færdselsuheld, hvorved nogen er tilføjet betydelig personskade.

Det betyder fx, at dørmanden har:

- Pligt til at bistå politiet og andre offentlige myndigheder med at afværge ulykker eller forbrydelser, der udsætter andres liv, helbred eller velfærd for fare.
- Pligt til efter evne at afværge ildebrande og andre ulykker, der medfører fare for menneskeliv.
- Pligt til efter evne at hjælpe mennesker, der er i livsfare.

Der er dog kun pligt til at hjælpe, når man ikke selv kommer i fare eller risiko ved det, jævnfør § 253 ovenfor. Man har således ikke pligt til at styrte ind i det brændende diskotek for at hjælpe folk ud, hvis branden er så udviklet, at man på nogen måde kan risikere at omkomme ved det. Man skal heller ikke gå imellem i et knivslagsmål. Her er det mest fornuftige at tilkalde politiet.

Som udgangspunkt er den formelle og juridiske pligt alle har, pligten til at tilkalde hjælp og blive på stedet indtil hjælpen når frem. Men det er klart, at man derudover har en moralsk pligt til at hjælpe, hvis man kan. Det kan altid diskuteres hvornår det vil udgøre fare eller ”særlig opofrelse” at hjælpe andre – dørmanden bør foregå med det gode eksempel, men det er op til den enkelte at vurdere.

Afværge og undgå vold

En uddannet dørmænd skal til enhver tid undgå at udøve vold. Der vil være situationer, hvor han på få øjeblikke skal kunne agere korrekt og hensigtsmæssigt, selvom han selv eller gæster er udsat for en eller anden form for angreb. Det vil derfor være af vigtighed, at dørmanden er klar over, hvad der er nødværge, og hvornår det bliver vold. Desværre er der enkelte dørmænd, der ikke enten er bekendt med denne væsentlige forskel eller ”taber hovedet” i de afgørende øjeblikke. Uanset hvad frifinder det ikke dørmanden i at tænke og handle i overensstemmelse med lovgivningen på området. Derfor er reglerne om vold taget med, for at gøre det nemmere at skelne mellem vold og nødværge.

I straffeloven afhænger straffens form og længde af, hvilken type vold der udøves:

- (”Mild”) vold. § 244
- Grovere former for vold. § 245

- Den groveste form for vold. § 246

Strafframmen, altså den maksimale strafflængde, man kan idømmes, stiger fra op til 18 måneder for den 'milde' vold til op til 8 år for den groveste form.

§ 244. *Den, som over vold mod eller på anden måde angriber en andens legeme, straffes med bøde eller fængsel indtil 3 år.*

Den 'milde' vold defineres således:

"Vold mod eller på anden måde angreb på en andens legeme."

Det er vold, der ikke kan betegnes som særlig rå, brutal, farlig eller som mishandling. Det kan være slag, lussinger, knytnæveslag, kast med genstande, der rammer en anden, og lignende.

§ 245. *Den, som udøver et legemsangreb af særlig rå, brutal eller farlig karakter eller gør sig skyldig i mishandling, straffes med fængsel indtil 6 år. Har et sådant legemsangreb haft betydelig skade på legeme eller helbred til følge, skal dette betragtes som en særlig skærpende omstændighed.*

Stk. 2. Den, som uden for de i stk. 1 nævnte tilfælde tilføjer en anden person skade på legeme eller helbred, straffes med fængsel indtil 6 år.

Den grovere vold defineres således: "Legemsangreb af særlig rå, brutal eller farlig karakter eller mishandling."

Det kan være tilfælde af vold, hvor der er brugt våben, knive, køller, økser mv., eller hvor der er kastet med genstande, som kan påføre offeret betydelige skader. Desuden slag med flasker, stave, kæder og lignende, håndkantslag mod halsen, kvælergreb, spark i ansigtet.

§ 246. *Har et legemsangreb, der er omfattet af § 245 eller § 245 a, været af en så grov beskaffenhed eller haft så alvorlige skader eller døden til følge, at der foreligger særdeles skærpende omstændigheder, kan straffen stige til fængsel i 10 år.*

Den groveste vold defineres således:

"Legemsangreb som dem, der er omtalt under 'grovere vold', hvor de har været så grove eller har haft så alvorlige skader eller døden til følge, at der foreligger særdeles skærpende omstændigheder".

Disse skærpende omstændigheder kan være, når offeret har mistet en lemsdel, er blevet blind, eller hvis gerningsmanden har stået og hoppet på offerets hoved med hjerneskrader til følge. Endelig hvis offeret dør som følge af volden.

En dørmænd har ligesom alle andre først og fremmest pligt til ikke selv at udøve vold.

Et eksempel på, hvad det koster at udøve vold for en dørmænd, findes i en dom fra 2001, hvor 3 dørmænd fik fængsel i 40 dage og retten til at være dørmænd frataget i 3 år. Her væltede de 3 i forening en person om på jorden i et diskoteks gård og tildelte ham flere spark på kroppen.

Udover de ovenfor nævnte paragraffer er der 2 yderligere, der eventuelt kan komme i spil:

§ 247. *Begås nogen af de lovovertrædelser, der er nævnt i §§ 244-246, af en person, der tidligere er dømt for forsætligt legemsangreb eller for en forbrydelse, der har været forbundet med forsætlig vold, kan straffen forhøjes med indtil det halve.*

Stk. 2. Det samme gælder, når en lovovertrædelse som nævnt i §§ 244-246 begås over for en person, der efter karakteren af sit arbejde er særlig udsat for vold.

§ 248. *For legemsangreb under slagsmål, eller når den angrebne har øvet gengæld mod angriberen, kan straffen under særlig formildende omstændigheder bortfalde.*

Paragraf 247 er den som nogen kalder "Taxa paragraffen", men den beskytter altså også dørmænd.

Det skal understreges, at det ikke er en god idé at forklare politiet, at det forsvar man evt. har udøvet med baggrund i straffelovens § 13, falder ind under nogen af de ovenstående paragraffer – der alle handler om at udøve vold.

Anmeldelser

Strafbare forhold anmeldes til politiet. Anmeldelsen kan være skriftlig, telefonisk eller personlig, eventuelt anonym. Private borgere, som dørmænd jo er, har som hovedregel ingen pligt til at anmelde strafbare forhold som fx tyveri, hærværk, vold, overtrædelser af våbenloven m.m. Han har dog pligt til at anmelde:

- Hvis han dermed har mulighed for at afværge ildebrand eller andre større ulykker, der medfører fare for menneskeliv.
- Hvis han ved at foretage anmeldelse kan hjælpe nogen, der er i øjensynlig livsfare, eller tilsyneladende livløs. Han har ganske vist ikke pligt til at anmelde til politiet. Men han har pligt til at tilkalde hjælp, fx ved at ringe til 112.
- Hvis han opdager brand, skal han underrette dem, der er udsat for fare, alarmere brandvæsnet, dæmpe ilden eller afværge den. Desuden har dørmænd i bestemte situationer anmeldelsespligt (færdselslovens § 54, stk. 4 – i forhold til en gæsts eventuelle spirituskørsel, hvis man ser det).
- I restauranter (diskoteker m.m.) skal værten eller hans medhjælper – det er også dørmænd – altså søge at hindre det, eventuelt ved at tilkalde politiet, hvis en person vil køre spirituskørsel.

Vidneforklaring

Et vidne er en person, som i retten giver mundtlig forklaring i en sag, hvor han ikke er part eller sigtet for en forbrydelse.

Alle har normalt pligt til at give forklaring for retten, jævnfør Retsplejelovens § 168:

§ 168. Enhver har med de i loven fastsatte undtagelser pligt til at afgive forklaring for retten som vidne.

men man kan dog slippe:

- Hvis man er en tiltaltes nærmeste (normalt ægtefælle, børn, forældre og søskende).
- Hvis en vidneforklaring vil udsætte vidnet selv for straf eller tab af velfærd.
- Hvis en vidneforklaring udsætter vidnets nærmeste for straf eller tab af velfærd.
- Hvis en vidneforklaring påfører vidnet selv eller hans nærmeste anden væsentlig skade.

Dette er med udgangspunkt i retsplejelovens § 171:

§ 171. En parts nærmeste har ikke pligt til at afgive forklaring som vidne.

Stk. 2. Pligt til at afgive forklaring foreligger ej heller, såfremt forklaringen antages at ville

- 1) udsætte vidnet selv for straf eller tab af velfærd eller
- 2) udsætte hans nærmeste for straf eller tab af velfærd eller
- 3) påføre vidnet selv eller hans nærmeste anden væsentlig skade.

Stk. 3. I de i stk. 1 og stk. 2, nr. 2 og 3, nævnte tilfælde kan retten dog pålægge vidnet at afgive forklaring, når forklaringen anses for at være af afgørende betydning for sagens udfald, og sagens beskaffenhed og dens betydning for vedkommende part eller samfundet findes at berettigede dertil.

I forhold til en dørmænd betyder det, at hvis han har overværet en kriminel handling, skal han vidne om det i retten, hvis han bliver indkaldt til det. Det kunne fx være et overfald på en anden i køen foran diskoteket, eller det kunne være en narkotikahandel. Især i sidstnævnte tilfælde har mange nægtet at vidne under henvisning til, at de ville blive slået ihjel af den/de sigtede.

Vidnepligt betyder, at vidnet har pligt til:

- At opfriske sin viden om sagen inden retsmødet.
- At møde i retten.
- At udtale sig.
- At tale sandt.

En dørmænd forventes at være et godt, neutralt vidne. Han må optræde korrekt, og man må kunne stole på, hvad han fortæller. Når dørmænd skal opfriske sin viden om noget, der er sket for lang tid siden, er det en stor hjælp, hvis han har gemt en kopi af sine notater og endnu bedre hvis stedet har en logbog der udfyldes med alle optrin hver dag.

I retten må man dog kun læse op af notater mv., hvis dommeren har tilladt det. Dommeren kan beslutte, at den tiltalte skal forlade retssalen, mens et vidne eller en medtiltalt afhøres. Men den tiltalte har efterfølgende krav på at få vidnets navn og indholdet af vidneforklaringen at vide.

Det er en alvorlig sag at tale usandt som vidne; man kan straffes med fængsel i op til 4 år. Dette kan ses i Straffelovens § 158 og 159:

§ 158. Den, som afgiver falsk forklaring for retten, berunder ved anvendelse af telekommunikation, straffes med fængsel indtil 4 år. Bestemmelsen finder tillige anvendelse på falsk forklaring for en udenlandsk ret.

Stk. 2. Med samme straf anses den, der afgiver falsk forklaring for De Europæiske Fællesskabers Domstol.

Stk. 3. Angår det falske udsagn alene noget, som er uden betydning for det forhold, der søges ophyst, kan straffen gå ned til bøde.

§ 159. Afgiver nogen falsk forklaring som sigtet i en offentlig straffesag eller under afhøring i tilfælde, hvor forklaring ifølge loven ikke må kræves, straffes han ikke.

Stk. 2. Afgives falsk forklaring under afhøring for retten i tilfælde, hvor den afhørte var berettiget til at nægte forklaring, kan straffen nedsættes og under i øvrigt formildende omstændigheder bortfalde.

Bemærk i øvrigt at man jf. § 159 som udgangspunkt ikke i sig selv kan blive straffet, fordi man evt. har fortalt noget til politiet som man senere i en retssag bliver nødt til at trække tilbage. Men det er en usædvanlig dårlig idé bevidst at vildlede politiet, der som bekendt er dørmændens vigtigste samarbejdspartner.

Restaurationsloven

De steder, dørmænd normalt arbejder, er omfattet af restaurationsloven som også beskrevet ovenfor, som er den lov, der regulerer området for virksomheder, der serverer mad og drikke, herunder alkohol. Ejeren af stedet skal have et næringsbrev for at drive virksomheden og skal bestå en prøve i bl.a. skatte- og afgiftsreglerne for at have ret til næringsbrevet. Retten til næringsbrevet kan også tages fra ejeren, hvis han dømmes for gentagne gange at overtræde fx. skattelovgivningen.

Endelig kan alkoholbevillingen tages fra ejeren, hvis han overtræder reglerne:

”§ 19. En alkoholbevilling kan frakendes eller tilbagekaldes, hvis

1) bevillingshaveren har gjort sig skyldig i grov eller gentagen overtrædelse af vilkår for alkoholbevillingen eller af bestemmelser i loven eller

2) der er særlig grund til at antage, at bevillingshaveren ikke vil drive virksomheden på forsvarlig måde. ”

En dørmænd skal også godkendes, hvilket hedder at være autoriseret. For at blive godkendt, skal dørmænd:

- 1) Være over 18 år.

- 2) Have taget dørmandsuddannelsen.
- 3) Ikke være dømt for et strafbart forhold, der medfører fare for misbrug af jobbet. (typisk vold eller narkosalg).
- 4) Ikke have udvist en sådan adfærd, at der er grund til antage, at vedkommende ikke vil udøve hvervet på forsvarlig måde, (normalt tolket til, at man ikke skal have venner i bandemiljøet).

Det er politiet, der skal godkende den enkelte dørmænd. Autorisationen kan begrænses eller gøres betinget af opfyldelse af nærmere bestemte forhold. Dette er beskrevet i restaurationsloven:

§ 15 a. Dørmænd i restaurationsvirksomheder skal være autoriserede. Autorisationen meddeles af politidirektøren, i København af politidirektøren, i den politikreds, hvor ansøgeren bor. Har ansøgeren ikke bopæl her i riget, meddeles autorisationen af politidirektøren i København. En autorisation gælder for hele landet.

Stk. 2. Autorisation kan meddeles en person, der

1) er fyldt 18 år,

2) opfylder de krav til uddannelse, som Erhvervs- og Selskabsstyrelsen fastsætter, jf. § 15 b, stk. 3,

3) ikke er dømt for strafbart forhold, der indebærer en nærliggende fare for misbrug af hvervet, jf. straffelovens § 78, stk. 2, og

4) ikke har udvist en sådan adfærd, at der er grund til at antage, at vedkommende ikke vil udøve hvervet på forsvarlig måde.

Stk. 3. Personer, som i henhold til lov om vagtvirksomhed er autoriseret til at drive vagtvirksomhed, og en vagtvirksomheds godkendte personale kan uden anden autorisation varetage hvervet som dørmænd i restaurationsvirksomheder.

Stk. 4. En autorisation som dørmænd kan efter omstændighederne begrænses og betinges.

Hvis man allerede er autoriseret som vagtmænd, kan man altså også arbejde som dørmænd uden yderligere autorisation, hvis det vel at mærke er i samme virksomhed. Man skal altså være sendt ud at arbejde som dørmænd af det vagtfirma, man er ansat i – og denne virksomhed skal have en kontrakt med det sted, hvor man står. Hvis man ved siden af sit job som vagtmænd vil arbejde som dørmænd i en anden virksomhed, fx som fritidsjob, skal man også autoriseres som dørmænd.

På samme måde som ejeren/bestyreren af stedet kan fratages sin autorisation, kan dørmænd miste sin, altså ved at overtræde reglerne. Frakendelsen eller tilbagekaldelsen gælder i 1 til 5 år. Bemærk i øvrigt at politimesteren jf. Stk. 4 har ret til at begrænse autorisationen hvis han skønner det nødvendigt. Dette kan man i givet fald indbringe for en domstol.

Det hedder også i § 15 d i Restaurationsloven:

§ 15 d. Godkendelse som bestyrer i medfør af § 15, stk. 2, autorisation som dørmænd i medfør af § 15 a eller godkendelse som ansat i medfør af § 15 c kan frakendes eller tilbagekaldes, hvis

1) bestyreren, dørmænd eller den ansatte har gjort sig skyldig i grov eller gentagen overtrædelse af vilkår for autorisationen eller af bestemmelser i loven eller forskrifter udstedt i medfør

af loven eller

2) der er særlig grund til at antage, at bestyreren, dørmænd eller den ansatte ikke vil varetage sit hverv på forsvarlig måde.

Tidligere i teksten er nævnt en dom fra 2001, hvor 3 dørmænd også fik retten til at være dørmænd frataget i 3 år. Det blev den, fordi de blev dømt for vold, der ikke kunne undskyldes eller forklares som rimelig, hvorved der var fare for, at de ville misbruge deres job (igen).

Videoovervågning

Det var tidligere ikke tilladt at overvåge udendørs ved hjælp af videokamera eller lignende. Det krænker privatlivets fred og folks ret til at færdes frit.

Det står således i Lov om TV-overvågning:

*§ 1. Private må ikke foretage tv-overvågning af gade, vej, plads eller lignende område, som benyttes til almindelig færdsel.
Stk. 2. Ved tv-overvågning forstås vedvarende eller regelmæssigt gentagen personovervågning ved hjælp af fjernbetjent eller automatisk virkende tv-kamera, fotografiapparat eller lignende apparat. Lovens regler om tv-overvågning finder tilsvarende anvendelse på opsætning af sådant apparat med henblik på overvågning.*

Det er i dag blevet tilladt at videoovervåge, hvis overvågningen sker i overensstemmelse med loven:

§ 2. Bestemmelsen i § 1 gælder ikke:

- 1) Tv-overvågning af tankstationer, fabriksområder, overdækkede butikscentre og lignende områder, på hvilke der drives erhvervsvirksomhed, såfremt overvågningen foretages af den, der har rådighed over området.*
- 2) Tv-overvågning af automater, hvor penge kan hæves (pengeautomater) eller kan veksles til en anden valuta (vekselautomater), eller af køretøjer, der udelukkende anvendes til transport af penge (pengetransportbiler), såfremt overvågningen foretages af den, der har rådighed over automaten eller køretøjet, og såfremt tv-overvågningen er indrettet således, at den alene er rettet mod personer, som befinder sig i umiddelbar nærhed af automaten eller køretøjet.*
- 3) Tv-overvågning, der foretages af pengeinstitutvirksomheder, spillekasinoer, hotel- og restaurationsvirksomheder samt butikscentre og butikker, hvorfra der foregår detailsalg, af
 - a) egne indgange og facader samt*
 - b) arealer, som ligger i direkte tilknytning til egne indgange og facader, og som naturligt anvendes eller kan anvendes som adgangs- eller flugtvej i forhold til egne indgange, når overvågningen er klart nødvendig af hensyn til kriminalitetsbekæmpelse.**
- 4) Tv-overvågning, der ikke er forbundet med optagelse af billeder på videobånd, film eller lignende, når den foretages som led i overvågning af egne indgange, facader, indhegninger eller lignende.*

Det vigtige i loven er for dørmænd stk. 3-4, der klart tillader overvågning også udenfor, ikke kun af ”egne indgange og facader” men også af ” arealer, som ligger i direkte tilknytning til egne indgange og facader, og som naturligt anvendes eller kan anvendes som adgangs- eller flugtvej i forhold til egne indgange, når overvågningen er klart nødvendig af hensyn til kriminalitetsbekæmpelse.”

Det vil typisk blive opfattet som kriminalitetsbekæmpelse når man bruger det til at stoppe eller opklare eksempelvis vold omkring et diskotek. Siden 2008 er det Aalborg der er klart længst med videoovervågning, idet hele Jomfru Ane Gade er videoovervåget.

Det skal være meget tydeligt skiltet, at der er TV-overvågning. Det er stadig ulovligt at overvåge selve boksene og urinalerne på toiletter og i baderum og lignende, meget private steder.

Forrummet til toiletterne, altså der hvor håndvaskene normalt er, må dog gerne overvåges, og man må gerne overvåge dansegulvet, garderoben og baren. Overvågningen kan båndes. Disse bånd kan opbevares til senere brug.

Også ved udendørs overvågning skal man gøre det tydeligt med skiltning, at der sker en overvågning. Denne form for overvågning blev tidligere mest anvendt til at se efter, om nogen var ved at bryde ind i en bygning eller lignende, da den kun måtte være rettet ind mod ens egen bygning eller mod ens eget hegn, sådan at hvis personer bliver fanget af kameraet, er de så tæt på, at de kan røre ved bygningen eller hegnet.

Det er i dag tilladt at videoovervåge køen foran diskoteket eller pladsen foran diskoteket, men der skal skiltes med det. Har man båndet optagelser, der er taget inden for i fx diskoteket, kan de indgå i eventuel politimæssig efterforskning. Politiet kan derfor få båndene udleveret, hvis det skal opklare en knivepisode foran baren.

Politiets opgaver

En dørmænd kommer tit til at arbejde sammen med politiet, hvis der enten er opstået problemer eller man har mistanke om, at noget kriminelt er foregået. Politiet er dørmændens vigtigste eksterne

samarbejdspartner for at sikre, at der er ordnede og trygge forhold i virksomheden. Ligesom det er vigtigt at kende dørmændens funktion og arbejdsopgaver, er det også vigtigt, at dørmændene kender til politiets rolle og arbejdsopgaver - således at man kan se forskellen i hvilke opgaver, der påhviler henholdsvis dørmænd og politi. Derfor er her en gennemgang af hovedpunkterne i forhold til, hvad politiet skal og må gøre.

Politiet skal først og fremmest hjælpe borgerne til at leve i et trygt og sikkert samfund ved at sørge for orden og sikkerhed, som det fremgår af politilovens § 2:

§ 2. Politiet har til opgave:

- 1) At forebygge strafbare forhold, forstyrrelse af den offentlige fred og orden samt fare for enkeltpersoners og den offentlige sikkerhed.
- 2) At afværge fare for forstyrrelse af den offentlige fred og orden samt fare for enkeltpersoners og den offentlige sikkerhed.
- 3) At bringe strafbar virksomhed til ophør samt efterforske og forfølge strafbare forhold.
- 4) At yde borgerne bistand i andre faresituationer.
- 5) At udføre kontrol og tilsynsopgaver efter gældende ret.
- 6) At yde andre myndigheder bistand efter gældende ret.
- 7) At udføre andre opgaver, der følger af gældende ret eller i øvrigt har en naturlig tilknytning til politiets virksomhed.

Derfor har de nogle beføjelser, private borgere og dørmænd ikke har. Disse beføjelser er:

- Visitere (dørmænd kun på forespørgsel).
- Kropsvisitere.
- Undersøge tøj og andre genstande som fx biler.
- Konfiskere genstande (dørmænd kun på friske spor).
- Om nødvendigt frihedsberøve (dog så vidt muligt ikke ud over 6 timer).
- Skaffe sig adgang til "ikke frit tilgængelige steder" for at afværge farer.

Disse beføjelser gælder for at sikre orden og sikkerhed. Endelig må politiet anvende magt i form af skydevåben, stav, hunde og gas under visse omstændigheder, hvor det vigtigste er, at det for at afværge en større skade. Magtanvendelsen skal være nødvendig og forsvarlig.

I forhold til et diskotek har politiet ret til uhindret adgang til alle lokaler på stedet, uden kendelse. En dørmænd skal derfor hjælpe politiet med at komme rundt i det omfang, politiet har brug for det.

Forhold ved anholdelse og afbøring

Forhåbentlig ender dørmændene aldrig i en situation, hvor han kan risikere en sag eller en fængsling, men det er godt at vide, hvordan man skal opføre sig, hvis det sker. Hvis man bliver anholdt eller afhørt med en sigtets rettigheder, er det vigtigt, at man kender sine rettigheder og ved, hvordan man skal opføre sig – både i forhold til teori og praksis.

- Tænk før du taler: giver ret meget sig selv, men overvej hvad du siger, før du siger det. Det du siger, kan afgøre om der bliver rejst sigtelser eller ej.
- Underskriv aldrig noget uden din advokat: eller overvej det i hvert fald grundigt, for der er ingen der kan tvinge dig til det. Hvis det er en politirapport, hvor du har udtalt dig, er det ikke sikkert,

at betjentene har skrevet alt, som du mente det. Du kan ganske vist senere tilbagekalde det, men det er en kedelig start på en evt. retssag.

- ”Afhørt med en sigtets rettigheder” betyder, at politiet forbeholder sig retten til senere at rejse sigtelse mod dig. Derfor er du beskyttet af de samme regler og love, som hvis du var arresteret.

Det betyder blandt andet:

- 1) Du har ret til en advokat, hvis du ikke har én eller har råd til én, vil du få en beskikket advokat.
- 2) Du har ret til at få forelagt en sigtelse eller mistanke.
- 3) Lad være med at lade trusler bide på dig: uanset hvad politiet påstår, er det værste de kan gøre som udgangspunkt at beholde dig i 24 timer, før du skal stilles for en dommer.
- 4) Du har ret til at blive fremstillet i grundlovsforhør indenfor 24 timer efter din anholdelse.
- 5) Du har efterfølgende ret til en symbolsk erstatning, hvis du er blevet arresteret/tilbageholdt uden grund.

Derudover er der nogle basale gode råd. Opfør dig ordentlig og tal pænt og roligt – det eneste du får ud af at hidse dig op er, at betjentene bliver irriterede på dig og er imod dig fra starten. Det er bedre at have dem med dig – så er der større chance for, at de ser tingene fra din side. Derudover er det svært at se dørmændene som rolig og fornuftig, hvis han hidser sig op på politiet.

Hvis du føler, at der er en betjent, der har noget imod dig personligt, så ring til vagthavende og bed ham om at sende en patrulje fra en anden politikreds – og sørg for at få vidner til alt, hvad der bliver sagt og gjort.

Straffeattest/ kriminalregistret

Som udgangspunkt medfører en straf ikke nødvendigvis, at man får frataget alle rettigheder, jf. Straffelovens § 78:

§ 78. Strafbart forhold medfører ikke tab af borgerlige rettigheder, herunder ret til virksomhed i henhold til almindeligt næringsbrev eller sønaringsbevis.

Stk. 2. Den, der er dømt for strafbart forhold, kan dog udelukkes fra at udøve virksomhed, som kræver en særlig offentlig autorisation eller godkendelse, såfremt det udviste forhold begrunder en nærliggende fare for misbrug af stillingen eller hvervet.

Stk. 3. Spørgsmål om, hvorvidt det udviste forhold er til hinder for udøvelse af en i stk. 2 omhandlet virksomhed, skal af anklagemyndigheden på begæring enten af den, der har fået afslag på ansøgning om sådan autorisation eller godkendelse, eller af vedkommende myndighed indbringes for retten. § 59, stk. 2, finder tilsvarende anvendelse. Afgørelsen træffes ved kendelse. Såfremt afgørelsen går ud på udelukkelse fra den pågældende virksomhed, kan spørgsmålet på ny indbringes for retten, dog tidligst efter 2 års forløb. Autorisation eller godkendelse kan også inden udløbet af denne frist meddeles af vedkommende myndighed.

I Danmark opererer man med flere forskellige straffeattester. I den letteste ende er der den udskrift af ens straffeattest, som man kan få ved personlig henvendelse på en politistation. Dette er også kendt som den private straffeattest.

Rammerne for den er givet i ”Bekendtgørelse om behandling af personoplysninger i Det Centrale Kriminalregister (Kriminalregisteret)”:

§ 11. Politiet udsteder straffeattester for private personer, når de pågældende fremsætter begæring herom. For personer under 18 år udstedes straffeattester dog kun, når forældremyndighedens indehaver eller den pågældendes værge har givet samtykke.

S/k. 2. I straffeattester efter stk. 1 optages alene afgørelser, som er tilført afgørelsesdelen, og som omfatter overtrædelse af straffeloven, lovgivningen om euforiserende stoffer eller udenlandske afgørelser med følgende begrænsninger:

- 1) Tiltalefrafald medtages ikke, hvis der er forløbet 2 år fra datoen for tiltalefrafaldets godkendelse i retten.
- 2) Bødestraffe medtages ikke, hvis der er forløbet 2 år fra datoen for den endelige afgørelse.
- 3) Andre afgørelser medtages ikke, hvis der er forløbet 3 år fra datoen for den endelige afgørelse. Hvis den, som afgørelsen vedrører, har været indsat til afsoning, medtages afgørelsen dog, hvis der ikke er forløbet 5 år fra den endelige løsladelse.
- 4) Retsfølger efter straffelovens §§ 68-70 medtages ikke, hvis der er forløbet 5 år fra retsfølgens endelige ophævelse.

Det skal bemærkes, at ”bødestraffe” ikke betyder fartbøder (medmindre man har kørt så stærkt, at man kommer for en dommer, parkeringsbøder m.m.).

Til brug for ens arbejde kan der i særlige tilfælde være brug for en udvidet straffeattest, der kan medbringe mere og har en længere frist for, hvornår den bliver renset/slettet, nemlig 10 år – dette er også kendt som den offentlige straffeattest. Dette er ikke én man kan få på forlangende, men typisk noget som sikkerhedsvirksomheder, offentlige myndigheder, politiet o.l. kan rekvirere, før de ansætter en bestemt person.

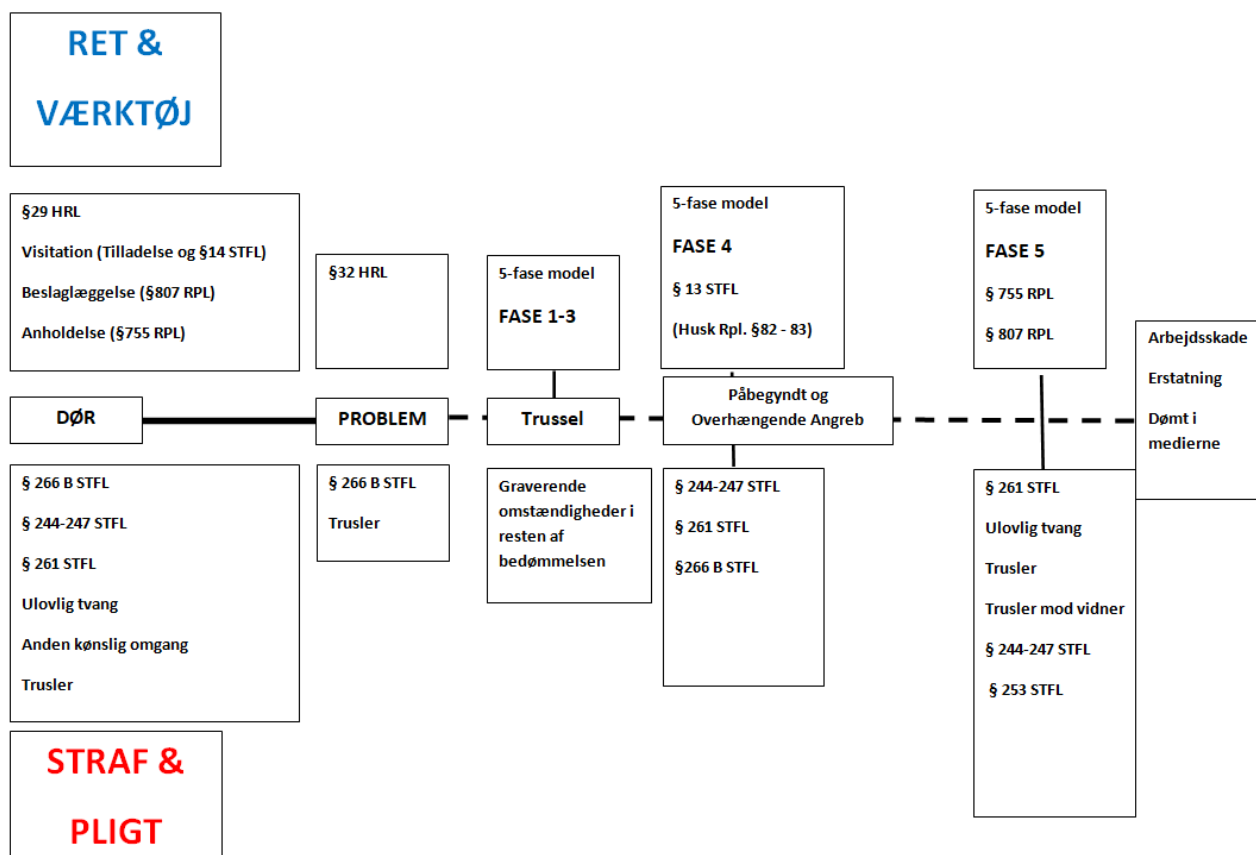
Endelig er der politiets arkiv (Det Centrale Kriminalregister), der har alt inklusive mistanker, tiltalefrafald og afhøringsresultater. Omkring dette står bl.a. at oplysningerne:

slettes, når personen ikke længere er registreret med afgørelser i afgørelsesdelen, jf. bilag 3, og der er forløbet 20 år fra:

- Løsladelsesdato, dog udløb af prøvetid efter eventuel prøveløsladelse, for så vidt angår idømt ubetinget frihedsstraf.
- Afgørelsens dato, for så vidt angår betinget frihedsstraf eller betinget førerretsfrakendelse.
- Retsfølgens endelige ophævelse, for så vidt angår retsfølge fastsat i medfør af straffelovens §§ 68-70,
- Frakendelsesperiodens udløb, for så vidt angår ubetinget frakendelse af førerretten.

Der sker med andre ord en grundig katalogisering og arkivering af strafbare forhold. Dette kan have en indirekte eller direkte indvirkning på udfaldet af retssager m.m.

Skal man prøve at give en oversigt over alt det ovenstående kunne man gøre det på denne måde:



Hvor man har paragraffer og værktøjer på en tidslinje: Dem der er over linjen kan bruges til at håndtere en situation samt undgå straf, og dem der ligger under linjen pålægger ansvar og kan udøse straf hvis man ikke håndterer situationen korrekt.

Litteraturhenvisninger og information om emnet:

Retsinformation:

<https://www.retsinformation.dk/Forms/R0900.aspx?s21=bekendtgørelse+af+lov+om+restaurationsvirksomhed&s22=|10|>

Basale alarmeringssystemer, sikkerhedsudstyr og taktisk kommunikation

Alarmsystemer er ligesom beredskabsplaner tilpasset det enkelte sted. Derfor præsenteres her kun nogle hovedpunkter. Det er vigtigt, at du som dørmænd har nærmere kendskab til de alarmeringssystemer, der konkret findes på din arbejdsplads. Det er dem, du kommer til at arbejde med.

En dørmænd skal som minimum kende følgende typer af alarmeringssystemer i den udstrækning de er på stedet eller det event, som man arbejder på. Og hvis de ikke er der, så finde ud af hvad man anvender i stedet:

- De generelle risikosituationer der kræver en håndtering fra dørmænd, herunder gæster der ikke vil betale i baren, gæster der er faldet i søvn eller er for berusede.
- Alarmering ved overfald.
- Alarmering ved indbrud.
- Alarmering ved brand (se afsnittet om brandforebyggelse og håndtering af store menneskemængder).

Derudover og måske endnu mere kritisk, så skal en dørmænd kende sig selv og sine kollegaer. Det betyder at man skal være afklaret med egne evner, styrker og svagheder, og tilsvarende for ens kollega/kollegaer. Det gælder ikke kun det fysiske, som der uanset hvad udgør den mindste del af en dørmænds arbejde og virke, men i lige så høj grad hvordan ens kollegaer og en selv forventes at reagere samt hvor gode de og en selv er til at tale problemer ned og håndtere gæster der handler udenfor det acceptable.

Service

I forbindelse med afviklingen af ens dørmændsopgaver og dørmændsforretninger, så er grundlaget ligesom alt andet at man skal gøre det på en måde der skaber tryghed og udstråler professionalisme og service. Målet for en dørmænd er udover at være med til at skabe et sikkert arbejdsmiljø for sig selv og de øvrige ansatte, at skabe tryghed og derudover være med til at skabe god service og derved hjælpe stedet med at tjene penge.

Når man bliver vurderet – og det gør man både i det daglige af gæster og de andre ansatte, men specielt hvis der har været en hændelse – så vil man også tage stilling til hvad dørmænden udstråle samt hvordan dørmænden håndterer forskellige problemer. I denne sammenhæng så vil ”Man” dække såvel de øvrige gæster, ansatte, vidner, de implicerede i en hændelse og politi/myndigheder samt medier. Dørmænden er af en række årsager – og altså ikke kun behovet for at yde god service – derfor nødt til at kunne opføre sig på en måde der skaber tillid til dem samtidigt med at de er i stand til at afvikle deres dørmændsopgaver på en tryk måde. Dette gælder uanset om der er tale om at dørmænden er blevet udsat for noget eller hvis der er tale om en fortolkning af at de eventuelt har udsat en anden for noget.

Derudover så er forudsætningen for at man kan handle fornuftigt, rationelt og passende at man er klar over hvilke muligheder man har og vælger den løsning der ikke kun er den mindst voldsomme, og mest serviceorienterede. Men også den man har en reel mulighed for at gennemføre juridisk, taktisk og servicemæssigt.

Taktikken for håndtering af diverse optrin uanset hvor man står, er derfor at man starter håndteringen af episoder hvor man måske ender med at træffe det svære valg at bruge magt, lang tid før selve optrinnet risikerer at blive voldsomt.

Kommunikation mellem dørmænd og andet personale

En vigtig del af alarmeringsprocedurerne er kommunikationen mellem de enkelte medarbejdere på et sted, fx et diskotek. Derudover så er evnen til at føre en dialog med de øvrige ansatte, herunder de øvrige dørmænd, en klar del af den service som man bliver målt på som dørmænd. At kunne opretholde en kommunikation og holde den nødvendige kontakt, er derfor ikke blot god service men en nødvendighed for afvikling af arbejdet. Der er mange grunde til, at en dørmænd har brug for at være i kontakt med de andre ansatte på stedet:

- Alarmering ved brand.
- Overfaldsalarm.
- Kontrollere, om en person har karantæne.
- Kontrollere og have styr på hvor mange, der er indenfor – eventuelt få at vide, hvor mange der er ved at forlade stedet.
- Orienterer om, hvem der er på vej ind.
- Tilkaldes, hvis der er problemer for bartenderen eller tjeneren, hvor en gæst fx skal vises ud.
- Tilkaldes ved slagsmål.
- Afværge ulovlige handlinger, såsom narkotikahandler.
- Håndtering af alle de dagligdags optrin der kræver en indsats, herunder sovende gæster, gæster der er for påvirkede/berusede jævnfør afsnittet om love og regler eller alle de andre ting man tager i opløbet i samarbejde med de øvrige ansatte.
- Og i den mere fredelige ende: tilkalde en midlertidig erstatning, hvis man forlader pladsen ved fx toiletbesøg.

Denne kommunikation sker ofte via en kommunikationsradio også kendt som en walkie talkie.

Dørmænd har typisk hver en, og en eller flere andre ansatte inde i virksomheden har også en. Herved kan dørmænd hurtigt orientere sig om, hvad der sker indenfor, ligesom han hurtigt kan give eller få en besked videre til eller fra nogen indenfor.

Generelt er det vigtigt, at den, der kan få brug for akut hjælp, har en radio. Der er ingen grund til at alle er udstyret med en, men det er vigtigt, at der er mindst en radio (eller et andet kommunikationsmiddel) i hver ende af stedet. Dette gælder specielt, hvis der er områder, der ikke kan ses fra døren.

Antallet og placeringen af radioer afhænger meget af stedet, typen af gæster og antallet af dørmænd. Det er klart, at radioerne er mere nødvendige et sted, hvor der ofte er ballade, end et sted hvor der sjældent er optræk til det. Foretag en vurdering ved at prøve forskellige situationer af inde på stedet: kan du få fat på assistance, uanset hvor du er, så er der jo ikke det store behov for radioer. Det er ikke givet at et sted en radio, eller for den sags skyld nødvendigvis har brug for det.

Radioer ikke er det eneste kommunikationsmiddel: nogen steder fungerer intercom/samtaleanlæg faktisk bedre, og i nogen bygninger er det bedre med en mobiltelefon. Mobiltelefonen har dog en række svagheder, hvoraf den største måske er at det tager tid at alarmere med den. Derudover er de skrøbelige.

Fordelen ved en moderne radio er at den er nem og hurtig at betjene – også i en presset situation, og dét kan nogle gange gøre forskellen, hvis dørmænd bliver overfaldet.

Det kræver dog, at udstyret fungerer. En ofte set grund til, at udstyret fejler, er, at det bliver betjent forkert, eller at man har glemt at lade batterierne op. Derfor bør man gøre det til en god vane at kontrollere alt sit udstyr og sætte radioerne til opladning, FØR man går hjem hver aften. Det er ikke

svært når man har vænnet sig til det – og det er helt sikkert, at det er den dag, du ikke bærer vest eller radio, at du får brug for dem.

Der er ikke ingen specielle radioer, der er bedre end andre. Hvis du får lov til at være med til at udvælge dem, så husk at få sælgeren til at demonstrere udstyret, hvor det skal bruges - også med høj musik.

Gode kommunikationsveje kan på mange måder være med til at stoppe konflikter i opløbet, og hvis det ikke lykkes så hjælpe med at styre dem bedre. Man kan sige, at radioen gør dørmændene mere fleksibel og dermed serviceorienteret.

Man kan sagtens både have radioer, samtaleanlæg og lydløse alarmer (hvor der typisk er en lampe, der tændes et sted, hvor kun dørmændene kan se det). Det er en billig løsning der kan være med til kraftigt at forstærke radioens værdi, fordi det kan medvirke til, at man ikke taler om ting, der ikke er vigtige (mere om det i næste afsnit).

Lær udstyret at kende – både styrker og svagheder. Det er ret ærgerligt først at finde ud af det, at der er ét sted på restaurationen, hvor radioerne ikke kan dække, når det er for sent.

I forhold til kommunikation og dialogen på stedet, så er det vigtigt at skille det ad, og som minimum i:

- Nødkommunikation
- Daglig rutinemæssig kommunikation
- Intern
- Ekstern

Dette med henblik på at der er en klar kommunikation og dialog.

Sprog og anvendelse

I det danske forsvar har man et huskeord, der skal tvinge soldaterne til at bruge radioen korrekt, og det gælder lige så meget for dørmænd, uden at man derved skal gøre dørmandsvirket militærisk. Huskeordet er:

Tænk – Tast – Tal

Det betyder, at der er nogle bestemte ting, man skal huske, uanset hvilken radio, man bruger.

Tænk betyder, at man skal tænke over, hvad man skal sige, før man kalder op. Ellers spærrer man radioen og får for lange meldinger med risiko for, at noget går tabt. Det gælder ikke mindst på et diskotek, hvor musikken drøner i baggrunden. En kort og klar melding betyder også, at modtageren hurtigere kan reagere.

Tast betyder, at man skal holde sendetasten nede i omkring ½ sekund, før man begynder at tale. Dette skyldes, at de fleste radioer først når fuld sendestyrke et øjeblik efter, at man trykker på knappen. I praksis kan det medføre, at det første sekund af ens tale går tabt – og så kan det være svært at finde hoved eller hale i, hvad der blev sagt.

Tal betyder, at man skal tale korrekt. Heri ligger der flere ting. Når man taler i radio, bliver ens stemme meget let forvrænget og lidt utydelig. Samtidig kan der være meget baggrundsstøj, der gør, at det bliver endnu sværere at forstå, hvad der bliver sagt. Derfor er regel nummer 1 at tale langsomt og tydeligt, med pause mellem hvert ord. Dog ikke for lang pause – det skal stadig være klart, hvad der hører sammen i sætningerne. Derudover skal man tale i den rette afstand fra mikrofonen: taler man for langt væk, kan

man ikke høre, hvad der blev sagt, og taler man for tæt på, bliver det typisk helt forvansket. Endeligt ligger der også i dette, at man skal følge den aftalte radioprocedure.

I forsvaret bruger man anråb-svar-metoden. Det betyder at den, der kalder op, først siger hvem man vil have fat på og derefter identificerer sig selv. Samtidigt kan man bruge ekspeditionsord- hvilket bare betyder, at man aftaler nogle få og enkelte ord, således at den anden ved, at man er færdig med at tale - og det nu er hans/hendes tur. Ellers kan man opleve, at man taler i munden på hinanden, så ingen kan høre, hvad den anden siger. Det er lige meget om man siger skift/skifte/over til dig, eller hvad man nu kan finde på – så længe at alle gør det på samme måde.

Hold det enkelt og meningsfuldt og sørg for, at alle gør det på samme måde hver dag/aften/nat.

Har man brug for at stave et ord, fordi modtageren ikke kan forstå det, kan man anvende det såkaldte fonetiske alfabet, der er det internationale, suppleret med de nødvendige danske (æ, ø og å)

A = Alfa
B = Bravo
C = Charlie
D = Delta
E = Ekko
F = Foxtrot
G = Golf
H = Hotel
I = India
J = Juliet
K = Kilo
L = Lima
M = Mike
N = November
O = Oskar
P = Papa
Q = Quebec
R = Romeo
S = Sierra
T = Tango
U = Uniform
V = Viktor
W = Whisky
X = X-ray
Y = Yankee
Z = Zulu
Æ = Ægir
Ø = Ødis
Å = Åse

Det er af indlysende årsager meget sjældent, at dørmænd får brug for det fonetiske alfabet. Det er alene medtaget her for, at dørmænd skal kende til det for at kunne bruge det i de sjældne tilfælde, hvor man skal være helt præcis, eller modtageren ikke kan høre, hvad der bliver sagt. Dette kunne eksempelvis være, hvis man skal opgive en nummerplade på en gæst der kører beruset væk. Bemærk at det er ligegyldigt hvis man ikke kan huske det fonetiske alfabet: ideen er grundlæggende at man bruger et helt

ord der starter med det bogstav man gerne vil kommunikere, så hvis man ikke kan huske det fonetiske alfabet så er det helt fint at bruge et andet ord med det samme begyndelsesbogstav.

Man kan også aftale mellem modtager og afsender, at man bruger bestemte vendinger om bestemte begivenheder. Det kan gøre det nemmere at forstå hinanden, især hvis man vælger udtryk, som let kan høres og forstås. Det kan også være, fordi at andre ikke skal forstå, hvad man siger i radioen. Det er jo ikke altid hensigtsmæssigt at sige, at "her står xx, den kendte narkohandler, hvad skal jeg gøre?" Så er det typisk bedre at have en kode for det, fx "66, afventer", hvorved modtageren ved, at der står en kendt problemgiver ved døren, og at det er op til ham at tage hånd om situationen. Igen er det vigtigt, at alle, der deltager i kommunikationen, kender de valgte udtryk, og at man vælger nogle, der er nemme at huske.

Sørg for at have så få som muligt – og lad være med at lave planer for hvad som helst. Det er bedre at improvisere, end at halvdelen af personalet ikke kan huske de signaler, der er aftalt. Men på den anden side, så er det lige så dumt overhovedet ikke at planlægge noget.

Hvis man ikke har nogen planer eller tanker om de risici man møder på sit arbejde som dørmænd eller sikkerhedsperson, så vil man altid blive overrasket og være for langsom til at reagere fornuftigt, effektivt og proportionelt. Hvis man har tænkt situationer igennem før de sker, så vil man altid være nødt til at tilpasse planer og tanker, men man er væsentligt længere i processen. Derudover så har man også en bedre idé om hvad ens kollaga(er), de øvrige ansatte og om nødvendigt Politi/Brand/Redning kan og bør gøre.

Det giver næsten sig selv, at det er en rigtig dårlig idé at bruge radioen til at hyggesnakke med. Udover at den kan være i brug, når man har et rigtigt behov, så sender man også et uprofessionelt og meget lidt serviceminded signal ved at tale ustruktureret i radioen. Dette gælder specielt, hvis man kommenterer forskellige gæster.

Det er især vigtigt, at nye ansatte ved, hvordan og hvornår de skal få fat på dørmændene. Det nytter ikke noget, at alle dørmænd kommer løbende for at finde ud af, at afrydderen har fundet en gæst, der er faldet i søvn. Derfor kan man anvende alarmniveauer. Som med det øvrige ovenstående handler det om at holde det enkelt, praktisk og på et niveau, alle kan huske. Det skal lige netop dække behovet og så heller ikke mere.

Alarmniveauer

I praksis kan og bør man typisk aftale eksempelvis 3 alarmniveauer: 1/2/3, rød/gul/grøn – eller hvad man synes giver mening på det konkrete sted man arbejder. Idéen er, at man ved den mindste alarm snarest sender en dørmænd for at se, hvad der sker, når han har tid og det passer ind i de øvrige opgaver. Ved mellemniveau sender man et par stykker med det samme og gør klar til at lukke og låse døren (man skal ikke lade nogen, komme ind udenom dørmændene og slet ikke, hvis der er ballade indenfor – så må alle pænt vente udenfor).

Ved det øverste alarmniveau smider alle alt, hvad der har i hænderne. Bevæger sig øjeblikkeligt derhen hvor alarmeren er gået så hurtigt som man kan komme frem – gaderobepigen (eller en anden) kan låse døren, ejeren eller dennes stedfortræder gør klar til at tilkalde politi m.m. - og alle gør klar til at hjælpe eller holde sig væk. Dette skal være aftalt på forhånd.

Det er ikke nogen eksakt videnskab, men idéen er, at man skal bruge kræfterne, når det er nødvendigt: også for de øvrige gæsters skyld. Det sender et kedeligt signal, hvis 3 dørmænd skubber alle til side for at smide én ud, der sover eller bare har fået lidt for meget at drikke. Vælg en metode blandt dørmændene og hold fast i den.

Typisk vil de banale og udramatiske episoder der er en del

Der er ikke én rigtig måde eller model. Men det eneste der med sikkerhed er forkert er IKKE at gøre eller aftale noget. Blandt de ting man bør drøfte og nå til en enighed om kan nævnes:

- **HVORDAN undgår vi at situationer eskalerer, og HVEM gør HVAD i den forbindelse?**
Det er ikke kun dørmændene der har en opgave og uanset hvad så skal det øvrige personale inddrages: ikke til at lave dørmandsopgaver, men til at støtte dørmændene i deres job. Fuldstændigt som dørmændene skal støtte det øvrige personale i at lave deres arbejde, ikke ved at rydde borde og tage bestillinger, men ved at hjælpe hvor det giver mening uden at gå på kompromis med dørmændens primære sikkerheds- og serviceopgave.
- **HVEM gør HVAD og HVORNÅR ved de forskellige alarmniveauer?**
Man skal sikre at der eksempelvis bliver ringet til Politi/Brand/Redning efter behov øjeblikkeligt.
- **HVIS det går galt, HVORDAN håndterer vi situationer før, under og efter?**
Husk at en logbog bruges som et læringsværktøj til at blive bedre til at undgå problematiske situationer og til at håndtere dem man ikke kan undgå bedst muligt. Samt om nødvendigt til at understøtte en juridisk proces uanset om det er en voldsperson som der sigtes/stævnes eller dørmændene, der skal forklare sine handlinger.

På samme måde kan det være en fordel at opdele stedet i zoner, igen for at en alarm kan gives hurtigt og præcist. Der er ikke ingen tommelfingerregler andet end, at det skal være enkelt og til at huske.

Meget af det der er beskrevet ovenfor og nedenfor er ikke nødvendigvis specielt svært at forstå eller nyt. Men det kræver stadig en bevidst indsats og tid for at håndtere og bruge det effektivt, og en vilje til at blive bedre og lære af egne og andres fejl, hvis man gerne vil undgå at blive ved med at gentage fejl og mindske de risici der er for såvel stedet som for den enkelte dørmænd.

Sikkerhedsudstyr

En dørmænd kan udstyres med en hel del sikkerhedsudstyr. Her kan blot nævnes skud- og stiksikker vest, skæresikre handsker og sikkerhedssko. Fælles for dem er, at formålet er at købe dørmændene tid og give ham en bedre sikkerhed og beskyttelse på arbejdet - og en ekstra chance. Det sidste skal forstås derhen, at vesten ikke kan stoppe, hvad som helst. Den kan give bæreren tid til at opdage angrebet og enten stoppe det, før det kan genoptages, eller stikke af for at undgå det.

Hvad angår veste, findes et væld af forskellige typer fra forskellige producenter. Derfor er der internationale standarder for veste – mange oprindeligt opstillet af USA eller NATO. Den mest almindelige standard er NIJ, der opererer med forskellige klassifikationer. De starter på level I og går op til level IV. Der er andre standarder, men disse kan ved hurtigt opslag holdes op mod NIJ, for at få en idé om beskyttelsesgraden.

Typisk er tommefingerreglen, at veste skal have en klassifikation på Level III eller IIIa, idet de kan stoppe de håndvåben, man kan være så uheldig eventuelt at komme ud for. Hvilket typisk ikke dækker riffelkugler, hvad der dog heldigvis endog meget sjældent er et problem i Danmark. Det er vigtigt, at veste er tilpasset brugeren. Der findes mange forskellige internetsider om sikkerhedsudstyr generelt og veste i særdeleshed. Kig dig om, før du køber og brug din sunde kritisk sans og fornuft. Et kompendium som dette kan i sagens natur ikke følge udviklingen i fremtiden, så det må den enkelte dørmænd gøre: primært for sin egen sikkerheds skyld.

Derudover har de fleste veste en holdbarhedsdato, som man skal tage alvorligt. Det er endvidere meget vigtigt, vesten er stiksikker – en almindelig skudsikker vest er som udgangspunkt **IKKE** stiksikker. Det

skal stå tydeligt på selve vesten, når man tager yderhylsteret af. Man skal passe vesten, hvis den skal fungere efter hensigten. Det betyder, at den enten skal hænges op på en bøjle eller lægges fladt og ikke foldet på en hylde. Det første er det bedste, da det kan betyde, at den også kan dampe af. Et andet problem er nemlig at veste ikke reagerer godt med sved. Derfor skal de tørres af og hænges op, når man er færdig med vagten.

Endeligt skal man altid huske den – det er den dag, man glemmer den, at man får brug for den. Det betyder at den bedste vest ikke nødvendigvis er den dyreste, men snarere den der passer bæreren bedst og er mest komfortabel og ideelt set ikke kan ses under tøjet.

En vest der ikke bliver brugt beskytter ikke overraskende ikke brugeren, men husk også at en vest ikke dækker hele kroppen, ligesom en sikkerhedssko ikke dækker hele foden.

Til sikkerhedsudstyret hører også nød- eller alarmknap, altså en knap, man kan trykke på i tilfælde af overfald eller andre farlige situationer, hvorved man hurtigt tilkalder hjælp.

En sådan nødknap findes i mange udgaver, og der kommer hele tiden nye til. Man kan bære nødknappen på sig. Den kan fx være tilsluttet radioen/mobiltelefonen, således at hvis man trykker på knappen, går der automatisk nødopkald til en modtager, der kan lytte med på situationen. Overfaldsknapper kan også sidde på tøjet. De kan også være monteret på bygningen, fx ved døren eller i baren. Fælles er, at når de aktiveres, går der signal til andre om, at man har brug for hjælp. Det kan være til andre ansatte i virksomheden, og det kan være direkte til en alarmcentral, der tilkalder politiet.

Nødknappen må kun bruges, når der er tale om en akut nødsituation, ellers tager man den ikke alvorligt. Hvis den er forbundet til eksterne personer eller organisationer, koster det typisk også enten en bøde eller et udrykningsgebyr for en falsk alarm. Men det mest alvorlige er, at falske alarmer sænker stedets beredskab.

Alarmering ved indbrud

Som dørmænd skal du også kende stedets indbrudsalarm. Det kan være, at du møder som den første eller går som den sidste og derfor skal aktivere/deaktivere det. Hvert anlæg har sin egen manual for dette, men ofte aktiveres og deaktiveres anlægget ved, at man skal indtaste sin personlige kode på den tavle, der styrer anlægget. Eller man skal køre sit legitimationskort gennem en læser og derefter indtaste sin personlige kode. Så kan man også se, hvem der har aktiveret anlægget.

Der er normalt også procedurer for, hvad man skal gøre, hvis det bliver aktiveret ved en fejl, fx hvis man ikke når at taste sin kode inden for en nærmere bestemt tidsperiode. Disse procedurer skal dørmændene kende. Hvis der ikke er nogen, så skal de oprettes.

Hvis alarmen lyder, kan man normalt også se på alarmtavlen, hvor den er startet. Måske er det bare en dør, der ikke er lukket ordentligt. Så skal fejlen rettes. Ved indbrud, altså en retmæssig start af alarmen, går der normalt melding til en alarmcentral. Det kan være politiet, en vagtcentral eller den, der har installeret alarmen. Under alle omstændigheder reagerer den, der modtager meldingen, ved at møde op og se, hvad der sker. Samtidig med, at alarmen går til alarmcentralen, lyder der ofte også en sirene, og nogle steder begynder lyset at blinke i takt. Man må aldrig bare afstille alarmen – man skal altid undersøge, hvorfor den startede. Hvis man har gentagne problemer med, at folk åbner dørene på grund af varme o.l., så må man sætte et kamera op og bortvise dem, der bryderreglerne. Man skal ikke slå alarmen fra på grund af fejllarmer – det er sådan rigtige alvorlige ting ofte starter.

Fareniveauer

Dette er en teknik, man med fordel kan anvende, som beskrevet tidligere – både på arbejdet og når man har fri. Det har overordnet set 2 formål, nemlig at man er helt skarp i en faresituation og helt afslappet, når der ikke er fare på færde. Derfor kan man også bruge teknikken til at undgå eller mindske stress.

Det går i alt enkelthed ud på, at man hele tiden vurderer risiko og farer og bruger en skala, der giver mening for en selv. Det er lige meget om man gør det fra 1-10 eller 1-5, bare man kan huske det. Ved denne teknik er det laveste tal udtryk for fuldstændig fred og ingen risiko – her kan man og bør man slappe helt af og prøve at lade være med at irritere sig eller hidse sig op. Det kunne eksempelvis være foran fjernsynet og bag en låst dør, hvor man sidder og ser fjernsyn med familien.

I den anden ende af skalaen skal man være helt skarp og oppe på mærkerne og klar til enten at forsvare sig eller gemme sig (evt. bag en låst dør). Det kunne være, hvis der er nogen der er på vej til at kaste sig over dig. I denne situation skulle man gerne have hævet fareniveauet i god tid, så man har fundet en flugtvej eller ved, hvor man taktisk set har den største chance for at afværge angrebet.

Den samme teknik bruges i mange andre sammenhænge – fx i trafikken. Det er et faktum, at mange ulykker sker, når folk er trætte og stressede, eller når der er dårligt føre. Derfor kan man justere fareniveauet efter det.

Det lyder meget omstændeligt, besværligt og ikke særligt brugbart – men faktum er, at jo oftere man bruger desto mindre, behøver man at tænke over det. Og det kan give en de 1-2 sekunders forspring, der kan gøre, at man enten kan undgå en farlig situation eller komme ud af den uden problemer.

Forebyggelse af vold

Det følgende afsnit bygger i redigeret form på vejledningen "Dørmænd og vold", udarbejdet af arbejdstilsynet.

Udover det, der er gennemgået ovenfor, så handler forebyggelse af vold også om, at arbejdsgiveren i forlængelse af arbejdsmiljøloven har ansvar for at arbejdet planlægges og udføres således, at det kan udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt.

Derfor skal der foretages en vurdering af sikkerheds- og sundhedsforhold på arbejdspladsen. Det betyder, at der blandt andet skal udarbejdes en APV – en arbejdspladsvurdering. Som en del af denne skal man også gennemgå det psykiske arbejdsmiljø. Det er et ufravigeligt krav i dag til alle arbejdspladser – og dermed også til de steder, hvor en dørmænd kan stå.

En APV skal udarbejdes i samarbejde mellem arbejdstagere og arbejdsgivere – og formålet er ikke at modvirke en konflikt eller strid og i samarbejde finde de bedste og mest fornuftige rammer. Man kan kort sige, at udgangspunktet er, at ejeren skal de bedst mulige rammer for at tjene penge – så længe det ikke går ud over det fysiske eller psykiske arbejdsmiljø. Typisk vil det også kunne mærkes på bundlinjen, hvis man har tilfredse og glade medarbejdere – for dørmænd er som bekendt en servicemedarbejder.

Udover en APV anbefales det også, at man har en handlingsplan mod vold. Den skal som minimum indeholde de følgende punkter:

a. Instruktion, træning og uddannelse af dørmænd

Herunder en tilstrækkelig og hensigtsmæssig oplæring og instruktion i at udføre arbejdet på en farefri måde. Dette skal bygge på og ligge udover den lovpligtige uddannelse.

b. Arbejdets organisering

Der skal blandt andet være retningslinjer for samarbejdet med det øvrige personale, hvordan man skal forholde sig ved alenearbejde, eller hvordan man skal håndtere voldssituationer og uro indenfor og udenfor stedet – især hvis der er uerfarne eller eksterne dørmænd

c. ***Adgangsforhold og stedets indretning***

Under dette skal man have klarlagt, hvordan og hvor der skal skiltes med adgangsforhold, brandberedskab, videoovervågning og andre trufne sikkerhedsforanstaltninger. Man skal også sørge for, at der er et solidt dørparti og en let lukkelig og aflåselig entredør – dette for at dørmænd har muligheden for at kunne lukke en aggressiv gæst ude, mens man kontakter politiet. Man skal også have beskrevet hvorledes, man kan adskille og tælle indgående og udgående gæster – evt. i form af en sluse med en skranke. Der skal være god belysning ved indgangen samt have styr på flugtveje – det sidste både i forhold til en evt. brand, men også i tilfælde hvor dørmænd i nødstilfælde har brug for at komme væk fra en aggressiv kunde.

d. ***Tekniske sikkerhedsforanstaltninger og personlige værnemidler***

Dette dækker også tekniske sikkerhedsforanstaltninger og personlige værnemidler, herunder alarmeringsmulighed ved dør, internt kommunikationssystem (der er afprøvet også under realistiske forhold). Telefon ved indgangspartiet (bliver ikke overflødiggjort af, at dørmænd har en mobiltelefon), videoovervågning (her er det meget vigtigt, at dørmænd ved præcis, hvor kameraet dækker og at kameraet er i fokus, således at man rent faktisk kan bruge billederne om nødvendigt), sikring af kassebeholdningen (det er ikke som udgangspunkt dørmænds opgave at bære dagens omsætning til banken, og hvis han gør det, skal der ligge en gennemarbejdet sikkerhedsinstruks for det), evt. metaldetektorssystem ved døren samt evt. narkotester (og dørmænd skal vide nøjagtigt, hvordan begge dele fungerer), og endeligt, men ikke mindst, de personlige værnemidler: skud- og stiksikker vest, stik- og snitsikre handsker, sikkerhedssko og engangshandsker (til brug i evt. konfiskation eller hvis man er ude for at en kunde bløder eller har kastet op)

e. ***Sikkerhedsrutiner.***

Her skal der være gennemarbejdede retningslinjer for, i hvilke situationer døren skal lukkes og politiet og ejeren alarmeres. Der skal også være en præcis gennemgang af, hvem der vedligeholder det tekniske udstyr (herunder alarmer og radioer) hvordan og hvornår. Der skal også ligge en klar beskrivelse af, hvornår man bruger identifikationskort (som udgangspunkt altid kun til politiet). Endeligt skal der også være klare retningslinjer for og aftaler om, hvordan og hvem alarmerer politi, brandmyndigheder, ambulancer, øvrigt personale og ejer samt naborestauranter og diskoteker.

f. ***Regler for afvisning af gæster og karantæne regler og sikkerhedsrutiner.***

Her skal der være en gennemgang af relevante love (som minimum hotel- og restaurations lovens § 29 og 32, samt hvordan de skal bruges på stedet). Herudover generelt om afvisning af gæster og tildeling af karantæne (og hvordan denne skal kunne dokumenteres og håndhæves). Der skal specifikt også være behandlet procedurer og regler for afvisning af berusede og narkotikapåvirkede – herunder også samarbejdsaftaler med naborestauranter og diskoteker. Der skal også være retningslinjer for, hvornår og hvordan man som minimum som dørmænd skal skride ind overfor voldelig eller uønsket adfærd på stedet.

Det er vigtigt at forstå at man barer og diskoteker har egne regler i forhold til afvisning af gæster (som eksempelvis særlige barer og klubber for bestemte køn og seksualiteter eller regler omkring tøj). Disse regler kræver i særlig grad at man har fokus på ikke at gøre forskel, og dørmænd skal i øvrigt være opmærksom på at udførelsen af ulovlige instruktioner og regler, også kan medføre en straf for den enkelte dørmænd.

g. Førstehjælp og krisehjælp

Her skal ikke kun være angivet, hvor førstehjælpskassen er, men også hvornår psykisk førstehjælp og fælles bearbejdning af episoden med efterfølgende revision af handlingsplanen mod vold finder sted. Det er vigtigt at slå fast, at en plan ikke skal være statisk og uforandret – så kan man risikere, at den er forældet i løbet af kort tid. Det er vigtigt, at man lærer af både sine fejl og de ting, der gik godt.

h. Registrering af episoder med vold og trusler om vold, herunder anmeldelse til arbejdstilsynet.

Det er vigtigt at man har styr på reglerne således at man ikke eventuelt mister retten til en erstatning, hvis man skulle være uheldig at komme alvorligt til skade – enten på grund af en ulykke på arbejdet eller en voldsepisode. Herunder skal der også være procedurer, registreringsskemaer samt anmeldelse af arbejdsulykker til arbejdstilsynet ved mere end en dags fravær udover dagen for tilskadekomsten. Til det sidste er det vigtigt at slå fast, at dørmænd normalt har et fuldtidsarbejde, mens dørmandsarbejdet er en bibeskæftigelse – her gælder det naturligvis, at fraværet gælder for det arbejde, man skulle begynde på som det næste. Husk også at få skadesrapport fra sygehus/skadestue/vagtlæge eller egen læge – det skal bruges både til en evt. erstatnings/straffesag samt i værste tilfælde til en evt. erstatning fra arbejdsskadestyrelsen.

Man skal sørge for at får registreret alle skader som arbejdsskader snarest, det er således arbejdsgiverens ansvar at anmelde det indenfor 9 dage.

Hvis der er tale om vold så skal der derudover laves en Politi anmeldelse indenfor 72 timer.

Taktik

Der er mange måder at håndtere taktikken på hvis alt andet er fejlet.

Det er kritisk at huske på at ens taktiske mål er at afværge alle konflikter under brug af ro og god service, før de bliver fysiske.

Og derudover at huske på at uanset hvor stærk og hurtig man er, så findes der altid en der er hurtigere og stærkere end en selv. Og derudover at nogen konflikter ikke kan vindes uden at man er tvunget til at bruge mere magt end man kan forsvare juridisk, moralsk eller ud fra et overordnet servicemål.

Forebyg konflikter, også ved at skabe et billede af det trusselsbillede og normal billede der er på stedet. Og tilpas det hvis virkeligheden ændrer sig. Lad være med at slå advarsler eller en fornemmelse hen eller glem det. Men find i stedet ud af hvad der er sandheden og indret dig efter den.

Dette er en af mange huskeremser/ord som man kan bruge før man eventuelt vurderer at man er nødt til at bruge fysisk magt for at forsvare sig selv eller andre:

- **Tid:** hvor lang tid har du & alarmeringstid politi?
- **Aggressivitet:** Hvor aggressiv er modstanderen => hvor aggressiv er du nødt til at være for at vinde (HVIS du vælger at du er nødt til at lave nødværge)?
- **Kilo:** Hvor stor er din modstander & hvor stor er du?
- **Træk tilbage:** kan du ikke vinde kampen=lad være med at kæmpe den!
- **Inde eller Ude:** Hvor er det mindst ringe sted at tage kampen?
- **Hurtig afgørelse: Undgå kampen.** Og hvis det ikke kan lade sig gøre så lad den være hurtig og målrettet og ved brug af så lidt magt som overhovedet muligt.

Derudover så er ens udseende ikke kun noget omkring sikkerhedsudstyr, men i lige så høj grad noget der udstråler overskud og at man har styr på hvad man laver:

- Se professionel ud og opfør dig professionelt hvis du gerne vil behandles som en professionel!
- Følg stedets dresscode (Ikke et lovkrav, men blot en rigtig god idé)
- Klip neglene (af mange grunde men også taktisk for at du ikke får flækket eller revet en negl)
- Hold styr på din egen hygiejne: Du er stedets ansigt mod gaden
- Klæd dig taktisk ... og IKKE i kampuniform, men fornuftigt og med fokus på dresscode
- Sørg for at du har gode skridsikre sko (og IKKE kampstøvler), så du ikke får ondt i ryg, knæ eller lænd af at stå op på en vagt. Og så du ikke glider rundt på et vådt gulv.
- Tal ordentligt, specielt hvis modparten ikke kan finde ud af det.

Hvis man er nået til den uheldige situation at man har været tvunget af omstændighederne til at bruge den minimalt nødvendige magt, for at sikre at en voldsmand ikke er til fare for sig selv eller andre, så fortsætter behovet for brug af taktikken. Eller sagt med andre ord så skal man fortsat bruge hovedet også selvom man har været nødt til at bruge hænderne. Derfor skal man tænke på det følgende:

- Kropssprog, brug af stemme og professionalisme
- Fortolkning handler ikke om virkelighed – Men om hvordan andre opfatter en situation... eller misforstår den. Så sørg for at du er klar, rolig, tydelig og professionel i den måde du taler på.
- Sørg for at sikre vidner bagefter, og fasthold din professionelle rolle (Man kan og må ikke tilbageholde vidner, men spørge pænt og venligt om de enten har lyst til at blive eller om man må få deres navn og telefonnummer og evt. fødselsdato)

Og derudover nogen basale fornuftige ideer i forhold til at håndtere problematiske situationer og personer:

- Fokusskift/personskift (hvis DU er problemet så få en kollage til at tage over)
- Efterlad en vej ud (for både dig selv og modparten)
- Tal høfligt og ordentligt OGSÅ hvis du er tvunget til at bruge magt.
- Hvad er dit mål: løse problemet eller skabe en konflikt ... ? => opfør dig og tal derefter.
- Lad være med at gøre det personligt: lad modstanderen være vred på ROLLEN og ikke personen: Husk at du skal hjem på et tidspunkt. Og der bliver ikke uddelt tapperhedsmedaljer til dørmænd.

Og slutteligt så sørg for at have signalement blokke ved døren – disse kan gratis hentes på www.politi.dk

Det er vigtigt at huske, at selv om arbejdet som dørmænd på mange måder er et anderledes erhverv, så er det stadig omfattet af de regler, der gælder i Danmark. For en fuld gennemgang af emnet, se hele vejledningen, der kan hentes her:

http://www.bar-service.dk/Files/Billeder/BARservice/pdf/Hotel/Dormaend_og_vold.pdf

Litteraturhenvisninger og information om emnet:

Branchearbejdsmiljørådet for service- og tjenesteydelser:

<http://www.bar-service.dk/>

Håndtering af store menneskemængder, beredskab, brandforebyggelse og førstehjælp

Håndtering af store menneskemængder i en dørmændssammenhæng indeholder blandt andre ting rutiner og ideer der samlet kan defineres som en fysisk håndtering af mennesker, og kan være nødvendig i de situationer, hvor der er samlet mange mennesker til en begivenhed, og hvor ALLE andre muligheder er opbrugt. Det kan være til en festival, en fodboldkamp, en koncert eller på et diskotek.

En sikkerhedsmæssig håndtering af større menneskemængder består grundlæggende i at have aftalt på forhånd, hvem der gør hvad og hvornår - og derudover forudsige, hvad menneskemængden vil gøre, før den gør det.

Grunden til at man kun bruger det når alle andre muligheder er opbrugt er, at det langt er at foretrække at håndtere gæsterne mentalt og verbalt. Jo større menneskemængden er, jo sværere bliver det at håndtere og kontrollere den. Og hvis den er stor nok, så bliver det i praksis næsten umuligt. Derfor bruger vi i stedet de andre muligheder der eksisterer.

Håndtering af store menneskemængder er sammen med beredskab, brandbekæmpelse og førstehjælp de temaer, som behandles i det følgende. Det er ikke meningen, at det skal give læseren en tilstrækkelig viden til at slukke brande eller udøve livreddende førstehjælp, men snarere sætte eksisterende viden og erfaring i perspektiv. Temaerne går på mange områder ind over hinanden og derfor er der ikke en helt firkantet adskillelse mellem dem. Det vil der heller ikke være i det daglige praktiske arbejde – det handler om at tænke i helheder og totale løsninger, der fungerer hver dag, hele dagen og tager højde for de ændringer der kan og vil ske løbende. Og derudover så bygger håndteringen af de enkelte dele også på kendskab til de andre dele.

Beredskabet ved håndtering af store menneskemængder skal gå ud på, at man har planlagt sig ud af uventede og uønskede situationer i den udstrækning at det er muligt, sådan at disse skaber mindst skade – både materielt og i forhold til menneskeliv. Når det er sagt, så er det også vigtigt at slå fast at man aldrig vil kunne planlægge for alt. Derfor skal ens planlægning, personlige beredskab og stedets samlede beredskab skabe en fleksibilitet og robusthed, der gør det i stand til at håndtere både forventede og uventede risici og optrin både mentalt og fysisk.

Det gælder om at få afviklet arrangementet eller aftenen så gnidningsløst som muligt, så der ikke opstår propper/køer og lignende forhold der kan udvikle sig til en reel sikkerhedstrussel. Det gælder især hvis det eskalerer til en nød- og faresituation, hvor det er meget vigtigt, at ingen er i tvivl om, hvad de skal gøre, samt at man ikke stopper med at prøve at løse problemerne. Det gælder specielt dørmændene, der skal dirigere, hvordan mængden og de øvrige ansatte skal opføre sig.

Service

At yde en god service er som alt andet man som sikkerhedsperson eller dørmænd gør, ikke bare et krav til den enkelte medarbejder. Men en forudsætning for at man kan lykkes med at løfte opgaven og have succes i arbejdet – og ikke mindst på det lange eller mellemlange sigt.

Dette gælder i særdeleshed når vi taler om at håndtere større menneskemængder. Det er der en række grunde til.

Først og fremmest så er det fysisk en enorm udfordring for en eller flere dørmænd fysisk at håndtere en større gruppe af gæster, hvilket ikke bliver nemmere hvis de er påvirkede og nærmest helt umuligt hvis de er påvirkede OG aggressive eller i panik.

Der er en række eksempler på dette, men ét som de fleste kan forholde sig til er en større gruppe af fodboldhooligans. Man kan godt håndtere dele af gruppen, men selv politiet har svært ved at håndtere hele gruppen.

Derfor og igen, så er forudsætningen at man opfører sig professionelt, høfligt, roligt men tydeligt: at man er assertiv uden at være aggressiv. Målet er ikke kun at yde god service, men at gæsterne FØLER at de er blevet behandlet godt, fair og med respekt: alt sammen med det mål at den større gruppe af gæster udviser en smule selvdisciplin og kontrol. Samt at de først og fremmest i store træk gør som man ønsker at de gør uden at man skal håndtere dem fysisk.

Målet er altså med andre ord, blandt andet gennem god service, at vi bearbejder, påvirker og evt. manipulerer dem psykisk, så de selv vælger at gøre det rette eller som minimum bliver lidt mere forudsigelige.

God Service er derfor i denne sammenhæng et blandt flere værktøj i ens værktøjskasse, men ved større menneskemængder ét af de vigtigste.

Beredskab

Hvert sted har sit eget beredskab. Hvert sted har nemlig sin helt egen bemanding, publikum/gæster/deltagere og fysiske forhold, der skal tages højde for. Derudover så har hvert sted eller event deres egen profil på gæster, sted, afvikling og trusler. Den sikkerhedsansvarlige og samtlige medarbejdere, og naturligvis i særlig grad dørmænd og sikkerhedsmedarbejdere, skal kende stedets profil og dermed det normalbillede man forventer at møde – afvigelser fra normalbilledet er et af værktøjerne som man kan bruge til at vurdere om man skal handle.

Som eksempel kan nævnes, at en beredskabsplan for en festival er helt anderledes end for et diskotek i 2 etager. Men en beredskabsplan for et diskotek i 1 etage er også helt anderledes end for et i 2 etager. Derfor kan der kun siges noget overordnet om beredskabsplaner, samt at de altid skal være lavet eller tilpassede til det sted hvor de skal bruges.

Det betyder altså, at den samlede sikkerhedsgruppe sammen med ledelsen skal tilpasse planen til de lokale forhold og i øvrigt også tage stilling til, om der fra dag til dag eller fra arrangement til arrangement er forhold, der har ændret sig. Dette lyder sværere end det er: det kan for et spillested typisk være, hvis man har en kunstner, der erfaringsmæssigt har en fanskare der ofte skaber ballade. Men det kunne også være, at man lå på en lokalitet, hvor man kan risikere, at medlemmer af 2 forskellige fodboldholds fangrupper kan støde sammen før og efter en kamp.

På samme måde kan det være, at man ændrer inventaret i forhold til en speciel begivenhed. Man kan opstille en række andre og lignende situationer.

Basalt set så er det en nødvendighed i arbejdet som dørmænd, at ens handlinger, ord og planer bygger på at de følgende fire ting er til stede i det daglige arbejde og på det konkrete arbejdssted eller event:

Ærlighed, Tillid, Kommunikation og Roligt overblik.

Dette gælder helt generelt men specielt når man arbejder med større menneskemængder.

Ærlighed forstået som og i forhold til at magter og vælger at påpege forhold der kan være farlige, risikable eller problematisk også hos kollegaer eller gæster – og én selv eller ens leder. Afhængig af situationen og under brug af sund fornuft og høflig servicebaseret dialog enten direkte med og til de implicerede eller alternativt til ens leder. Men også i forhold til ærligt at erkende de fejl man selv har begået så man kan lære af dem og undgå lignende fejl fremadrettet.

Tillid generelt, men specifikt også defineret som at det man i forlængelse af ens ærlighed siger og gør, ikke vil blive brugt til at man som person eller medarbejder vil blive hængt eller skældt ud. Samt tillid til at ens kollegaer og leder vil det gode og gør tingene med den gode hensigt, og dermed at man også selv er lydhør i forhold til hvordan man kan ændre sig selv eller den måde man agerer på, så alle samarbejder for at skabe sikrere rammer for stedet, medarbejderne og gæsterne.

Kommunikation - i forlængelse af det ovenstående - på tværs i organisationen og også uden for organisationen både så man ikke taber eller overser viden eller information. Men også så informationen kommer rettidigt til de rigtige personer eller instanser, således at den eller de relevante, har mulighed for at agere og stoppe problemet eller som minimum reducere dets konsekvenser. Dette kræver at man på forhånd og før problemerne opstår, har en plan for hvordan man skal agere, og har sørget for at kommunikere den ud. Dette kan eksempelvis inkludere en beredskabs- samt brand og evakueringsplan.

Roligt overblik hos den enkelte medarbejder og leder er en forudsætning for at de kan, vil og har de rette forudsætninger for at handle rationelt, rimeligt og uden unødvendig forsinkelse for at forhindre, stoppe eller mindske konsekvensen af de risici eller ulykker der kan ramme stedet eller det event som man arbejder med og for.

At udvise ro i en farefyldt, presset eller kaotisk situation er typisk langt sværere at gøre i praksis end det er at planlægge teoretisk og på en forkant. For langt de fleste mennesker vil frygt, usikkerhed og måske panik være helt normale reaktioner på en unormal og potentielt farlig situation.

Det er der ikke noget irrationelt eller for den sags skyld uforudsigeligt i, det uforudsigelige er ikke at folk vil handle i panik, men snarere HVAD de vil gøre. Derfor bør man i den udstrækning det er muligt, forberede sig som person og medarbejder, og i samarbejde med organisationen/virksomheden og dets ledere, på de situationer som alle håber aldrig sker og hvis de sker, så sker for nogen andre end dem selv. Fordi det vil ske for nogen på et tidspunkt, og man er nødt til at planlægge således at man er i stand til at håndtere det hvis det sker for dig som medarbejder i dag – altså have et konstant og passende beredskab.

Og i forlængelse af det så bør alle og specielt dem der arbejder som dørmænd eller sikkerhedspersoner, sørge for at holde deres viden omkrig deres omverden og lokal områder opdateret, herunder have et skarpt overblik overnormalbilledet og afvigelser fra det.

Erfarne dørmænd har ofte – men langt fra altid - en fornemmelse af eller idé om, hvis der er noget galt eller der er optræk til problemer. Dette kan man kalde mange ting, så som mavefornemmelser eller en fornemmelse af utryghed, eller mere ofte at man ikke kan sætte ord på det der gør en utryg eller usikker. Uanset hvad man kalder det eller ikke kalder det, så kan det ofte udtryk være med baggrund i noget, som man har som dørmænd observeret, fornemmet eller noteret sig underbevidst, men måske ikke er i stand til at formulere eller kunne argumentere for. Det betyder ikke at det ikke findes, men alene at man ikke er i stand til at sætte fingeren på problemet endnu.

Derfor er det kritisk at man handler på sin mavefornemmelse eller bekymring, ikke ved at lave noget uoverlagt eller impulsivt, men ved at undersøge, være årvågen og gå i dialog. Forudsætningen er at man skal tro på sig selv og have tillid til ens viden og erfaring – og hvis der er noget der bekymrer eller undrer en selv, så lad være med at fortrænge det eller ignorere det. Spørg, undersøg og brug ens organisation og kollegaer, indtil man føler at man har afklaret hvad det var der gjorde en urolig eller mistænksom.

Tilsvarende så afviser man sobert, professionelt, servicebaseret og baseret på en fornuftig vurdering, gæster - jævnfør Bekendtgørelse af lov om restaurations- og hotelvirksomhed m.v. §29 og §32 - hvis man vurderer at de, herunder ved yderligere indtagelse af alkohol, kan være til fare for sig selv eller andre.

For at man skal være i stand til det, så kræver det at man kender normalbilledet på de steder som bevæger og opholder dig på, ikke mindst din arbejdsplads. Normalbilledet er alle de ting der er en del af ens opholds- eller arbejdsplads, herunder både rammer, miljø, personer og måder som tingene plejer at være. Ideelt set så skal man være så godt bekendt med stedet at man kan se hvis der er noget der ikke er som det plejer at være. Derfor kræver det at man bruger lidt tid på at sætte sig ind i og lære stedet at kende, hvis man står et nyt sted.

Pointen er, at det er stedet generelt og dørmændene i særdeleshed, der er nødt til at justere og vurdere beredskabet dagligt, samt at man gør det i dialog og samarbejde. Det kan godt være, at der ikke er noget behov for at ændre beredskabet for en given dag - men det er så den vurdering af beredskabet, man vælger for den dag. Idéen er, at man skal tilpasse rammerne efter behovet og hver dag – før man åbner. Straffen for grove brud på reglerne i Danmark kan være op til 2 års fængsel – og i værste tilfælde skal man leve med at et antal unge mennesker er vansirede, invaliderede eller døde.

At dette ikke er ment for sjov kan illustreres ved, hvad der skete i Göteborg natten til den 30 oktober 1998, hvor 63 børn og unge døde og over 200 blev alvorligt kvæstede, fordi en kombination af begivenheder og manglende overholdelse af reglerne, fik den værste mulige konsekvens.

Det sker dog desværre med jævne mellemrum som fx nytårsaften 2008 i diskoteket Santika Club i Thailand, hvor et tilsvarende antal mennesker døde. Endnu et slemt tilfælde i nyere tid var på diskoteket Den Halte Hest i den russiske by Perm i december 2009, hvor dødstallet var på mindst 107 mennesker. Blandt 126 sårede var de fleste alvorligt forbrændt.

Det er værd at huske på at brand langt fra er det eneste der kan skabe livstruende situationer idet eksempelvis terror eller **truslen** om terror, kan skabe panik der potentielt kan skade flere mennesker end selve forbrydelsen.

Det er altså vigtigt at slå fast at det kan og desværre sandsynligvis **vil** ske igen, samt at risikoen for det er der når som helst og hvor som helst – og det eneste, der kan forhindre det, er et målbevidst arbejde med beredskabet og sikkerheden.

I det følgende vil der kort blive gennemgået nogle af de punkter, der som minimum skal være i en beredskabsplan. Det betyder ikke at der ikke kan eller bør være flere, idet man som sagt skal tage stilling til de lokale forhold og tilpasse beredskabsplanen efter det.

NB! Følgende er skrevet ud fra et brandberedskab for et lokale, der er godkendt til mere end 150 personer. De fleste diskoteker tilhører denne kategori. Gælder godkendelsen færre personer, altså er diskoteket m.m. mindre, stilles der sandsynligvist færre krav. Men alle de nedenstående punkter bør der være styr på uanset størrelsen på stedet eller sammenhængen.

Beredskab for lokaler godkendt til mere end 150 personer

Hver dag, et sted er i brug, skal det kontrolleres:

- At flugtveje er frie og ryddelige i hele deres bredde.
- At flugtveje kan passeres i flugtreningen uden brug af nogle eller særligt værktøj.
- At flugtvejsdøre samt nødbelysningslamper og/eller skilte ved disse er synlige.

- At branddøre og andre selvlukkende døres lukkeanordning er funktionsduelig, herunder at dørene lukker tætsluttende i fals.
- At opslag med angivelse af det maksimale antal personer er anbragt på et synligt sted.
- At inventaropstilling er i overensstemmelse med den til formålet godkendte pladsfordelingsplan, medmindre lokalet anvendes uden inventaropstilling.
- At alle nødbelysningslamper er i orden, herunder at alle udgangs- og henvisningsskilte tændes ved svigt af den normale strømforsyning til disse skilte, og at alle lamper, der hører til panikbelysningen, tændes ved svigt af strømforsyningen til den normale belysning i flugtvejene.
- At håndsprøjter og spande er vandfyldte.
- At personalet inden for det sidste år er instrueret i brand og evakueringsinstruksen, hvor en sådan er påkrævet.
- At personalet er instrueret om det antal personer, som lokalerne godkendt til, om ordensreglerne og om brugen og placeringen af brandslukningsmateriellet.

At dette sker, dokumenteres ved afkrydsning på en driftsjournal for stedet, som underskrives af den ansvarlige leder for stedet.

*- citat fra 'Driftsmæssige forskrifter for forsamlingslokaler',
Københavns brandvæsen forebyggende afdeling, juni 2004.*

Ejeren, brugeren eller en, af disse udpegede, driftsansvarlig person skal sørge for, at disse forskrifter overholdes, og overholdes hver dag/aften og hele dagen/aftenen. Udpegning af en driftsansvarlig fritager ikke ejer eller bruger for de pligter, som følger af forskrifterne: man kan og bør uddelegere opgaver, men man kan ikke uddelegere ansvar.

Ovenstående driftsjournal tilpasses forholdene for det enkelte sted, det gælder – typisk i samarbejde med brandmyndighederne. Uanset formen skal gennemgangen for det første ske hver dag og inden åbning. Men derudover er det stedets pligt – og dermed typisk dørmændens arbejdsopgave – at der er styr på alle disse forhold igennem hele åbningstiden. Der må derfor for eksempel ikke på noget tidspunkt være noget, der spærrer for nødudgangene eller flugtvejene generelt.

Den driftsansvarlige person (typisk ejeren, forpagteren eller lederen på stedet), skal sørge for, at der føres en driftsjournal vedrørende kontrollen af de nævnte forhold. Af driftsjournalen skal det fremgå, at kontrollen af de enkelte punkter er udført.

Den driftsansvarlige person skal ved sin underskrift og ved angivelse af dato og klokkeslæt i driftsjournalen attestere, at kontrollen er foretaget umiddelbart før enhver benyttelse af lokalerne. Driftsjournalen skal opbevares i mindst 3 måneder og på forlangende fremvises til kommunalbestyrelsen (redningsberedskabet). Alle mangler, der konstateres ved kontrollen, skal omgående afhjælpes.

Det skal bemærkes, at den driftsansvarlige altså *IKKE* er dørmændene – det er ejeren eller dennes stedfortræder, men dørmændene kan godt lave den konkrete kontrol på dennes vegne.

Dørmændens rolle i beredskabet

Som dørmænd skal du kende dit ansættelsessteds beredskabsplan og ikke mindst din egen rolle i beredskabet. Dørmændene er altid en del af beredskabet.

En dørmænd skal sørge for, at der ikke bliver lukket flere personer ind, end brandmyndighederne har givet tilladelse til. Er der ikke allerede udarbejdet en beredskabsplan, fx fordi stedet er nyåbnet, bør dørmænd(ene) ideelt set deltage i udarbejdelsen i samarbejde med brandvæsenet og ejeren.

Hertil udarbejdes også en skitse over stedet, med angivelse af flugtvejenes placering, en såkaldt pladsfordelingsplan. Igen gælder dette kun for steder godkendt til mere end 150 personer. Men uanset størrelsen er det betragtninger, der skal gennemtænkes for alle steder. Personalet skal grundigt instrueres om ordensreglerne samt om reglerne for flugtveje, brandslukningsmateriel og branddøre. Personalet skal ligeledes instrueres om at lukke døre i tilfælde af brand.

Om beredskabsplaner

Beredskabsplaner udarbejdes ud fra, hvad et sted anvendes til. Normalt arbejder dørmænd på steder, der tilhører anvendelseskategori 3, som er defineret således:

”Bygningsafsnit ... for mange personer, hvor de personer, der opholder sig i afsnittet, ikke har kendskab til afsnittets flugtveje, men er i stand til ved egen hjælp at bringe sig i sikkerhed.”

Det er i denne gruppe, at diskoteker, restauranter og idrætshaller hører til. I det følgende tages nogle af hovedpunkterne op i det, en beredskabsplan for lokaler godkendt til mere end 150 personer skal omhandle. Herunder gennemgås kravene til de forskellige ting, der dagligt skal efterses ifølge listen i driftsjournalen.

Flugtveje

Flugtveje skal være lette at identificere, nå og anvende, og de skal have en dimensionering (størrelse), der passer til antallet af mulige personer, der skal anvende dem. Døre i flugtveje skal kunne åbnes uden nøgle eller værktøj. Der skal være minimum 2 flugtveje, der er uafhængige af hinanden helt ud i det fri.

Den generelle tommelfingerregel er, at der skal være minimum 200 cm flugtvej, og derudover 1 cm flugtvej per person på stedet – altså gæster kombineret med ansatte. Brandvæsnet anviser nærmere rammer og regler, der naturligvis skal overholdes.

Dørene skal åbne udad, altså i flugtretningen. Flugtvejene skal altid være fri, dvs. ryddelige i hele deres bredde, og er de udendørs, skal de ryddes for is og sne, når det er aktuelt. De må heller ikke være gemt væk bag fx et forhæng. De skal også være forsynet med tydelig mærkning. Flugtveje (gange, trapper, gårdarealer m.v.) skal være frie og ryddelige i hele deres bredde og belyst således, at man med sikkerhed kan færdes der. I flugtveje må der ikke opstilles inventar eller anbringes genstande af nogen art, og altså heller ikke fadølsankre, øl- eller sodavandskasser eller hvad der kan være relevant for et sted i drift.

Det betyder konkret, at det eksempelvis også er dørmændens opgave at få fjernet borde og stole, hvis mange gæster ønsker at lave om på inventaropstillingen, så alle kan sidde sammen. Udvendigt ved flugtvejsdørene og ved flugtvejene generelt må der ikke være parkerede motorkøretøjer, knallerter og cykler eller oplag, beplantninger og lignende, som kan hindre evakuering. Overflader på vægge i flugtveje må ikke forringes i brandmæssig henseende, fx ved ophængning af træfiberplader eller andet brændbart materiale.

Kort sagt er det altså både vigtigt og beskrevet i loven, at flugtvejene kan bruges uden nogen forhindringer eller særlige forudsætninger i hele åbningstiden.

Flugtvejsbelysning

I lokaliteter, hvor der er installeret flugtvejsbelysning, skal der i tilknytning til bygningen være ansat mindst 1 person, der er instrueret i flugtvejsbelysningens betjening, afprøvning og vedligeholdelse. I forsamlingslokaler og butikker skal der i brugstiden være mindst 1 person til stede, der er instrueret i betjening af flugtvejsbelysningen. Belyste udgangsskilte skal altid være synlige. Ved betjeningstavler for

flugtvejsbelysning med egen strømforsyning (akkumulatorer, generatorer m.m.) skal der være ophængt en instruks med udførlig vejledning i flugtvejsbelysningens betjening, afprøvning og vedligeholdelse.

Døre mellem gange og trapper og alle selvlukkende døre må ikke fastholdes i åben stilling. Selvlukkemekanisme på døre må ikke fjernes eller sættes ud af funktion. Selvlukkende døre må dog fastholdes i åben stilling, hvis de er udstyret med et automatisk branddørlukningsanlæg (ABDL-anlæg), der lovligt er udført og installeret i overensstemmelse med forskrift 231 udsendt af Dansk Brandteknisk Institut (nu Dansk Brand- og sikringsteknisk Institut) eller en på installationstidspunktet tilsvarende anerkendt standard. Ikke-selvlukkende døre (f. eks. EI2 30 eller BD-døre 30-M) skal, så vidt det er muligt, lukkes i tilfælde af brand. Personalet skal være informeret herom.

Døre skal være mærket med et DS skilt – typisk i form af et lille klistermærke - det angivne tal viser, hvor lang tid døren kan tåle ild, før den brænder igennem, men det kræver jo altså, at den er lukket samt at man ikke har lavet ændringer i døren ved for eksempel at skære et hul til en brevsprække o.l..

Brandtekniske installationer

På diskoteker og andre steder, hvor dørmænd arbejder, skal der være indarbejdet et brandberedskab i form af forskellige metoder til at opdage branden, alarmere/varsle om branden og til at få folk evakueret. Disse kaldes brandtekniske installationer.

Brandtekniske installationer er:

- Automatiske brandalarmanlæg – ABA-anlæg. Det er et anlæg, der registrerer brand i startfasen og herefter automatisk afgiver alarm til redningsberedskabet. Det registrerer brand ved hjælp af detektorer, der sidder i loftet.
- Automatiske sprinkleranlæg.
- Varslingsanlæg. Skal aktiveres af en person, når en brand opdages, og giver besked om, at der er brand. Aktivering sker ved at trykke på en knap, der ofte er placeret ved indgangene.
- Røgalarmenlæg. Det kan bestå af forbundne røgalarmer, som giver alarm, når det opfanger røg.
- Flugtvejsbelysning. Det er belyste eller selvlysende, grønne flugtvejsskilte ved udgange i flugtveje.
- Panikbelysning. Denne tænder automatisk og giver belysning, der giver folk mulighed for at nå frem til et sted, hvor der findes en flugtvej.

Bygningsafsnit i anvendelseskategori 3 skal udføres med:

- Varslingsanlæg, hvis afsnittet er beregnet til mere end 150 personer i alt. Denne varsling bør være med talende besked, men kan erstattes af hyletone.
- Flugtvejs- og panikbelysning, samt slangevinder (brandslanger) i rum, som er beregnet til mere end 150 personer, og i flugtveje, der tilsammen er beregnet til mere end 150 personer. Slangevinde forklæres nedenfor.
- Automatisk sprinkleranlæg ved større arealer.

Generelt skal alle dørmændene kende anlægget og vide, hvordan det fungerer. For det første fordi dørmændene hurtigt og sikkert skal kunne se, hvor det brænder og tage stilling til, om man skal evakuere og evt. begynde slukning. Der er ingen grund til at tilkalde brandvæsnet og lukke stedet, hvis det eksempelvis drejer sig om en brand i en skraldespand, og man hurtigt har slukket det (hvis man vel og mærke er HELT sikker på at man har slukket alt – hvis man er i tvivl så tilkaldes brandvæsnet altid til kontrol).

For det andet fordi alarmerne kan skræmme kunderne væk rimeligt hurtigt. Hvad værre er, hvis gæsterne i panik begynder evakueringen uden nogen styring eller kontrol - hvilket hverken er smart hvis det ikke brænder, og endnu mindre smart HVIS det brænder. For det tredje kan den starte ved en fejl, og det koster typisk omkring 5.000 kr. i bøder, hvis brandvæsnet rykker ud uden grund.

Det er dog meget vigtigt at slå fast, at man aldrig bare må slukke for anlægget. Hvis alarmerne går, skal alt kigges igennem: det kan godt brænde, uden at man umiddelbart kan se det.

Brandmateriel

En slangevinde (brandslange) anvendes til at slukke brand ved hjælp af vand. Derfor skal den være tilsluttet bygningens vandforsyning. I tilfælde af brand skal man nemt kunne komme til slangen, og der skal være en letfattelig instruks i betjeningen af den (standardskilt).

Der må højst være 25 meter mellem slangeskabene. Endvidere kan brandmyndigheden kræve håndildslukkere, fx ved diskjockeyens mixerpult, hvis der også er lysshow i underholdningen. Det er beholdere med kulsyresne eller pulver.

Brand- og evakueringsinstruks

På steder, hvor personalet jævnligt færdes og ved alarmeringssteder, ophænges en brand- og evakueringsinstruks, der skal som minimum indeholde oplysninger om:

Alarmering:

- Redningsberedskabet alarmeres på 1 1 2.
- Aktivisering af brandtryk (direkte alarmering til redningsmyndighederne).

Varsling af personer:

- Varsling af personale.
- Varsling af andre personer.

Evakuering:

- Personale vejleder om flugtveje.

Brandslukning:

- Betjening af brandslukningsmateriel.

Særlige forhold, herunder oplysninger om hvordan:

- Musikanlæg standses.
- Røgmaskiner standses.
- Normalbelysning tændes.

Personalet skal altid ved nyansættelse og derefter mindst én gang årligt instrueres om brand- og evakueringsinstruksens indhold, herunder om de opgaver, der påhviler personalet. Til personalet skal der udarbejdes ordensregler om forebyggelse af brand. Alle dørmændene skal altid have grundigt kendskab til det hele, og være i stand til at betjene alt.

Et eksempel på ordensregler findes til sidst i forskriften. Ordensreglerne skal gennemgås med personalet mindst én gang om året

Man kan overordnet sige, at beredskabsplanen skal forebygge alt det, man kan, og gøre det så nemt som muligt, hvis der sker noget. I forlængelse af det skal brand- og evakueringsinstruksen sikre, at man gør alt

i den rækkefølge, man skal, NÅR det er gået galt. Derfor skal dørmanden kende og forstå dem begge – det er ejerens ansvar, men typisk dørmandens arbejdsopgave.

Eksempel på brand- og evakueringsinstruks for det *fiktive* diskotek 'No-fire'

Ansvarshavende for brandberedskab: Den dørmænd, der i vagtperioden er den ledende dørmænd.

1. Alarmer brandvæsnet. Telefonerne er placeret i garderoben, på kontoret og ved bagindgangen. Den, der alarmerer, orienterer ledende dørmænd. Ved telefonen hænger alarmeringsinstruksen:

Ring 1 1 2 (*lyder dumt, men folk går i panik, så det skal stå der*)

2. Fortæl, hvor det brænder: helt præcis adresse (*skal stå skrevet helt ud på instruksen*).

3. Fortæl, hvad der brænder, og hvordan branden udvikler sig. (*der ønskes ikke en stor teknisk udredning men i stedet: er den stor, under kontrol, er der farlige emner (trykflasker m.m.), og er der nogen der prøver at slukke dem*)

4. Fortæl, hvor mange mennesker der er på stedet (*dette er ikke et cirkatal, men en ret præcis angivelse*).

5. Tag imod brandvæsnet, når det ankommer, og udpeg så vidt muligt, hvor det brænder (*send én m/k ud og vent på dem og besvar alle de spørgsmål, de har til stedet, publikum, branden m.m.*).

6. Orienter øvrigt personale. Tænd eventuelt rengøringslys. Ledende dørmænd orienterer via kommunikationsradioen det øvrige personale og udpeger den, der tænder lyset (*bemærk at man orienterer det øvrige personale, FØR man orienterer publikum – så man kan lave crowd-control*).

7. Musik standses. Lyseffekter, røgmaskiner og lignende afbrydes (*og derfor skal alle kunne slukke for dem*). Ledende dørmænd udpeger, hvem der slukker for anlæggene (*via kommunikationsradioen*). Anlægget slukkes ved hovedafbryderpanelet ved siden af garderoben.

8. Gæsterne anmodes om at forlade lokalerne. Ledende dørmænd orienterer sig om muligheden for talende besked. Kan det lade sig gøre, overtager discjockeyen mikrofonen og læser roligt op af vejledningen om evakuering, som forefindes ved musikanlægget. Kan det ikke lade sig gøre, igangsættes hyletone af ledende dørmænd.

9. Personalet vejleder gæster om flugtvejes placering. Dørmænd 2 og hovedbartender viser vejen til flugtvej i højre side af salen, ved delelinje malet på gulvet. Dørmænd 1 og garderobebepassere 1 viser vejen i venstre side af salen (*bemærk at det lyder som en rolig servicefunktion – det handler om at få alle folk ud hurtigst muligt, og det betyder, at dørmænden bruger den nødvendige magt for at få folk ud*).

10. Brandslukningsmateriel bemannes og betjenes. Øvrige garderobepassere og bartendere påbegynder slukning, hvis muligt. (*OG hvis man mener, at det kan gøres sikkert og fornuftigt – hvis man er i tvivl, så lad være: for ellers er der bare én til, som røgdykkerne skal risikere livet for at få ud*).

I dag, den xx/xx/201x, er ledende dørmænd:

Jens J. Jensen (*kan skrives ind fra dag til dag med en overbeadtusch*)

Instruksen skal godkendes af brandmyndighederne. Mindst 1 gang om året og ved nyansættelse skal personalet instrueres i indholdet af brand- og evakueringsinstruksen. Beredskabsplanen indeholder – ud over en fordeling af opgaverne mellem de forskellige medarbejdergrupper – en plan over stedet.

På denne er bl.a. angivet flugtvejene. Denne plan skal i øvrigt hænge synligt, fx ved indgangene. På denne er også angivet, hvor mange der må være i lokalet, pladsfordelingsplanen. Pladsfordelingsplanen SKAL hænge ved døren – i tilfælde af brand er det nemlig det kort som røgdykkerne kan bevæge sig efter.

Generelt handler brandberedskabet om at forberede sig så godt som muligt samtidigt med, at der skal være plads til at drive en servicebaseret forretning. Det betyder, at man først bør lave alle de lette ting, derefter de sværere.

Det er ikke svært at udarbejde en beredskabsplan, en brand- og evakueringsinstruks, gennemgå brandinstallationerne eller generelt at tænke risikoen for brand ind i den måde, som stedet kører på.

Tværtimod kan den erfarne dørmand bruge den daglige brandrundring til også at se efter, om alt er, som det skal være: er alle døre låst (og hvis ikke så hvorfor?), ligger der noget usædvanligt ved dørene, der kan bruges som slagvåben (og hvis ja, så hvorfor), ligger der noget der ligner narko (og hvis ja ligner det noget, der er glemt eller gemt?), og ser alting ellers ud som det plejer (og hvis ikke, Hvad er så ændret). Det er også her, hvor man i ro og mag kan tale med kollegaer fra andre steder i nærheden. Det behøver ikke at tage lang tid, hvis man har gjort det mange gange før, og hvis man kan støtte sig til faste planer.

Det er ikke nogen undskyldning, at man ikke arbejder på et fast arbejdssted (hvis man for eksempel står til koncerter). Man kan stadig have en skabelon og bare tilpasse den til de lokale forhold.

På mange måder er det endnu mere vigtigt at køre faste procedurer, når man står overfor et nyt sted. En anden (dårlig) undskyldning er, at det koster penge, men det behøver det ikke at gøre. Et sted SKAL have styr på, hvor mange gæster der er indenfor, og det behøver ikke at være hverken specielt svært eller teknisk avanceret.

Og så kan man i øvrigt tilføje at det koster mange flere penge, og kan med stor sandsynlighed lukke stedet permanent hvis det går galt fordi man ikke har valgt at have styr på tingene – for det ER et valg.

Andre fysiske forhold på stedet

Man kan ikke styre alle forhold eller alle personer på stedet.

Men man kan godt styre dele af det og derved bedre blive i stand til at sætte retningen for helheden. Det lyder måske lidt teoretisk, men hel lavpraktisk så vil et publikum i de fleste normale tilfælde typisk gøre som de får besked på hvis rammerne bliver gjort klart for dem og de kan fornemme at de er i deres egen interesse at følge dem.

Det gælder ikke kun i den kommunikation, holdning og måde man håndterer stedet og sig selv på. Men også eksempelvis i forhold til hvordan man håndterer køen.

Man kan med få og enkle tiltag styre køen så gæsterne kan se og opleve at det ikke kan betale sig at springe over ved at dørmændene sender dem der springer over tilbage i køen eller helt væk.

Men også ved at styre de fysiske rammer eksempelvis ved brug af et reb i de tilfælde hvor rammerne ikke lægger op til at man som gæst udviser kø-kultur, eksempelvis i en smal gade eller hvis der ikke er gelænder.

Tilsvarende skal man også håndtere anden trafik: dels så gæsterne ikke er til gene for de omboende samt trafikanterne. Og dels så man ikke har gæster der kommer i fare i forhold til trafikken. Det er vigtigt at huske at gæsterne uanset om de er berusede eller påvirkede på anden måde, ofte ikke udviser samme fornuft eller omtanke som de ville gøre i anden sammenhæng.

Så derfor er vi nødt til at styre rammerne så det tager højde for de risici der eksisterer, eller som gæsterne selv skaber på grund af en eventuel uhensigtsmæssig opførsel.

Derfor er man nødt til også i denne sammenhæng at tænke nogle skridt frem samt orientere sig i forhold til hvilke muligheder og trusler der konkret eksisterer på stedet specifikt og i forhold til området generelt. Og i forlængelse af det handle på det så man imødegår de risici der eksisterer, før de bliver til konkrete trusler.

Om brande

En brand opdages ikke altid med det samme. Den kan ligge og ulme i et hjørne eller eventuelt opstå i lokale, hvor der ikke er personer til stede. Derfor er det vigtigt, at det automatiske varslingsanlæg (ABA anlægget) dækker alle områder – hvis man har det. Og hvis man ikke har et ABA anlæg, at man sørger for at ens procedurer tager højde for det, blandt andet ved at foretage brand runderinger jævnligt.

Varslingen skal fange tegn på røg, da det er det første – udbredte – tegn på brand. For det andet er det den, der dræber! Brand i fx en sofa udvikler meget hurtigt meget giftig røg, så selv om der ikke er en særlig stor ild, og den ikke ser ud til at sprede sig ret hurtigt, er det med at komme ud i en fart. Er et rum først røgfylt, skal man kravle langt gulvet, da røg stiger til vejrs. Luften er mindst røgfylt og dermed mindst giftig, nede ved gulvet.

Om folks reaktion på brand

Hvis man ikke anviser gæsterne, hvor de skal gå ud, vil 60-70 % af dem typisk søge mod den indgang, de kom ind ad – også selv om der er udgange tættere på. Det betyder, at man skal være opmærksom på meget hurtigt og tydeligt at vise hen til den nærmeste udgang.

Det er faktisk en af de vigtigste forudsætninger: At personalet er trænet i at få folk ud så hurtigt som muligt.

Undersøgelser viser, at man kan nedsætte evakueringstiden til en omkring en fjerdedel, hvis personalet er ordentligt trænet i at få folk ud. Så som dørmænd skal du kende din rolle i en eventuel evakuering og skal have trænet det på dit arbejdssted.

Uanset baggrund og viden, så vil de fleste mennesker der bliver fanget i en konflikt-, krise- og katastrofesituationer, have en reaktion. Nogen er bedre til at håndtere det end andre, og nogen vil slet ikke være bevidst om det mønster, som de agerer ud fra.

Man kan ikke forudsige hvordan mennesker vil reagere, selvom man kan få en idé om det hvis de har prøvet noget lignende før. Men selv erfarne personer som soldater, politifolk eller brandmænd kan opleve at de reagerer på en uforklarlig eller uproportional måde. Når man arbejder med menneskemængder som dørmænd, så er man nødt til at forvente at folk vil agere og reagere med irrationelle og panikbaserede reaktioner.

Der er ikke en rigtig eller forkert måde at reagere på, men som dørmænd så er det nødvendigt for ens opgaveløsning at man er i stand til at bevare roen i en presset situation. Det gør altså på ingen måder

personer til et dårligere, eller mindre menneske, hvis de går i panik. Men det gør dem typisk uegnede i en praktisk sammenhæng til at løfte arbejdet som dørmænd.

Man beskriver overordnet typisk de hovedmønstre som mennesker reagerer ud fra, som et af de følgende 3: ***Fight, Flight eller Freeze.***

Eller på dansk at man enten bliver aggressiv, dominerende og for nogens vedkommende voldelig (fight), undviger, bliver konfliktsky eller stikker af (Flight) eller bliver så skræmt/chokeret at man bliver handlingslammet, står stille eller afventende (freeze).

Man kan altså – uden at det dækker alle eller alle situationer - tale om at der findes tre grundlæggende typer af konfliktmønstre:

- **Jeg undviger eller udskyder beslutningen (flugt)**
- **Jeg angriber eller handler (kamp)**
- **Jeg bevarer roen eller bliver handlingslammet (fryser)**

Det anbefales at man gennemgår eller forholder sig til disse grundmønstre, samt forsøger at forholde sig til hvordan man har oplevet at man selv reagerer.

I den forbindelse skal det slås fast at der kan være mange kombinationer samt nogen der ikke lever op til nogen af de 3: det skal forstås som en hjælp og et værktøj til at forholde sig til andre. Og som altid så skal man ikke forsøge at bruge et værktøj hvis det ikke passer: Hvis man kun er udstyret med en hammer, så ligner alle problemer et søm. Man skal derfor bruge sin sunde fornuft og erfaring, samt ens evne til at tale med og aflæse andre.

Det er i sagens natur svært hvis ikke umuligt at forudse hvordan man selv reagerer, selvom det er en klar fordel at have en vis idé om det FØR man påtager sig en opgave som en dørmænd. Tilsvarende, så gør det samme sig gældende for andre eksempelvis gæster/klienter/kunder, men også for det øvrige personale. Uanset hvad så kan man slå fast, at man ved at have en grundforståelse af egne og andres handlemønstre stiller sig væsentligt bedre i forhold til en opgaveløsning i en farlig eller truende situation. Et af det mest elementære grundvilkår, der eksisterer for håndtering af sikkerhed er altså at kende sig selv og kende andre, eller i al fald en del af den måde som man selv og andre kan reagere på.

De fleste mennesker har igennem livet opstillet forskellige måder at håndtere svære situationer – nogen bedre end andre. Det kan man fremstille på mange måder og kan beskrives som konfliktmønstre. Det er en fordel at være bevidst om sit eget og andres konfliktmønstre, fordi man derved bliver bedre til at håndtere truende eller farlige situationer.

Når man i en sådan situation skal kommunikere og samarbejde med ledelse, kollegaer og gæster, så er det nødvendigt at bevare roen. Det er lige så u hensigtsmæssigt at undvige konflikter som det er at reagere aggressivt.

I stedet så er det vigtigt at man i disse situationer, er i stand til at være beslutsom på den rigtige måde. Og det betyder efter at man har indhentet nok viden og informationer indenfor den givne ramme (som i værste fald kan være sekunder), til at træffe den rigtige – eller mindst ringe - beslutning.

Med andre ord er der ikke et konfliktmønster der er bedst, og typisk så har alle dele af alle tre, men typisk er der en der dominerer. Det er derfor vigtigt at man dels forholder sig til hvordan andre opfører sig, og forholder sig konkret til den situation man står i og handler rimeligt og med fornuft indenfor den tid man har til rådighed, hvilket kræver at man er bevidst om egne og andres handlemønstre. Dette kan

blive sat på spidsen i en konflikt-, krise- og katastrofesituationer, hvor disse psykologiske mekanismer vil besværliggøre en hvilken som helst opgaveløsning.

Hvis gæsterne er handlingslammede, skal de have meget tydelige og simple ordrer, både mundtligt og ved fysisk at vise vejen. Altså skal man sige: Gå til indgang B, samtidig med at man tydeligt peger på indgang B og eventuelt selv tager skridt den vej. Dette gentages, indtil alle er ude. Roligt og myndigt.

Ved brande i fx et diskotek er muligheden for at få kontakt til gæsterne ofte svær. Den normalt dæmpede belysning og den støjende musik gør, at gæsterne lige skal vænne sig til lyset og stilheden (når musikken standser), før de reagerer. Mange af gæsterne er også påvirkede, så de opfatter langsommere. Så det er en stor opgave at løfte.

Hvis gæsterne går i panik, og alle maser for at komme ud på samme tid, er det nødvendigt at optræde roligt og myndigt og få taget panikken ud af flokken. Det kan være nødvendigt at holde nogen tilbage, der maser sig frem. Her må du anvende den fornødne minimale magt til at standse dem.

Når gæsterne er kommet udenfor i tilfælde af en evakuering, skal man sikre sig, at de er i sikkerhed, samtidig med at de ikke spærrer for brandvæsnet. Brandvæsnet skal uhindret kunne komme til stedet med deres udrykningskøretøjer, så derfor skal der altid være en fri brandvej til formålet.

Håndtering af store menneskemængder i andre tilfælde

Tilsvarende gælder også ved andre former for nødsituationer, hvor det gælder om at få alle ud så hurtigt som muligt. Fx hvis der opstår et kæmpeslagsmål inde i diskoteket eller ved en bombetrussel. Eller strømmen går.

Beredskabet skal være på plads, sådan at situationen skaber mindst skade. Her er – som allerede pointeret – det absolut vigtigste, at alle ved, hvad deres rolle er, når disse situationer opstår, så de kan bidrage til at minimere skaderne.

Det betyder blandt andet, at man skal prøve at stoppe det i opløbet. Hvis man ser én, der skubber eller trænger ind foran i køen, skal det stoppes, før man får en bølge, der går frem og tilbage.

Tilsvarende kan man observere en situation på dansegulvet, hvor det der starter uskyldigt i sidste ende kan vælte hele stedet. Igen handler det ikke så meget om at se på den enkelte person, men i stedet forsøge at aflæse de bevægelser, der sker i hele gruppen. Det lyder svært, men er et faktisk ikke, når man har prøvet det nogen gange og kender normalbilledet på stedet. Pludselige bevægelser, der går imod strømmen, kan være tegn på problemer.

Det samme gælder, hvis der pludseligt opstår et hul midt i menneskemylderet – det kan enten være et slagsmål eller nogen, der er faldet. Det handler også om at aflæse stemningen – man kan tit fornemme det på de blikke dørmændene får fra visse gæster, hvis der er optræk til ballade. På samme måde kan man aflæse publikum: er de trætte, glade eller noget andet?

Derfra er løsningen at skride ind så tidligt som muligt og gerne på en måde, der viser overskud og ro, det skal stoppes på en måde, så det ikke starter igen, når man vender ryggen til. Det værste, man kan gøre, er at kaste sig ind i mængden, da den ofte vil reagere som en levende organisme og skubbe igen. Man bliver nødt til at overskue stedet og gøre sig klart, hvilke muligheder man evt. har: kan man lukke dele af publikum ud, hvis det bliver nødvendigt, og hvor kan man føre enten arrestanter eller personer, der har fået det dårligt?

Det handler kort sagt om at bruge sine øjne, sunde fornuft og ikke gå i panik. Hvis dørmændene går i panik, spreder det sig som ringe i vandet.

Elementær brandbekæmpelse

Det følgende afsnit handler om brandbekæmpelse men bør hvis muligt understøttes af et kursus i praktisk undervisning i brandbekæmpelse, hvis man har mulighed for det.

En lille brand bliver hurtigt til en stor brand. Så hvis du ikke er sikker på, at du selv kan slukke ilden, skal du i første omgang kun tænke på at redde dig selv og andre mennesker ud fra stedet. Men det første man gør, er altid at alarmere brandvæsenet.

Brug tid på at træne og øve brand- og evakueringsinstruks, så alle ved, hvad de skal gøre, hvis det går galt.

Den lille brand

Ser du, at branden begynder, kan du ofte nå at slukke ilden, før den breder sig. Prøv først at få det, der brænder, ud af stedet eller bare væk fra andre ting, der kan brænde. Brændende fedt, friturefedt eller andre væsker, må du aldrig slukke med vand og ALDRIG forsøge at flytte. Kvæl ilden med et grydelåg, tæppe eller lignende. Flyt altså aldrig en gryde eller beholder med en brændende væske. Læg låg på og sluk for varmen. Du må ikke sprøjte vand på brændende elektrisk udstyr, før strømmen er afbrudt.

Kan du se, at ilden er ved at tage magten fra dig, så forlad bygningen og luk døre og vinduer efter dig, så du forsinker brandens videre udvikling.

Går der ild i dit tøj, så rul rundt på gulvet. Beskyt ansigtet med hænderne - undtagen hvis der er ild i ærmerne. Sluk og køl bagefter med vand. Stil dig evt. under bruseren.

Den store brand

Er det gået rigtig galt, skal du ud. Men lad være med bare at flå døre op - for hvis der er en brand i et rum, kan der ske en eksplosion, når du lukker luft ind til røgen og flammerne. Læg bagsiden af en hånd på den øverste del af døren - er den varm, så lad være med at åbne den. Er døren ikke varm, så gå ned i knæ og åbn den forsigtigt.

Kan du komme helt uden for hoveddøren, så luk den efter dig, men lås den ikke. Brandvæsenet kan få brug for at komme ind.

Er du nødt til at søge ud, beskytter et vådt lommetørklæde for næse og mund delvist mod røgen og et tykt tæppe mod varmen – brug ALDRIG noget lavet af kunststof, idet du risikerer at det brænder eller smelter sig fast på huden. Kravl ud under røgen og varmen. Ved gulvet er der ilt i længst tid, så det er din bedste chance.

Hvad kan du bruge til slukning?

Med en spand vand eller med en fyldt vandkande kan du i mange tilfælde nå at slukke småbrande. Vandet fjerner brandens varme, så flammerne dør hen - og de våde omgivelser kan ikke brænde.

Det bedste er at bruge en vandslange, som er klar til brug. Husk, at vand som tidligere nævnt ikke må bruges på elektriske apparater, der stadig er tændt - eller på fedt, olier og andre brændende væsker.

Ilden kan måske også kvæles med en dyne eller et tæppe/brandtæppe – igen så brug ALDRIG noget lavet af kunststof, idet du risikerer at det brænder eller smelter sig fast på huden.. Bruges brandtæppet på en person med ild i tøjet, skal tæppet fjernes straks, når ilden er slukket.

Endelig kan stedets pulverslukker bruges mod stort set alle slags småbrande. Det er vigtigt, at du sigter mod det, der brænder - ikke mod flammerne. Og lykkes det for dig, så check, at ilden er helt slukket - der skal kun en lille glød til, for at den kan blusse op igen.

Det ovenstående er citeret fra www.beredskabsinfo.dk

En brand kan beskrives som en kemisk proces, hvor et materiale går i kemisk forbindelse med ilt, hvorved der frigives energi, som kan måles i temperatur. Brændbart materiale, ilt og temperatur, ofte illustreret med brandtrekanten, skal alle være til stede samtidig, og i en tilstrækkelig størrelse, for at branden kan opretholdes. Omvendt kan man slukke en brand ved blot at fjerne en af siderne i trekanten.

Det betyder altså, at man enten kan sænke temperaturen (eksempelvis med vand eller en CO2 slukker), eller fjerne ilden (eksempelvis med et brandtæppe) eller brandstoffet. Det sidste eksempelvis ved at tage det, der brænder udenfor, og derved ikke lade ilden sprede sig – når ilden har fortæret det, der brænder, er branden slukket (husk dog ALDRIG at gøre det, hvis det er en brændende væske – som fx en gryde med brændende olie).

Man inddeler generelt, det der kan brænde, i 3 grupper:

Faste stoffer	Gasser	Væsker
Fx Træ Tekstiler Papir	Fx Kosangas Acetylen Dampe fra væsker	Fx Olieprodukter Alkoholer Acetone

Herudover er der nogen, der som en 4. gruppe tager elektriske brande, fordi man skal tage specielle forholdsregler ved slukning.

Alle slukningsmidler fungerer ikke lige godt, og nogen er direkte livsfarlige at bruge i de forkerte sammenhænge.

Slukningsmidler opdeles i to hovedgrupper:

- Kølende.
- Kvælende.

Som kølende slukningsmiddel anvendes i praksis kun vand. Herimod anvendes der som kvælende slukningsmiddel både skum, kulsyre og pulver samt brandtæppe. Slukningsmidlet pulver har desuden en katalytisk effekt, som forhindrer at ilt, varme og det brandbare materiale forbinder sig med hinanden.

Vandets kølende virkning er meget stor, og der findes intet andet slukningsmiddel, der i denne henseende kommer på højde med vand. Når slukningsvandet mødes med det brændende materiale, eller nærmere bestemt varmen, udvikles der damp, og der forbruges ved denne proces en masse kalorier, som således hives ud af branden. Den dannede dampmængde ved en fuldstændig fordampning er meget stor. En liter vand omdannes således til ca. 1680 liter vanddamp – hvilket i sig selv kan være farligt da damp kan være meget varmere end vands kogepunkt.

Anvendelse af vand som slukningsmiddel har en række fordele:

- Vandets kølende virkning er meget stor.
- Det er billigt og forekommer næsten overalt.
- Vandet kan ved hjælp af pumper og slanger transporteres over store afstande, samtidig med at man kan opnå store kastelængder og kastehøjder eller en god spredning.
- Vand er ugiftigt og kemisk neutralt.

I visse tilfælde er vand uhensigtsmæssig som slukningsmiddel. Brandfarlige væskers vægtfylde er normalt lavere end vandets. Hvis man der sprøjter vand på brændende væske, vil det bevirke, at væsken af vandet føres ud over et større område.

Er væsken opvarmet til en høj temperatur, bringes vandet i kog, og dampdannelsen herfra kan bevirke, at den brændende væske slynges ud over det omkringliggende område. Slukning af brandfarlige væsker må derfor kun foretages med forstøvet vand. Brændende gasarter og brændende letmetaller vil optage ilt fra vandet, og vil dermed brande med en eksplosiv hastighed, og samtidig frigive brint, der brander i luftens ilt.

Vand vil derudover typisk også skabe vandskader, så det er ikke uden konsekvenser.

Skummets slukningsvirkning ligger først og fremmest i dets kvælende egenskaber. Skummets vægtfylde er lavere end de brandfarlige væskers, hvorfor det er i stand til at flyde ud over en brændende væskeoverflade. Herved afbrydes ilttilførslen, samtidig med at skummet forhindrer fordampning fra væskeoverfladen. Skummet nedbrydes relativt langsomt og har derigennem også en beskyttende virkning, således at genantændelse af en allerede slukket væskebrand, eller antændelse af et ikke antændt brandbart stof, forhindres. Skum anvendes derfor til slukning af brandfarlige væsker, men også til dækning af truede objekter.

Kulsyre (CO_2) er en farveløs og lugtfri luftart med en vægtfylde som er 1,53 gange den atmosfæriske lufts. Sammentrykkes kulsyren, fortættes den til væske. Fjernes trykket pludseligt, falder temperaturen på grund af fordampningen så kraftigt, at en del af kulsyren overgår til fast form – kulsyresne – med en temperatur på minus 78 grader. Kulsyrens slukningsvirkning består dog ikke så meget i køling men i, at den fortrænger luftens ilt i en så høj grad, at forbrændingen ikke mere kan forløbe. Det vil sige at slukningen sker ved kvælning. En væsentlig fordel ved kulsyren er, at den ikke er ledende for elektrisk strøm, den er kemisk neutral og den afsætter ikke spor af nogen art. Dens begrænsning ligger i, at den har ret ringe effektivitet i forhold til brande i faste genstande. Ved slukning med kulsyre skal man endelige være opmærksom på, at større koncentrationer af CO_2 er farlig for den menneskelige organisme. Det betyder at det kan være farligt at bruge for meget i et lukket rum da det fortrænger ilt.

Slukningspulver består af natriumbikarbonat (bagepulver). Når natriumbikarbonat opvarmes til 60 grader, spaltes det, og der forbruges ved spaltningen en vis varmemængde. De dannede luftarter, kulveilde og vanddamp, virker kvælende, og på grund af varmemeforbruget ved spaltningen, har pulveret også en vis afkølende virkning.

Slukningseffekten er imidlertid betydelig større, end man skulle forvente ud fra mængden af kvælende luftarter. Dette skyldes at pulveret har en såkaldt antikatalytisk virkning.

Pulverets vigtigste anvendelsesområde er slukning af brande i brandfarlige væsker og udstømmende gasser. Over for elektriske installationer er pulver også særdeles effektivt, men i de fleste tilfælde foretrækkes kulsyre, da resterne af pulveret kan have meget skadelig virkning på relæer, afbryder og lignende. Pulver har kun meget lille slukningseffekt over for glødebrande, med mindre der er tale om et specialpulver.

Der vil altid være markeret hvad man kan bruge et slukningsredskab til: det vil stå markeret på siden. Derimod er det ikke altid klart, hvad man IKKE må bruge, derfor er der her et par tommelfinger regler:

- Ved brand i personer: brug brandtæppe eller vand - ALDRIG kulsyre. Denne er – 72 grader celcius og kan give forbrændinger i sig selv.
- Ved brand i væsker; brug brandtæppe eller pulverslugter - ALDRIG vand – dette kan skabe en dampekspllosion der slynger brændende væske overalt.
- Ved brand i elektriske installationer: brug pulver eller kulsyre og stå så langt som muligt væk - brug ALDRIG vand (gæt selv hvorfor).

Det er ikke nødvendigvis svært at slukke små brande, hvis man har et minimum af træning og ved hvor tingene står – og det er bedre for alle parter. Men hvis du er i tvivl, så luk branden inde og brug brand- og evakueringsinstruksen til at få alle ud i ro og under kontrol og overlad da slukningen til brandvæsnet.

Elementær førstehjælp

De fleste voksne mennesker i Danmark har på det ene eller andet tidspunkt haft et førstehjælps-kursus, men desværre bliver mange usikre, når de ser et andet menneske falde omkuld og undlader derfor at gøre noget. Ofte bliver dette forværret af at de mange ændringer, der løbende og med de bedste hensigter, bliver foretaget, gør at nogen bliver usikre på om den førstehjælp de har lært er forældet og derfor ikke længere anvendelig.

Der er par ting, der er vigtig at slå fast:

- En person, der ikke trækker vejret dør, hvis han/hun ikke får øjeblikkelig hjælp
- Det er svært at gøre det værre, hvis man bruger den basale førstehjælp
- Hvis man IKKE gør noget, dør personen med sikkerhed.
- Det er bedre at bruge en forældet eller snarere ældre måde at yde førstehjælp, end ikke at yde nogen førstehjælp.

Man kan i Danmark ikke blive anklaget eller straffet for eventuelt at udføre førstehjælp forkert - så brug den, også hvis du er i tvivl. På den anden side kan det vel for gæster samt myndigheder se mærkeligt ud hvis en dørmænd ikke er aktiv udøvende i kraft af sin rolle og uddannelse

Samtidigt er det vigtigt at slå fast, at der ikke er nogen, der har juridisk PLIGT til at udøve førstehjælp, derimod har man pligt til at tilkalde hjælp og i øvrigt at stoppe ulykken, hvis man ikke derved udsætter sig selv for fare eller risiko. Men når det er sagt så har alle naturligvis en moralsk pligt til at yde førstehjælp efter bedste evne til alle der har brug for det.

Førstehjælpens grundprincipper

Stand ulykken

Inden man begynder den egentlige førstehjælp, skal ulykken standses. Det vil sige trafikken skal standses, motoren stoppes, elektriciteten afbrydes, branden slukkes lokalt, den druknede slæbes ud af vandet osv. Det er desværre ikke altid muligt og så må førstehjælperen tage stilling til, om man kan flytte den tilskadekomne væk fra faren, og i givet fald hvordan.

Egen sikkerhed

I forlængelse af det ovenstående er det helt afgørende, at førstehjælperen ikke også kommer til skade og dermed skaber en situation med 2 ofre, der skal reddes. Trafikulykker, ildebrande, drukneulykker eller brøndulykker og ikke mindst elektriske ulykker er særligt farlige for den, der forsøger at redde den forulykkede. Hvis man ikke kan redde personen uden at komme i livsfare – så lad være og tilkald hjælp i stedet. I forhold til arbejdet som dørmænd gælder dette naturligvis også i forhold til slagsmål eller andre trusler.

Råb efter hjælp

Hvis man er vidne til en ulykke eller ser en der falder om, skal man først og fremmest råbe eller ringe efter hjælp. Har man ikke sikret sig, inden man påbegynder redning eller genoplivning, at der kommer hjælp, kan man let blive fanget i en situation, hvor tiden går, og den effektive livreddende behandling, brandslukning eller lignende, ikke når frem i tide.

Alternativt kan man løbe tør for kræfter og energi og ende med at se personen dø mellem fingrene, fordi man ikke kan yde mere – dette gælder specielt, hvis man er et sted, hvor der ikke er andre tilstede.

Ring 1-1-2 og oplys om, hvad der er sket, hvor det er sket, hvor mange der er kommet til skade, hvor du ringer fra og oplys om eventuelt specielle forhold. Ofte vil alarmcentralen kunne hjælpe med råd i den konkrete situation. Meld om det du ved, og ikke det du tror – men sig alt det du har tid og mulighed for.

Undersøg den tilskadekomne

Tidligere startede man førstehjælp med at forsøge at komme i kontakt med personen ved først at råbe, derefter ruske og endeligt smertepåvirke (i diverse kreative udførsler). Problemet var, at nogen førstehjælpere var lidt for energiske, således at de kom til at skade personen. Derfor er man i dag gået over til ABC-metoden, som også er nemmere at huske.

ABC-Metoden

Det grundlæggende princip man bruger til førstehjælp til syge/tilskadekomne er:

- A – Airway (frie luftveje)
- B – Breathing (vejrtrækning)
- C – Circulation (kredsløbet og hjertet)

Denne metode er god, fordi den tvinger førstehjælperen til at huske på nogle få, men vigtige pointer – og i den rigtige rækkefølge. Sørg for altid at alarmere redningsberedskabet FØR du påbegynder redning, hvis du kan gøre det hurtigt og nemt – få gerne en anden til at ringe 1 1 2.

Det er derfor vigtigt, at man undersøger og behandler i den viste rækkefølge, da frie luftveje er en forudsætning for at man kan trække vejret eller få luft i lungerne, og vejrtrækning er igen en forudsætning for blodcirkulation.

Det vil tit være tilstrækkeligt at skabe frie luftveje – specielt med børn. Der kan være mange grunde til hvorfor personen ikke kan få vejret:

- Fremmedlegeme i hals eller mund. Her *kan* man prøve at få den ud med fingrene, men kun hvis man er sikker på ikke at skubbe den længere ned. Hvis man ikke kan det, så brug Heimlichmanøvren, hvis du kender den (men KUN hvis du er uddannet i det – ligger ikke i dette kursus, man kan lave alvorlige skader ved at bruge denne teknik forkert). Pas på med kreative løsninger.

- Bevidstløshed. Her vil der ofte ske det at tungen falder tilbage mod ganen og lukker for vejtrækningen. Kan ofte løses ved at hovedet bøjes forsigtigt bagover og hagen skubbes frem. Hvis dette ikke virker så ligger personens hoved i den korrekte position til at begynde at kunne blæse luft i lungerne på den tilskadekomne, hvis vedkomne ikke selv trækker vejret. Hvis der er en mistanke om personen har fået et slag mod hovedet eller ryggen skal man dog nøjes med at løfte hagen frem og ikke bøje hovedet tilbage for at undgå at beskadige rygmarven hvis dele af rygsøjlen er beskadiget.
- Punkterede eller sammenklappede lunger. Kan løses ved at lægge personen på den dårlige lunge og være klar til at give kunstigt åndedræt efter behov indtil ambulancen kommer.

Hvis der ikke er vejtrækning og puls begyndes med mund-til-mund og hjertemassage, der også i dag kaldes hjerte-lungeredning.

Hvis personen ikke allerede ligger på ryggen, så læg vedkommende ned. Sørg for at fjerne alt, hvad der evt. strammer om halsen (fx halstørklæde). Fjern evt. opkast og løse tænder fra munden. Tag fat om personens hoved og bøj det forsigtigt bagover, indtil der kan mærkes en naturlig modstand og støt herefter hovedet i denne stilling. Løft personens underkæbe frem og opad for at skabe bedst mulig luftpassage. Fremmedlegemer i munden/svælget fjernes kun, hvis man er sikker på man kan få fat i det med fingrene.

Nu undersøges det, om vedkommende trækker vejret. Dette gøres efter "se-føl-lyt"-metoden: Placer øret over personens mund, så man kigger på den bevidstløses brystkasse. Hvis der er vejtrækning kan dette føles/høres i øret, desuden kan man se, at brystkassen hæver og sænker sig. Der bruges 10 sekunder på at undersøge evt. vejtrækning. Såfremt personen stadig ikke trækker vejret, når der er opnået frie luftveje, har patienten klinisk hjertestop. Er der ikke tilkaldt hjælp (kaldt 1-1-2) skal det gøres nu! Der gives kunstigt åndedræt og hjertemassage (hjerte-lunge-redning):

Der gives til voksne personer 30:2. Det betyder:

- Giv 30 tryk på brystkassen, midt på brystbenet, og giv efterfølgende 2 indblæsninger.
- Brystkompressionerne foretages i et tempo, der svarer til 100 tryk/minut. Tryk 4-5 cm. ned.
- Indblæsningerne gives stille og roligt gennem personens mund, hvis dette ikke er muligt, da bruges næsen. Husk frie luftveje (se tidligere).

Gentag kompressioner og indblæsninger i rytmen 30:2 til ambulancemandskab tager over, personen begynder at trække vejret selv - eller man simpelthen ikke har flere kræfter. Såfremt en læge erklærer personen for død, stoppes hjælpen ligeledes. Er man flere personer byttes plads (kompressioner og indblæsning) hvert andet minut.

Hvis man er i tvivl så glem alt det ovenstående og husk dette: Blæs roligt nogen få gange og tryk roligt en masse gange, stop hvis personen begynder at trække vejret – det er vigtigere at give førstehjælp end at få forholdet mellem kompressioner og indblæsning rigtigt!

Hvis personen trækker vejret men ikke trækker vejret, så lejres de i Stabilt Sideleje.

Hjertestarter og diverse tekniske løsninger

Der eksisterer mange hjertestartere, som der kan og hvis de er nødvendige og til stede, så også bør bruges efter behov i forbindelse med førstehjælp.

Det vil række langt ud over målet for både dette kompendium og dørmandskurset at give et mere indgående kursus i brugen af hjertestartere. Men typisk er de designede til at hvis nødvendigt, kunne bruges af uuddannede personer der følger instruktionerne på hjertestarteren.

Generelt kan det slås fast at en hjertestarter ikke skal bruges isoleret, men som del af den overordnede livreddende førstehjælp, og den vil derfor ikke erstatte men supplere den førstehjælp som alle der arbejder med sikkerhed bør have et kendskab til.

Kend dine omgivelser og find ud af, hvilke muligheder og værktøjer, der er i forhold til førstehjælpsudstyr og en hjertestarter, og orientér dig i hvordan en given hjertestarter fungerer.

Derudover er der også andre tekniske tiltag, som der er tænkt som en hjælp i forhold til førstehjælp generelt herunder et eventuelt hjertestop. De er eksempelvis i form af apps og andet, men da ting ændres over tid og geografi, så er det vigtigt at den enkelte dørmænd ved hvad der bruges og er til rådighed på et givent tidspunkt i det område man arbejder.

Stabilt sideleje/aflåst sideleje/NATO stilling

Stabilt sideleje er en særlig liggstilling, der sikrer frie luftveje, at personen ikke ruller rundt, samt evt. opkast ikke blokerer luftvejene. Den benyttes, når en bevidstløs person selv trækker vejret. (erstatte aflåst sideleje). Sådan gør du:

Læg ham/hende forsigtigt på ryggen og stræk benene. Læg den arm, der er tættest på dig, ud til siden og bøj den, så den ligger i en ret vinkel. Tag fat i det ben, der er længst væk, og træk benet op, så det former et stort A. Tag den arm, der er længst fra dig, og bøj den hen over persons hals, så bagsiden af hånden vender ind mod kinden. Tag fat på det bøjede knæ med den ene hånd og støt den bevidstløses bøjede arm med den anden. Træk i knæet, så personen ruller over på siden. Ret hagen op, så der er fri luftvej. Ring 1-1-2, hvis ikke andre allerede har gjort det. Bliv hos personen og hold øje med, at denne bliver ved med at trække vejret.

Hvis man ikke kan huske den så brug aflåst sideleje i stedet, en tilsvarende teknik der er en smule anderledes (slå den evt. op på nettet) – lad være med at gå op i navnene: fokuser på målet!

Brug hvad du kan huske, men brug det gerne og træn det, hvis du kan. Husk i øvrigt at lære dine kollegaer og familie førstehjælp – det kunne jo være dig, der faldt omkuld.

Når der er styr på det ovenstående, kan man begynde at give almindelig førstehjælp.

Hvis man tidligere har taget førstehjælpskurser, kan man komme i tvivl, om det er rigtigt, hvad man har lært, fordi der sker mange ændringer inden for området. Har man har taget et førstehjælpskursus et autoriseret sted, så er det som udgangspunkt korrekt, hvad man har lært. Formålet med ændringerne har været at lave en **bedre** og **enklere** førstehjælp – så flere bruger den. Det er som tidligere skrevet bedre at bruge førstehjælp forkert end at tøve, så personen dør mellem hænderne på en. Her bliver i kort form skitseret nogen af de ændringer, der er indført i forhold til tidligere. Det anbefales, at man holder sig ajour og opdateret på området.

Overordnede forhold, planer og værktøj i forhold til håndtering af større menneskemængder

I forlængelse af alt det øvrige, så kan man godt gå et skridt højere planlægningsmæssigt og i forhold til de betragtninger man laver.

Målet her er således ikke at uddannede dørmænd og kursister til at være Sikkerhedsleder, et ord der i øvrigt ikke er en beskyttet titel og kan bruges om mange forskellige personer med meget forskellig uddannelsesmæssig baggrund. Det er i stedet at uddanne dørmænd til kritisk og konstruktivt at kunne indgå i sikkerheds, Crowd Safety teams eller hvad man vælger at kalde de arbejds hold, som man kan arbejde i når man arbejder på et større event og derudover også til at øge forståelsen af området.

Dette kan ikke være udtømmende og i øvrigt så vil der i praksis være mange forskellige måder at løse en sikkerhedsopgave på – blandt andet på grund af at dem der ledelsesmæssigt står for sikkerheden har mange forskellige baggrunde og dermed værktøjer til at løfte opgaven.

Det der er et af fællestrækkene uanset baggrund og den konkrete opgave man skal løfte er, at man når man skal håndtere større menneskemængder ved større events eller som en del af opgaven på et stort sted, så skal man kunne holde overblik og ro og håndtere stress-faktorer.

Når der er mange mennesker, så leder de naturligt efter ledepunkter og ser hvordan sikkerhedspersonalet agerer. Hvis dørmænd og andet sikkerhedspersonale taber fatningen i en presset situation, så vil de være med til at bidrage til den frygt og afledte panik, som der er en af virkningerne af pludseligt opståede situationer der ikke nødvendigvis behøver at ende i en ulykke eller katastrofe.

Tilsvarende og præventivt eller forebyggende, så er det kritisk at enhver dørmænd fremstår roligt og som en der har overskud. Og det bliver endnu mere vigtigt i en krisesituation, hvor mennesker generelt ikke handler rationelt eller roligt.

Men også i det daglige er det nødvendigt at tale og agere på en måde der inspirerer tillid til at man har styr på stedet og de ting der kan opstå - det er ikke kun et spørgsmål om god service men også en god arbejdssituation.

Man er selv med til at skabe og løse de problemer der kan opstå. Det betyder ikke at man kan undgå alle problemer, men at man kan være med til at være bedre rustet både som person og medarbejder og som organisation og virksomhed, til at succesfuldt at håndtere de problemer der kan og vil opstå. En dørmænd eller sikkerhedsmedarbejder er ikke og skal ikke være en overmenneskelig supermand/kvinde. Men man er nødt til at kunne håndtere stress og truende situationer og dermed overvinde sin frygt og bekymringer, for at kunne fungere i det daglige arbejde. Og derudover også for ikke at slide sig selv op, og risikere at bryde ned fysisk eller psykisk. Det er således ikke kun sin egen men også andres stressfaktorer man er nødt til at imødegå.

Der er mange måder at analysere de risici der eksisterer i forhold til en given situation, men fælles for de fleste er, at de grundlæggende anskuer risici som sandsynligheden for et givent problem eller uheld ganget med konsekvensen af hvis det sker.

Begge dele bliver mere eller mindre videnskabeligt eller præcist sat op indenfor en ramme eller scoret med point. Denne ramme eller pointskala man bruger er for så vidt underordnet fordi der for det første ikke eksisterer én anerkendt der bliver brugt af alle.

Men mere vigtigt fordi en risikoanalyse grundlæggende ikke skal finde et eksakt og præcist tal. Det er i stedet et værktøj som man bruger til at gøre det klart for alle hvilke risici der eksisterer, så et diskussionsværktøj.

Man kan så efterfølgende tage en dialog med Brandmyndigheder, Politi eller alle andre relevante myndigheder og personer for at få diskuteret om de er enige. Her kan dørmændene gøre en forskel og medvirke.

Men selv hvis man lægger alt dette til side, eller forudsætter at man arbejder på et event hvor man overhovedet ikke er en del af planlægningen, så kan betragtningerne og værktøjerne stadig bruges i det daglige generelle arbejde. Det nedenstående er en blandt flere måder at gøre det på, og bemærk igen at det er argumenterne og tankerne bag ved det er det vigtigste. Når man eksempelvis skal vurdere sandsynligheden, så er det en bedste cirka tal der bruges.

Risikovurdering

1. Hvilken situation er identificeret?

2. Beskriv hvordan omfanget kan give sig til kende:

3. Hvordan vurderes sandsynligheden?

Sandsynlighed	Faktor	faktor	Ny risikofaktor
Højest usandsynlig (<10 %)	1		
Usandsynligt (11 – 25 %)	2		
Måske (26 – 74 %)	3		
Sandsynligt (75 – 89 %)	4		
Højest sandsynligt (> 90 %)	5		Ny risikofaktor

HVOR STOR PRÆCISION ANSER DU VURDERINGEN HAR (0-100%):

4. Hvordan vurderes omfanget?

Konsekvens	Faktor	Faktor	Ny risikofaktor
Ingen skade/behandling nødvendig	1		
Førstehjælp	2		
Sygehus/skadestuebehandling	3		
Livreddende 1. hjælp/alvorlig skade	4		
Dødsfald	5		

HVOR STOR PRÆCISION ANSER DU VURDERINGEN HAR (0-100%):

5. Hvordan vurderes risikofaktoren?

Risiko faktor	Risiko kategori	faktor	Ny risikofaktor
0-6	Lav		
7-9	Medium		
10-25	Høj		

6. Hvilke tiltag skal der gøres, og hvordan forventes de at forbedre risikofaktoren?

7. Hvordan følges der op på, om denne analyse er korrekt?

Bemærk i forhold til den ovenstående model eller ark, det følgende, nemlig at den rigtige analyse skal bruge **væsentligt** mere plads end der er skitseret her til at beskrive Pkt. 1, 2, 6 og 7.

Det handler ikke om hvor meget eller hvor velformuleret det er skrevet, men om hvor forståeligt det er – og alle uanset baggrund eller uddannelse har potentialet til at opdage en problemstilling som andre måske har overset.

Derudover så er den **vigtigste** pointe som i alt andet sikkerhedsarbejde, at man ikke bare konstaterer at der er et problem, men i stedet reelt og i praksis handler og forebygger i praksis ved at tage tiltag der enten mindsker sandsynligheden for eller konsekvensen af en funden risiko. Og at man med andre ord ikke nøjes med at tale om og konstatere at der er et problem, men forsøger at løse eller mindske det.

Man skal derfor kunne vejlede om sikkerhed, herunder regler og retningslinjer og om fornødent stoppe farligt og uforsvarligt arbejde og processer, hos sig selv og andre, og skal kunne holde alle bolde i luften samtidigt, i forhold til sikkerhed generelt. Og derfor skal man grundlæggende set kunne afvikle sikkerhedsarbejdet så godt at de øvrige funktioner ikke bliver hæmmede i deres udfoldelser: det er en kritisk del i forhold til det serviceniveau som andre forventer af sikkerhedspersonale generelt herunder en dørmænd. Eller sagt med andre ord: Et veltilrettelagt sikkerhedsarbejde gør at ingen bemærker eller bekymrer sig om sikkerheden.

De følgende forhold er nogen af de ting man som minimum ved større arrangementer skal kunne forholde sig til og være i stand til at vurdere:

- Eventprofil
- Publikumsprofil
- Arrangementspladsen
- Medarbejdere: type, antal og kvalifikationer – altså hvor mange folk har i og hvilke opgaver kan de reelt hjælpe med at løfte i praksis.
- Sikkerhedsplan og -manual, typisk i praksis en udvidet brand- og evakueringsinstruks
- Klar og skriftlig dialog med myndigheder: dette skal gemmes hvis man har haft en formel dialog
- Kendskab til førstehjælp og rusmidler
- Læse og forstå beredskabsplaner
- Kommunikation

For alle disse skal man kigge på historik, baggrund, placering, muligheder og risici, og bemærk at når man er godkendt af politiet og har fået sit officielle dørmændskort, så kan man stå i hele landet og til alle de nævnte events og mere.

Eventprofilen handler om at man tager stilling til hvilket type event man står ved og i forlængelse af det hvilke farer og muligheder det skaber. Der er en væsentlig forskel fra at stå på et diskotek, til at stå for en gymnasiefest, stå for sikkerheden på en byfest/kulturevent/koncert eller være en del af sikkerheden på en større festival. Det kræver altså en forståelse for og kendskab til eventet: størrelse, type og placering samt dets historik. Det kræver derfor at dørmænden er velforberedt, herunder har et kendskab til risikoprofilen for eventet. Hvis man føler sig uforberedt, så spørg lederen og kollagerne indtil man føler sig rustet til opgaven

Publikumsprofilen handler om at man vurderer hvem der kan forventes at komme samt hvordan man regner med at de på godt og ondt kan forventes at opføre sig, hvis man har erfaring er det selvfølgelig godt, men man skal stadig forholde sig til de lokale forhold, og ellers bruge hvad man kan finde på internettet og den viden man har i sit netværk. I forlængelse af eventprofilen, så skal man vurdere hvilke risikomomenter der kan der opstå hos publikum. Dette kræver et vist kendskab til publikumsdynamik – herunder eksempelvis om der kan der opstå moshpits eller andre forhold, eller i den mere fredelige ende til eksempelvis en slotskoncert hvor man kan forvente at alle gæster tager en picnic kurv og sammenklappelige stole med. Altså overordnet: hvilke fysiske og sociale rammer er der omkring eventet, og hvordan kan vi forvente at det vil påvirke publikum, og dermed rammerne for vores sikkerhedsopgave.

Derudover at man kan vurdere menneskemassen. Man kan noget forenklet tale om at der er forskel på en menneskemasse og en menneskemængde, hvor en menneskemasse er en gruppe der har en fælles psykologisk interesse, selv hvis denne kun er midlertidig, og en fælles fokus på noget – eksempelvis til en koncert eller sportsbegivenhed.

Det man ofte oplever med menneskemasser er at de har en:

- Fælles interesse og fokus
- Irrationel opførsel
- Primal opførsel, altså opfører sig som dyr i flok
- Manglende ansvars følelse
- Anonymitet og de-individualisering

Menneskemasser kan derfor forventes at opføre sig med begrænset rationalitet eller fornuft, og uden særlig meget eller helt blottet for personligt ansvar. Det er et grundvilkår som man må forholde sig til.

Arrangementspladsen handler om at kigge med kritiske øjne på det sted man arbejder og prøver at tænke igennem hvilke farer og udfordringer der kan være, eksempelvis i tilfælde af brand, panik, slåskamp eller andet relevant – hvordan og hvor kan og vil vi håndtere problemerne?

Dette er en del af de forhold man kan forholde sig til i relation til arrangementspladsen:

- Hvor stor kapacitet har arrangementspladsen i forhold til gæster og plads
- Hvor og hvilke adgangsveje er der til arrangementspladsen
- Hvor er ind/udgange, og skal der være særskilte ind/udgange for redningsberedskab,
- Hvordan håndteres Politi, kunstnere m.fl.
- Hvilke synslinier er der og hvordan spredes af publikum
- Hvilke storskærme eller andre særlige installationer er der, og hvordan påvirker de vores arbejde
- Hvilke skråninger eller andre særlige fysiske forhold, er der på arrangementspladsen
- Hvilke observationssteder bør vi bruge for at bevare overblikket
- Hvilke eventuelle udfordringer er der for sikkerheden i forhold til etablering af faciliteter bag scenerne eller omkring det område vi skal sikre

Bemærk at dette kun er forslag: de er de lokale forhold og de øvrige beskrevne ting, der afgør hvad man skal se på.

De medarbejdere der arbejder på et sted eller event vil oftest ikke have en sikkerhedsmæssig uddannelse, men det betyder ikke at man ikke kan bruge dem til at hjælpe med andre opgaver eksempelvis førstehjælp, tilkaldelse af brand/redning/politi, sikring af vidner m.m.

Men konkret i forhold til medarbejdere så er det kritisk at man er helt afklaret med hvilke kompetencer sikkerhedspersonalet har. Eksempelvis hvem der er bedst til at have en dialog med hvilke gæster, hvem der er bedst uddannet i brand eller førstehjælp og hvem der hvis alle andre muligheder er opbrugte er bedst til at håndtere aggressive mennesker på en måde der gør at de ikke sætter sig selv eller andre i fare.

Kommunikationen bygger som beskrevet, på alt det andet der er beskrevet i dette kompendium, men i særlig grad når man taler om at håndtere større menneskemængder til større arrangementer også:

- Hvordan man afviser og håndterer større grupper af mennesker på en ordentlig måde, herunder en tilstrækkelig og effektiv skiltning så man i den udstrækning det er muligt, får gæsterne til at håndtere sig selv på den måde man gerne ønsker.
- Samarbejde og kommunikation med andre vagter, herunder en kommunikationsplan og om fornødent en radionetskitse eller – plan. Samt at man tester kommunikationen i tidnok til at man kan korrigere det hvis der er et problem.
- At man har et kendskab til dialog med myndighederne: Hvem skal hvem tage fat i, hvis der er en krise, problem, uheld eller katastrofe.
- Kendskab til terrrorsikring: Det er ikke dørmændens ansvar at håndtere terrortrusler, men det er nødvendigt, at have en forståelse for den procedure der eksisterer på det konkrete sted man arbejder.

Hvis man til et event eller på et sted ikke føler at man har styr på de forhold der er beskrevet, så sørger man for at løse det via dialog og kommunikation, herunder ved at stille spørgsmål til organisationen og lederen.

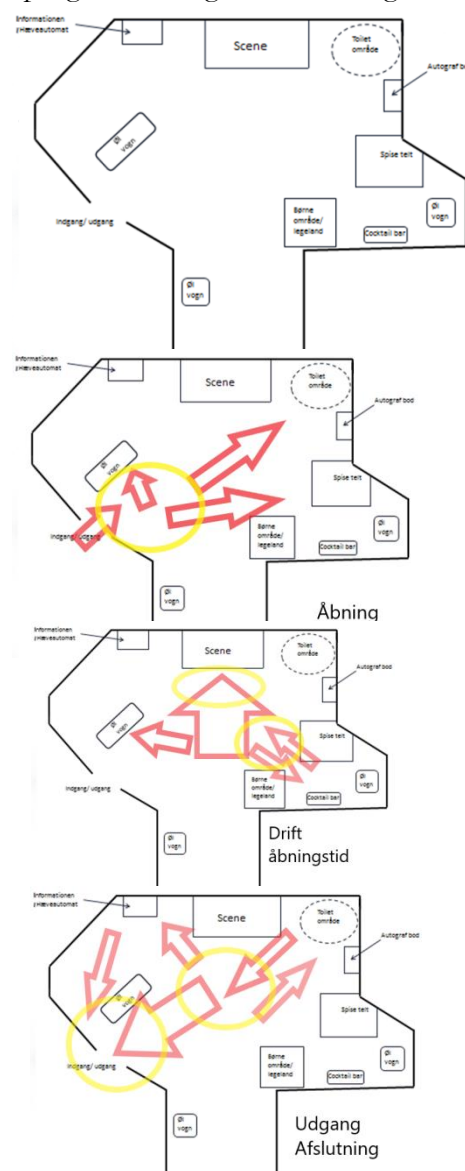
Et andet meget enkelt men effektivt værktøj er, at lave en skitse af stedet for at kunne analysere problemstillingerne. Denne skal ideelt set have alle de vigtige ting med uden at man skitserer alt: formålet er at få et overblik uden at man gør det uoverskueligt med detaljer.

Man kan bruge ideen i alle sammenhænge, og dermed også i forhold til mindre events eller hvis man står på eksempelvis et diskotek.

Formålet er at finde ud af hvad man gør hvis der opstår forskellige problemer forskellige steder, og man behøver reelt ikke andet en et stykke papir og en blyant. Det behøver heller ikke at være præcist selvom de generelle proportioner helst skal ligne nogenlunde.

Dette kan man så kombinere med en såkaldt Trykakse profil. Dette handler om at man skitserer hvor man regner med at gæsterne vil placere sig og hvor trykket vil være på forskellige tidspunkter. Typisk vil man som minimum tage udgangspunkt i den såkaldte ICE model, altså Ingress (Åbning/start af stedet/event), Circulation (almindelig drift/åbningstid) samt Egress (udgang/afslutning).

Man sætter pile på der viser retning og tryk, hvorefter man kan identificere de problemområder der måtte være – her markeret med gult – hvilket typisk vil være der hvor problemer kan opstå og derfor der hvor man skal have dørmændene og sikkerhedspersonalet. Der er ikke nødvendigvis ét rigtigt svar, og ved at sammenligne med andres vurdering kan man udfordre sine vurderinger – eller en eventuel sikkerhedsleders eller leders vurdering.



I en god organisation er der plads til at stille spørgsmål, før opgaven løses, så længe at man som medarbejder bakker op om den udstukne linje når der er truffet en beslutning, så længe at beslutningen er lovlig.

I forholdet til arbejdet med større menneskemængder og –masser, så har Justitsministeriet og Kulturministeriet i 2003 udsendt ***”Vejledning om sikkerhed ved udendørs musikarrangementer o. lign”*** der dækker meget af det der ligger udover hvad der er plads til i dette kompendium og på dette kursus.

Den bygger på de tilsvarende engelske publikationer hhv. Guide to Safety at Sports Grounds, også kaldet Green Guide, samt The event safety guide, også kaldet Purple guide. De er begge gode og udtømmende men bygger naturligvis på engelske regler og er skrevet på engelsk. Men er i øvrigt ligesom den danske gratis og kan hentes på internettet.

Som beskrevet så vil et større event eller sikkerhed på et stort sted som udgangspunkt have en større og udvidet beredskabsplan, der tager højde for de større udfordringer og risici der eksisterer. Man kan af gode grunde ikke give en formel for hvordan den skal se ud fordi den skal tilpasses lokale forhold. En beredskabs- og sikkerhedsplan til et stort event kan fylde en hel mappe og være vær at overskue. Men man kan give en checkliste der i hvert fald delvist kan stille en dørmænd eller sikkerhedsperson i stand til at forholde sig kritisk til den beredskabsplan, der eksisterer på et sted:

1) Alarmering

- Hvordan alarmeres der?
- Hvordan underrettes de øvrige ansatte på virksomheden?
- Er der en intern telefonliste på dem, der skal have besked?
- Hvad er min opgave og hvad er min holds opgave?

2) Hvem underretter pårørende?

- Er der en adresseliste over pårørende?
- Hvordan orienteres politi og presse?
- Hvad skal jeg gøre og ikke gøre?

3) Evakueringsplan

- Hvem er på arbejdspladsen lige nu?
- Hvor er de placeret?
- Hvor mødes man?
- Hvad er min opgave og hvad er min holds opgave?

4) Hvor og hvordan organiseres førstehjælp og krisehjælp?

- Undervisning af personale
- I hvilket omfang skal de ansatte have kendskab til beredskabsplanen, førstehjælp og krisehjælp?
- Hvem står i givet fald for undervisningen?
- Er der behov for øvelser?
- Hvad er min opgave og hvad er min holds opgave og hvad er mine forudsætninger og mit holds forudsætninger?

5) Plan over bygningen/skiltning ved brand

- Hvor er flugtvejene?
- Hvor er slukningsudstyret?
- Hvor findes elinstallationer?
- Hvor er førstehjælp/?
- Hvem har ansvaret for kontrol og vedligeholdelse af sluknings- og sikkerhedsudstyr, herunder korrekt skiltning?

- Hvad er mine forudsætninger og mit holds forudsætninger?

6) Krisehjælp

- Hvordan reagerer en kollega i krise?
- Hvordan skal man håndtere en kollega, der er kriseramet – og hvem skal håndtere det?

Bemærk at dette er en minimumsliste, så den er ikke udtømmende, men alene en støtte i forhold til at forstå en beredskabsplan.

Et andet enkelt værktøj er at lære af andres fejl. Det lyder banalt, og det er det i virkeligheden også, men det ændrer ikke ved at man kan ikke alene kan lære af andres fejl men også af deres succeser. En mindst lige så vigtig grund til at vurdere fordele/ulempes samt fejl/succeser hos andre, er at det gør en bedre i stand til at løbende vurdere de steder og events som man er en del af og arbejder med.

Som beskrevet andre steder så er evnen til at forholde sig kritisk til sin omverden og være vågen også mentalt samt turde og magte at stille kritiske spørgsmål: og vel og mærke gøre det på en servicebaseret, høflig men assertiv måde. Det giver sig selv at man også skal formå at gøre det på en måde hvor man kan samarbejde med sine kollegaer og ledelse.

Den mest enkle måde er at vælge et event eller sted som der har eller har haft et godt eller dårligt rygte eller god eller dårlig optrin, og derefter stille sig selv spørgsmålene:

Hvad var baggrunden?

Hvad gjorde de godt/dårligt?

Hvorfor gjorde de det?

Hvad kunne man have gjort bedre?

Eksempelvis således:

Göteborg katastrofen 30 oktober 1998

Hvad var baggrunden?

En gruppe uerfarne unge arrangerer en teknofest hvortil der kommer alt for mange gæster (375) i alderen 12 -15 år – i et rum godkendt til 150. Nødudgang spærret af inventar der antændes af vrede gæster, der bliver afvist af uerfarne dørmænd. 63 unge dør og 200 skades.

Hvad gjorde de godt/dårligt?

Helt uacceptabelt dårlig håndtering af elementære brandmæssige forhold, herunder blokering af nødudgangen med brandbare materialer. Dette kombineret med alt for mange mennesker i forhold til antal i godkendelsen, giver forudsætninger for en katastrofe.

Katastrofe udløst af en afvisning lavet af folk der ikke havde den rette forudsætning for at løfte opgaven.

Hvorfor gjorde de det?

Formodentligt fordi de ikke så problemet grundlæggende. Derudover en dårlig ledelse der var presset af begrænsede ressourcer og erfaring.

Hvad kunne man have gjort bedre?

Lavet en ordentlig beredskabsplan, og fulgt den. Ansat erfarne sikkerhedspersonale. Afsat mere tid og ressourcer til at sætte eventet op.

Alle kan lave denne øvelse, der ikke kræver nogen forudsætninger, andet end at afsætte minimal tid. Øvelsen kan i øvrigt udvides med flere relevante spørgsmål.

Det ovenstående er ikke udtømmende og dækker ikke alt, men er tænkt som et udgangspunkt for videre læring.

Litteraturhenvisninger og information om emnet:

Netdoktor: <http://www.netdoktor.dk/tema/foerstehjaelp.shtml>

Beredskabsstyrelsen: <http://www.brs.dk/uhm/>

Wikipedia: <http://da.wikipedia.org/wiki/Førstehjælp>

The event safety guide/Purple guide:

https://www.qub.ac.uk/safety-reps/sr_webpages/safety_downloads/event_safety_guide.pdf

Guide to Safety at Sports Grounds/Green Guide:

<https://www.raithrovers.net/files/GuidetoSafetyatSportsGrounds.pdf>

Vejledning om sikkerhed ved udendørs musikarrangementer o.lign:

http://kum.dk/uploads/tx_templavoila/Vejledning%20om%20sikkerhed%20ved%20udendørs%20musikarrangementer%20o%20lign%20.pdf

Vejledning om udarbejdelse af sikkerhedsplan for større udendørs musikarrangementer o.lign.

<https://politi.dk/->

[/media/mediefiler/dokumenter/landsdaekkende/tilladelser/begivenheder/vejledning-om-udarbejdelse-af-sikkerhedsplan-for-storre-udendrs-musikarrangementer-ol.pdf?la=da&hash=B47C2CD195B65EC0B77EBD49333ED3AD52FA09B7](https://media/mediefiler/dokumenter/landsdaekkende/tilladelser/begivenheder/vejledning-om-udarbejdelse-af-sikkerhedsplan-for-storre-udendrs-musikarrangementer-ol.pdf?la=da&hash=B47C2CD195B65EC0B77EBD49333ED3AD52FA09B7)

Kendskab til håndtering af menneskemængder ved koncerter, festivaler mv.

Igennem årene er der sket en udvikling ved større musikarrangementer og lignende, hvor kravene og forventningerne til sikkerheden er blevet skærpede. Det er samtidig blevet mere komplekst for arrangørerne at dokumentere sikkerheden.

Kravet om sikkerhed til en koncert eller festival har formelt hjemmel i §3 i bekendtgørelsen om offentlige forlystelser. Her sidestilles koncerter med andre forlystelser og politiet kan stille krav til sikkerheden ved en koncert, inden de udsteder en tilladelse.

”Politiet kan i tilladelsen fastsætte vilkår for opstilling og drift af forlystelsen.”

Bekendtgørelse om offentlige forlystelser BEK nr. 502 af 17/06/2005 §3

Ved større musikarrangementer stiller politiet derfor krav, om at arrangøren udarbejder en sikkerhedsplan, som indeholder en risikovurdering, en beredskabsplan og en beskrivelse af, hvordan arrangøren skaber trygge rammer og arbejder med de risici, som man har kortlagt i risikoanalysen.

Som en hjælp til arrangørerne udgav politiet i 2015 Vejledning om udarbejdelse af sikkerhedsplan for større udendørs musikarrangementer o.lign. Vejledningen er ca. 50 sider inkl. bilag og af den fremgår det, at arrangørens sikkerhedsorganisation og opbygningen skal være indgående beskrevet og gerne gengivet i et overskueligt og letforståeligt organisationsdiagram. Dertil skal der udarbejdes funktionsbeskrivelser for alle nøglepersoner med sikkerhedsrelateret ledelsesansvar, herunder den sikkerhedsansvarlige (Sikkerhedschefen) samt ledere for security-personalet, safety-personalet, førstehjælpsberedskabet, parkeringsberedskabet, beredskabskontoret mv. Funktionsbeskrivelserne skal både dække normalt beredskabsniveau og udvidet beredskabsniveau.

Ved sidens af politiets vejledning har Justitsministeriet og Kulturministeriet i samarbejde med branchen udgivet en bredere og mere omfattende Vejledning om sikkerhed ved udendørs musikarrangementer o.lign. Vejledningen fylder ca. 200 sider inkl. bilag og blev første gang udgivet i 2003 og er løbende blevet revideret, i 2015 og 2019. Vejledningen behandler bredt sikkerheden ved større musikarrangementer, herunder samarbejdet med myndighederne omkring planlægning og gennemførelse af arrangementet, pladsindretning, hegn og barrierer, transportforhold, byggesagsbehandling, fødevarer sikkerhed, vejrlig, arbejdsikkerhed mv. I vejledningen kan man således læse yderligere om kravene og hvilke overvejelser en arrangør bør gøre sig med hensyn til sikkerheden, når denne planlægger et arrangement

Endelig har PET i 2019 udgivet vejledningen 'Tænk Terrorsikkerhed' ved udendørs arrangementer' Vejledningen er på ca. 28 sider og har til formål at inspirere til om risikoen for terror skal medføre sikkerhedstiltag ved større arrangementer, samt komme med inspiration til proportionale og helhedsorienterede sikkerhedsløsninger

Kompetencekrav

Sammen med udgivelsen af politiets vejledning i 2015 blev kravene til personalet også skærpet, således at der ved større arrangementer skal være kompetent personale til stede til at opretholde ro og orden.

I sikkerhedsvejledningerne betegnes opretholdelse af ro og orden som *security*, mens personale der arbejder med tryghed betegnes *safety*.

Til at udføre securityopgaver foreskriver vejledningerne, at man kan benytte autoriserede vagter fra en autoriseret vagtvirksomhed. Man kan også benytte autoriserede dørmænd eller autoriserede kontrollører. Endeligt foreskriver vejledningerne, at arrangøren kan benytte andre personer, der har passende kompetencer og træning, men i så fald skal dette kunne dokumenteres og godkendes af politiet.

Vælger arrangøren at benytte personale, der enten ikke har dørmandskort eller er hyret gennem en autoriseret vagtvirksomhed, kan politiet kræve, at den enkelte securitymedarbejders kompetencer dokumenteres ved at arrangøren, eller medarbejderens virksomhed, indsender dokumentation for kompetencen senest 5 dage inden arrangementet.

Hvis man agerer som dørmænd til en koncert eller et musikarrangement, skal man være opmærksom på, at tilladelsen til arrangementet typisk vil være givet på baggrund af en godkendelse i henhold til *bekendtgørelse om offentlige forlystelser* og ikke *bekendtgørelse af lov om restaurationsvirksomhed og alkoholbevilling m.v.*, hvor man ellers traditionelt finder hjemmel som dørmænd.

Man skal endvidere være opmærksom på, at både security- og safetypersonalet typisk vil være uniformeret. Der er dog ikke krav om, at man i uniformeringen skal kunne se forskel på de to personalegrupper. Dog må personale som *ikke* har kompetencer til at opretholde ro og orden, *ikke* bære betegnelsen security på deres uniform. Securitypersonale kan derimod godt uniformeres sammen med safetypersonalet mv. hvis arrangøren eller sikkerhedsorganisationen mener at det er en fordel.

Adgangskontrol og opgaver

Som det tidligere er beskrevet i dette kompendium, er det én af dørmændens primære opgaver at udføre adgangskontrol til en restaurationsvirksomhed.

Et større musikarrangement eller lignende er som udgangspunkt ikke anset som en beværtning. Selv om stedet eller arrangementet kan have en lejlighedstilladelse eller en bevilling, vil man ofte anse adgangskontrollen som værende til et arrangement, og at der er enkelte aktører inde på stedet eller pladsen, der kan sælge alkohol, uden at der foretages adgangskontrol.

Til eksempel vil man kunne opleve, at en festival foretager adgangskontrol ind til en festivalplads. På pladsen forefindes der en åben bar midt i det hele. Baren har ikke direkte adgangskontrol, hvorfor der ikke er krav om dørmænd. Placerer man derimod en bar i for eksempel et telt på pladsen, og foretager adgangskontrol ind til netop denne bar, så tæller det som adgangskontrol til en beværtning, og derved skal *bekendtgørelse af lov om restaurationsvirksomhed og alkoholbevilling m.v.*, § 15a følges:

Dørmænd i restaurationsvirksomheden skal være autoriserede.

Bekendtgørelse af lov om restaurationsvirksomhed og alkoholbevilling m.v., §15 a.

Man skal altså være opmærksom på, at dørmændens arbejde typisk skifter karakter på en festival eller ved et større musikarrangement. Fra at lave adgangskontrol som på en restauration, så varetager man ved større musikarrangementer opgaver med hjemmel i en anden lovgivning, hvor man først og fremmest har ansvar for at opretholde ro og orden.

Som tidligere beskrevet i kapitlet 'Retsregler - en dørmænds rettigheder og pligter' skal man som dørmænd være opmærksom på arbejdsmiljølovens bestemmelser. I henhold til lov om arbejdsmiljø § 17 stk. 2 skal alle medarbejdere kunne udføre deres arbejde på farefri måde for sig selv og andre gennem instruktion og oplæring.

Arbejdsgiveren skal gøre de ansatte bekendt med de ulykkes- og sygdomsfarer, der eventuelt er forbundet med deres arbejde.
Arbejdsgiveren skal endvidere sørge for, at de ansatte får nødvendig oplæring og instruktion i at udføre arbejdet på farefri måde.

Det betyder, at alle medarbejdere skal være kompetente til deres arbejde, og derfor er det vigtigt at arrangøren nøje vurderer hvilke kompetencer, der er brug for, for at kunne udføre arbejdet i henhold til den sikkerhedsplan der er udfærdiget og godkendt i samarbejde med politiet.

Eksempelvis kræves det i nogle tilfælde viden om publikumsbevægelser, løfteteknik og scenearbejde for at arbejde med scenesikkerhed. Dette foreskriver vejledning om sikkerhed ved større udendørs musikarrangementer og lign. som værende safety arbejde, og er derfor normalt ikke tiltænkt som dørmændens arbejdsopgave.

Til gengæld er dørmændens opgave, ved større musikarrangementer og lign, i henhold til vejledningen, at opretholde ro og orden. Det er derfor vigtigt, at dørmændene sætter sig grundigt ind i sin forventede arbejdsopgave på et arrangement. Man skal som dørmænd gøre sig bekendt med et arrangements sikkerhedsorganisation og de krævede kompetencer i forhold til at indgå i organiseringen og varetage de påkrævede opgaver.

Sceneberedskab

Hvis en dørmænd skal benyttes til at udføre safety arbejde, og ikke kun opretholde ro og orden, bør denne sørge for, som minimum, at blive instrueret i de arbejdsopgaver, som ligger udover opretholdelsen af ro og orden, og til tider direkte at indgå i en træning heraf.

Eksempelvis beskriver nogle større musikarrangementer i deres sikkerhedsplaner, at personalet der arbejder med scenesikkerhed har gennemført et kursus i dette. Skulle en dørmænd træde ind i dette arbejde, skal denne gennemføre samme kursus, ellers lever arrangøren ikke op til grundlaget for tilladelsen til afholdelse af arrangementet.

Crowd Safety personalet foretager opgaver med fokus på omsorg og sikkerhed for gæsterne.

Kompetencer: E-learning om festivalens opbygning og sikkerhed, suppleret med Crowd Safety kursus om sikkerhed og omsorg foran scener og hvor der samles mange mennesker.

Roskilde Festival Sikkerhedsplan, 2019

At arbejde med publikum

At arbejde med mange mennesker ved et musikarrangement er anderledes end at arbejde på en restauration eller diskotek. Der er en anden psykologi bag ved gæsternes væremåde, som er vigtig at forstå.

Vejledningen om sikkerhed ved større udendørs musikarrangementer og lign. har et helt kapitel om dette.

Overordnet set kan man beskrive forskellen ved, at man på et diskotek eller en restauration oplever at gæsterne har en bestemt måde at gå i byen på. Som anført tidligere i kompendiet kan man for eksempel gå i byen som par, veninder, venner, for at blive bemærket osv. Der kan også være forskellige anledninger til at gå i byen, der kan påvirke gæsterne opførsel og rolle.

Når mennesker går til koncerter eller festivaler, skal man som dørmænd forstå, at gæsterne gennem koncerten og deltagelsen typisk søger det større fællesskab. Deltagerne har således et fælles psykologisk mål, som de indretter sig efter. De er til stede for at opleve en artist eller for at få en fælles kulturoplevelse. Det vil sige at de, allerede når de ankommer, har noget til fælles med de andre. Deres forbindelse med det øvrige publikum og deres måde at agere på er allerede ved ankomsten blevet præget af en fællesskabsfølelse, som former en fælles måde at agere på. Dette omtaler man som arrangementets normer.

Gruppepsykologien tilskriver, at når folk på den måde er eller bliver engageret i et stærkt fællesskab, så beskytter de typisk også den norm, som følger med. For eksempel vil man kunne opleve, at nogle grupper bevæger sig på en særlig måde foran scenen (eksempelvis moshing, formationsbevægelser mv.), eller at man bærer synlige identitetsmarkører i form af t-shirts eller symbolladede beklædningsgenstande. For at kunne arbejde konstruktivt med publikum er det derfor vigtigt, at man sætter sig ind i disse normer, og påtager sig en rolle i forhold til dem (se afsnittet om 'Roller, service og arbejdsopgaver').

En dørmænd har en rolle om at indgå i en større plan for crowd safety management, og tilse at det der er planlagt og beskrevet, virker efter hensigten.

Crowd Safety management er defineret ved systematisk planlægning af, og tilsyn med, velordnet bevægelse og forsamling af mennesker samt deres adfærd og aktiviteter, herunder planlægning af sikkerhedsforanstaltninger for at mindske risici.

Vejledning om udarbejdelse af sikkerhedsplan for større udendørs musikarrangementer o. lign. 1. udgave, 2015

Dørmænd skal være meget opmærksom på sin udstråling, herunder fysik og adfærd. Dørmænd bør fokusere på at omtale gæsterne positivt. Generelt vil man opleve deltagere som er meget nemme at arbejde med, og som typisk er mere fredelige end man nogle gange ser i nattelivet, hvor der er et anderledes fællesskab. Dørmænd skal derfor først og fremmest understøtte fællesskabet ved positiv dialog og ageren med deltagerne. Dørmænd skal derfor hele tiden tænke på hvordan man kan opfattes som en positiv og bidragende faktor til fællesskabet.