

Dørmandskompendium

August 2005

Dørmandskompendium version 1.1, august 2005

Udarbejdelse og sats: Erhvervsskolernes Forlag.
Afsnittet om Konfliktbehandling og stress stammer i redigeret form fra hæftet: Konfliktbehandling/
krisepsykologi, udgivet af Serviceerhvervenes Brancheudvalg, 1992.

Tak til følgende for hjælp ved udarbejdelsen:

Landsforeningen for dørmænd ved Peter Moesgaard
Narkotika- og bevillingsnævnet i København ved vicepolititiinspektør Niels Lund og politikommissær
Poul-Erik Sloth Andersen
Politiet i Aalborg ved vicepolitimester Jørgen Nautrup
Københavns Brandvæsen, Forebyggende afdeling, ved vicebrandinspektør Søren Nielsen
Københavns tekniske Skole: Jan Haurholm
Hotel- og Restaurantskolen i København: Nick Bang Ohlsson og Christian Jensen
Århus tekniske Skole: Judith Price og Jesper Køngerskov

Efteruddannelsesudvalget for Køkken, Hotel, Restaurant, Bager, Konditor & Kødbranchen
Flæsketorvet 60
1711 København V
Tlf. 3386 2300
etteruddannelse@khru.dk

ISBN-10 87-7881-587-8
ISBN-13 978-87-7881-587-3

Publikationen hentes på: www.khru.dk

Publikationen er finansieret af Undervisningsministeriet.

Titel: Dørmænd – der danner grundlag for autorisation

Varighed: 7,0 dage

Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne

Deltageren kan identificere problemgrupper og håndtere dem.

Deltageren har viden om gæsters krav og forventninger til service og kan yde fornøden service og vejledning i forhold hertil. Deltageren kan anvende viden om egen rolle i relation til virksomhed, gæster, kolleger og eksterne instanser (fx politi) med henblik på at fremme et godt samarbejde parterne imellem. I kommunikation og samarbejde med andre kan deltageren inddrage viden om kulturelle forskelle af betydning for parternes forventninger, fordomme og opførsel i kommunikation og samarbejde. Deltageren kan kommunikere med gæster på en ikke-konfliktskabende måde med bevidsthed om betydningen af eget kropssprog. Deltageren kan vurdere den tilstand en gæst befinder sig i samt risikoen for mulige konfliktsituationer og herigennem afværge disse. Deltageren har viden om stress-faktorer, der sætter ham/hende i stand til at forebygge og håndtere stressede situationer. Deltageren har kendskab til rusmidler, der sætter ham/hende i stand til at vurdere og håndtere mennesker påvirkede af rusmidler samt forebygge ulovligt salg af rusmidler. Deltageren kan forebygge og afværge konfliktsituationer herunder anvende fysisk konflikt-afværgelse. Deltageren kan anvende viden om håndtering af store menneskemængder (bl.a. evakuering ved brand) samt basale alarmeringsystemer (brand) til at forebygge sikkerhedsrisici og sikre gæsters og ansattes sikkerhed. Deltageren kan efterleve gældende lovgivning af relevans for området, herunder restaurationsloven, straffeloven og lov om diskrimination.

Det er en forudsætning for opnåelse af bevis, at deltageren inden uddannelsens slutning har bestået en prøve, der viser, at deltageren har opnået de kompetencer, der er beskrevet i uddannelsens handlingsorienterede målformulering.

Det er endvidere en forudsætning for opnåelse af bevis, at deltageren har gennemført arbejdsmarkedsuddannelserne:

42730, Introduktion til førstehjælp på jobbet

42722, Brancherettet elementær brandbekæmpelse

eller at deltageren kan dokumentere tilsvarende kvalifikationer.

Dørmandsjobbet er i de seneste år blevet markant mere krævende og risikofyldt.

Denne udvikling har vakt bekymring ikke alene i hotel- og Restaurantbranchens organisationer, men også i bredere politiske kredse.

I konsekvens af dette er Restaurationsloven blevet ændret, så personer, som skal udføre dørmandsfunktionen, nu skal gennemgå en uddannelse og bestå en prøve for at sikre, at de er i stand til forebygge og afværge katastrofe- og konfliktsituationer.

Dørmandsuddannelsen er kortvarig og omfatter det egentlige dørmandskursus samt kursus i brandbekæmpelse og førstehjælp.

Dette undervisningsmateriale sigter mod dørmandskurset.

Materialet er udviklet på initiativ af Efteruddannelsesudvalget for Køkken, Hotel, Restaurant, Bager, Konditor & Kødbranchen, som hermed håber at forebygge uheldige episoder under varetagelse af dørmandsfunktionen fremover.

Erhvervsskolernes Forlag har udarbejdet og udformet materialet i godt samarbejde med Undervisningsministeriet og Efteruddannelsesudvalget.

Materialet er revideret i sommeren 2005.

Oktober 2005

*Efteruddannelsesudvalget for Køkken, Hotel, Restaurant, Bager,
Konditor & Kødbranchen*

Indholdsfortegnelse

Indledning	7
Kapitel 1: Service	9
Arbejdsfunktioner	9
Ved indgangen.....	9
Inden for i virksomheden	10
Ved udgangen	10
Generelt	10
Påklædning.....	11
At yde service	11
Afvisning af personer ved døren.....	12
Alder.....	13
Dresscode	13
Problemskabere	14
Personer i karantæne	14
Klub for medlemmer	15
Kapitel 2: Kommunikation, samarbejde og kultur	16
Samarbejde.....	16
Samarbejde og ansvar	16
Kommunikation, der fremmer samarbejdet	17
At respektere egne og andres grænser.....	18
Kommunikation	18
Tænk, før du taler.....	19
Vær troværdig	19
Situationsfornemmelse	20
Bestemthed – vis dig selv og andre respekt	20
Kropssprog.....	22
Lukkede og åbne kropsholdninger	23
Om at lytte.....	24
Kulturelle forskelle	25
Kulturforskelle i måder at gå i byen på.....	25
Kulturforskelle i baggrund	26
Dørmandens rolle i forhold til kulturelle forskelle	27

Kapitel 3: Konfliktforståelse og –afværgelse;	
stresshåndtering	28
Stress	28
Positiv og negativ stress	28
Typiske stressreaktioner	29
Årsager til stress- og konfliktsituationer	30
Teknik til stresskontrol.....	30
Konfliktsituationer	31
Beredskab.....	32
Krisehåndtering.....	33
Hvordan sikres, at en beslutning gennemføres?.....	35
Konfliktadfærd	35
Forsvarsmekanismer.....	35
Samtaleteknik.....	37
Efterreaktioner	38
Kapitel 4: Rusmidler	41
Kommunikation med påvirkede.....	41
Alkohol	41
Stoffer	42
Hash.....	43
Marihuana	44
Kokain	44
Ecstasy.....	44
Fantasy	45
LSD, meskalin, psilocybin	45
Snifning	45
Diabetes/sukkersyge	46
Hindre handel med narkotika.....	46
Kapitel 5: Håndtering af store menneskemængder	
(crowd control)	48
Beredskab.....	48
Dørmandens rolle i beredskabet.....	50
Om beredskabsplaner	50
Flugtveje.....	50
Brandtekniske installationer.....	51

Indholdsfortegnelse

Brand- og evakueringsinstruks	52
Om brande	54
Om folks reaktion på brand	55
Håndtering af store menneskemængder i andre tilfælde.....	56
Kapitel 6: Basale alarmeringssystemer	57
Kommunikation mellem dørmænd og andet personale	57
Sprog og anvendelse	58
Alarmering ved overfald	59
Alarmering ved indbrud	60
Kapitel 7: Retsregler - En dørmands rettigheder og pligter ...	61
”Det var ikke med vilje”	61
Lovene.....	62
Rettigheder	62
Visitere personer.....	62
Våbenloven.....	63
Lov om euforiserende stoffer	63
Nødværge	63
Nødret.....	67
Anholdelse	67
Civil anholdelse.....	67
Visitation af anholdte	69
Beslaglægge effekter	69
Pligter	69
Legitimere sig.....	69
Tilkalde hjælp.....	70
Pligt til at hjælpe	70
Undgå diskrimination.....	71
Afværge og undgå vold	72
Anmeldelser	74
Vidneforklaring	74
Restaurationsloven.....	75
Videoovervågning	77
Politiets opgaver.....	78

Indledning

Dette undervisningsmateriale er til brug i arbejdsmarkedsuddannelsen Dørmand.

Ifølge målformuleringen for uddannelsen skal en kursist opnå følgende kvalifikationer:

- Have viden om gæsters krav og forventninger til service
– *se afsnittet om service.*
- Kan anvende viden om egen rolle i relation til virksomhed, gæster, kolleger og eksterne instanser, fx politiet, for at fremme et godt samarbejde parterne imellem – *se afsnittet om kommunikation, samarbejde og kultur.*
- Kan inddrage viden om kulturelle forskelle af betydning for parternes forventninger, fordomme og opførsel i kommunikation og samarbejde – *se afsnittet om kommunikation, samarbejde og kultur.*
- Kan kommunikere med gæster på en ikke-konfliktskabende måde med bevidsthed om betydningen af eget kropssprog
– *se afsnittet om kommunikation, samarbejde og kultur.*
- Kan vurdere den tilstand, en gæst befinder sig i samt risikoen for mulige konfliktsituationer og herigennem afværge disse
– *se afsnittet om konfliktforståelse og –afværgelse; stresshåndtering.*
- Have viden om stress-faktorer, der sætter ham/hende i stand til at forebygge og håndtere stressede situationer – *se afsnittet om konfliktforståelse og –afværgelse; stresshåndtering.*
- Kan forebygge og afværge konfliktsituationer herunder anvende fysisk konflikt-afværgelse – *se afsnittet om konfliktforståelse og –afværgelse; stresshåndtering.*
- Have kendskab til rusmidler, der sætter ham/hende i stand til at vurdere og håndtere mennesker påvirkede af rusmidler samt forebygge ulovligt salg af rusmidler – *se afsnittet om rusmidler.*
- Kan anvende viden om håndtering af store menneskemængder (bl.a. evakuering ved brand) – *se afsnittet om håndtering af store menneskemængder.*
- Kende til basale alarmeringssystemer (brand) til at forebygge sikkerhedsrisici og sikre gæsters og ansattes sikkerhed
– *se afsnittet om basale alarmeringssystemer.*

- Kan efterleve gældende lovgivning af relevans for området, herunder restaurationsloven, straffeloven og lov om diskrimination – *se afsnittet om retsregler.*

For at opnå bevis skal deltageren herudover have gennemført arbejdsmarkedsuddannelserne i Introduktion til førstehjælp på arbejdet samt Brancherettet elementær brandbekæmpelse, eller kan dokumentere tilsvarende kvalifikationer.

En dørmand kan være af hunkøn eller af hankøn. Af nemheds skyld refereres dog overalt i kompendiet til 'han' og 'ham', når en dørmand omtales.

Service

En dørmænd er virksomhedens ansigt udadtil. Hans måde at tale til gæster og at takle problemer på er af væsentlig betydning for stedets profil. Derfor er det vigtigt, at en dørmænd også har fokus på at yde den bedste service, at være serviceminded.

At være serviceminded kræver:

- At kende sine arbejdsfunktioner på stedet.
- At gæsten føler sig velkommen og tryk på stedet.
- At være velsoigneret og pænt klædt på.
- At yde service samtidig med at passe den egentlige funktion.
- At yde samme service til alle kundegrupper (stamkunder, nye kunder, unge, gamle, m.m.).
- At behandle alle gæster ligeværdigt i alle situationer (være bestemt, sobert sprog osv.)
- At nødvendig afvisning af personer sker korrekt.

Arbejdsfunktioner

At kende 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, sine kolleger og er opmærksom på at tjene penge til stedet. Derefter kommer alle de andre opgaver.

Ved indgangen:

- Sikre overholdelse af adgangskrav.
- Tjekke alder, påklædning og vurdere, om gæsterne er påvirkede.
- Trække gode kunder ind i forretningen.
- Holde øje med, at der er orden i køen og på gaden foran stedet (og tilkalde politiet, hvis det ikke er tilfældet)
- Evt. opsætning af kø-ledere.
- Tilse, at der ikke ligger flasker eller andet, der kan anvendes som våben – i og uden for stedet.
- Turistguide - svare på spørgsmål fra forbipasserende.
- Sikre, at våben ikke kommer ind.
- Sikre, at husregler overholdes, herunder regler om dresscode, alder, adfærd i virksomheden, karantæne.

Inden for i virksomheden:

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

Ved udgangen:

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

Generelt:

- Sikre ved arbejdets start, at arbejdsredskaberne virker og er til rådighed, fx radioer, skud- og stiksikre veste, uniformer, metal-detektorer, bånd i videoovervågningen, at lygterne kan lyse, at førstehjælpskassen er fyldt, samt at 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 over vold og lignende hændelser.
- Tilkalde politi, hvis der foregår noget kriminelt – sikre spor og vidner.
- Civilanholde gerningsmænd/-kvinder.
- Vidne om episoderne i retten.
- Eventuelt bringe dagens omsætning til bankboks.
- Have kontakt til dørmænd på nærliggende steder.

Mange af disse arbejdsfunktioner uddybes nærmere senere.

Er du på stedet som gæst i din fritid, skal du som hovedregel lade være med at blande dig i eventuelle uroligheder og lignende for at hjælpe dine kolleger, som er på job.

Kun hvis der er tale om nødværge, skal du gribe ind – men så er du også beskyttet af loven som civilperson i din fritid.

Påklædning

Det er et lovkrav, at ansættelsesstedets navn fremgår af dørmandens beklædning. Eller, hvis navnet ikke står på uniformen, skal det fremgå på anden måde, at han er dørmand, eventuelt ved at bære et skilt med teksten ”Dørmand”.

Ligeledes skal dørmanden 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. Krav om personlegitimationskort træder i kraft for alle 1.1.2006.

Det er for, at ingen skal være i tvivl om, at dørmanden er på job det pågældende sted, som repræsentant for stedets ejer, med de pligter og rettigheder, der følger heraf.

Derudover er det vigtigt, at dørmanden optræder velsoigneret og pæn i den øvrige påklædning. Han skal give et positivt indtryk af stedet, og da han også er en serviceperson, skal han udstråle imødekommenhed. Hvis man ser ren og pæn ud, har flere lyst til at henvende sig. Gæsten føler sig velkommen og tryk på stedet. Desuden er det en fordel, hvis dørmanden ligner målgruppen i sin påklædning, altså hverken er overdressed eller det modsatte.

At yde service

At yde service er kort og godt at få tingene til at glide, så alle får en god og positiv oplevelse.

Gæsten skal føle, at dørmanden er til for hans skyld.

Afvisning af personer ved døren

Udgangspunktet er, at ejeren af stedet er den, der bestemmer, hvem han vil have som gæst. Derfor kan han fx stille krav om bestemte typer påklædning (dresscode), og han kan give bestemte personer forbud mod at komme (karantæne) i kortere eller længere tid.

En dørmand må – og skal i nogle tilfælde – derfor afvise personer ved døren. Det er vigtigt også her at tænke på, at dørmanden skal være serviceminded. Afvisningen skal ske på en korrekt måde, men også en måde, der virker så lidt generende som muligt.

Afvisningen må ikke ske tilfældigt, men som udgangspunkt være ens for alle. Det er forbudt at afvise personer på grund af race, hudfarve, national eller etnisk oprindelse, tro eller seksuel orientering. Sker det, får man minimum en bøde.

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

En dørmand skal fx sørge for ikke at lukke for mange ind i forhold til, hvor mange der må være på stedet (fastsat af brandmyndighederne). Derfor må han gerne afvise at lukke personer ind, så længe det vil resultere i, at der er for mange gæster indenfor. Men han må ikke lukke nogen ind og andre ikke, ud fra fx hudfarven.

Det skal understreges, at en dørmand ikke har pligt til at oplyse, hvorfor han afviser en bestemt person. Nogen gange er det en god ide at gøre det, så man ikke optrapper en konflikt. Andre gange er det klogest at lade være, fx hvis man afviser en person, fordi man ved, at han er narkohandler.

Afvisning kan ske ud fra følgende:

- Alder.
- Overholder ikke dresscode/passar ikke ind i målgruppen.
- Risiko for problemer, fx påvirkede eller berusede personer.
- Aggressive personer.
- Personer, der er i karantæne.
- Personer, der ikke er medlem af klubben, hvis det er en klub for medlemmer.

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 stige op til 25 år på visse steder, især dem der har et mere luksuriøst præg. På kasinoer skal man være fyldt 23 for at få adgang. I pensionistklubber kan aldersgrænsen være 65 år. Den anden vej kan der være en øvre aldersgrænse på 18 år, fx ved sodavandsdiskoteker.

Loven siger ikke noget om alder som adgangskrav, men den forbyder udskænkning af alkohol til personer under 18 år. Når personer under 18 år derfor lukkes ind, påfører det stedets ejer en særlig forpligtelse til at sikre, at unge under 18 år ikke indtager alkohol. 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 sortere personer fra, der er for unge i forhold til adgangskravet. Det kan i det fleste tilfælde ske uden problemer, men mange unge er det svært at se helt præcist, hvor gamle de er. Dørmændene kan 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. Studiekort, buskort og lignende er ofte forfalskede.

Også her skal dørmændene bede om at se legitimationen på en venlig og imødekommende måde, men samtidig myndig, så ingen er i tvivl om alvor af, at alderskravet skal overholdes.

Dresscode (påklædningskrav)/passer ikke ind i målgruppen

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

Nogen gange er det nemt at afgøre, hvem der ikke må lukkes ind. Det kan fx være, hvis dresscoden er: ingen jeans, shorts eller gummisko. Så kommer man ikke op at diskutere med dem, der afvises. Det kan også være krav om, at mænd bærer slips. Det kan heller ikke diskuteres, om en mand har et slips på eller ej.

Men mange gange er dresscoden mindre konkret: ”pæn påklædning”, ”nobel påklædning” eller ”pæn og trendy beklædning”. Selv om man uden videre kan afvise personer i fx joggingtøj ud fra den beskrivelse, kan det være lidt af definitionssag i mange tilfælde. Dørmanden gør sig selv en tjeneste, hvis han får ejeren af stedet til at være så konkret som muligt i sine påklædningskrav, så dørmanden ikke er i tvivl.

Af hensyn til dørmanden og eventuel dokumentation for afvisningen bør påklædningskrav skiltes ved døren.

En dørmand kan også afvise personer, der ikke passer ind i stedets målgruppe. Hvis målgruppen er 25-30-årige jetsettere, kan han derfor afvise en 65-årig, i øvrigt pænt klædt forretningsmand.

Problemskabere: påvirkede, berusede og andre

Dørmanden har pligt til ikke at lukke personer ind, der kan være til fare for sig selv eller ulempe for andre. Det står nemlig i restaurationsloven, at gæsten ikke må udvise støjende adfærd, ligesom politiet 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 derfor også nægtes adgang.

Ligeledes må han 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 dørmanden skal være med til at undgå.

Personer i karantæne

Nogle personer er desværre allerede kendt af stedet som uønskede. De har tidligere udvist uønsket 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/lignende sted – og ved at oplyse det mellem dørmændene. Et egentligt fotoarkiv er ikke lovligt.

Klub kun for medlemmer

Hvis man arbejder som dørmænd for en lukket klub, altså en klub, der kun er for medlemmer, har man ret til at afvise alle, der ikke kan dokumentere medlemskab af klubben. Også dette bør skiltes tydeligt ved indgangen, så ingen er i tvivl.

Kommunikation, samarbejde og kultur

Samarbejde

Et godt samarbejde er forudsætningen for et godt resultat på jobbet. Dørmanden skal kunne arbejde sammen med kolleger, politi og gæster. Et godt samarbejde afhænger af mange ting, herunder at man kan kommunikere ordentligt.

Fokuspunkter på samarbejde:

- Samarbejde og ansvar.
- Kommunikation, der fremmer samarbejdet.
- At respektere 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 arbejdsopgaverne. Det personlige ansvar vedrører 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, giver man alle de oplysninger, de har brug for.
- Når man samarbejder med sine kolleger, overholder man de indgåede aftaler om fx mødetidspunkt.

En dørmand skal samarbejde med alle andre grupper af ansatte på stedet. Det kan fx være med bartenderen. Her skal samarbejdet bestå i at have klare aftaler. Det kan fx være for, hvem der har ansvar for hvad, hvem der holder øje med hvad, og hvordan dørmanden kan give besked til bartenderen og omvendt, hvis han ser noget under opsejling. Der skal også 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.

Når man betjener gæsterne, sker det også i et samarbejde, hvor man overholder de regler, der gælder i kunderelationer. Gæsten har krav på at blive serveret på en ordentlig måde, ligesom dørmanden har

krav på at blive opfattet som repræsentant for stedet, med den autoritet der følger heraf.

At tage personligt ansvar betyder, at man har ansvaret for sine egne behov, så man trives og fungerer bedst muligt. Trives man, er man også en bedre samarbejdspartner og medarbejder.

Kommunikation, der fremmer samarbejdet

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

- Den ene person kan have lige så meget ret som den anden.
Tro ikke, at du selv altid har ret, eller at du selv aldrig har ret.
- Ingen er tankelæsere – sig hvad du mener. Men, hvis det, du mener, ikke gavner eller bibringer noget nyt, så undlad at sige noget.
- Du er ansvarlig for, hvordan du kommunikerer, så hvis en gæst eller en kollega ikke forstår, hvad du siger, må du prøve at omformulere dig.
- Du ved bedst, hvad der er rigtigt og forkert for dig, og det samme gælder for alle andre.
- Få inspiration af, at andre mener andet end dig, bliv ikke sur over det.
- Det handler ikke om at blive enige eller om at få ret, men om at få det bedste resultat ud af situationen.

Retningslinjerne er baseret på respekt for det enkeltes menneskes helt egen måde at være på.

Når man mærker respekt, bliver man helt naturligt mere fleksibel, samarbejdsvillig og forandringsvillig. Er det modsatte tilfældet, bliver man det modsatte og modarbejder ethvert forsøg på forandring. Jo mere gensidig respekt, vi er i stand til at vise hinanden, des større trivsel skabes der. Ligeledes kan respekt være med til at forebygge konflikter.

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 vores tilladelse, ligesom vi ikke må overskride andres grænser.

- Fysiske grænser overskrides ved, at en person kommer en for nær, fx skubber til en.
- Psykiske grænser overskrides også ved, at man kommer en for nær, men her er det mere fx at man nedgør en person med ord, der er grænseoverskridende.

En dørmænd kommer ofte ud for provokationer i form af skældsord og fx en skråt op finger. Det er at overskride hans psykiske grænser, og kunsten for en god dørmænd er bl.a. at forholde sig til sådanne provokationer som det, det er: provokation, beregnet på at skabe en konfliktsituation.

Dørmænd skal lære ikke at tage sådanne angreb personligt. Derved respekterer han også sine egne grænser.

Kommunikation

En stor del af arbejdet som dørmænd består i at kommunikere med andre mennesker. Det kan være gæster, kolleger, og det kan være 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. De 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 vil finde sig i. Derfor er det vigtigt altid at tale på en måde, som man selv vil tiltales på. Det er vigtigt at overholde reglerne for god kommunikation.

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

- Tænk før du taler.
- Vær troværdig.
- Hav situationsfornemmelse.
- Træn dig i at blive mere bestemt (assertiv).
- Vær bevidst om dit kropssprog.
- Lyt til den, du taler med.

Tænk, før du taler

Vælg dine ord med omhu! Ethvert ord, du siger, påvirker nemlig andre mennesker. Det betyder, at når du fx skal afvise 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.

Vær troværdig

Følg altid disse tre gyldne regler:

- Vær altid høflig og venlig over for dine gæster – også de er helt urimelige!
- Vær altid ædru, når du er på job – drik kun vand, te eller kaffe!
- Flirt aldrig med gæsterne!

Når det, du siger, passer med dine følelser og dit kropssprog, så er du troværdig. Det betyder, at når du som dørmand skal udstråle autoritet, skal du også selv føle, at du har denne autoritet, og dit kropssprog skal også vise myndighed.

Tænk på, hvilket signal du ville udsende, hvis du stod og gemte dig og fór sammen, hver gang nogen talte til dig. Eller hvis du stod og flirtede uhæmmet med en i køen, mens du lænede dig nonchalant op

ad døren. I disse tilfælde ville folk være i tvivl om, hvem du er og ikke umiddelbart opfatte dig som dørmænd. Står du i stedet med fast blik, afslappet, men alligevel på vagt, viser du, at du har kontrol over situationen og er den, de andre skal tage alvorligt.

Situationsfornemmelse

Situationsfornemmelse er en god egenskab at have.

Situationsfornemmelse er at se en situation an, sådan at man gør det rigtige.

Det betyder fx for en dørmænd, at han kan vurdere, om han kan klare en situation selv, eller om han får brug for hjælp. Får han tilkaldt hjælpen, før en situation udvikler sig skævt, er han godt hjulpen. Situationsfornemmelse er også lade være med at lade sig provokere af tilråb, selv om de er nok så krænkende. Hvis man ikke reagerer, er der ikke meget ved at blive ved med at provokere, så det er den bedste måde at stoppe det på.

Bestemthed – vis dig selv og andre respekt

Der findes forskellige måder at opføre sig på. Vælg altid de pæne måder.

I forbindelse med samarbejde 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.
- Som om man aldrig selv har ret.
- Eller - det, man skal nå frem til - at begge kan have ret.

Det hedder at have enten:

- En aggressiv adfærd (jeg har altid ret).
- En afvigende/undskyldende adfærd (jeg har aldrig ret).
- Eller en adfærd, der udviser bestemthed (assertiv adfærd: vi har nok begge ret, på en eller anden måde).

Det er vigtigt at understrege, at det ikke er mennesker, der er kategoriseret, det er menneskers adfærd. Alle reagerer hen ad vejen både undskyldende, aggressivt og bestemt.

Reaktionen afhænger af den situation, man befinder sig i.

Mange mennesker er fastlåst i den undskyldende eller aggressive måde at reagere på. Det giver frustrationer og konflikter. Men dette kan ændres ved, at personen bliver mere bestemt. Det er godt at lære, hvad bestemt adfærd er:

	Bestemt	Undskyldende	Aggressiv
Typisk karaktertræk	Vi-orienteret Føler sig ligeværdig i forhold til andre	Du-orienteret Føler sig mindreværdig i forhold til andre	Mig-orienteret Føler sig mere-værdig i forhold til andre
Selvværd	Selvsikker Selvbevidst	Usikker på sig selv Selvnedgørende	Skråsikker Selvhævdende
Kommunikation	Taler med – går i dialog	Tavs eller kun få ord	Taler ned til andre
Samarbejde	Viser sig selv og andre respekt Giver og tager plads	Tilpasser sig andre, Giver plads til andre, men ikke til sig selv	Kører sit eget show Fylder meget sammen med andre
Konflikthåndtering	Opklarende Udviklingsfokuseret	Undvigende Opgivende Udglattende	Fralægger sig ansvar Forsøger at finde en syndebuk Kæmper for selv at vinde

Her er nogle eksempler på en adfærd, der er assertiv/bestemt:

- Vær direkte: Gå lige til sagen og vær tydelig og klar i det, du siger.
- Vær beslutsom: Tag en beslutning og stå ved den.
- Vær til at stole på: Gør det, du siger.
- Se dine egne fejl og bær over med andres fejl – og lær af dem fremover.
- Gå i dialog ved konflikter for at finde løsninger.

Disse generelle regler for assertiv adfærd fungerer bedst, hvis man også lader sit kropssprog afspejle det samme, som man siger.

Kropssprog

Kropssprog er alle de signaler, kroppen udsender. Og de er mange.

Kropssproget foregår som regel ubevidst. Derfor angiver det meget nøjagtigt den tilstand, en person befinder sig i, fordi man ikke selv er bevidst om det. Derved kan man heller ikke styre det.

Du kan bruge viden om kropssprog på flere måder:

- Du kan bruge det til at aflæse en anden 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, den afstand, du accepterer til den, du står overfor, øjenkontakt, positionen i forhold til den anden (direkte, halvt eller helt bortvendt). Selv de allermindste detaljer i form af fx fingerbevægelser, hovedbevægelser eller vippen med fødderne bliver opfanget og fortolket af den anden part.

Det siger derfor sig selv, at jo mere bevidst du er om din holdning 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 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.

Lukket kropsholdning: Man signalerer, at man er parat til at beskytte sig selv.

Den åbne kropsholdning viser, at man tager situationen som afslappet og ufarlig, der er intet at frygte. Man tør åbne op for sin krop ved ikke at beskytte den med sine arme.

Åben kropsholdning: Man signalerer, at man ikke beskytter sig selv.

På samme måde er det med øjenkontakt. I en normal samtale ser vi på hinanden et par sekunder, så ser vi væk igen. Ser man kun meget kort på den, man taler med, eller slet ikke, kan det være tegn på usikkerhed, skam, lusk og lignende. I den anden ende af skalaen virker et direkte og uophørligt blik ofte aggressivt eller provokerende. Et fast, bestemt blik signalerer myndighed og magt.

Afstanden til andre spiller også en rolle.

I vores kultur har vi et område omkring os, en såkaldt intimsfære, på normalt en armlængde ud foran os. Vi lukker kun meget nære personer tættere på os selv end denne afstand. Kommer andre tættere på, opfatter vi det som en trussel. Det skal man også have for øje, når man står som dørmænd.

Du kan arbejde med dit kropssprog derhjemme foran spejlet, og du kan øve dig i at være opmærksom på det i dagligdagens situationer. Øv dig fx ved at kigge på dine kolleger – sender de efter din mening de rette signaler med deres krop? Du kan også iagttage mange menneskers kropssprog, når du passer døren. Hvem flirter? Hvem er

kærester? Hvem er sur? Hvem har ondt i fødderne? Hvem er vred? Du skal bl.a. bruge det til at afgøre, hvem der er for beruset eller påvirket til at komme ind, eller hvem der vil volde problemer på grund af indestængte aggressioner. Alt sammen kan læses af kropssproget, når man er øvet.

Om at lytte

Det at lytte til et andet menneske også at opfange signaler fra det, på linje med kropssprogssignaler. Stemmen sladrer om meget, også om sindstilstand. Vi lytter også med alle sanser for at forstå, hvad den anden siger.

Vi hører:

- Stemmens klang.
- Tønefaldet og tryk på ordene.
- Indholdet af ordene.
- Pauserne i det, der bliver sagt.

Vi ser:

- Den andens blik, direkte, undvigende eller midt imellem.
- Den andens kropsholdning og bevægelser i det hele taget.
- Ansigtet. Er den anden ansændt, nervøs, afslappet, aggressiv.

Vi opfanger atmosfæren:

- Varm og venlig.
- Høflig.
- Spændt, dirrende, aggressiv eller angst.

Vi læser os selv:

- Trætte, uoplagte.
- Veloplagte, venlige.
- Bekymrede.
- Utrygge.
- I forsvarsposition.

Kulturelle forskelle

I nattelivet møder man mange kulturforskelle. Disse kulturforskelle har en indflydelse på en dørmænds arbejde, fordi forskellene ofte giver sig udtryk i en ændret opførsel.

Kulturforskelle skal forstås bredt, så det både dækker de forskelle, der kommer af, hvem man er i byen sammen med, og de forskelle, der kommer af, at vi ikke alle har den samme baggrund.

Kulturforskelle i måder at gå i byen på

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

- 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.

Går man i byen som par, er man som regel kun sammen med hinanden, dvs. snakker kun med hinanden 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 en, 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.

Grunden til, at man er i byen, giver også 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 fitness-centret.
- Til polterabender er opførslen også anderledes, end hvis man er sammen med sin familie.

Ens opførsel har 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 har man en rolle, som afhænger af de forventninger, man har til sig selv og hinanden 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 polterabendene et godt eksempel. Man møder udklædt op, gerne mænd som kvinder og gerne med morsomme skilte og muntre udbrud. 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. Vel skal de ofte dæmpes, fordi de generer de andre gæster i fx køen med tilråb og støjende adfærd, men de tager gerne imod fornuft. Gassen går hurtigt af ballonen.

Andre grupperinger kan derimod give flere problemer end normalt. Visse musikformer opfordrer bestemte grupper til at møde op, fx til de såkaldte teknofester, hvor opførslen er præget af stoffer. Her skal dørmænd være klar over, at der er tale om en adfærd, han skal holde øje med.

Kulturforskelle i baggrund

Noget andet er kulturelle forskelle, der bunder i andre, etniske baggrunde. Nogle af disse forskelle 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), og fordommen om etniske drengegrupper er, 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 dørmænd også have øje for.

Den anden vej føler unge mænd af anden etnisk oprindelse sig måske provokeret af unge, danske piger, der klæder sig udfordrende. Fordommen er, at pigerne er løst sagtige. Men det er blot en måde for pigerne at vise, at de er feststemte. Helt i overensstemmelse med de regler, der gælder for danske piger, der går i byen.

Dørmandens rolle i forhold til kulturelle forskelle

En dørmand 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.

Han skal altid forholde sig professionelt og neutralt til sit arbejde, uanset hvem han møder på sit job.

Konfliktforståelse og –afværgelse; stresshåndtering

En vigtig del af en dørmands arbejde er at forebygge problemer for det sted, han arbejder. Det er blandt derfor, han er adgangskontrol til stedet. For at kunne forebygge og afværge konflikter, er det nødvendigt at få en forståelse for, hvad konflikter er, og hvordan de opstår. Ligeledes kan det være belastende at have jobbet som dørmænd, og en dørmænd kan komme ud for personer, der opfører sig stresset. Derfor er det også nødvendigt med en viden om, hvad stress er, og hvordan man forebygger det.

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. Ofte er det noget, der har med ansvar at gøre.

Positiv og negativ stress

Ordet stress anvendes for det meste i negativ betydning, men stress kan også være positivt. 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.

Mennesker, der er negativt stresset, kan beskrives som:

- Føler sig pressede i deres arbejde.
- 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.

Konfliktforståelse og –afværgelse; stresshåndtering

- Energieniveauet er på laveste blus, men de føler sig pressede til at fortsætte.
- Selv et simpelt stykke arbejde føles som en kæmpeopgave.
- Er plagede af dårlig samvittighed og skyldfølelser.
- Sover uroligt og spiser, drikker eller ryger for meget.

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

Negativ stress skaber en indre ubalance. Vi skal tage disse stressreaktioner alvorligt og handle i forhold til dem – ellers udsætter vi os selv for overbelastninger.

Typiske stressreaktioner

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

Psykiske ændringer:

- Nervøsitet.
- Irritabilitet.
- Anspændthed.
- Rastløshed.
- Uligevægt.
- Angst.
- Manglende koncentrationsevne.
- Tristhed/depression.
- Lukker os inde i os selv.

Adfærdsmæssige ændringer:

- Søvnbesvær/søvnløshed.
- Øget forbrug af stimulanser (alkohol, cigaretter).
- Nedsættelse af dømmekraften.
- Social isolation.
- Forholdet til familien påvirkes.

Kropsreaktioner:

- Udskillelse af stresshormoner.
- Forhøjet blodtryk.
- Mavesår.
- Muskelspændinger.
- Hjerterarsygdomme.
- Fordøjelsesbesvær.
- Tager på/vægttab.

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 en stor betydning for, hvordan vi reagerer. Det betyder også, at der er mennesker, der er mere robuste over for stresspåvirkninger end andre.

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 et forhold vi har til alle disse ting, jo bedre er vi rustet til at klare konflikterne.

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

Teknik til stresskontrol

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.

- Mærk din vejtrækning. Du skal ikke ændre den lige med det samme, blot registrere den.
- Registrer åbenbare kropsforstyrrelser. Fx rysten, stivhed, sved, ondt i maven, svækkelse af ben mv. Igen skal du ikke ændre, blot registrere.
- Mærk dine fødder, ben og bækken. Få en god fornemmelse af især den del af kroppen, som har kontakt med underlaget.

Konfliktforståelse og –afværgelse; stresshåndtering

Nu kan du gøre lidt for at ændre vejtrækningen:

- Tag et par dybe åndedrag. Sørg for, at udåndingen bliver lang og dyb. Mærk, at du trækker vejret med hele kroppen. 15-30 sekunder kan være nok til at genoprette kontakten med din krop.
- 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 følelserne er der, men at de ikke behøver at tage styringen.

Gode råd til forebyggelse af stress:

- Dyrk motion i din fritid, både indendørs og udendørs.
- Sørg for at spise sundt med masser af grøntsager og frugt.
- Begræns indtagelsen af tobak og alkohol.
- Gør jævnlige status over dit liv. Mål din livskvalitet.
- Tal med dine kollegaer om stressende begivenheder – gå ikke med det for dig selv.

Konfliktsituationer

En grundlæggende forståelse for, hvordan konflikter opstår og forløber er en god ballast at have for en dørmænd. Så er det lettere at få standset konflikterne i opløbet.

Man kan opdele konfliktsituationer i fire faser. Faserne hænger sammen indbyrdes således, at behandlingen af den ene fase er medbestemmende for forløbet af den næste fase. Fx kan manglende viden om sikkerhed og forholdsordrer, alarmering m.m. skabe ukontrolleret panik og angst, som igen vil føre til fejltilstande.

De fire faser er:

Fase	Faren er	Mestring
Forperiode	Fjern	Beredskab
Krise	Nærmer sig	Krisehåndtering
Konflikt	Overhængende	Konfliktadfærd
Efterperiode	Forbi	Efterreaktioner

Konfliktforståelse og –afværgelse; stresshåndtering

For at takle de forskellige konfliktsituationer er dørmændene nødt til at kende noget til de forskellige faser.

Beredskab - personlig holdning

Den personlige holdning til emnet er kolossalt vigtigt, når vi snakker konfliktsituationer. Hvad er fx din personlige holdning til fulderikker, rockere - og mennesker i det hele taget?

Ser du ned på dem, afskyr du dem, eller kan du respektere dem som mennesker? Din holdning er medbestemmende for din adfærd.

Og hvad er din holdning til dig selv og dit arbejde? Respekterer du dig selv som menneske, og hvad med dit værd? Hvad vil du være med til, og hvad vil du ikke være med til? Hvordan med 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?

Din holdning bestemmer din adfærd.

Frygt og negative forventninger kan få dig til at reagere uhensigtsmæssigt i forskellige situationer. Nogen frygt kan være reel nok, som fx frygten for at få bank, når man står over for voldelige personer. Men der er også en masse frygt, der er skabt i din egen fantasi, og her forstørres den, hvis den får lov til at ligge ubearbejdet hen.

Det kan fx være frygten for:

- Ikke at slå til.
- At gøre noget forkert.
- At blive til grin.
- At blive upopulær.
- Kritik (fra overordnede, kollegaer, andre).

Hvis du genkender disse faktorer og oplever, at de har en stærk betydning for dig, er du nødt til at gøre noget ved dine holdninger, for de kan meget nemt få dig til at reagere forkert i en situation.

Du kan i stedet prøve at tilegne dig nogle positive holdninger, som i langt højere grad vil være dig til hjælp. Det kan fx være:

- 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 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.

Krisehåndtering - 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 lettere påvirkede mennesker i køen foran diskoteket. Et par gange generes de forbipasserende af 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 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 en 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, manipulation eller myndighed – eller 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.

Teknik

- Samarbejd om muligt. Vær konstruktiv. Gør ikke situationen vanskeligere for nogen. Bevar din egen værdighed og respekter den anden part som menneske.
- Vurder dine chancer. Brug kun fysisk magtanvendelse i en nødsituation.
- Undervurder 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 dine egne krav på et minimum, men hold fast ved dine egentlige mål.
- Spar på dine kræfter. Sørg for at holde en flugtvej åben for dig selv og den anden part.
- 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.
- Hold kontakt til den sunde fornuft og det rimelige, men hvis gæsten er helt uden for fornuftens rækkevidde, så brug andre midler.

Hvordan sikres, at en beslutning gennemføres

Du kan i virkeligheden gennemføre alt, hvad du beslutter dig til, når blot du følger principperne for at gennemføre beslutninger.

De kan sættes op i 4 punkter:

- Tro på din beslutning.
- Realisme – omkring dig selv og verden.
- Tålmodighed.
- Villighed til at tage konsekvenserne.

Tro på din beslutning

Hvis du træffer en beslutning uden selv at tro på, at det kan lade sig gøre, har du opgivet på forhånd. Du må virkelig tro på det, du beslutter dig for. Du må tro på, at der er rigtigt, og du må tro på, at det kan lade sig gøre.

Realisme – omkring dig selv og verden

Du har visse evner – og visse begrænsninger. Ligeledes ligger der muligheder og begrænsninger i omverdenen. Du må kende dig selv og verdenen tilstrækkeligt til, at du ikke sætter dig helt urealistiske mål. Man kan på en måde tale om rigtige og forkerte beslutninger. De rigtige beslutninger er i overensstemmelse med realiteterne/virkeligheden, de forkerte er urealistiske.

Tålmodighed

Ting tager tid. Hvis du har for travlt, vil du ikke kunne gennemføre en beslutning.

Villighed til at tage konsekvenserne

Alt har sin pris. Enhver beslutning har sine konsekvenser. Hvis ikke du vil tage konsekvenserne af din beslutning, får du problemer. Og samtidig ødelægger du grundlaget for din beslutning.

Konfliktadfærd

Forsvarsmekanismer

I konfrontationssituationer, som fx diskussioner, optakt til slagsmål og lignende, er der forskellige forsvarsmekanismer, som mere eller

mindre automatisk træder i kraft. De er helt naturlige, og de varierer lidt, alt efter farens art og hvilke reaktionsmønstre man har fået indlært gennem livet.

Det handler om at kende sine reaktioner i en presset situation, så man ikke bare handler automatisk efter dem. Du skal styre situationen.

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, gummiben, 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 træning. Her er teknik til stresskontrol en god træning, som kan udføres nemt og ofte.

De psykiske reaktioner

Her tænkes først og fremmest på følelsesmæssige reaktioner og tilbøjeligheder til at reagere på bestemte måder. For eksempel 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 mv.

Det er værd at notere sig, at visse reaktioner er i orden og skal have lov til at være der. Det gælder især de 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.

Samtaleteknik

Er der nogen, der taler ophidset, vredt eller nedladende til dig, vil du næsten automatisk blive negativ over for ham. Er der derimod en, 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 slås med en, der ikke også vil slås.

En god konfliktløser:

- Taler mere roligt end så mange andre.
- Kommer ikke med forhastede meninger og vurderinger.
- Virker ikke bange for at miste kontrollen over situationen.
- Betragter ikke gæsten som en fjende.
- Irriteres ikke over situationen.

Naturligvis er vi alle forskellige – og har forskellige måder at føre os frem på. Men kan du i dit job fremtræde som den, der har styr på det og er urokkelig, vil det være en stor hjælp til din konfliktbehandling. Du vil lettere kunne bestride jobbet som dørmænd.

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 ide 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.

Konfliktforståelse og –afværgelse; stresshåndtering

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 argument, der gør ansvaret for husreglerne uklart. Sig fx: ”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, som fx i anholdelsessituationer. Her må du hente hjælp i den fysiske konflikt-afværgelse, du har lært.

Efterreaktioner

Efterreaktionerne i forbindelse med en krise eller konfliktsituation kan man opdele i 4 faser:

- Chokfasen.
 - Reaktionsfasen.
 - Bearbejdningsfasen.
 - Nyorienteringsfasen.
-
- Chokfasen kan vare fra et øjeblik til flere døgn. Man kan virke lammet, uden følelser, benægter hændelsen, har eventuelt afvigende adfærd. I chokfasen er man uimodtagelig for information. Man kan have besvær med at huske.
 - Reaktionsfasen kan vare længe, op til flere måneder. Her tvinges til at se det, som er sket. Følelser kan være overvældende: afmagt, frygt, frustration.
 - I bearbejdningsfasen genopleves det skete i ord og tanker, bevidst såvel som ubevidst.
 - I nyorienteringsfasen er det bearbejdede blevet til en del af ens fortid, som alt det øvrige. Eller det har givet nogle år for resten af livet, som man nu har lært at leve med.

De to første faser kalder man krisens akutte faser.

I de akutte faser kan der også ske en genoplevelse 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. Hukommelsessvigt for dele af hændelsen, formindsket interesse for væsentlige aktiviteter, fremmedgørelse. Overaktivitet kommer til udtryk ved talestrøm, fysisk overaktivitet, søvnbesvær, irritabilitet og følelsesudbrud, koncentrationsbesvær og øget vagtsom holdning.

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. I dag er der gode muligheder for at få hurtig og gratis psykologisk krisehjælp.

Andre almindelige efterreaktioner kan være træthed, sorg, bange for mørke og skyldfølelse.

Især skyldfølelse kan blive fremherskende. Det er følelsen af at have gjort noget forkert, ikke magtet situationen mv. Derfor kan man også være yderst sårbar over for kritik, eller bare noget som minder om kritik. Det er her vigtigt med opbakning fra kollegaer, overordnede og andre involverede.

Ofte ser man også angst for, at andre ikke vil kunne forstå de følelsesmæssige reaktioner på en stresssituation, og af den grund undgår man at åbne sig og tale om det.

Men det at få snakket ud om oplevelsen – måske endda mange gange er en kolossal vigtig del af bearbejdningen, og her kan kollegaer, venner, partner og overordnede spille en stor rolle, hvis de forstår at lytte og acceptere.

Også tidligere traumatiske oplevelser, ubearbejdet sorg og lignende kan blusse op igen ved en stresssituation og må, hvis det sker, bearbejdes/behandles.

Det er i det hele taget vigtigt, at man er indstillet på at bearbejde og eventuelt opsøge professionel hjælp efter en krisesituation, der ople-

Konfliktforståelse og –afværgelse; stresshåndtering

ves som belastende. Det vil aldrig hjælpe at forsøge at glemme eller gå let hen over oplevelsen.

Endvidere skal du være opmærksom på, at de ovenfor skitserede efterreaktioner er almindelige og normale.

Man er ikke psykisk syg eller en svag, hvis man oplever reaktioner efter en stresssituation.

Tværtimod – man kan sige, at det er organismens naturlige forsvarsberedskab, der er gået i aktion.

Rusmidler

Kommunikation med påvirkede

En dørmænd har 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. Derfor gives her en kort viden om alkohol og de enkelte stoffer, og hvordan de påvirker dem, der indtager dem.

Det er vigtigt at være klar over, at personer, der er påvirkede af narkotika og meget alkohol, reagerer anderledes end andre. De er uberegnelige.

Alt efter hvad de har indtaget, 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. Hellere for tidligt og en gang for meget, end for sent. Du skal vurdere, om han 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 ikke er til fare for nogen og derfor blot kan afvises venligt, 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.

Alkohol

Vi drikker meget alkohol i Danmark.

Det gennemsnitlige alkoholforbrug i Danmark er ifølge Sundhedsstyrelsen 11-12 liter alkohol om året pr. indbygger over 14 år.

Virkning

Alkohol virker forskelligt fra menneske til menneske, og forskelligt fra situation til situation. Alkohol har såvel en beroligende virkning 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 - i nogle tilfælde voldelig adfærd.

Drikker man alkohol, samtidig med at man indtager stoffer eller får medicin, kan selv små mængder alkohol få alvorlige følger som fx psykose, en sindssyg tilstand. Alkohol sammen fx med kokain giver en uforudsigelig aggressiv effekt.

Tegn på påvirkning

Det er oplagt, at gæster på diskoteker og tilsvarende steder har drukket alkohol, før de stiller sig i køen. Med langt de fleste er det heller ikke noget problem, for de opfører sig pænt og ikke aggressivt. Det, dørmanden 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, aggressive udbrud. Disse skal afvises.

Det er forbudt at servere stærke drikke til personer, der ved yderligere spiritusnydelse kan give anledning til fare for sig selv eller ulempe for andre.

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

Stoffer

Ordet stoffer dækker over mange forskellige typer af euforiserende stoffer, som er forbudte at indtage i Danmark – medmindre der er tale om medicin. Eksempler på forskellige typer stoffer er:

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

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

Der skelnes mellem ”uppers” og ”downers” blandt stoffer.

Uppers er de hurtige stoffer som fx kokain, amfetamin og ecstasy. Disse stoffer øger signalstoffet, serotonin, i hjernen. De får én til at føle sig lykkelig og som verdensmester.

Downers som fx hash virker derimod beroligende og sløvende.

På sigt er der stor risiko for, at uppers fører til psykose, mens downers fører til en gradvis svækkelse af bevidstheden.

Nedenfor kan du se nogle typiske tegn på påvirkning af forskellige, gængse stoffer.

Der kommer hele tiden nye slang-benævnelser til, og navnene ændrer sig hele tiden. Det aktive stof i piller m.m. falder dog inden for de hovedgrupper, der allerede er nævnt.
Hold dig orienteret om de nyeste navne ved at spørge politiet.

Hash

Indtagelsesmåde

Ryges som joints, spises eller drikkes.

Virkning

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.

Tegn på påvirkning

Røde øjne, udvidede pupiller, pirrelighed, koncentrationsbesvær, sløvhed, svigtende koordinering af bevægelser, kan lugtes.

Marihuana

Ovenstående om hash gælder også for marihuana.

Amfetamin (speed)

Indtagelsesmåde

Sniffes, spises i form af piller, opløses og drikkes eller indsprøjtes.

Virkning

Giver en følelse af at være stærk og livskraftig. Følelsen af at kunne klare alting og være fuld af selvtillid. Selvcentreret og snakkende. Giver svækket selvkontrol, så man har svært ved at styre sig.

Tegn på påvirkning

Udvidede pupiller, rystelser, storsnakkende og meget opstemt, eller let antændelig.

Kokain

Indtagelsesmåde

Sniffes, ryges eller indsprøjtes.

Virkning

Rusen er meget lig amfetaminens. Eufori og en falsk følelse af velvære.

Tegn på påvirkning

Udvidede pupiller, rystelser, storsnakkende og meget opstemt. Kan være aggressiv, med meget kort lunte.

Ecstasy

Ecstasy findes i mange variationer og under mange navne. Der kommer hele tiden nye til, så en dørmænd skal holde sig orienteret.

Indtagelsesmåde

Spises som tabletter eller kapsler eller fås flydende.

Virkning

Giver en lykkerus. Skaber en nervøs energi, som fx får en til at danse

længe uden pauser. På vej ned fra en rus kan man blive ramt af depression eller panikfølelser.

Tegn på påvirkning

Udvidede pupiller, rystelser, meget energisk fremfærd. Virker dårligt sammen med alkohol, så brugeren drikker vand/sodavand. Bruger danser/sejler i en fast rytme og er svær at standse heri.

Fantasy

Regnes ofte for det samme som Ecstasy, men har en helt anden virkning.

Indtagelsesmåde

Drikkes. Farligt at indtage sammen med alkohol.

Virkning

Virker beroligende og søvnfremkaldende, i små doser dog stimulerende. Det virker hurtigt, men kortvarigt. Det er forskelligt, hvordan man reagerer på det, også fra gang til gang.

LSD, meskalin, psilocybin

Indtagelsesmåde

Spises (små piller, kapsler, svampe).

Virkning

Syns- og hørehallucinationer, falske synsindtryk, virkelighedsforvrængning. Kan skifte hurtigt fra lykkefølelse til angst, depression og paranoia.

Tegn på påvirkning

Udvidede pupiller, svedeture eller kuldegysninger, mærkelig opførsel.

Snifning

Man kan sniffe meget, fx lim og andet. Fælles er, at det indeholder organiske opløsningsmidler. Indtages gennem næsen.

Virkning

Man bliver mindre hæmmet og føler forbigående lykkerus.

Tegn på påvirkning

Røde øjne, sår ved mundvigene m.m.

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 sit 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 dør!

Tegn på insulin-chok

Ligner beruselse, men personen har udpræget manglende evne til at orientere sig, forvirrethed.

Hindre handel med narkotika

Det er op til personalet, herunder dørmændene, at holde øje med, at der ikke foregår handel med narkotika på stedet.

Det kan fx gøres ved jævnlige undersøgelser af toiletterne, hvor handlerne ofte foregår. Her kan man fx lugte det, hvis der er røget hash, og man kan finde emballage, narkotikaen har været pakket ind i.

På toiletterne kan man også forebygge handel. Man kan fx forbyde, at der opholder sig mere end 1 person på et toilet ad gangen, og bortvise personer, hvis de overtræder denne regel. Man kan også indrette toilettet, så det er uegnet til fx at sniffe kokain. Eller sørge for, at det er uegnet til at sprøjte sig på ved at lave en ultraviolet belysning, så blodårerne bliver usynlige.

Ligeledes kan man ved valg af musik holde antallet af gæster på narko nede. Nogle har gode erfaringer med, at gæster på ecstasy bliver væk/går igen, hvis man ikke spiller tekno-musik, og hvis man spiller det, så vælger numre, hvor der også er sang på. 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 mere aktivitet omkring en person end om de øvrige gæster. Det kunne være tegn på, at han 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.

Et ret sikkert tegn på en dealer er, at denne er i besiddelse af store summer i kontanter.

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

Håndtering af store menneskemængder

Håndtering af store menneskemængder hedder også crowd control. Crowd control er nødvendig i de mange situationer, hvor der er samlet mange mennesker til en begivenhed. Det kan være til en festival, en fodboldkamp, en koncert eller blot på et diskotek.

Crowd control består grundlæggende i at have aftalt på forhånd, hvem der gør hvad og hvornår.

Beredskabet ved håndtering af store menneskemængder skal gå ud på, at man har planlagt sig ud af uventede og uønskede situationer, sådan at disse skaber mindst skade.

Derved kan store menneskemængder håndteres mest hensigtsmæssigt. Det gælder om at få afviklet arrangementet så gnidningsløst som muligt, og det betyder fx, så der ikke opstår propper/køer og lignende. Det gælder især i nødsituationer og faresituationer, hvor det er meget vigtigt, at ingen er i tvivl om, hvad de skal gøre. Det gælder også dørrmanden.

Beredskab

Hvert sted har sit eget beredskab. Hvert sted har nemlig sin helt egen bemanning, publikum/gæster/deltagere og fysiske forhold, der skal tages højde for.

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.

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 færre krav.

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 nøgle 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.*

Ovenstående driftsjournal tilpasses forholdene for det enkelte sted, det gælder.

Håndtering af store menneskemængder

Dørmandens rolle i beredskabet

Som dørmand skal du kende dit ansættelsessteds beredskabsplan og ikke mindst din egen rolle i beredskabet. Dørmanden er altid en del af beredskabet.

En dørmand 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, kan dørmænd deltage i udarbejdelsen i samarbejde med brandvæsnet 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.

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 2 flugtveje, der er uafhængige af hinanden helt ud i det fri.

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.

Brandtekniske installationer

På diskoteker og andre steder, hvor dørmænd arbejder, skal der være installeret brandberedskab i form af forskellige metoder til at opdage branden, 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.
- Røgalarmanlæg. 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 i rum, som er beregnet til mere end 150 personer, og i flugtveje, der tilsammen er beregnet til mere end 150 personer. Slangevinde forklares nedenfor.
- Automatisk sprinkleranlæg, ved større arealer.

Håndtering af store menneskemængder

Brandmateriel

En slangevinde 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 på det skab, den er i, skal der være en letfattelig instruks i betjeningen af den (standardskilt). Der må højst være 25 m 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 dørmænd og andet personale færdes, skal der op sættes en instruks i, hvad der skal ske i tilfælde af brand og deraf nødvendig evakuering. Den skal indeholde en beskrivelse af hvordan:

- Brandvæsnet alarmeres.
- Personalet underrettes om den opståede nødsituation.
- Eventuelt orienteringslys tændes.
- Musikanlæg stoppes og eventuelt anvendes til orientering af gæsterne.
- Eventuelle røgmaskiner afbrydes.
- Personalet vejleder gæsterne til udgangene.
- Slukningsmateriellet bemandes og anvendes.

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:

1. Ring 112.
2. Fortæl, hvor det brænder: helt præcis adresse.
3. Fortæl, hvad der brænder, og hvordan branden udvikler sig.
4. Fortæl, hvor mange mennesker der er på stedet.
5. Tag imod brandvæsnet, når det ankommer, og udpeg så vidt muligt, hvor det brænder.

2. Orienter øvrigt personale. Tænd eventuelt rengøringslys.

Ledende dørmænd orienterer via kommunikationsradioen det øvrige personale og udpeger den, der tænder lyset.

3. Musik standses. Lyseffekter, røgmaskiner og lignende afbrydes.

Ledende dørmænd udpeger, hvem der slukker for anlæggene, via kommunikationsradioen. Anlægget slukkes ved hovedafbryderpanelet ved siden af garderoben.

Håndtering af store menneskemængder

4. Gæsterne anmodes om at forlade lokalerne.

Ledende dørmand 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 dørmand.

5. Personalet vejleder gæster om flugtvejenes placering.

Dørmand 2 og hovedbartender viser vejen til flugtvej i højre side af salen, ved delelinje malet på gulvet. Dørmand 1 og garderobepasser 1 viser vejen i venstre side af salen.

6. Brandslukningsmateriel bemandes og betjenes.

Øvrige garderobepassere og bartendere påbegynder slukning, hvis muligt.

I dag, den xx/xx/200x, er ledende dørmand:

Donald Dormand.

Instruksen skal godkendes af brandmyndigheden. Mindst 1 gang om året og ved nyansættelse skal personalet instrueres i indholdet af brand- og evakueringsinstrukserne.

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 hænges synligt, fx ved indgangen. På denne er også angivet, hvor mange der må være i lokalet, pladsfordelingsplanen.

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.

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 nede ved gulvet.

Om folks reaktion på brand

Hvis man ikke anviser gæsterne, hvor de skal gå ud, vil 60-70 % af dem 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 det allervigtigste! At personalet er trænet i at få folk ud så hurtigt som muligt. Undersøgelser viser, at man nedsætter evakueringstiden til 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 I skal have trænet det på dit arbejdssted.

Mennesker reagerer gerne på en af to måder i krisesituationer:

1. De er handlingslammede.
2. De går i panik.

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 nogen gange ikke så stor. 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 at alle maser for at komme ud på samme tid, er det også meget nødvendigt at optræde roligt og myndigt

Håndtering af store menneskemængder

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 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.

Basale alarmeringsystemer

Som beredskabsplaner er individuelle og tilpasset det enkelte sted, er også alarmeringsystemer meget forskellige og tilpasset de steder, de er anbragt. Derfor er her kun nogle hovedpunkter – du vil støde på anlæg i undervisningen. Det er vigtigt, at du har nærmere kendskab til de alarmeringsystemer, der konkret findes på din arbejdsplads. Det er dem, du kommer til at arbejde med.

En dørmænd skal kende følgende typer af alarmeringsystemer:

- Alarmering ved overfald.
- Alarmering ved indbrud.
- Alarmering ved brand (se afsnittet om Håndtering af store menneskemængder).

Kommunikation mellem dørmænd og andet personale

En vigtig del af alarmeringsprocedurerne er kommunikationen mellem de enkelte medarbejdere på et sted, fx et diskotek.

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.
- Tjekke, om en person er i karantæne.
- Holde tjek på, hvor mange der er inden for – eventuelt få at vide, hvor mange der er ved at forlade stedet.
- Orienter 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.
- Og i den mere fredelige ende: tilkalde en midlertidig erstatning, hvis man forlader pladsen ved fx toiletbesøg.

Denne kommunikation sker ofte via en kommunikationsradio, som er meget lig en mobiltelefon. Dørmanden har en, og en anden ansat inde i virksomheden har den anden. Herved kan dørmænd hurtigt

orientere sig om, hvad der sker indenfor, ligesom han hurtigt kan give besked videre til nogen indenfor.

Sprog og anvendelse

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.

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

Man kan også aftale mellem modtager og afsender, at man bruger bestemte vendinger om bestemte begivenheder. Det kan man gøre for at gøre det nemmere at forstå hinanden, især hvis man vælger udtryk, der nemt kan høres og forstås.

Det kan også gøres, for at andre ikke kan forstå, hvad man siger i radioen. Det er jo ikke altid hensigtsmæssigt at sige i radioen, at ”her står xx, den kendte narkohandler, hvad skal jeg gøre?” Så er det 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.

Alarmering ved overfald

En dørmænd kan udstyres med en hel del sikkerhedsudstyr. Her kan blot nævnes skudsikker og stiksikker vest; skud- og skæresikre handsker; sikkerhedssko.

Iblandt sikkerhedsudstyret hører også nødknop, altså en knap, man kan trykke på i tilfælde af overfald eller andre farlige situationer, hvorved man hurtigt tilkalder hjælp.

En sådan nødknop 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.

Nødknap må kun bruges, når der er tale om en akut nødsituation, ellers tager man den ikke alvorligt!

Alarmering ved indbrud

Som dørmand 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 dørmanden kende.

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. Det skræmmer tit tyvene væk.

Retsregler

– en dørmands rettigheder og pligter

En dørmænd har de samme rettigheder som alle andre private personer. Hverken mere eller mindre.

Dette er vigtigt at holde sig for øje. En dørmænd har de samme rettigheder, men han kommer dog oftere end almindelige borgere ud for at udøve nogle af disse rettigheder. Han kommer fx ud for at skulle foretage civile anholdelser, ligesom han er pålagt særlige pligter i relation til restaurationsloven, idet han skal hjælpe bevillingshaveren med at leve op til sit ansvar, fx 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.

”Det var ikke med vilje”

I dansk ret betyder det meget, om man ville det, der skete, eller om det blot skete. Det betyder meget for udmålingen af straf.

Når man ville det, der skete, taler man om ’forsæt’. Det kan også siges sådan, at man vidste, hvad man gjorde, og at man havde til hensigt, at det skete.

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.

Lovene

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, fx som i dørmandsbekendtgørelsen om, at man skal betale et gebyr på 300 kr. for det påkrævede personlegitimationskort (se senere).

Rettigheder

Visitere personer

At visitere personer (at foretage visitation) er at undersøge dem for, hvad de har med. Kropsvisitation og i deres tasker m.m.

Kun politiet må foretage visitation.

Dørmænd og alle andre må kun undersøge lommer og tasker m.m., 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 fx står på et skilt ved døren, at 'alle visiteres, før de lukkes ind'. Dørmanden skal spørge hver enkelt om lov eller 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 heller ikke undersøge folk for at finde ud af, om de bærer våben eller narkotika. 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 dørmænd sætte sig i besiddelse af (konfiskere) våbnet eller narkotikaen og snarest herefter give det videre til politiet.

Våbenloven

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

Om knive: ”På steder, hvortil der er almindelig adgang, er det forbudt at bære kniv eller dolk ... Forbudet omfatter dog ikke foldeknive med en klinge på højst 7 cm.”

Om slag- eller stødvåben: ”Det er forbudt uden tilladelse at erhverve, besidde, bære eller anvende slag- eller stødvåben, herunder knojern, totenschlægere, gummiknipler og lignende.”

Våbenloven opregner også en del andre våben, det er forbudt at have med på offentlige steder.

Hvis en dørmænd ser, at en person bærer et af disse ulovlige våben, skal han ikke i første omgang konfiskere det, men blot 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 dørmænd gribe ind.

Det er vigtigt, at dørmænd 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, der skal opbevare det på et sikkert sted, indtil det kan afleveres til politiet.

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 ikke undersøge personer for, om de har stoffer på sig, og han skal ikke beslaglægge stoffer, hvis han ser noget. Han skal i stedet tilkalde politiet.

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 strafrit anvende magt. Den vigtigste begrundelse er, at det skal et nødvendigt svar på en ulovlig handling. Det fremgår af straffeloven:

§ 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 ophidselse.

Nødværge defineres altså som:

- En nødvendig afværgelse af et uretmæssigt angreb i et omfang, der er afpasset angrebets farlighed m.m.

Omfang: 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 en med en kniv. Det er alle situationerne midt mellem, der ikke er så klare.

Men en ting er sikkert, og det er, at 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. Og 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.

Straffeloven tager, som du kan se af citatet fra straffeloven, § 13, stk. 2, højde for visse 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:

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 et retmæssigt angreb, 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.

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 og forsvarligt, før angriberen begynder at slå, sparke, ødelægge osv.

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.

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.

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?

Om angriberens person:

- Er han fysisk overlegen?
- Er han påvirket eller beruset?
- Virker han syg eller sindssyg?

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. 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 modangreb, der sættes ind som nødværge. Jo mindre betydning rets-

godet 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 beretning, hvis sagen kommer for retten.

Nødret

I straffeloven omtales også nødret. Her gengives reglen for at gøre det nemmere at skelne mellem nødværge 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 forholdsvis underordnet betydning.”

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.”

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 ud-

Retsregler – en dørmands rettigheder og pligter

øvelsen af et strafbart forhold ... Den anholdte skal snarest muligt overgives til politiet med oplysninger om tidspunktet og grundlaget for anholdelsen.”

En dørmænd kan altså 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 mistænkte ikke stikker af, eller 3) at hindre, at han kommer i kontakt med andre.

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.

Hvis omstændighederne gør det nødvendigt, må man anvende magt til at tilbageholde personen, indtil politiet kommer. Herunder kan det blive nødvendigt 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 civil anholdelse, er, hvis en gæst er blevet overfaldet, og dørmænden tilbageholder den, der foretog overfaldet, indtil politiet ankommer.

Dørmænden skal snarest aflevere 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 en, 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.

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 tage ting fra ham, 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.

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:

”§ 807a i retsplejeloven:

Samme beføjelser til beslaglæggelse som politiet ... 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.”

Pligter

Legitimere sig

Man skal kunne se på en dørmænd, at han er på arbejde som adgangs-kontrol 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 det skal fremgå af beklædningen, evt. ved et skilt med angivelse af teksten ”dørmænd”, at vedkommende er dørmænd.

Retsregler – en dørmands rettigheder og pligter

- Desuden skal dørmanden 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.

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 pligt til at hjælpe.

Det er fx:

- 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.
- Pligt til at yde livreddende førstehjælp (også til mennesker, der måske lige har overfaldet ham).

Som hovedregel er der dog kun pligt til at hjælpe, når man ikke selv kommer i fare ved det. 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 selv højst sandsynligt vil omkomme ved det. Man skal heller ikke gå imellem i et knivslagsmål. Her er det mest fornuftige at tilkalde politiet.

Undgå diskrimination

I straffeloven står der i § 266 b:

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

Det står i loven om forbud mod forskelsbehandling § 1, at alle skal betjenes og gives adgang på lige vilkår:

”Den, som inden for erhvervsmæssig eller almennyttig virksomhed på grund af en persons race, hudfarve, nationale eller etniske oprindelse, tro eller seksuelle orientering nægter at betjene den pågældende på samme vilkår som andre, straffes med bøde, hæfte eller fængsel indtil 6 måneder.

Stk. 2. På samme måde straffes den, som af nogen af de i stk. 1 nævnte grunde nægter at give en person adgang på samme vilkår som andre til sted, forestilling, udstilling, sammenkomst eller lignende, der er åben for almenheden.”

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.

Og alle skal betjenes og lukkes ind på samme vilkår som andre.

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 derfor godt afvise en person af anden etnisk oprindelse, men det skal være, fordi der fx allerede er så mange gæster inden for i diskoteket, som lokalerne er godkendt til. Eller det kan være, at personen med den anden etniske oprindelse er for ung i forhold til adgangskravene. De personer, der er nævnt i loven om forskelsbehandling, har altså ikke fortrinsstilling, for hvis de fx er berusede, voldelige eller for unge, må de afvises som alle andre.

Pointen er, at afvisningen ikke under nogen omstændigheder må være begrundet i personens etniske oprindelse, race, hudfarve, tro eller seksuelle orientering.

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 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 for medlemmer, og det er derfor, en person ikke må komme ind.

Afværge og undgå vold

En dørmænd skal til enhver tid undgå at udøve vold. Her 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

Retsregler – en dørmands rettigheder og pligter

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.

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.

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.

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 legemsdel, er blevet blind, eller hvis gerningsmanden har stået og hoppet på offerets hoved med hjerneskader 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.

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, for eksempel 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 dørmanden i bestemte situationer anmeldelsespligt (færdselslovens § 54, stk. 4):

- I restaurationer (diskoteker m.m.) skal værten eller hans medhjælper – det er også dørmanden – 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, 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.

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. 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!

Restaurationsloven

De steder, dørmænd normalt arbejder, er omfattet af restaurationsloven, 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.

Retsregler – en dørmands rettigheder og pligter

Endelig kan alkoholbevillingen tages fra ejeren, hvis han overtræder reglerne:

”§ 19. En alkoholbevilling kan fratages 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 dørmændsuddannelsen (dog først gældende fra 1. januar 2006, hvis han allerede fungerede som dørmænd den 1. juli 2004, da loven trådte i kraft).
- 3) Ikke være dømt for et strafbart forhold, der medfører fare for misbrug af jobbet.
- 4) Ikke have udvist en sådan adfærd, at der er grund til antage, at vedkommende ikke vil udøve hvervet på forsvarlig måde.

Det er politiet, der skal godkende den enkelte dørmænd. Autorisationen kan begrænses eller gøres betinget af opfyldelse af nærmere bestemte forhold.

Hvis man allerede er autoriseret som vagtmænd, kan man 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. 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/bestyrelsen af stedet kan fratages sin autorisation, kan dørmænd miste sin, altså ved at overtræde reglerne. Frakendelsen eller tilbagekaldelsen gælder i 1 til 5 år.

Det hedder således 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 fratages 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 er ikke tilladt at overvåge udendørs ved hjælp af videokameraer eller lignende. Det krænker privatlivets fred og folks ret til at færdes frit.

Det er tilladt at videoovervåge, hvis overvågningen sker indendørs og er foranstaltet af ejeren af fx diskoteket. Det skal være meget tydeligt skiltet. 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 overvåges, og man må gerne overvåge dansegulvet, garderoben og baren. Overvågningen kan båndes. Disse bånd kan opbevares til senere brug.

Hvis man ikke bånder optagelserne, og overvågningen sker af egne indgange, facader, indhegninger og lignende, må man godt have overvågning udendørs. Man må dog godt båndes optagelserne, hvis der sker noget, fx et overfald. Men båndingen må først aktiveres, når hændelsen sker. Det kan fx være ved en knap ved døren, som dørmænd kan trykke på.

Også ved udendørs overvågning skal man gøre det tydeligt med skiltning, at der sker en overvågning.

Denne form for overvågning anvendes mest til at se efter, om nogen er ved at bryde ind i en bygning eller lignende, da den kun må 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 ikke tilladt at videoovervåge køen foran diskoteket eller pladsen foran diskoteket. Heller ikke, selv om man skilter 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 fx skal opklare en knivepisode foran baren.

Politiets opgaver

En dørmænd kommer tit til at arbejde sammen med politiet, hvis der er opstået problemer. Derfor er her en gennemgang af hovedpunkterne inden for, hvad politiet skal gøre, og hvad de 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 og
- 7) at udføre andre opgaver, der følger af gældende ret eller i øvrigt har en naturlig tilknytning til politiets virksomhed

Retsregler – en dørmands rettigheder og pligter

Derfor har de nogle beføjelser, private borgere ikke har. Disse beføjelser er:

- Kropsvisitere.
- Undersøge tøj og andre genstande som fx biler.
- Konfiskere genstande.
- 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 fx 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.