

Dørmænd og forbrugere i et relationelt sikkerhedsperspektiv

- Et forbrugerorienteret studie af de aalborgensiske
dørmænds kompetenceniveau

Kevin Gøhler

Tro- og loveerklæring

Det erklæres herved på tro og love, at jeg egenhændigt og selvstændigt har udformet nærværende projekt. Alle citater i teksten er markeret som sådanne, og projektet eller væsentlige dele af det har ikke tidligere været fremlagt i anden bedømmelsessammenhæng.

Jeg er bekendt med reglerne for eksamenssnyd, herunder også plagiering og har læst Aalborg Universitets regler på:

<http://www.studerende.aau.dk/Eksamenssnyd+-+hvordan+undg%C3%A5r+du+det%3F/>

Jeg er bekendt med, at overtrædelse af reglerne vil blive indberettet for rektoratet og i sidste ende kan ende med bortvisning.

Endelig står jeg inde for, at antal ord anført på forsiden stemmer overens med virkeligheden.

Abstract

From a consumer perspective, this Master Thesis explores the interaction between costumers and doormen in the light of constructing security in the night scene of Aalborg. Opinions on, and experiences with, the doormen in Aalborg collected from 672 respondents defines the empirical groundwork, which is categorized into three main subjects - *conflict management*, *communication strategies* and *the service role of the doorman*.

As an initiative for optimizing the security in an unpredictable, demoralized, and, potentially violent night-life economy, the Danish Government in 2004 enacted a new political proclamation for doormen, including the dimensions of education and authorization. For enhancing the security standards in the night-time economy, the doormen were required to partake in an eight-day educational program, prescribing a set of qualifications for achieving the mandatory authorization. These educationally defined qualifications are the main element in the construction of the survey data, combined with the consumer perspective, enables analysis of several different elements including degree of practical implementation, level of competence and consumer opinions and experiences.

The empirical findings are defined by great diversity. Doormen are regarded as the main provider of security in the Danish night-time economy, and seen from a security perspective, this great diversity entails some fundamental implications in a western postmodern democracy. Despite the fact that the doorman industry is an institution, which informally conduct power and physical force, the main critical implication here is considered the lack of consistency. The results indicate that some doormen have problems reaching a positive and self-reflecting professional identity which presumably affects their behavior their bare affecting the interpersonal relations.

The inexpedient, inappropriate and illegal behavior of some doormen is not only a matter of rule of law. It is a way of maintaining the simplistic and at times misinformed stereotypical apprehension of the doorman industry, which can produce some kind of self-fulfilling prophecy and by that enhancing the negative and unprofessional behavior of doormen.

The absence of formal and political controlled standards and procedures, and the diversity of justification of doorman behavior are of great concern. Seen from a perspective of legitimacy, the diverse behavior of doormen in the Danish society inhibits the production of a safe, positive and non-violent night-time environment.

Indholdsfortegnelse

1. Indledning	3
1.1 Den private sikkerhedsindustri.....	4
2. Den forbrugerorienterede tilgang.....	7
2.1 Dørmænd som forskningsobjekt	8
2.2 Hvorfor forbrugerorienteret forskning?	11
3. Metodiske overvejelser	13
3.1 Relationel realisme.....	13
3.1.1 Relationel realismes ontologiske og epistemologiske udgangspunkt	15
3.2 Case-design og rammesætning.....	17
3.3 Surveys som samfundsvidenskabelig disciplin.....	19
3.4 Spørgeskema	20
3.4.1 Fejlkilder	25
3.5 Online dataindsamling	26
3.5.1 Dataindsamlingens påvirkning af ekstern validitet.....	26
3.5.2 Online distributionsplatformer	27
3.6 Respondenternes karakteristika.....	30
3.6.1 Køn, alder, opvækst og bopæl.....	30
3.6.2 Uddannelse og beskæftigelse	32
3.6.3 Færden i nattelivet.....	33
3.7 Analysedisposition	35
4. Analyse.....	38
4.1 Dørmandsuddannelsens udvikling af kompetente sikkerhedsaktører	39
4.1.1 Dørmænds ageren i konfliktsituationer	39

4.1.2 Dørmænd som serviceaktører	44
4.1.3 Dørmændenes kommunikative intelligens.....	51
4.2 Positiv forbrugerperception i et sikkerhedsperspektiv	63
4.2.1 Professionsidentitet, anerkendelse og stereotype opfattelser af dørmænd.....	63
4.2.2 Legitimitet og retfærdighed – forudsætninger for et sikkert natteliv.....	66
5. Konklusion	71
Referencer	75

1. Indledning

Nattelivet har gennem de seneste årtier gennemgået en revolutionering, i de mere civiliserede og urbaniserede områder, verden over (Hobbs et al., 2002). Det tidligere industrielle produktions-samfund, blev op gennem sidste halvdel af 1900-tallet, i stigende grad erstattet af en ny markedstendens, med fokus på produktionen af fritids- og fornøjelsesrelaterede forbrugsgoder (ibid.). Nattelivets opstand er i den grad et resultat i den samfundsøkonomiske udvikling, som siden 1970'erne har udviklet sig fra at være industrielle kapitalismer til i dag at kunne betegnes som forbrugsøkonomier (Hobbs et al., 2003: 15-16). Store forbrugszoner kendetegner i dag de fleste urbane områder i den vestlige verden. Hvor det førhen var fabrikker og produktionsvirksomheder som dominerede, er det i dag restauranter, butikker, hoteller, barer/diskoteker mv. som pryder gadebilledet. Det økonomiske skifte medførte et konstant behov for nytænkning og revitalisering, for at undgå økonomisk stagnation, hvilket dannede fundamentet for udviklingen af natteøkonomien (ibid.: 22). Et af redskaberne til at undgå økonomisk stagnation, er udnyttelse af tidsdimensionen. Hvor der i byen, førhen var en pulserende atmosfære i dagtimerne, er der i dag konstant liv i de større urbane bykerner eller forbrugszoner.

I Danmark var der i 2015 sammenlagt 16.429 virksomheder indenfor restaurationsbranchen¹, heraf 3.011 cafeer, værtshuse, barer og diskoteker, altså virksomheder med hovedfokus på servering af drikkevarer (HORESTA, 2015). Man må antage at en stor del af disse virksomheder er en del af den stadigt stigende aften- og natteøkonomi. I perioden 2008-2015 er antallet af disse virksomheder steget med lige knap 22 %. Virksomhedernes årlige omsætning steg med 28 % i perioden 2008 – 2015. I 2015 lød den årlige omsætning på 5,8 milliarder kroner. Udviklingen bevidner om, at dette er en stadig stigende industri (HORESTA, 2015).

Det stigende antal værtshuse, barer og diskoteker, skaber en øget efterspørgsel af andre forbrugsgoder, hvor eksempelvis mad, transportvirksomhed og ikke mindst sikkerhed, i dag er essentielt, når man bevæger sig ud i nattelivet. Efterspørgslen af sikkerhedsrelaterede virksomhedsudøvelse kan ses som et resultat af en stigende natteøkonomi, med fokus på alkoholindtag, fest og løssluppenhed. De ellers fredfyldte byområder omdannes til kaotiske og til

¹ Dette indbefatter hoteller, restauranter, pizzeriaer, grillbarer, barer, cafeer, værtshuse, diskoteker, juicebarer, cateringvirksomheder og kantiner.

² Postmoderniteten kendetegner en postfordistisk tidsperiode, som gør op med det rationelle industrielle produktionssamfund, og kendetegnes i langt højere grad ud fra af fleksibilitet, mobilitet, flertydighed og uforudsigelighed (Den Store Danske).

³ Der er her ikke tale om ukontrolleret og tilfældig vold, men i højere grad kalkuleret fysisk intervention.

tider problemfyldte zoner, hvor forbrugernes utilregnelige adfærd bidrager til øget kriminalitet og overtrædelse af den offentlige ro og orden (Hobbs et al., 2003: 24).

I Danmark er 10-15 % af den samlede vold funderet på værtshuse, barer og diskoteker, ca. 40 % af volden foregår hovedsageligt i weekenden mellem kl. 00-06 og i ca. 56 % af alle voldsepisoder har der været involveret alkohol eller stoffer (Balvig et al., 2015: 63). Samtidig er forbrugerne af nattelivet hovedsageligt unge mennesker med en overrepræsentation af det mandlige køn (Monaghan, 2002: 410). Dette er samtidig også den gruppe af borgere som er involveret i de fleste voldsepisoder (Balvig et al., 2016: 54). Dette er antagelsesvis et resultat af natteøkonomiens bagside.

1.1 Den private sikkerhedsindustri

Nattelivet har ikke kun bidraget med økonomisk vækst, men har medført en nattelivskultur, præget af massive mængder alkohol, stoffer, løssluppen adfærd og manglende moral. Dette har dannet fundamentet for den stadigt stigende private sikkerhedsindustri. Det blev estimeret i 2003, at der i Danmark var ca. 13.000 private sikkerhedsvagter, overfor ca. 10.000 offentligt ansatte politifolk i Danmark (Søgaard, 2013: 7). Den private sikkerhedsindustri er en mangfoldig institution, med arbejdsområder inden for en række forskellige områder, så som overvågning og sikring af private boligområder, industrikvarterer og shoppingområder, samt vagtudøvelse til private arrangementer og ikke mindst opretholdelse af ro og orden i nattelivet.

I Danmark blev dørmandsuddannelsen i 2005 gjort lovpligtig, for ”at sikre, at de [dørmændene] er i stand til at udføre arbejdsfunktionen på en sikker og kompetent måde til gavn for gæster og samarbejdspartnere” (Dørmandskompendium, 2010). Kriterierne for at kunne udføre dørmandsarbejde i Danmark, er i dag et kursus af otte dages varighed og efterfølgende godkendelse af Rigspolitiet for autorisation (*Bekendtgørelse 786 om dørmænd*, 2005). Allerede inden vedtagelsen af bekendtgørelsen om dørmandsudøvelse, var der store betænkeligheder ved uddannelseskvaliteten, hvor sikkerhedsbranchen i et høringssvar til daværende økonomi- og erhvervsminister, påpegede at man som minimum burde screene alle ansøgere inden uddannelsesstart, at uddannelsen burde indeholde et praktikforløb, samt at undervisningens indhold burde opgraderes (Skov-Mikkelsen, 2004)

Også efter vedtagelsen af bekendtgørelsen om dørmandsudøvelsen, satte Sikkerhedsbranchen igen fokus på den dengang, nye dørmandsuddannelse. Sikkerhedsbranchen pointerede, at en uges

uddannelse var alt for kort tid i forhold til, at det er personer, som skal ud og risikere deres liv i det danske natteliv (Alvi, 2006). Formanden for Dørmændenes Landsforening advokerede for samme problemstilling og påpegede at dørmændene allerhøjest når at stifte bekendtskab med de basale juridiske rettigheder (ibid.). Foruden den vedtagne bekendtgørelse i 2005, har der været relativt lidt politisk fokus på dørmands erhvervet i en politisk kontekst. I Danmark foretages der jævnligt trygheds- og tillidsmålinger af borgernes holdninger til en række forskellige instanser så som domstole, politiet, retssystemet, politikere, folketinget etc. (se Balvig et. al., 2010; Kyvsgaard & Pedersen, 2012; Rigspolitiet, 2016). Dette er alle konventionelle statslige institutioner i det danske demokratiske retssamfund, som alle bidrager med at skabe et trygt og retfærdigt samfund. Dette er imidlertid ikke tilfældet når fokus falder på dørmandsfaget og den private sikkerhedsindustri generelt og borgernes meninger, holdninger og tillid til de ikke-statslige aktører er dermed ukendt. Dette skaber en undren, at man fra politisk side og ikke mindst forskningsmæssigt, ikke tillægger den overordnede samfundsmening værdi, i forhold til de ikke-konventionelle sikkerhedsaktører, da disse alt andet lige udøver en form for autoritet og kontrol i samfundet.

Nattelivet er et karismatisk og særpræget miljø, som i sig selv kan betegnes som højrisikozoner, i forhold til individets personsikkerhed i samfundet (Balvig et al., 2015). Uddannelsen blev netop gjort lovpligtig for at sikre, at dørmændenes arbejdspraksis foregår på den mest hensigtsmæssige og professionelle måde og for at skabe trygge og sikre rammer for gæster såvel som samarbejdspartnere. Samtidig er dørmænd i Danmark underlagt almen civil lovgivning og har ingen juridiske beføjelser til at udføre ekstraordinært sikkerhedsarbejde. I modsætning til politiet har dørmænd ingen beføjelser til at anvende den fysiske magt, som kan være et nødvendigt redskab til opretholdelse af ro og orden i et konfliktfyldt natteliv præget af alkohol, stoffer og vold. Det kan derfor undre at man som stat og samfund ikke har haft interesse i at undersøge, hvorvidt uddannelsen bidrager til det formål, som oprindeligt var hensigten, nemlig at ruste dørmænd til nattelivets utraditionelle og uregerlige nattelivskultur, uden brug af ulovlig fysisk magtanvendelse. Derudover burde befolkningens holdninger til ikke-statslige sikkerhedsudøvere være i lige så høj kurs, i de politiske fora, som til de statslige organer, da kontrol til en hvis grad kræver befolkningens accept, når man lever i et demokratisk retssamfund.

Den manglende forskning omkring forbrugernes holdninger til den, stadigt stigende private sikkerhedsindustri, som efterhånden er en essentiel del af det postmoderne samfund (Søgaard,

2013), samt kritikken af den relative korte uddannelse, har dannet belæg for dette speciale. Kommende afsnit vil konkretisere specialets genstandsfelt og undersøgelsesfokus.

2. Den forbrugerorienterede tilgang

Som tidligere påpeget opstod inspirationen til dette speciale hovedsageligt på baggrund af den eksisterendes forsknings relativt ensporede/snævre tilgang til dørmands erhverv som forskningsobjekt. Foruden dette, anså jeg et behov for at undersøge, hvorvidt den relativt korte lovpligtige uddannelse bidrager med viden, som rent faktisk overføres og anvendes af dørmændene i praksis. Jeg fandt det derfor både relevant og anvendeligt, at kombinere uddannelsesperspektivet med en mere forbrugerorienteret meningsmåling. Dette gøres ved at undersøge forbrugernes opfattelse af interaktionen mellem nattelivets gæster og dørmænd, i forhold til hvorvidt relationen afspejler de, af uddannelsen forskrevne retningslinjer for ideel dørmandspraksis, som en forudsætning for sikre og trygge rammer i nattelivet. Der er hermed tale om en undersøgelse funderet omkring, det vi her kan betegne som, en interaktionsdualisme; handler dørmændene ud fra en præventiv tilgang eller er der udelukkende tale om dørmænd som en reaktiv aktør i nattelivet, eller eksistere disse to paradigmer i parallelt eller sekventielt? Dette speciale bygger på en hypotese om at et sikkert natteliv, sikrer gode arbejdsvilkår for dørmænd, samt minimere voldelige situationer i nattelivet, hvilket kræver en positiv tilstedeværelse af dørmænd. Den positive tilstedeværelse er i høj grad et resultat af, hvorvidt befolkningen anskuer dørmænd som en positiv aktør og et nødvendigt element i opretholdelsen af ro og orden i det postmoderne kaotiske natteliv. Dette er baggrunden for specialet og er sammenfattet i første del af nedenstående problemformulering:

Ud fra et brugerperspektiv: I hvor høj grad anvender de Aalborgensiske dørmænd deres uddannelsesmæssige kompetencer i praksis, samt hvilke sikkerhedsmæssige implikationer kan en sådan manglende implementering have for samfundet generelt?

Anden del af dette speciale er funderet omkring en hypotese om, at dørmændenes kompetenceniveau kan have vidtrækkende konsekvenser for sikkerheden i nattelivet. Samtidig opererer denne del ud fra en antagelse om at tilstedeværelsen af private sikkerhedsaktører i en demokratisk retsstat, kræver et hvis niveau af samfundsmæssig accept, for at optimere og effektivisere dørmændenes position og arbejdsvilkår. Dette anses som en forudsætning for udviklingen af et trygt og sikkert natteliv. Dette danner dermed også argument for udbygningen af den dørmandscentrerede forskning, i et forbrugerorienteret perspektiv.

Kommende afsnit vil bidrage med en kort redegørelse af den eksisterende forskning, som danner fundamentet for dette speciales referenceramme. Referenceramme skal i dette henseende forstås som et yderligere empirisk for så vel som teoretisk bidrag, for at kontekstualisere egne resultater, og derigennem opnå en dybere forståelse for genstandsfeltets kompleksitet. Samtidig bidrager dette med yderligere argumentation for, hvorfor det empiriske omdrejningspunkt er funderet i et forbrugerperspektiv, frem for at indtage et mere dørmandscentreret fokus.

2.1 Dørmænd som forskningsobjekt

Den direkte dørmandsrelaterede forskning er sparsom og relativt metodisk begrænset, men situeret i forskellige kontekster, og bidrager dermed med forskellige resultater, da der, alt andet lige, forekommer geografisk og kontekstuel deviation. Der er dog en række ligheder, som kendetegner de fleste studier, da alle undersøgelser er funderet i vestlige postmoderne samfund², hvor natteøkonomiens udvikling følger nogenlunde samme tendenser. Maskulinitet, klasseopdeling, privatisering af sikkerhed og ikke mindst vold, er alle gennemgående tematikker i store dele af den internationale forskningslitteratur (se f.eks. Monaghan, 2002a; Monaghan, 2002b; Rikagos, 2008; Hobbs et al., 2002; Hobbs et al., 2003, Hobbs, et al., 2001).

Dørmænd er som tidligere nævnt, et relativt nyt forskningsobjekt, hvilket medfører en mere eksplorativ tilgang til feltet, hovedsageligt funderet i etnografiske og kvalitative undersøgelser, både nationalt og internationalt. En af de internationale bidragsydere indenfor feltet er Dick Hobbs mf., som har udforsket dørmændenes arbejdspraksis, fagkultur og træning i en engelsk kontekst. Gennem etnografiske observationsstudier, dokumentstudier og kvalitative interviews med dørmænd, politi, barejere og uddannelsespersonel, identificerede de en række essentielle elementer, for udførslen af dørmandsvirksomhed i praksis. Dørmandskabet er i høj grad et spørgsmål om dørmændenes individuelle færdigheder indenfor forskellige aspekter, så som lokalkendskab, verbale og ikke mindst fysiske færdigheder. Dog påpeger undersøgelsen at de fysiske aspekter i høj grad er et af dørmændenes elementære redskaber til konflikthåndtering både i sin aktive form, men i særdelshed også som et præventivt redskab. Hobbs et al. (2001; 2002; 2003) betegner dette som den kropslige kapital, hvor muskulære og frygtindgydende kropsidealer, er elementært indenfor

² Postmoderniteten kendetegner en postfordistisk tidsperiode, som gør op med det rationelle industrielle produktionssamfund, og kendetegnes i langt højere grad ud fra af fleksibilitet, mobilitet, flertydighed og uforudsigelighed (Den Store Danske).

dørmandsfaget. Evnen til at håndtere fysiske konfrontationer er essentielt, og vold³ er dermed ikke kun noget dørmændene udsættes for, men er også et altafgørende uformelt redskab i forbindelse med dørmændenes arbejde. Manglende statslige ressourcer, og alkohol- og nattemiljøets neutralisering af dagtimernes sociale kontrol medfører en dørmandskultur som bærer præg af isolation, hvor både egen og forbrugernes sikkerhed er overladt til dørmændene selv. En kultur hvor vold er et internt accepteret og uundgåeligt redskab i praksis (Conrad, 2015), en kultur som for udefrakommende kan virke brutal og inhuman, men som fra et dørmandsperspektiv opfattes radikalt anderledes.

Lee F. Monaghan (2002a) har netop omfavnet ovenstående problemstilling, ved at undersøge betydningen af kropstypologier i det postmoderne natteliv. Dørmændenes maskuline kropslige dominans er af altafgørende betydning for deres kontrol af uregerlige individer. Entreprenører af fysisk kapital, er hvad Monaghan betegner dørmænd. Fysiske udfoldelser så som vægtløftning, kampsport, etc. er hyppigt anvendte metoder til at oparbejde og vedligeholde den fysiske kapital, men er samtidig også et element, som har betydning for dørmænds sociale kapital og faglige identitet. Foruden den kropslige betydning for dørmandsarbejdet, identificerer Monaghan, samtidig også en problematik som er en essentiel del af nattelivskulturen. Barer og diskoteker anskues ofte af forbrugerne, som værende offentligt tilgængelige steder, hvor man som gæst til enhver tid har ret til adgang, hvilket er årsag til en mange konflikters opståen. Bare og diskoteker er private udskænkingssteder, og det er dermed ejeren eller forpagteren som vurderer, hvilket klientel der er mest profitable for den pågældendes forretning⁴. Dørmændene er frontmedarbejderne, som eksekverer disse retningslinjer, og er dermed også dem, som står for skud når gæsternes utilfredshed kommer til udtryk. Dresscodes og aldersgrænser er nogle af de redskaber, som anvendes til at 'sorterer' hvilke gæster der tillades på stedet. Dette er både et økonomisk redskab for ejeren, så han så vidt muligt sikre sig en optimal omsætning, men samtidig er det også et redskab til at holde potentielle konflikt-skabere ude.

Voldsudøvelsen i nattelivet er ikke altid velkalkuleret og fornøden. Et studie foretaget i en engelsk kontekst, har undersøgt, hvorvidt voldelige overfald i nattelivet anmeldes, efterforskes og retsforfølges (Hobbs et al., 2000). Anmeldelsestilbøjeligheden i nattelivet er generelt langt mindre end i døgnets resterende timer. Årsagen til dette kan være mange og afhænger af voldens karakter og orientering. Vold udført mod dørmænd, anmeldes som regel kun hvis volden er af særlig grov

³ Der er her ikke tale om ukontrolleret og tilfældig vold, men i højere grad kalkuleret fysisk intervention.

⁴ Det samme gør sig gældende i en dansk kontekst.

karakter, da dørmændene ofte har en høj tolerance i forhold til voldelige overfald, da det for dørmændene anskues som en uundgåelig del af deres arbejde (ibid.: 389). Antagelsesvis medfører dette, at vold rettet mod dørmænd ikke får konsekvenser for individet, som udfører volden og dermed er mere tilbøjelig til at ende i lignende konfliktfyldte situationer. Når dørmændene overskrider deres uformelle magtbeføjelser og situationen, ifølge forurettede, opfattes som illegitim og uretmæssig, er der også her en række elementer som gør at anmeldelse, efterforskning og retsforfølgelse sjældent forekommer. Dette er et resultat af flere forskellige elementer så som politiets syn på sådanne overfald, det massive alkoholindtag i nattelivet og dørmændenes position som sikkerhedsaktør, og udfaldet er med enkelte undtagelser, altid til dørmændenes fordel (ibid.: 390-392).

Dette er et af de eneste studier som kritisk forholder sig til dørmænd og deres anvendelse af vold og fysisk magt. Der ses en tendens til, at forskningen ofte skildrer dørmændene som ofre for voldshandlinger i nattelivet og ikke som gerningsmænd (se eksempelvis Søgaard, 2013; Tutenges et al. 2014; Conrad, 2015). Dette er formodentlig et resultat af at dette er en problemstilling, som i praksis er vanskelig at undersøge og dokumentere (Hobbs et al., 2000). Dette er heller ikke en problematik, man i en dansk forskningskontekst forholder sig eksplicit til. Det påpeges dog i en undersøgelse af arbejdsforholdene i det danske natteliv, at der eksisterer brodne kar i dørmandsmiljøet, hvor en dørmænd påpeger at branchen er fuld af uprofessionelle dørmænd i nattelivet (Tutenges et al., 2014: 61). På trods af dette, er der konsensus blandt danske forskere, at dette hører til sjældenhederne, da det ikke er en gennemgående tendens de har erfaret i forbindelse med de udførte undersøgelser (se Tutenges et al., 2014; Søgaard, 2013)⁵, hvilket kan medføre en undren, over sådanne konklusioner.

Overordnet set afspejler resultaterne i den danske forskning samme tendenser, som tidligere identificeret i den internationale forskning. Fysisk magtanvendelse er unægtelig en del af dørmandskabet i Danmark (88,7 % har, måtte gribe ind i forbindelse med fysiske konflikter), (Tutenges et al., 2014: 56), men samtidig ses en tendens til et stigende fokus på verbale konflikthåndteringsstrategier. Flere og flere dørmænd påpeger vigtigheden af den verbale kommunikation og konflikthåndtering: *"Det vigtigste, du skal kunne som dørmænd, er snak, snak, snak... Ni ud af ti konflikter, dem kan du tale dig ud af."* (Søgaard, 2014: 5). Dette er dog kun en mulig konfliktløsningsstrategi, i de situationer hvor konfliktniveauet anses som værende relativt lavt og der er

⁵ Dette kan antagelsesvis være et resultat af det kvalitative dørmandscentrerede etnografiske perspektiv, da det antagelsesvis er svært at forestille sig at dørmændene selv definerer sig som illegitime voldsudøvere.

derfor alt andet lige, stadig stor fokus på dørmændenes aggressive og non-verbale kommunikationsformer og maskuline kapital i forbindelse med konflikthåndtering (ibid.: 6). I 2008 foretog Kubix en evaluering af dørmandsuddannelsens kvalitet og eventuelle udfordringer (Bruhn & Semey, 2008). Det samme gør sig gældende i Kubix undersøgelsen, at udfordringerne hovedsageligt bygger på dørmændenes håndtering af vold i nattelivet. Dette er samtidig også kendetegnet for den resterende danske forskningslitteratur, som hovedsageligt kritiserer uddannelse og uddannelsesniveau, når samtaleemnet retter sig mod håndtering af vold og uregerlige gæster (se Conrad, 2015; Tutenges et al., 2014; Søgaard, 2013; 2014)

2.2 Hvorfor forbrugerorienteret forskning?

Den eksisterende forsknings empiriske grundlag er funderet omkring etnografiske observationsstudier og kvalitative interviews af branchens egne aktører så som dørmænd, arbejdsgivere, uddannelsesaktører og politiet, hvilket jeg anser som en gennemgående problematik. Hvordan formår man at øge sikkerheden i nattelivet ved udelukkende at fokusere på forvalterne af sikkerheden, og ikke på modtagerne? Der vil, alt andet lige, altid vil være forskellige holdninger, synspunkter og oplevelser af sikkerhedsaspektet i nattelivet. Forskningen påpeger at dørmænd som forskningsobjekt indbefatter komplekse problemstillinger, hvilket bekræftes af ovenstående review af eksisterende forskning. Dørmandsforskningen er, som tidligere nævnt, relativ ny både internationalt, men i særdeleshed også nationalt, hvilket alt andet lige giver mulighed for at belyse problemstillingens kompleksitet gennem andre uudforskede perspektiver. Dette speciale opstod ikke som en kritisk reaktion på den allerede eksisterende forskning, men i højere grad ud fra en erkendelse af at feltet kan belyses fra forskellige vinkler og dermed også bidrage med forskellig viden.

Dørmænds position i voldelige og konfliktfyldte situationer i nattelivet, er det centrale tema i den eksisterende forskning. Indenfor kriminologisk litteratur er et af de centrale bidrag, den præventivt orienterede forskning. Dørmandsuddannelsen i Danmark indbefatter en række forskellige elementer, som ikke vedrører fysisk konflikthåndtering, men bidrager med præventive redskaber, for netop at forhindre konfliktfyldte situationers opståen, hvor fysisk magtanvendelse er et nødvendigt unde.

Konflikthåndtering (særligt med fokus på verbal konflikthåndtering), kommunikation, og service og samarbejde er centrale elementer i den lovpligtige dørmandsuddannelse i Danmark, men er i høj grad underrepræsenteret i forskningsregi, hvilket dette speciale vil gøre op med. Dette er ikke en underminering af dørmændenes fysiske kapital, da dette alt andet lige er et nødvendigt redskab, i forhold til mere velkvalificerede kriminelle voldsudøvere, med et veletableret renommé (se

eksempelvis Søgaard, 2013), men en konstatering af at dette ikke er måden, hvorpå dørmændene i en idealiseret dansk kontekst, interagere med og håndtere konflikter med det almene klientel (jf. Dørmandskompendium, 2010). Der vil alt andet lige unægteligt opstå konfliktfyldte situationer med mere eller mindre almene forbrugere, grundet natteliets særlige karakteristika. Det vil antagelsesvis være nødvendigt at anvende den fornødne fysiske magt, i nogle af disse situationer, men med dørmandsuddannelsen og dens specifikke fokusområder sikre man kompetent og retfærdig behandling af forbrugerne, og derigennem opnår et sikkert nattelev, eller gør man? Dette er spørgsmålet som den brugerorienterede forskning skal være med til at belyse, i en Aalborgensisk kontekst. Uddannelsens mange forskellige elementer har derfor også været essentielle i forhold til dette speciales empiriske fundament. Kommende kapitel bidrager med en række metodiske valg og refleksioner, som har betydning for dette speciales empiriske bidrag.

3. Metodiske overvejelser

Metode i en samfundsvidenskabelig kontekst er en mangfoldig disciplin, med et utal af kombinationer, som alle hver i sær kan bidrage med forskellige vinkler på en given problemstilling, og det er dermed essentielt at gøre sig nogle overvejelser om hvordan en given problemstilling gribes an. Forud for disse overvejelser, ligger der en række videnskabsfilosofiske sondringer, som har betydning for hvordan dette speciale designes, konstrueres og eksekveres.

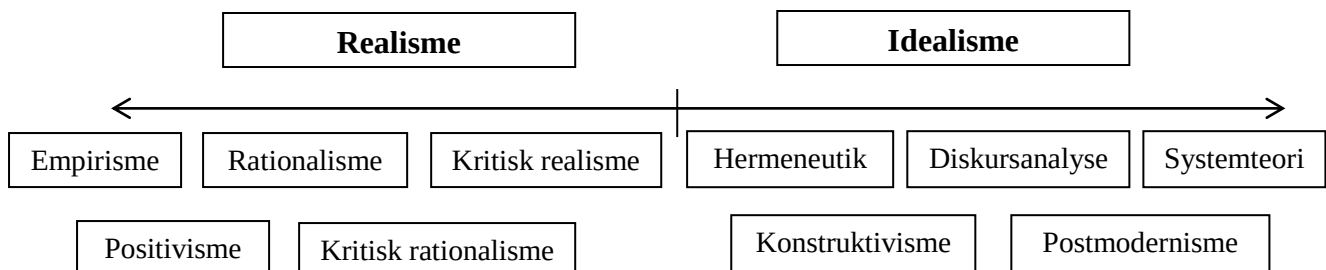
Samfundet og den samfundsvidenskabelige praksis er kompleks og kan anskues på mange forskellige måder. Dette speciale anskuer samfundet og samfundsvidenskabelig praksis på en sådan måde, at de fundamentale ontologiske og epistemologiske sondringer, som ligger til grund for dette speciale, ikke orienterer sig mod en enkelt af de eksisterende videnskabsfilosofiske retninger, men flere. Dette medfører et behov for at klarlægge de epistemologiske og ontologiske tanker, som har været i spil i forbindelse med dette speciale, hvilket har dannet fundamentet for den selvkonstruerede videnskabsfilosofiske orientering, *relationel realisme*⁶. Det overordnede argument for inddragelse af videnskabsfilosofiske overvejelser, er at klarlægge, hvilke grundlæggende tanker der ligger til grund for måden, hvormed dette speciales genstandsfelt (dørmanserhvervet) anskues, samt hvordan viden erkendes i det postmoderne sociale samfund.

3.1 Relationel realisme

Den grundlæggende videnskabsfilosofiske tankegang i dette speciale, er en kombination af to forskellige retninger, som hver især tilhører to meget modstridende ideologier, hvilket umiddelbart kan anskues som en konfliktfyldt kombination. Indenfor videnskabsteorien, eksisterer der to overordnede ideologier, den realistiske og den idealistiske tradition, med en række forskellige filosofiske retninger, som hver især kan kategoriseres under de to fundamentale traditioner (Ingemann, 2013).

⁶ Når der i dette speciale nævnes *relationel realisme* refereres der til en begrebsliggørelse af kombinationen af to videnskabsfilosofiske positioner; socialkonstruktivisme og kritisk realisme.

For at visualisere dette princip, kan der opstilles et kontinuum, med to yderpoler og et midtpunkt⁷:



Der eksisterer en række fundamentale forskelle mellem realismen og idealismen. Realismen bygger i høj grad på en opfattelse af at verden eksisterer uafhængig af observatøren. Der eksisterer objektive og observerbare lovmæssigheder, som gennem empirisk forskning kan observeres og identificeres. Denne meget groft karikerede skildring af realismen, ændrer sig jo længere mod midten man bevæger sig på ovenstående kontinuum. Den kritisk realistiske tilgang som er én af inspirationskilderne til dette speciales videnskabsfilosofiske udgangspunkt, er i høj grad en kritik, eller et opgør med den traditionelle realistiske ideologi (Ingemann, 2013: 88).

Modsat realismen giver det i mindre grad mening at opstille de idealistiske positioner på ovenstående kontinuum, da disse i langt højere grad variere i deres syn på de realistiske perspektiver. Overordnet set er det fundamentale indenfor idealismen, at verden ikke kan sanses uafhængigt af observatøren, da idealismen bygger på en forståelse af, at subjektet er en del af den verden og den virkelighed, som man videnskabeligt set forsøger at belyse. Der eksisterer dermed ikke universelle objektive lovmæssigheder, da subjektiviteten alt andet lige, vil påvirke måden hvorpå man anskuer det pågældende genstandsfelt (Ingemann, 2013).

Dette kan midlertidig skabe nogle komplikationer, for en kobling mellem en realistisk og en idealistisk position. Kommende afsnit vil klarlægge, hvorledes denne kobling danner belæg for dette speciales videnskabsfilosofiske tilgang.

⁷ Egen figur

3.1.1 Relationel realismes ontologiske og epistemologiske udgangspunkt⁸

For at forstå den relationelle realistiske tilgang, er det først og fremmest essentielt at definere, hvilken ontologi der ligger til grund for denne videnskabsfilosofiske position. Verden består af en række forskellige virkeligheder, som hver især kan anskues ud fra forskellige videnskabsfilosofiske ideologier. Relationel realisme anerkender realismens videnskabsfilosofiske bidrag, men afviser dens relevans i forbindelse med det samfundsvidenskabelige genstandsfelt. Ifølge relationel realisme anskues den samfundsvidenskabelige virkelighed ud fra et relationsprincip, hvor viden og samfund produceres gennem menneskelig interaktion. Samfundsvidenskaben er ikke opbygget af universelle lovmæssigheder, som eksisterer uafhængig af observatøren, men er konstitueret af institutionelle forhold og magtstrukturer, som igen er konstitueret af samfundsmæssige subjekter, altså menneskelige relationer. Det samfundsvidenskabelige er dermed et resultat af menneskeskabte sociale konstruktioner, som alt andet lige er foranderlige over tid, da mennesker er reflekterende og ræsonnable individer. Denne foranderlighed bygger på et afgørende princip, nemlig kontekst. Den samfundsmæssige udvikling er et resultat af individers refleksioner over den kontekst, de eksisterer i.

Det grundlæggende princip er her, at virkeligheden ikke er en entydig og eksplicit størrelse. Dette speciales ontologiske udgangspunkt, er netop funderet omkring denne sondring, hvor samfundsmæssige genstandsfelter anskues som sociale konstruktioner, hvor det er det relationelle samfund, som skaber den samfundsmæssige eksistens. Dermed ikke sagt, at andre former for videnskabsfilosofiske retninger, ikke kan finde sin relevans i relation til andre genstandsfelter.

Det relationelle samfund definerer dørmændens eksistens i det givne samfund. Det interessante er her, at dørmændene som samfundsaktører ingen social eksistens har, hvis ikke denne er samfundsmæssigt accepteret. Eksistensen kan konstitueres i forskellige samfundsmæssige fora, hvad end det er politisk, juridisk eller gennem befolkningens meningsdannelse, og konteksten har dermed en afgørende betydning for hvordan genstandsfeltet analyseres, da fænomener ikke kan analyseres isoleret set, men skal belyses i relation til den kontekst, de figurerer i. En vigtig sondring indenfor relationel realisme er, at virkeligheden er kompleks, kontekstuel og niveaudelt, og det er derfor ofte ikke et spørgsmål om enten/eller, men i højere grad både/og. Netop denne opfattelse af

⁸ Den relationelle realisme, har hentet sin inspiration i Ingemanns (2013) videnskabsteoretiske forståelser.

virkeligheden som værende en kompleks niveaudelt organisme er essentiel, for måden hvorpå viden erkendes.

Relationel realismes epistemologiske grundlag bygger på en forståelse af, at viden og vidensproduktion er funderet i en empirisk interaktionistisk proces, som påvirker måden hvorpå den empirisk observerede viden omdannes til videnskabelig praksis. Relationel realisme differentierer mellem virkelighed, viden og videnskab, da disse eksisterer på forskellige niveauer. Dette kan skildres gennem nedenstående taksonomi, hvor laveste taksonomiske niveau er en forudsætning for de højere taksonomiske niveauer⁹.



Det overordnede epistemologiske princip bygger på en accept af, at mennesket ikke kan overskue kompleksiteten af den virkelighed der eksisterer i, uden at konkretisere og reducere virkeligheden ned til mindre dele. Virkeligheden, som en samlet organisme, er ikke sansbar for det enkelte individ, og det er derfor nødvendigt at foretage nogle afgrænsninger. Vi opererer alle, i en samfundsmæssig forstand, på det reelle niveau præget af menneskelig interaktion. Den videnskabelige praksis er ikke realiserbar på dette niveau, da individet ikke kan overskue de mange forskellige mekanismer, informationer og processer som eksisterer. Det reelle niveau skal derfor reduceres ned til overskuelige fænomener, genstandsfelter eller delelementer, hvilket muliggør produktion af viden om et givent fænomen. Man opnår her en viden som udelukkende er funderet i empirisk forstand, men da verden er kompleks og kontekstuel, er virkeligheden mere end summen af de aggregerede enheder. Det holistiske niveau bidrager med den videnskabelige dimension, da den empiriske viden nuanceres og dybdegøres, ved at skildre kompleksiteten gennem tilførsel af teoretiske perspektiver

⁹ Egen figur

og den samfundsmæssige kontekst, som bygger på den viden vi allerede har opnået gennem observationer og identifikationer af tidligere processer og fænomener. Dette medfører en dimension som øger værdien og udbyttet af de aggregerede enheder, og det er i forbindelse med denne proces, at det relative videnskabelige helhedsbillede iscenesættes. Ordet iscenesætte kan ligestilles med bevidste konstruktioner, da tilstedeværelsen af menneskelige handlinger, alt andet lige, vil tilføjer et subjektivitetselement i de epistemologiske processer. Al produktion af viden og videnskab, indenfor relationel realisme, bygger på menneskelige valg, som alt andet lige vil influere processerne og dermed også det pågældende output.

Det reduktionistiske niveau er som sagt et nødvendigt element i den videnskabelige proces, hvor samfundsfænomener afgrænses og reduceres til analyserbare enheder. Dette speciale har afgrænset sig på en række forskellige parametre, for at rammesætte og positionere genstandsfeltet så konkret og specifikt som muligt. Som tidligere nævnt er dette speciales fundamentale afgrænsning, den forbrugerorienterede tilgang, med fokus på forbrugernes oplevelser af interaktionen mellem dem som gæster og dørmænd. Foruden dette afgrænser undersøgelsen sig til et kvantitativt funderet case studie, hvor den samlede data bygger på 672 spørgeskemabesvarelser fra unge (mellem 18 og 30 år, begge aldre inklusiv) i det Aalborgensiske natteliv. Kommende afsnit vil udfolde de metodiske valg og processer, som har haft betydning for undersøgelsens design.

3.2 Case-design og rammesætning

"Faktisk er Jomfru Ane Gade Skandinaviens største festgade!" skriver VisitAalborg i sin beskrivelse af Jomfru Ane Gade, som i dette speciale danner de geografiske rammer for den empiriske undersøgelse. Gaden, som Jomfru Ane Gade omtales i folkemunde, er et unikt miljø, hvor et utal af forskelligartede barer og diskoteker ligger side om side, og som hver weekend danner rammerne for det festlige Aalborgensiske natteliv. Dette skaber en unik intensitet i det Aalborgensiske natteliv, hvor antallet af mennesker er centreret i den ca. 140 meter lange festgade. Samtidig er Jomfru Ane Gade arbejdsplads for et stort antal dørmænd, bartendere og restauratører, som hver weekend interagerer med den brede skare af feststemte unge.

Hensigten med dette speciale er at undersøge, hvorvidt de Aalborgensiske dørmænd formår at omsætte og anvende den teoretiske viden, erhvervet gennem den lovpligtige uddannelse, til praksis. Dette speciale kan derfor ikke eksplicit konkluderer, hvorvidt samme tendenser gør sig gældende i andre danske byer, da Gaden anses som en unik case med særlige karakteristika, hvilket

antagelsesvis har indvirkning på undersøgelsens resultater. Derudover kan der samtidig være geografiske og kulturelle forskelle som gør, at dørmænd opererer anderledes i en Aalborgensisk kontekst end andre steder i landet. Casestudier er unikke i den forstand, at de udelukkende kan sige noget om den pågældende case, i dette tilfælde dørmænd, ud fra den kontekst de er situeret i, og er dermed ikke direkte overførbare (de Vaus, 2001: 220). På trods af disse forbehold, skal case-designet i dette speciale i højere grad anskues som et empirisk afgrænsende case-design, med fokus på afdækning af et givent fænomen i en given geografisk afgrænset kontekst. Dette er dermed ikke et casestudie i traditionel forstand, da der ikke skabes en narrativ dybdegående fortælling (Flyvbjerg, 2010), men skal anskues som et fundamentalt design, som danner rammen for de overordnede strukturer i specialet. Det er dermed vigtigt at differentiere mellem begreberne *casestudier* og *casedesign*, hvor casestudier i dette speciale i højere grad anskues som metodisk determinerende, er dette i mindre grad gældende for casedesignet. De teoretiske analyser og tolkninger vil dermed forsøge at finde sammenhænge af en mere generaliserende karakter, med det forbehold at det er teoretisk funderede resultater, som finder sin inspiration i de konkrete empiriske resultater. Generaliserbarheden er dermed ikke empirisk funderet, men teoretisk funderet.

Casedesign indbefatter en række forskellige elementer, som kan bidrage til yderligere konkretisering af undersøgelsen. Et af disse elementer er det David de Vaus betegner *units of analysis*, hvor man forholder sig til hvordan casen undersøges (de Vaus, 2001: 220). Dørmandsfaget er en kompleks case med mange forskellige niveauer og det er dermed essentielt at tage stilling til om casens *units of analysis* anskues ud fra et holistisk perspektiv eller et reduktionistisk perspektiv¹⁰(ibid.: 221). For at opnå fuld indsigt i dørmandsfagets mange forskellige facetter, kan det være relevant at indsamle informationer fra alle inkluderede parter, så som dørmændene selv, gæsterne, arbejdsgivere, kolleger etc. Det forbrugerorienterede perspektiv medfører, at der kun udforskes ét af perspektiverne, og man vil derfor mene at man ikke opnår det mest optimale output. Derfor inddrages den allerede eksisterende forskning, som på trods af kontekst, ikke er direkte overførbare. Det skal derfor i højere grad anskues som et teoretisk og muligt forklarende bidrag i forhold til at nuancere interaktionen ud fra et dørmandscentreret perspektiv og dermed opnå et højere taksonomisk niveau (jf. relationel realismes epistemologi). Der er dermed tale om en kombination af et deskriptivt og et forklarende case-design (de Vaus, 2001), da jeg først og fremmest ønsker at afdække hvorvidt dørmændenes interaktion med gæsterne, afspejler de tillærte uddannelsesmæssige kompetencer. Disse resultater belyses samtidig gennem den eksisterende

¹⁰ ikke at forveksle med relationel realismes epistemologi

forskning og en række teoretiske bidrag, i et forsøg på at forklare hvilke mekanismer, som kan have betydning for både den konkrete relation og interaktion. Det beskrivende og det forklarende udgør dermed ikke to isoleret sekvenser, men er sammenvævet i de forskellige tematiske dimensioner.

Denne type af design foreskriver ikke konkrete dataindsamlingsmetoder, men man kan argumentere for, at nogle metoder er mere hensigtsmæssige end andre, ikke eksplicit i forhold til det valgte design, men i højere grad i forhold til kombinationen af design, problemstilling og casens karakter.

Som tidligere nævnt er Case-studier i traditionel forstand, en disciplin som dybdegående undersøger et fænomens mangfoldige og komplekse mekanisme, aktører og institutionelle forhold. Som caseforsker er formålet, at skabe en narrativ fortælling om et givent fænomen, og i traditionel forstand er dette determinerende for mere kvalitative dataindsamlingsmetode. I dette speciale er der valgt en mere kvantitativ dataindsamlingsmetode hvor formålet er at undersøge, hvordan forbrugerne af det aalborgensiske natteliv anskuer dørmændenes implementering af deres erhvervede uddannelses-relaterede kompetencer i praksis. Denne metodiske tilgang er valgt, da det antages, at et færre antal dybdegående interviews med enkelte forbrugere, ikke ville kunne bidrage med nogle konkluderbare resultater, på lige netop denne problemstilling. Dette kunne imidlertid have været et udmærket supplement til de kvantitative resultater, for mere dybdegående beskrivelser af deres syn på dørmænd, men da der indtages et uddannelsesmæssigt fokus, med fokus på meningsmåling, minimeres fordelene ved et kvalitativt supplement. Respondenterne har dog haft mulighed for at uddybe og nuancere deres syn på dørmænd, gennem skriftlige kommentarer i spørgeskemaet, hvilket bidrager med en kvalitativ narrativ dimension.

Kommende afsnit uddyber de overordnede metodiske overvejelser, den konkrete spørgeskemaudformning og dataindsamling i praksis.

3.3 Surveys som samfundsvidenskabelig disciplin

Survey anses ofte som synonym for kvantitative 'hårde' data, men survey er i langt højere grad en disciplin eller et logisk undersøgelsesprincip, som ikke foreskriver konkrete dataindsamlingsmetoder (de Vaus, 2014: 4). Surveys er en struktureret og systematisk dataindsamlings- og analysestrategi, med det overordnede princip; at der indsamles samme informationer fra en række forskellige cases (Creswell, 2009: 146). Man opnår dermed sammenlignelige informationer, hvor variansen og sammenhængene i denne information, danner beskrivende mønstre om et givent undersøgelsesobjekt (ibid.: 7).

Teoritestende, teorikonstruerende, deduktive og induktive tilgange er ofte anvendte begreber, når man som forsker konstruerer sin undersøgelse og klarlægger undersøgelsens formål (de Vaus, 2001; de Vaus, 2014). Teori er essentielt i forhold til de metodiske valg og konstruktioner, men afhænger i høj grad af, hvilken rolle man tildeler det teoretiske aspekt. Om samspillet mellem teori og empiriske observationer pointerer de Vaus at: *"Theorising and collecting research data should be interdependent components of 'doing social science'."* (de Vaus, 2014: 9). Det er et samspil, som unægtelig kan være svært eksplicit at definere, da der som udgangspunkt er tale om et både/og, og ikke et enten/eller (Flyvbjerg, 2010: 486), hvilket medfører at undersøgelsens design repræsenterer både den deskriptive og den forklarende del af case-designets spektrum. Denne survey bygger i overvejende grad på det teorikonstruerende koncept, hvor forklaringsprocessen går fra det specifikke og konkrete til det mere generelle (de Vaus, 2014; Creswell, 2009). Som ordet forskriver, er det essentielle ved dette koncept, at man gennem analyse og fortolkning af det empiriske data, argumenterer for egne teoretiske forklaringer. Dette skaber rig mulighed for kreativ og imaginær udfoldelse (de Vaus, 2014: 11). Dette kan lyde som en abstrakt og mindre videnskabelig analysetilgang. de Vaus (2014) opstiller derfor en række vejledende retningslinjer, hvor de nævnte er dem, som i dette speciale tillægges størst værdi: lokaliser fællesnævner, sætte de empiriske observationer i kontekst og anvende eksisterende teori som inspirationskilde. For at opnå en højere grad af videnskabelighed (jf. relationel realismes epistemologiske taksonomi), tillægges de teoretiske bidrag en mere inkluderende rolle end blot som inspirationskilder. Konsekvensen ved en sådan fremgangsmåde er at det ikke er meningsgivende eller hensigtsmæssigt at definere det teoretiske begrebsapparat, før de indsamlede resultater forelægges, da det er de empiriske observationer, som er styrende for hvilke teoretiske bidrag der findes relevante.

Ovenstående er i overvejende grad nogle reflektioner, som tager udgangspunkt i den mere forklarende del af dette speciales problemformulering. For at kunne realisere den forklarende del af specialets analytiske bidrag, er det essentielt først og fremmest at undersøge, hvorvidt dørmændene, ifølge forbrugerne, anvender deres uddannelsesmæssige færdigheder, hvilket lægger op til en mere deskriptiv survey tilgang, hvilket også afspejles i spørgeskemaets udformning.

3.4 Spørgeskema

Efteruddannelsesudvalget for Køkken, Hotel, Restaurant, Bager, Konditor og Kødbranchen, har stået for udarbejdelsen af uddannelsesmaterialer til dørmandsuddannelsen. Første uddannelseskompedium udkom i 2005 og dernæst i en revideret udgave i 2010. Der er minimale

forskelle i de to kompendier, og der er hovedsageligt tale om sproglige korrektioner. Grundlæggende er det samme indhold og tematikker som går igen, men brugen af uddybende eksempler er mindre hyppig i version 2010. Det er disse kompendier, som har dannet grundlag for spørgeskemaets struktur og indhold. Uddannelsen har fokus på 1. servicemindedhed, 2. konflikthåndtering, 3. kommunikation og samarbejde, 4. juridiske beføjelser, 5. identifikation af narkopåvirkede og 5. brandreglementer. Der vil i dette speciale være fokus på de fire første tematikker. Fysisk identifikation af narkopåvirkede og brandreglementer, er ikke elementer som har betydningen for dørmændenes interaktion med gæsterne, og anses derfor ikke for relevante og fokus tildeles dermed udelukkende de fire første tematikker. Måden hvorpå dette undersøges afhænger af definitionen og dermed deres indflydelse på de konkrete spørgsmål.

Et afgørende element i forbindelse med empiriske undersøgelser er, hvorvidt man som forsker formår at skabe intern validitet – måler man det som er hensigten med undersøgelsen (de Vaus, 2014: 51). Hvordan sikre man sig, at man undersøger dørmændenes uddannelsesmæssige færdigheder? En måde at sikre dette på er, at man opstiller en række indikatorer for et givent koncept (i dette tilfælde de uddannelsesmæssige kompetencer) og dernæst definerer og konkretiserer de forskellige dimensioner, af en given indikator (de Vaus, 2014), for derigennem at sikre sig validitet.

Spørgeskemaet er opdelt i forskellige delelementer med hver deres intension¹¹. Indledningsvis er der en række baggrundsspørgsmål, i form af køn, alder, etnisk oprindelse, bopæl, beskæftigelse og uddannelsesniveau. Dette skaber en forståelse for stikprøve populationens karakteristika. Dernæst er der en række spørgsmål omkring respondenternes gå-i-byen mønstre, for at afdække hvorvidt dette måtte have en indvirkning på deres holdninger til dørmænd. Efterfølgende er der fokus på hoveddelen af empirien, som udgør de uddannelsesmæssige perspektiver. Det er essentielt at have in mente, at besvarelsene både kan være baseret på respondenternes egne oplevelser med dørmændene, deres overordnede holdninger til og opfattelser af dørmænd, samt deres generelle syn på dørmændenes ageren, i interaktion med nattelivets gæster. Respondenterne er på intet tidspunkt blevet oplyst at undersøgelsens fokus er centreret omkring dørmandsuddannelsen, men er udelukkende oplyst, at det handler om holdninger til og eventuelle oplevelser med dørmænd. En sådan oplysning ville antagelsesvis, have en effekt på samplingen og respondentsammensætningen,

¹¹ Spørgeskemaet er vedlagt som bilag (bilag 1)

da en sådan oplysning, kan medfører manglende deltagelse fra respondenter uden viden omkring den specifikke dørmandsuddannelse.

Afslutningsvis er der en række generelle spørgsmål, som både omhandler konkrete overskridelser af de juridiske beføjelser, brugernes eventuelle kontroverser med dørmændene, samt deres generelle viden omkring dørmænd og deres position i det postmoderne natteliv. Respondenterne har dernæst haft mulighed for at komme med afsluttende bemærkninger i forhold til spørgeskemaets udformning, samt uddybende kommentarer i forhold til deres holdninger og oplevelser med dørmænd, hvilket i analysen vil blive anvendt som et mindre kvalitativt bidrag.

Nedenstående tabel viser en oversigt over de uddannelsesmæssige elementer, og processen fra de mere abstrakte indikatorer, til de alsidige dimensioner, og slutteligt til de konkrete definitioner. Der er i højere grad tale om udsagn, omhandlende dørmændenes interaktion med gæsterne, hvor respondenterne tilkendegiver hvorvidt de er enige eller uenige, og ikke konkrete spørgsmål.

Tabel 1. Oversigt over spørgeskemakonstruktion ¹²

<u>Indikator</u> (Uddannelsens temaer)	<u>Dimension</u> (Udsagn)	<u>Definition</u> (Eksempler)
<u>Servicemindedhed</u>	Dørmændene får dig til at føle, at de er der for din skyld	Dørmanden er imødekommende og høflig ved dit møde med diskoteket/baren og er hjælpsom, hvis du har behov for hjælp eller har et spørgsmål
	Dørmændene udstråler generelt professionalismisme	Dørmanden optræder på en rolig, men bestemt måde og står ikke og flirter med gæsterne eller indtager alkohol. Dørmanden er generelt en god ambassadør for stedet
	Dørmændene behandler generelt alle gæster lige	Dørmanden har samme tilgang til alle gæster, uanset hudfarve, tøjstil, køn, osv. De lader sig ikke påvirke af egne eventuelle fordomme
	Dørmændene er generelt respektfulde over for gæsterne	Dørmanden behandler gæsterne som de selv ønsker/forventer at gæsterne behandler dem
	Dørmændene udstråler generelt arrogance	Dørmanden har en lukket adfærd og kropsholdning, og de accepterer ikke, at gæsterne kan have modstridende holdninger
<u>Kommunikation og samarbejde</u>	Dørmændene har en generel forståelse for gæsternes kulturelle forskellighed	Dørmanden ser en gruppe unge mænd med anden etnisk baggrund. Der kan være kulturelle forskelle, som gør at deres adfærd og gå-i-byen

¹² Indenfor de to uddannelsesmatikker *servicemindedhed* og *kommunikation og samarbejder*, har det langt højere grad være problematisk eksplicit at kategorisere de forskellige dimensioner, da disse i høj grad er gensidigt afhængige, hvilket også bekræftes i dette speciales analysestrategi (se afsnit 3.7 Analysestrategi)

		mønster kan adskille sig fra majoritetens, hvilket dørmanden er bevidst omkring og anser derfor ikke deres opførsel som problematisk.
	Dørmændene virker generelt tolerante og tålmodige	Dørmanden står i en situation med en afvist gæst, grundet en alt for høj promise, som er uforstående over for afvisningen. Dørmanden forsøger, at forklare ham/hende, at han er for fuld til at komme ind og at det nok er bedst, at han/hun går hjem og sover den ud. Det tager noget tid at overbevise gæsten, men dørmanden har en rolig og tålmodig kommunikation hele vejen igennem
	Dørmændene er generelt gode til ikke at lade sig provokere	Der står en gruppe unge, som giver dørmanden fingeren og kommer med ubehøvede kommentarer. Dørmanden tager det ikke personligt og falder ikke ned på gruppens niveau, men forholder sig professionel, for ikke at optrappe situationen
	Dørmændene virker generelt afvisende	Dørmanden står med en lukket kropsholdning, armene over kors og et stift blik og er meget kortfattet i sin mundtlige kommunikation
	Dørmændene er generelt høflige og venlige	Du ankommer til et værtshus/diskotek. Dørmanden siger godaften og velkommen til dig. Han har en bestemt, men høflig og serviceminded adfærd
<u>Konflikthåndtering</u>	Dørmændene forsøger generelt, gennem samtale, at løse konflikter inden de udvikler sig	Dørmanden står i en situation, hvor en konflikt er under opsejling. I stedet for at afvente, forsøger han gennem rolig og forstående adfærd at løse situationen inden der opstår en fysisk konflikt
	Dørmændene er generelt konfliktoptrappende	Dørmanden står i en konfliktsituation mellem to højtråbende personer. Han vælger at skubbe den ene part væk, i stedet for at forsøge at tale parterne til ro
	Dørmændene virker generelt irritable ved gæsters manglende forståelse af en konflikt	Dørmanden står overfor en respektløs og beruset gæst, som ikke er bevidst om sin egen adfærd. Dørmanden vælger at møde gæsten med samme respektløshed og irritation over gæstens manglende forståelse af sin egen opførsel
	Dørmændene er generelt gode til at aflæse konfliktsituationer og handler konstruktivt	Dørmanden ser et kærestepar som har en meget højlydt diskussion. Dørmanden forsøger gennem stille og rolig samtale at fortælle dem, at det ikke er det rette sted at tage den diskussion
	Dørmændenes konflikthåndtering er	To personer har været oppe og toppes

	generelt påvirket af deres personlige holdninger og fordomme	inde på et værtshus, hvor den ene er af etnisk dansk oprindelse og den anden er ikke etnisk dansker. På trods af at det var den etniske dansker der startede optøjerne, hvilket flere vidner kan bekræfte, er det kun modparten, som bliver bortvist fra stedet
--	--	---

Alle indikatorer, dimensioner og definitioner er udformet på baggrund af uddannelseskompendierne. Der er foretaget sproglige korrektioner, for at skabe et mere brugervenligt spørgeskemadesign – dette er især gældende for definitionerne (eksemplerne) som er gjort mere situationelle for at man som respondent, kan forholde sig til den konkrete interaktion mellem forbrugere og dørmænd. Indholdsmæssigt er der ingen variationer, på nær i de to sidste variable under konflikthåndtering, hvor der i uddannelsesmaterialer ikke var opstillet konkrete eksempler/definitioner og disse er derfor egne konstruktioner, for at bibeholde samme struktur, igennem hele spørgeskemadelen.

Alle spørgsmål indenfor kompetencedelen er udarbejdet som ordinal skalerede spørgsmål, med svarkategorierne *helt enig*, *delvist enig*, *hverken/eller*, *delvist uenig*, *helt uenig*. De indledende baggrundsspørgsmål er alle nominal skalerede variable, da der ikke er tale om nogen form for rangorden. De afsluttende spørgsmål er en kombination af både nominal- og ordinal skaleret variable. De strækker sig over en række forskellige tematikker. Alt fra juridiske beføjelser, så som uretmæssig visitering af gæster, overskridelser af diskriminationsloven, til hvorvidt forbrugerne mener, at der er alt for stor divergens i dørmændenes interaktionsformer, ud fra de tre forskellige uddannelsesmæssige parametre. Derudover er der inkluderet et mere uddannelsescentreret perspektiv, hvor brugerne først og fremmest bliver spurgt om, hvorvidt de kender til de uddannelsesmæssige kriterier, samt hvordan de anskuer dørmænd og deres position i det postmoderne samfund; anses dørmændene som en form for lokalpoliti med særlige beføjelser, burde dørmandsuddannelsen inkludere politimæssige færdigheder indenfor fysisk konflikthåndtering, samt hyppigheden og karakteren af den kontakt de har/har haft til de aalborgensiske dørmænd. Dette er supplerende spørgsmål¹³, som kan være medvirkende faktorer for forståelsen af

¹³ De supplerende spørgsmål anvendes udelukkende i den udstrækning, hvor de anses som nævneværdige i forhold til den primære analytiske dimension. Relevansen af inddragelsen er dermed et resultat af analysens udvikling i forhold til de primære resultater og teoretiske perspektiver. Derudover inddrages de supplerende variable omkring diskriminationsloven ikke i nærværende undersøgelse, da svarprocenten er uforholdsmæssig lav, i forhold til problemstillingens kompleksitet og de ressourcemæssige omkostninger sammenholdt med det empiriske grundlag, taler

interaktionen mellem brugerne og dørmændene. Foruden de juridiske beføjelser er disse elementer ikke udformet på baggrund af kompendierne, men er i højere grad inspireret af den forskning som ligger på området.

3.4.1 Fejlkilder

Spørgeskemaet er udarbejdet i SurveyXact, som er et ud af mange firmaer, som udbyder brugervenlige og effektive undersøgelsesværktøjer. Det anvendes af både uddannelsesinstitutioner, ministerier, erhvervslivet, kommuner etc. (www.SurveyXact.dk). Fordelene ved anvendelse af veletablerede statistiske værktøjer er mangeartet; automatisk kodning, brugervenlig, ressourcebesparende, øget kontrol af respondenternes besvarelser gennem aktiveringer, effektive distributionsmuligheder, mm. (de Vaus, 2014: 123-125). Anvendelsen af SurveyXact bidrager derfor også til at minimere forskellige fejlkilder, hvor der kan opstå tvivl omkring besvarelsens karakter¹⁴.

Der vil dog, alt andet lige, altid være en risiko for divergens, i måden hvorpå forskellige spørgsmål anskues og forstås af respondenterne. Ovenstående spørgsmålskonstruktioner er en måde hvorpå jeg forsøger at minimere risikoen for tvivlsspørgsmål. Foruden de bevidste spørgsmålskonstruktioner, har jeg testet mit spørgeskema, gennem en pre-test, hvor en medstuderende agerede testpilot. Dette gav mulighed for ekstern belysning af spørgsmålsforståelser og brugervenlighed, samt spørgeskemaets konstruktion som helhed. Dette resulterede i en reduktion af antallet af variable, da der indenfor kompetencedelen, var variable som belyste samme elementer, men differentierede i den sproglige konstruktion. Der vil dog alt andet lige altid være risiko for fejlfortolkning af spørgsmål, når der er tale om menneskeligt ræsonnement.

Et af kriterierne for gennemførsel af spørgeskemaet, var at samtlige spørgsmål skulle besvares¹⁵. Dette medførte en bevidsthed om, at alle spørgsmål dermed også kunne besvares. Der er derfor ingen særlige forudsætninger, for at kunne besvare forskellige spørgsmål, og alle variable havde som minimum en passende neutral svarkategori, i form af *ved ikke, hverken/eller* eller *andet*.

dermed ikke for en inddragelse af denne dimension (se eksempelvis Nørregård-Nielsen & Rosenmeier APS, 2007 for uddybning af problematikens kompleksitet)

¹⁴ Eksempel på fejlkilder som elimineres ved brug af SurveyXact: Størstedelen af spørgsmålene i denne undersøgelse fordrer kun et enkelt svar. En aktivering på den pågældende variabel gør, at det praktisk talt ikke er muligt for respondenterne at angive mere end ét svar.

¹⁵ Spørgeskemaet kunne ikke gennemføres i SurveyXact hvis ikke alle spørgsmål blev besvaret. Tilfælde hvor spørgeskemaet ikke var besvaret 100%, er ikke inkluderet i undersøgelsens resultater.

Forudsætningerne for gennemførsel, må dermed anses som værende opfyldt. Foruden de mere direkte spørgeskemarelaterede fejlkilder, er der en række opmærksomhedspunkter, som er essentielle at udfolde i forhold til dataindsamlingsprocessens praktiske udformning.

3.5 Online dataindsamling

Det er i dag mere og mere brugt, at man som forsker anvender de teknologiske fremskridt, som værktøj i forbindelse med dataindsamling (de Vaus, 2014). Internettet er i dag, en elementær del af de fleste danskeres hverdag. Hele 91 % af de danske hjem har internetadgang (Tassy, 2016: 5) og det er dermed med god grund, at man som forsker, anvender internettets mange muligheder. Den online dataindsamling, er mangeartet og indsamlingen kan konstitueres på en række forskellige måder¹⁶. I dette speciale er dataindsamlingen situeret på to forskellige platforme; indsamling på de sociale medier (Facebook) og mail/intranet indsamling. Den online dataindsamlingsmetode gør det muligt at nå ud til et utal af respondenter, uden adgang til svært tilgængelige registre med oplysninger på mulige respondenter, som indenfor repræsentative samplingsstrategier er et nødvendigt unde (se metodeguiden.au.dk). Der er dog en række problemer ved anvendelse af onlinebaseret dataindsamling, som udfoldes i kommende afsnit.

3.5.1 Dataindsamlingens påvirkning af ekstern validitet

Som udgangspunkt var formålet at indsamle data fra et bredt udsnit af den yngre befolkning i Nordjylland, gennem deling af URL-koden på Facebook, gennem eget netværk og deling på Jomfru Ane Gades Facebookside. Dette ansås som en anvendelig distributionskilde, da Facebook er det fortrukne medie blandt den danske befolkning. Hele 67 % (3,1 mio.) af de 16-89 årige har en Facebook profil (Tassy, 2016: 31). Brugen af sociale medier er generelt hyppigst blandt den yngre del af befolkningen, og falder kontinuerligt i takt med at alderen stiger. For de 16-24 årige, gælder det at hele 97 % er aktive på de sociale medier, hvorimod dette kun er gældende for 26 % af gruppen af 75-89 årige (ibid.). Facebook – og online dataindsamling generelt - må dermed anses for værende et brugbart redskab når målgruppen er den yngre del af befolkningen, hvis man udelukkende forholder sig til mediets udbredelse.

¹⁶ Når jeg omtaler dette speciales konkrete online dataindsamling er der tale om frivillig deltagelse i et åbent system, og kan dermed ikke sammenlignes med eksempelvis online dataindsamling indenfor et lukket system, som eksempelvis en virksomheds undersøgelse af medarbejdertilfredshed.

Undersøgelsens genstandsfelt medfører en stor grad af usikkerhed, i forhold til hvorvidt de statistiske resultater, kan anskues som værende repræsentative for den samlede population. Dette er en konsekvens af manglende valide statistiske optegnelser over forbrugersammensætningens karakteristika i nattelivet, og det er dermed ikke muligt at anvende en simpel-tilfældig samplingstrategi. Der er derfor, i dette speciale i højere grad tale om en ikke-tilfældig sampling udvælgelse. Samplingsstrategien som ligger til grund for dataindsamlingsprocessen i dette speciale, kan betegnes som en kombination af online snowball- og formålsrettet samplingsstrategi, hvor deltagerne udvælges strategisk, i forhold til det felt, som undersøgelsen forsøger at generere viden omkring (Alkassim et al., 2016).

Den formålsrettede samplingstrategi og distributionen i praksis, er i høj grad inspireret af den eksisterende forskning på området. Denne påpeger at nattelivet hovedsageligt forsøger at tiltrække urbane middelklasseunge (van Aalst et al., 2014; Monoghan, 2002; Søgaard, 2013). og for at sikre en samplingstørrelse af en hvis karakter, orienterede jeg mig mod diverse uddannelsesinstitutioner som distributionskanal (Formålsrettet sampling). Dette kan dog have en konsekvens for generaliserbarheden til den samlede population, da denne ikke kan faciliteres statistisk, da der ved disse samplestrategier medfører selektionsbias, altså en skæv samplefordeling på grundlæggende variable. Hvorvidt denne dataindsamlingsmetode medfører selektionsbias er ikke-identificerbart, grundet manglende viden om den overordnede population (de Vaus, 2014: 76). Det grundlæggende i forhold til den eksterne validitet, er som sagt manglende statistisk viden om nattelivets forbruger og der er derfor i højere grad tale om ikke-statistiske generaliseringer, da det ikke vides hvorvidt, denne undersøgelse favner en repræsentativ stikprøvepopulation. Formålet var derfor at opnå så mange besvarelser som muligt, uafhængig af populationens karakteristika (de overordnede kriterier; alder og bopælsplacering var stadig gældende), og dermed facilitere mere teoretiskfunderede generaliseringer. Der er dermed i højere grad tale om statistiske deskriptive analyser og ikke statistisk teoretiske analyser.

3.5.2 Online distributionsplatformer

Spørgeskemaet er distribueret ved hjælp af SurveyXact, som ved oprettelse af undersøgelser, bidrager med en unik URL-kode (Uniform Ressource Locator), som linker respondenter direkte til spørgeskemaet. Dataindsamlingen var aktiv i fem uger, og blev delt flere gange på Facebook. For at nå ud til så mange respondenter som muligt er spørgeskemaet blevet delt på Facebook i en række

forskellige fora, samt på flere uddannelsesinstitutioner, enten pr. mail eller over deres lokale intranet. I delingsopslaget, samt i de udsendte mails, er alle modtagere oplyst omkring kriterier for deltagelse, samt at man ikke nødvendigvis skulle have konkrete oplevelser med dørmændene i Aalborg. Det essentielle er at man som respondent har en holdning og et syn på dørmænd, hvad end de bygger på konkrete hændelser eller ej, hvilket også pointeres indledningsvist i selve spørgeskemaet. Det må antages at alle der færdes i det Aalborgensiske natteliv har/har haft en eller anden form for kontakt med dørmænd, hvad end den er direkte eller indirekte funderet og dette vil alt andet lige, medføre en eller anden grad af holdning eller syn på dørmænd, af enten positiv, negativ eller neutral karakter. Hvis man som respondent absolut ingen holdninger har til dørmænd, må det antages at man ud fra de oplyste inklusionskriterier, har valgt ikke at deltage, da man som udgangspunkt ikke kan bidrage til undersøgelsen. Dette er ikke nødvendigvis tilfældet, og kan derfor være en mulig fejkilde i forhold til de empiriske resultater, da det kan skabe en overrepræsentation af svar i de mere neutrale svarkategorier. Dette er dog imidlertid ikke muligt at identificere.

Tabel 2 opsummerer de forskellige konkrete distributioner. Det inkluderer både distributionsplatform, konkrete delingssider, samt hvorvidt distributionen er lykkedes eller mislykkedes, grundet eksempelvis manglende villighed fra institutionernes side (distributionssucces).

Tabel 2. Oversigt over distributionssproces

<u>Platform</u> (Mail/intranet/Facebook)	<u>Delingssted</u> (Facebooksider, institutioner)	<u>Distributionssucces</u> (delt, ikke delt)
Facebook	Eget netværk	Delt
Facebook	Jomfru Ane Gade	Delt
Facebook	Alle udskænkingssteder i Jomfru Ane Gade	Delt
Facebook	Alle UCN grupper	Delt
Facebook	Alle Tech College Nordjylland grupper	Delt
Facebook	Gymnasier (Aalborghus, Aalborg Katedralskole, Nørresundby, Hasseris)	Delt
Facebook	Aalborg Handelsskole	Delt

Facebook	Deling i private grupper (eksempelvis sportsklubber)	Delt
Mail/Intranet	University College Nordjylland (UCN)	Ikke delt
Mail/Intranet	Aalborg Katedralskole	Delt
Mail/Intranet	Hasseris Gymnasium	Delt
Mail/Intranet	Aalborghus Gymnasium	Ikke delt
Mail/Intranet	Nørresundby Gymnasium	Ikke delt
Mail/Intranet	Tech College Nordjylland	Ikke delt
Mail/Intranet	Aalborg Handelsskole	Ikke delt
Mail/Intranet	Aalborg Universitet	Delvist delt

Sampling fordelingen er et resultat af indsamlings- og distributionsmetoderne og må anses som værende den primære påvirkningsfaktor og årsag til den manglende eksterne validitet. Der kan dog være andre elementer, som påvirker sampling fordelingen, så som manglende deltagervillighed fra forskellige befolkningsgrupper. Deltagervillighed er en problematik ved online dataindsamling, da man som forsker er afhængig af respondenternes frivillige deltagelse (de Vaus, 2014: 74). Der kan argumenteres for, at al deltagelse i sådanne undersøgelser afhænger af frivillig deltagelse, da tvang sjældent anses som værende drivkraften bag forskellige indsamlingsprocesser. Kontakten til respondenterne er dog i langt højere grad indirekte funderet, i forbindelse med online dataindsamling, i særdeleshed ved anvendelse af Facebook som distributionsplatform, da distributionen ikke er individcentreret, men i højere grad er netværks- og gruppefunderet. Antagelsesvis medfører dette, at man som respondent, ikke oplever samme uformelle 'pres' da kontakten ikke er direkte og det er derfor i langt højere grad nemmere at ignorere opslaget eller mailen og dermed undgå deltagelse. Derfor spiller respondenternes frivillighed en afgørende rolle, ved online distributionsformer, og har stor betydning for, samplingens størrelse og karakter.

Derudover kan genstandsfeltets karakter have betydning for deltagervilligheden. Denne undersøgelse omhandler ikke særlige personfølsomme oplysninger, og genstandsfeltets karakteristika antages ikke at påføre respondenterne særlig ubehag eller lignende ved deltagelse, og anses derfor ikke som en medvirkende faktor. På trods af dette kan der være mange som enten ikke

mener at de har en holdning til dørmænd, da de ikke har haft direkte kontakt, eller ikke mener at de kunne bidrage med særlig viden.

3.6 Respondenternes karakteristika.

Det essentielle i denne undersøgelse, er som sagt at undersøge forbrugernes holdninger og eventuelle oplevelse med de aalborgensiske dørmænd. Det anses derfor som nødvendigt at definere forbrugerne af nattelivet. Som tidligere påpeget har det ikke været muligt at identificere, hvorvidt samplingen eller stikprøven udgør et repræsentativt udsnit af den samlede population af Gadens forbrugere. Det anses derfor som nødvendigt at definere forbrugerne ud fra undersøgelsens belysning af respondenternes baggrund, uddannelses og beskæftigelsesniveau, samt deres gå-i-byen mønstre, for derigennem at klarlægge samplingens homogene og heterogene sammensætning.

3.6.1 Køn, alder, opvækst og bopæl

Samplingen indeholder besvarelser fra 672 respondenter, hvoraf 37 % er mænd og de resterende 63 % er kvinder. Ser man på kønsfordelingen i forhold til den geografiske afgrænsning, er kønsfordelingen heller ikke her repræsentativ, da andelen af mænd og kvinder indenfor de pågældende alderskriterier fordeler sig med henholdsvis 53 % og 47 %, både i Aalborg og i Nordjylland generelt (bilag 2.1; bilag 2.2). Dette kan være et resultat af at mænd er mindre tilbøjelige til at deltage i undersøgelser end kvinder. Dette er dog kun en antagelse, men hvis man sammenligner med eksempelvis politisk valgdeltagelse, er der indenfor aldersgruppen, en klar underrepræsentation af mænd i forhold til kvinder (Bhatti et al., 2016; 15). Dette kan dog have en effekt på undersøgelsens repræsentativitet, da forskningen tyder på at nattelivet i højere grad tiltrækkes af unge mænd (Monaghan, 2002; 410)¹⁷.

Størstedelen af respondenterne er bosiddende i Aalborg/Nørresundbyområdet (92,7 %, jf. Tabel 3.1), hvilket i sig selv kan anskues som en positiv karakteristika, da dette antagelsesvis øger sandsynligheden for øget kontakt med det aalborgensiske natteliv, sammenlignet med personer der eksempelvis er bosiddende andre steder i Nordjylland, da disse nødvendigvis ikke funderer deres natlige udskejelser i Aalborgområdet, og dermed ikke har holdninger og oplevelser med de aalborgensiske dørmænd, men måske i højere grad med dørmænd situeret i andre dele af regionen.

¹⁷ Det vides ikke om samme overrepræsentation, er tilstedeværende i en dansk kontekst, da det må formodes, at elementer som eksempelvis samfundskulturen, er en medvirkende faktor i forhold til, hvilke mennesker der benytter sig af nattelivets forbrugsgoder.

Tabel 3.1 Respondenternes bopælsplacering

	%	N
Aalborg/Nørresundby	92,7	623
Et andet sted i Region Nordjylland	7,3	49

Der ses dog ikke samme homogenitet i respondenternes geografiske opvækstplaceringer. Her er 61,9 % opvokset i Region Nordjylland, hvoraf 27,4 % af disse i Aalborg/Nørresundby. De resterende 38,1 % er opvokset i andre dele af landet og 3,4 % i udlandet (jf. bilag 3.1). Størstedelen af respondenterne har forældre med dansk baggrund (Jf. bilag 3.2). Hele 91,1 % af respondenterne anses, som værende etnisk danske grundet forældrenes baggrund. Dette er dog nogenlunde samme procentfordeling, som gør sig gældende for den resterende del af den danske befolkning, hvor ca. 10 % anses som værende indvandrere eller efterkommere (Bang & Elmeskov, 2016). Størstedelen af respondenter med anden etnisk baggrund end dansk, kommer fra den vestlige verden og kun 2,8 % har ikke-vestlig oprindelse. Dette kan antagelsesvis skyldes, at deltagelsestilbøjeligheden blandt denne befolkningsgruppe, generelt set er lavere end hos den resterende del af befolkningen (Rådgivende Sociologer APS, 2008; 7). Derudover er der en nogenlunde jævn fordeling af respondenter, som er opvokset i henholdsvis større og mindre byer, dog med en lille overrepræsentation af respondenter opvokset i mindre byer, der udgør godt og vel 60 % af de adspurgte (jf. bilag 3.3).

Aldersfordelingen er nogenlunde jævnt fordelt, hvor gennemsnitsalderen for respondenterne ligger på ca. 23,5 år. Ca. halvdelen af respondenterne er mellem 22 og 26 år og den mindst repræsenteret aldersgruppe er den ældre del af spektret, hvor 8 % er mellem 28 og 30 år. De 30 årige er samtidig også den aldersgruppe, hvor færrest er bosiddende i Aalborg/Nørresundby (23,8 %, se bilag 3.4), hvilket kan have betydning for, hvorvidt de anser sig selv som forbrugere af det aalborgensiske natteliv. Dette bekræftes også, hvis man ser på hyppigheden af deres færden i nattelivet (se afsnit 3.6.3).

Tabel 3.2 Respondenternes aldersfordeling

	%	N
18-19 år	14,1	95
20-21 år	14,1	95
22-23 år	23,7	159
24-25 år	24,7	166
26-27 år	15,3	103
28-29 år	4,9	33
30 år	3,1	21

3.6.2 Uddannelse og beskæftigelse

Hele 88,2 % af respondenterne er under uddannelse, med en klar underrepræsentation af studerende på de erhvervsfaglige uddannelser. Dette kan være et resultat af den konkrete dataindsamling, men kan samtidig også bekræfte tidligere forskning, som påpeger at nattelivet i højere grad, forsøger at tiltrække middelklassens relativt risikofrie og økonomisk velfungerende unge (van Aalst et al., 2015: 412), som i langt højere grad er repræsenteret på andre og mere bogligt funderede uddannelsesområder (Larsen & Sabiers, 2014).

Tabel 3.3 Fordeling af respondenter på baggrund af beskæftigelse

	%	N
Gymnasial uddannelse (HF, STX, HHX, HTX)	15,2	103
Erhvervsuddannelse	0,9	6
Studerende (kort videregående – under 3 år)	2,4	16
Studerende (mellemlang videregående - mindst 3 år under 5 år)	19,5	131
Studerende (lang videregående – 5 år eller derover)	50,7	341
Faglært arbejde ¹⁸	5,7	38
Ufaglært arbejde	1,9	13
Jobsøgende	1,8	12
Andet	1,8	12

¹⁸ Faglært arbejde dækker alle der har et arbejde på baggrund af deres uddannelsesmæssige kvalifikationer.

Som ovenstående tabel viser (tabel 3.3), er der en klar overrepræsentation af studerende på lange videregående uddannelser. Dette er antagelsesvis et resultat af deres deltagelsestilbøjelighed, i forhold til studerende på andre uddannelser.

3.6.3 Færden i nattelivet

Lige knap 60 % af respondenterne besøger jævnligt Gaden. Samtidig er der ca. 40 %, som besøger gaden mindre end 1 gang om måneden. Dette kan antagelsesvis påvirke deres syn på dørmænd, både positivt og negativt, da deres oplevelser og kontakt med dørmænd, må anses som værende relativt sjælden. Dette er dog kun et øjebliksbillede, og det kan derfor ikke danne belæg for, at disse personer ikke tidligere har haft et mere aktivt forbrugsmønster, og deres syn på dørmænd antages dermed at være lige så brugbar som de respondenter der jævnligt deltager i nattelivets udskejelser¹⁹.

Samtidig er der klare sammenhænge mellem alder og respondenternes færden i nattelivet, hvor mængden af byture falder i takt med at alderen stiger. Der er for gruppen af 18-19 årige kun 15,8 %, som går i byen mindre end 1 gang om måneden. Tilsvarende er det for gruppen af 28-29 årige 72,7 %, som går i byen mindre end en gang om måneden (jf. bilag 3.5). Respondenternes beskæftigelse er dog mindre betydningsfuld, når det omhandler hvor ofte de går i byen. Der ses dog en lille tendens til at studerende på ungdomsuddannelser og videregående uddannelser, samt personer i ufaglært arbejde, oftere går i byen end personer i faglært arbejde og studerende på erhvervsuddannelserne (jf. bilag 3.6; 3.7).

Tabel 3.4 Oversigt over hyppigheden af respondenternes færden i nattelivet

	%	N
2 eller flere gange om ugen	2,5	17
1 gang om ugen	17,0	114
1-2 gange om måneden	39,1	263
Mindre end 1 gang om måneden	41,4	278

Respondenternes alkoholindtag i forbindelse med byture ligger i gennemsnit på ca. 8,5 genstande. Størstedelen af respondenterne drikker mellem 5-15 genstande (70,9 %). 11,5 % drikker mellem 0 og 5 genstande. 17,7 % af respondenterne drikker 15 genstande eller der over. Alkohol er

¹⁹ Dette er en fejkilde, som man ved udarbejdelsen af spørgsmålsformuleringen kunne have minimeret, ved at inddrage en tidsdimension: eksempelvis ved at spørge om deres gå-i-byen mønstre inden for de sidste 6 måneder.

unægteligt en essentiel del af nattelivet og er den grundlæggende indtjeningskilde for barer og diskoteker (se f.eks. Søgaard, 2014; Tutenges et al., 2014), hvilket bekræftes af respondenterne, hvor kun 1,5 % ikke drikker alkohol. Der er dog blandede holdninger til hvorvidt formålet med at gå i byen, er at drikke sig fuld. For ca. halvdelen af respondenterne er en af grundene til at gå i byen, at drikke sig fuld og koble fra. Der er dog bred enighed om, at når man tager i byen, er det for at have det sjovt med venner/veninder (se bilag 3.9). Det sociale aspekt er ifølge respondenterne, en stor del af det at tage i byen. Dette, sammenlagt med at størstedelen af respondenterne er studerende (på hovedsageligt videregående uddannelser), kan bevidne om at respondenterne repræsentere majoriteten og ikke en del af en mindre gruppe af særligt udadreagerende, kriminelle eller banderelaterede individer, med en atypisk og måske mere voldelig og aggressiv agenda i forbindelse med deres tilstedeværelse i nattelivet. Disse individer vil antagelsesvis være mere skeptiske over for dørmænd, da de oftere ender i konfliktfyldte situationer, da deres tilstedeværelse ikke er ønskværdig (Søgaard et al. 2014: 8). Dermed ikke sagt, at der ikke opstår konfliktfyldte situationer med det ”normale” klientel, men disse situationer er oftere et resultat af misforståelser, høj promille, store menneskemængder etc. og er dermed ikke velovervejede og kalkulerede voldshandlinger fra fysisk velproportionerede og compatible voldsudøvere, som oftest skal håndteres radikalt anderledes end det normale klientel (ibid.).

Pointen med ovenstående beskrivelse af nærværende undersøgelses population, er at belyse hvilken gruppe af individer som resultaterne repræsenterer. På trods af manglende konkret viden om nattelivets klientel, anses undersøgelsens populationsramme for værende nogenlunde normalfordelt, hvis disse karakteristika holdes op i mod den eksisterende forskning på området, som påpeger at majoriteten af nattelivets gæster er middelklassens festglade og økonomisk profitable unge. Denne gruppe af individer danner det empiriske grundlag for dette speciales analytiske dimension. Måden hvorpå analysen rent praktisk er struktureret, skildres i kommende afsnit.

3.7 Analysedisposition

Den deskriptive analysestrategi, medfører at der i mindre grad er fokus på forskellige statistiske beregninger. Det empiriske output er hovedsageligt funderet omkring frekvens- og krydstabeller²⁰, for derigennem at opnå indsigt i de forskelle og ligheder der antagelsesvis må være blandt respondenternes holdninger og oplevelser. Der er igennem hele analysen fokus på teoretiske forklaringer og ikke empirisk funderet generaliseringer. De empiriske resultater danner dermed udgangspunktet og fundamentet for de teoretiske konstruktioner og generaliseringer, og der er derfor, alt andet lige, et behov for argumentation og redegørelse af de enkelte teoretiske perspektiver. Nærværende analysestrategi bidrager med en praktisk indholdsmæssig disposition over kommende analyse, og jeg vil her kort introducere de forskellige teoretiske og empiriske bidrag, som underbygges og uddybes løbende i analysen.

Analysen indledes med en oversigt over respondenternes overordnede tilfredshed med de aalborgensiske dørmænd. Det essentielle analysebidrag (kapitel 4.1 – *Dørmandsuddannelsens udvikling af kompetente sikkerhedsaktører*) vil belyse dørmændenes implementering og anvendelse af de uddannelsesmæssige foreskrevne retningslinjer, og tager udgangspunkt i de uddannelseskrav, som stilles til dørmandsarbejdets praksis, og er opdelt i tre dele med hvert deres fokusområde:

Dørmænds ageren i konfliktsituationer, indbefatter konkrete oplevelser med dørmænd og deres adfærd ved konflikter og misforståelser i forbruger-dørmænd relationen. Dette er i højere grad en afdækning af de konkrete holdninger og oplevelser, og det teoretiske bidrag er i denne analyse del mere eller mindre fraværende. Dette er en konsekvens af at dørmændenes konflikthåndtering i høj grad anses som værende et resultat af deres generelle kompetenceniveau. Dette skal ikke betragtes som en underminering af dørmændenes til tider korporlige indskriden i voldelige situation, men ud fra en betragtning om at dørmændene forventes at løse konflikter på lavest mulige konfliktniveau, , anses konflikthåndterings karakteristika i langt højere grad som et resultat af de resterende uddannelsesdimensioner og der vil i de kommende analysebidrag, løbende drages paralleller til konflikthåndteringsdimensionen. Der er altså ikke tale om tre uafhængige tematikker og der vil alt andet lige være incitament for inddragelse af perspektiver fra de forskellige uddannelsesdimensioner.

²⁰ De statistiske beregninger som anvendes i denne analyse er funderet omkring almen procentfordeling, signifikansniveau og gammakoefficienter.

Dørmænd som serviceaktører sætter fokus på dørmandsfaget som en grundlæggende serviceorienteret organisation. Der indtages i denne analysedel en mere strukturalistisk og institutionel tilgang til dørmænd-forbruger relationen. Ved indførslen af den obligatoriske dørmandsuddannelse i 2005 er der i stigende grad sat fokus på dørmændenes rolle i det danske natteliv, som officielt set anskues ud fra servicefaglige dimensioner. Først og fremmest er formålet at afdække hvorvidt dørmændene formår at implementere og identificere sig med en mere feminin professionspraksis (service) i den konkrete interpersonelle interaktion. Brady og Cronin (2001) danner den teoretiske ramme i denne analysedel, i forsøget på at forklare, hvilke omstændigheder der kan besværliggøre dørmændenes facilitering af service i nattelivet. Samtidig bidrager denne teoretiske vinkling med et perspektiv, som kan anses ud fra et sikkerhedsmæssigt perspektiv. Brady og Cronin bidrager med en række forklaringer på forbrugerorienterede virksomheders (og organisationers) positive effekt på forbrugerperceptionen af den udbudte service. Dørmandsfaget anskues dermed i denne sammenhæng som én samlet organisation grundet de relativt identiske institutionelle træk. Der er samtidig en bevidsthed om at dette i praksis kan medføre nogle problemstillinger, da dørmandsfaget som samlet institution i realiteten består af en række private virksomheder, uden nogen form for samlet organisationsstruktur, hvilket i sig selv udgør en analytisk dimension i denne analysedel.

Dørmændenes kommunikative intelligens indbefatter kommunikationen og den interpersonelle relation mellem dørmænd og forbrugere. Den teoretiske referenceramme i denne analysedel bygger på dette speciales egen konceptualisering af en række forskellige processer, tematikker og egenskaber, som sammenføres i det teoretiske begreb *kommunikativ intelligens*. Kommunikativ intelligens er en betegnelse, som beskriver individets evne til at reflektere og inkorporere de enkelte kommunikationselementer i den konkrete interpersonelle kommunikationsproces. Dette er et selvudviklet begreb som kort sagt, beskriver individets generelle reflektive kommunikationsevne. Denne konceptualisering kombinerer og sammenfører en række teoretiske begreber, hovedsageligt funderet omkring Gregory Bateson og Palo Alto-gruppens kommunikative systemteori (1967) og Elisabeth Plums kulturelle intelligens begreb (2007). I sin abstrakte form, kan al adfærd situeret i interpersonelle relationer, betegnes som kommunikation. Det kommunikative intelligens-begreb danner rammen, for forståelsen af dørmændenes interaktion med det relativt demoraliserede, alkoholkonsumerende og potentielt voldelige nattelivsklientel.

Positiv forbrugerperception i et sikkerhedsperspektiv udgør andet kapitel af kommende analyse og sætter første analysekapitel i et større samfundsorienteret sikkerhedsperspektiv. I dette kapitel bringes en række forskellige teoretiske perspektiver i spil, for at belyse feltets kompleksitet i en større sikkerhedsmæssig kontekst. Første analysedel inkluderer begreber så som professionsidentitet, anerkendelse og stereotype opfattelser. Anden analysedel er i højere grad funderet omkring sikkerhedsbranchens generelle og dørmandsbranchens specifikke karakteristika i relation til legitimitets- og redfærdighedsprincipper i en demokratisk retsstat. Denne del tager i højere grad et strukturalistisk og institutionelt politisk perspektiv, hvor dørmandsuddannelsen og de konkrete dørmandsstrukturer og praksisser belyses i en større samfundsmæssig kontekst. Samtidig bidrager denne analysedel med implicite handlingsorienterede tiltag, som kan være medvirkende til at optimere og nuancere dørmændenes tilstedeværelse og sikkerheden generelt det danske natteliv.

4. Analyse

Dørmænd har en essentiel og afgørende position i det postmoderne natteliv, og det anses derfor som afgørende, at man som samfund, sikre sig et hvis kompetenceniveau. Kommende analyse bidrager med en nuanceret empirisk fremstilling af dørmændenes forbrugerinteraktion, på en række forskellige parametre, men først og fremmest vil der forekomme en kort skildring af forbrugernes overordnede tilfredshed med de aalborgensiske dørmænd

Nedenstående tabel 4.1 viser respondenternes overordnede tilfredshedsfordeling. Ca. 60 % tilkendegiver at de i overvejende grad er tilfredse med dørmændene og det arbejde de udfører. Ca. 25 % har en mere neutral holdning til dørmænd og ca. 15 % er i overvejende grad utilfredse. Der er i højere grad større tilfreds hos det kvindelige køn, hvilket kan være en årsag til den relativt lave utilfredshed blandt respondenterne, da disse er overrepræsenteret i nærværende undersøgelse (jf. bilag 4.1). Nedenstående tabel skildrer fordelingen, når respondenterne udelukkende spørges om deres generelle tilfredshed.

Tabel 4.1 Respondenternes generelle tilfredshed med de aalborgensiske dørmænd

	%	N
Meget tilfreds	14,6	100
Tilfreds	44,9	302
Hverken/eller	25,9	174
Utilfreds	10,7	72
Meget utilfreds	3,6	24

Tilfredshedsfordelingen giver et indblik i respondenternes generelle syn på dørmænd, men dørmændenes interaktion med forbrugerne er mere kompleks end som så, og det kan dermed diskuteres, hvorvidt ovenstående resultater danner et retvisende billede af dørmændenes kompetencer i nattelivet. Resultaterne afspejler, at der på mange parametre, er respondenter som forholder sig meget neutralt. Dette er antagelsesvis et resultat af manglende holdninger til dørmændene, da der ikke tilkendegives hverken positive eller negative forhold. Sammenligner man resultaterne med det statslige modstykke (Politiet), er der kun 1,3 % af den danske befolkning, som ikke har en holdning til politiet, 81 % har tillid til at politiet er der, hvis de har brug for det og ca. 17 % har ikke tillid til politiet (Politiets tryghedsindeks, 2016).

Politiet er en konventionel statslig institution i det danske samfund og er en afgørende bidragsyder i forhold til opretholdelse af ro og orden i en demokratisk retsstat som Danmark. Det kan derfor diskuteres, hvorvidt dørmænd kan sidestilles og sammenlignes med det statslige modstykke. Ifølge respondenterne er dette dog i mindre grad tilfældet, hvor ca. 45 % er enige i en sådan påstand, mener ca. 40 % ikke, at dørmænd kan sidestilles med en form for lokalpoliti, med særlig myndighed og autoritet, og ca. 15 % forholder sig passivt til en sådan påstand (jf. bilag 4.13). Dørmænd anses dog i nærværende analyse som de primære sikkerhedsaktører i nattelivet (jf. afsnit 2.1), da man i høj grad kan anskue dørmændene som de egentlige frontmedarbejdere, i forhold til sikkerhedsdimensionen i nattelivet. Det anes derfor som en nødvendighed at dørmændene har de rette kompetencer, rammer og arbejdsforhold i forhold til at udføre denne opgave. Nærværende analyse vil gennem forbrugernes holdninger, først og fremmest belyse kompleksiteten af dørmandsfaget ud fra en række forskellige dimensioner, dernæst analysere dørmændenes position og tilstedeværelse i en demokratisk tillidsfuld retsstat, med særlige fokus på uddannelse og kompetencer i forhold til et sikkert natteliv.

4.1 Dørmandsuddannelsens udvikling af kompetente sikkerhedsaktører

”Dørmandsjobbet er i de seneste år blevet markant mere krævende og risikofyldt. Øget mediemæssig bevågenhed omkring branchen og arbejdet har bevirket, at der er kommet større fokus på dørmændens virke. Denne udvikling har vakt bekymring ikke alene i de forskellige organisationers i hotel- og restaurant-branchens, men også i bredere politiske kredse. I konsekvens af dette blev uddannelsen til dørmænd gjort lovpligtig i 2004, så alle, som skal udføre dørmandsfunktionen, skal gennemgå en uddannelse og bestå en eksamen for at sikre, at de er i stand til at udføre arbejdsfunktionen på en sikker og kompetent måde til gavn gæster og samarbejdspartnere.” (Dørmandskompendium, 2010)

Sådan indleder Efteruddannelsesudvalget det uddannelsesmateriale, som anvendes i forbindelse med den lovpligtige autoriserede dørmandsuddannelse. Formålet er at sikre at dørmændene er i stand til at udføre deres arbejdsfunktion på en sikker og kompetent måde.

4.1.1 Dørmænds ageren i konfliktsituationer

Dørmændenes konflikthåndtering handler i mindre grad om den reelle fysiske magtanvendelse og dørmandsuddannelsen sætter derfor høje krav til dørmændenes kommunikative evner

(Dørmandskompedium, 2010). Det er derfor, alt andet lige, i denne analyse ikke et spørgsmål om konflikthåndtering og kommunikation, men et spørgsmål om konflikthåndtering gennem kommunikation. Meget tyder på at dette ikke altid er tilfældet. 22 % af respondenterne føler at de har været udsat for uberettiget fysisk magtanvendelse. Respondenterne har ikke på forhånd fået defineret, hvad der menes med uberettiget, og der er dermed deres egen subjektive definition, som ligger til grund. Dørmændene kan antagelsesvis godt have en anden opfattelse af, hvad der anses som uberettiget fysisk magtanvendelse. Den juridiske definition af hvad uberettiget, eller i højere grad ulovlige, fysisk magtanvendelse indebærer, er når civilpersoner (i dette tilfælde dørmænd) overskrider de juridiske nødværgebestemmelser. Dørmænd i Danmark er underlagt fuldstændig identiske lovgivninger, som alle andre civile borgere og må kun anvende den fornødne fysiske magt i situationer hvor: *”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”* (Straffeloven § 13).

Formålet her er ikke at gøre sig til dommer over hvad der rent juridisk, er overtrædelse af nødretsbestemmelserne, men udelukkende at skildre at der til tider opstår situationer i det Aalborgensiske natteliv, hvor dørmændenes håndtering af de pågældende situationer kræver opmærksomhed. Flere respondenter beretter om situationer, hvor dørmændenes fysiske involvering burde genovervejes:

"Jeg er en 18 årig ung fyr, som altid er positiv og forstående i nattelivet. Engang på 'The Gap' i Aalborg spurgte jeg en medarbejder (nok en bartender) som bad alle med jakker om at smide dem i garderopen. Jeg havde selv en meget tynd blazer på, som jeg sagde var en del af mit outfit, men dette blev afvist (hvilket jeg godt kan forstå, eftersom man kan smugle ting ind i jakker). Dog ville jeg kun diskutere det fordi jeg lige ved baren kunne se en anden kunde som også havde blazer på, og spurgte hvordan det kunne være fair. Men inden jeg blev færdig med at have en rolig diskussion med medarbejderen, kom en dørmænd farende mod os, prikkede mig hårdt i solarplexus, og sagde jeg skulle gøre som hun sagde, hvorefter jeg sagde ""av, og hvordan han var berettiget til at fysisk sår mig på den måde, for at diskutere lidt med en medarbejder"", derefter gjorde han det samme igen, hvorefter jeg i desperation sagde ""stop, eller jeg bliver nødt til at melde dig til politiet"". Herefter kvitterede han med at skubbe mig baglæns nedad trappen (den i opgang til the gap), så jeg faldt ned på midterrapoet, og med ham der fulgte efter mig og ville have mig helt ud af døren. Han samlede mig ved at tage fat i mit tøj og trak mig nedad resten af trapperne og skubbede mig

udad døren. Herefter brokkede jeg mig oprevet til hans kollegaer der uforstående sagde at jeg skulle skride og have gjort som han sagde” (jf. bilag 4.10)

Dørmændene bliver ofte voldelige uden grund. Når en person er afslappet og siger han/hun nok skal forlade stedet kan de stadig agere vildsomt og ligge en person hårdt ned på jorden/gulvet og armen bag på ryggen så det gør rigtig ondt. Jeg er selv blevet kastet ud af et diskotek og forstuvet mit håndled. Det der førte til det var at jeg så to der var ved at komme op at slås så jeg valgte at gå imellem dem. Hvorefter dørmanden vælger at tage mig med ud og jeg siger til ham jeg bare prøvede at hjælpe løfter han mig nærmest hele vejen ud for så til sidst at kaste mig i jorden. Kender mange eksempler på hvor de er blevet voldelige uden grund. Jeg forstår dog det kan være svært for dem at vurdere men så må de jo ansætte nogle der har lidt flere brikker at rykke rundt med.” (jf. bilag 4.10)

Ovenstående er bare et udsnit af respondenternes beretninger om dørmænds overdrevet brug af fysisk magt (for yderligere beretninger, se bilag 4.8, 4.10). Hvad omfanget af sådanne episoder er, er ukendt. Gennem kontakt til Nordjyllands politi forsøgte jeg at få optegnelser over anmeldte og eventuelt dømte dørmænd i forbindelse med voldssager, med dørmanden som gerningsmand. Efter kontakt med flere afdelinger fik jeg samme besked; at de reelt set ikke vidste om sådanne optegnelser eksisterede²¹. Der er stor sandsynlighed for at mange af disse situationer aldrig bliver anmeldt²², hvis man antager, at tilstandene i Danmark er nogenlunde identiske med de undersøgte forhold i England. Hobbs et al. (2000) har undersøgt anmeldelsestilbøjeligheden i nattelivet (jf. afsnit 2.1)²³, hvor den forurettedes promille, og det interne samarbejde mellem politi og dørmænd ofte er elementer som påvirker forbrugernes anmeldelsestilbøjelighed.

Tabel 4.2 viser en oversigt over respondenternes holdninger til dørmændenes ageren i konfliktsituationer. Store dele af respondenterne (34-45 %) har ingen konkret holdning til dørmændenes adfærd i konfliktsituationer, hvilket antagelsesvis kan være grundet manglende erfaring med konkrete konflikter, hvilket må antages at være positivt. Der er dog en gruppe af respondenter på 20-25 % som er mere negativt indstillet i forhold til dørmændenes

²¹ Hvorvidt dette skyldtes manglende velvillighed eller ressourcer, vides ikke.

²² I Danmark foretager Justitsministeriets Forskningskontor jævnligt Offerundersøgelser. Disse inddrager dog ikke voldsundersøgelser af vold *udøvet* af forskellige professionelle i arbejdsregi, men udelukkende vold *rettet* mod professionelle i arbejdsregi. Offerundersøgelsens selvrapporteringsmetode, ville være en mulig anledning til at undersøge omfanget af denne problemstilling.

²³ Dette er en gensidig tendens, uafhængig af gerningsmandens karakter. Andmeldelsestilbøjeligheden i nattelivet er generelt markant lavere end i andre miljøer.

konflikthåndtering. Ikke overraskende er der en langt større utilfredshed med dørmændenes evne til at håndtere konfliktsituationer i de tilfælde, hvor respondenterne selv, eller bekendte, har været udsat for uberettiget fysisk magtanvendelse (se bilag 4.11).

Tabel 4.2 Oversigt over respondenternes holdninger til dørmændenes konflikthåndtering

	Helt enig	Delvist enig	Hverken /eller	Delvist uenig	Helt uenig
Dørmændenes konflikthåndtering er generelt påvirket af deres personlige holdninger & fordomme	10,3	29,5	45,4	9,8	5,1
Dørmændene er generelt gode til at aflæse konfliktsituationer og handle konstruktivt	5,8	28,1	44,0	16,5	5,5
Dørmændene virker generelt irritable ved gæsters manglende forståelse for en konflikt	10,0	34,5	35,3	15,2	5,1
Dørmændene er generelt fysisk konfliktoptrappende	6,5	21,6	34,7	27,4	9,8
Dørmændene forsøger generelt, gennem samtale at løse konflikter inden de udvikler sig	9,2	27,4	38,7	15,3	9,4

Samtidig ses der stærke sammenhænge mellem respondenter som selv (eller bekendte) har været udsat for ubehøvlet og respektløs adfærd fra dørmændens side og dørmændenes evne til at løse konfliktsituationer (tabel 4.3). Dette kan bevidne om, at der er langt større forbrugertiltro til, at de dørmænd som har en generel positiv adfærd overfor forbrugerne, også håndterer konfliktsituationer markant bedre. Ser man eksempelvis på dørmændenes servicemindede adfærd, ses der samtidig en stærk tendens²⁴ til at forbrugerne har langt større tiltro til at dørmændene agere så hensigtsmæssig så muligt i forhold til konfliktsituationer (bilag 4.12), hvis dørmændene generelt set udviser en serviceminded og imødekommende adfærd.

²⁴ Alle sammenhænge har gammakoefficienter som viser stærke sammenhænge, med en p-værdi på 0,000. Se de konkrete værdier under hver tabel i bilag 4.12.

Tabel 4.3 Udsat for respektløs adfærd sammenholdt med holdninger til dørmændenes konflikthåndtering

1. Dørmændenes konflikthåndtering er generelt påvirket af deres personlige holdninger og fordomme					
	Helt enig	Delvist enig	Hverken/eller	Delvist uenig	Helt uenig
Ja	17,5	38,0	38,0	4,7	1,7
Nej	6,4	24,9	49,3	12,6	6,8
2. Dørmændene forsøger generelt, gennem samtale, at løse konflikter inden de udvikler sig					
	Helt enig	Delvist enig	Hverken/eller	Delvist uenig	Helt uenig
Ja	3,4	21,8	32,9	23,1	18,8
Nej	12,3	30,4	41,8	11,2	4,3
3. Dørmændene er generelt konfliktoptrappende					
	Helt enig	Delvist enig	Hverken/eller	Delvist uenig	Helt uenig
Ja	13,7	29,9	32,1	20,9	3,4
Nej	2,7	17,1	36,1	30,8	13,2
4. Dørmændene virker generelt irriteret ved gæsters manglende forståelse af en konflikt					
	Helt enig	Delvist enig	Hverken/eller	Delvist uenig	Helt uenig
Ja	17,9	50,0	23,9	6,8	1,3
Nej	5,7	26,3	41,3	19,6	7,1
5. Dørmændene er generelt gode til at aflæse konfliktsituationer og handler konstruktivt					
	Helt enig	Delvist enig	Hverken/eller	Delvist uenig	Helt uenig
Ja	0,9	17,5	41,5	30,3	9,8
Nej	8,4	33,8	45,4	9,1	3,2

1. Gamma: -0,436; P: 0,000. 2. Gamma: 0,430; P: 0,000 3. Gamma: -0,425; P: 0,000 4. Gamma: -0,552; P: 0,000 5. Gamma: 0,529; P: 0,000

Dørmandsuddannelsen anskuer konflikthåndteringen gennem adfærd, strategi, mentalitet og ikke mindst kommunikation og påpeger, at et af de vigtigste redskaber man som dørmænd har i konfliktsituationer, er ens verbale evner – ”så lang tid vi kan kommunikere sammen – så slås vi ikke” (Dørmandskompendium, 2010: 27). Som ovenstående resultater bevidner om, handler konflikthåndtering og i særdeleshed forbrugernes syn på dørmændenes konflikthåndtering, om det generelle niveau af service og positiv kommunikation. Som tidligere nævnt, påviser meget forskning at dørmændenes fysiske kapital og dominans, er et afgørende element i forhold til at håndtere konflikter i nattelivet. Dette vil jeg ikke betvivle, men i højere grad nuancere, gennem ovenstående resultater. Disse resultater bevidner om at en generel positiv adfærd fra dørmændenes

side, fordre en større grad af tiltro til at dørmændene også formår at håndtere konflikter på lavest mulige konfliktniveau. Det er anset dermed ikke for muligt eksplicit at forholde sig til dørmændenes konflikthåndtering, da denne i høj grad er et resultat af dørmændenes professionelle egenskaber i forhold til andre parametre. Derfor vil kommende analysedel eksplicit sætte fokus på dørmændenes servicemindedhed, og servicebetydningens relevans i forhold til dørmandsfaget som en samlet institution.

4.1.2 Dørmænd som serviceaktører

”Ud fra en forståelse af begrebet service som en væsentlig jobfunktion i arbejdet som dørmænd kan deltageren levere en serviceydelse, der er imødekommende over gæsterne” (Dørmandskompendium, 2010). Dette er et af de overordnede læringsmål for dørmænd under uddannelse. Service og servicemindedhed kan være et svært definerbart og abstrakt begreb. Service er dermed ikke kun, noget som er defineret ud fra nedenstående elementer, men kan anskues som en samlet betegnelse for hvorvidt gæsterne får en god og positiv oplevelse, hvilket dørmændens adfærd, interaktion og kommunikation med gæsterne på mange parametre, er medvirkende til (dørmandskompendium, 2010: 10).

Tabel 4.4 Fordeling af respondenter som mener, at der er for store forskelle i dørmænds serviceniveau (procent).

	Ja	Nej	Ved ikke
Serviceniveau	53,1	19,6	27,2

Over halvdelen mener, at der generelt er alt for stor forskel i dørmændenes praktisering af serviceydelser (jf. tabel 4.4). Der ses samtidig klare sammenhænge mellem hyppigheden af respondenternes kontakt med dørmændene og deres syn på serviceniveauet. Jo mindre kontakt respondenterne har med dørmændene jo mere neutrale forholder de sig til dørmændenes serviceniveau (jf. bilag 4.3). Der ses samtidig, at dem som jævnligt er i kontakt med dørmændene, i højere grad mener, at der er alt for store forskelle i deres serviceniveau. Derudover er der ca. 30 % som påpeger at deres kontakt med dørmændene hovedsageligt er funderet omkring dørmændenes servicemindede adfærd (Bilag 4.4). Her tilkendegiver de, at kontakten hovedsageligt opstår, når dørmanden byder dem velkommen til stedet. Lige knap 60 % tilkendegiver at kontakten opstår grundet formaliteter så som,

visningen af ID (50,4 %), afvisning i døren (3,4 %) og oplysning om givne regler på stedet (3,9 %) og altså ikke som en del af service ydelsen. 8,6 % påpeger at de selv opsøger kontakten med dørmænd.

Der er ca. 4 % som har svaret andet til dette spørgsmål. Flere af disse påpeger at kontakten ikke opstår medmindre de selv opsøger den og at man derfor oftest bare passere dem i døren uden yderligere interaktion. Hvis man advokerer for en sådan betragtning og antager at dette er normen når man som forbruger færdes i det aalborgensiske natteliv, så kan det være en mulig forklaring på, hvorfor store dele af respondenterne ikke har konkrete holdninger til dørmændene og deres interaktion med gæsterne. Af andelen der har svaret andet, har flere positiv kontakt med dørmænd som inkluderer både ”hyggesnak”, imødekommenhed og hjælpsomhed fra dørmændenes side. Nogle har dog også et mere eller mindre personligt forhold til dørmændene, da flere af respondenterne angiver at de er kollegaer eller venner med dørmænd.

Dette afspejles også i nedenstående tabeller, hvor de enkelte serviceelementer er udspecificeret. Nedenstående tabeller belyser respondenternes holdninger til de elementer som, ifølge uddannelsen, anses som værende elementære i forhold til at yde service som dørmænd.

Tabel 4.5 Fordeling af respondenternes holdning til dørmændenes servicemindedhed og sociale adfærd(procent).

	Helt enig	Delvist enig	Hverken/eller	Delvist uenig	Helt uenig
Dørmændene får dig til at føle, at de er der for din skyld	18,2	33,9	24,0	15,6	8,3
Dørmændene udstråler generelt professionalismisme	20,4	39,3	17,0	17,6	5,8
Dørmændene behandler generelt alle gæster lige	7,3	20,5	20,5	29,6	22,0
Dørmændene er generelt respektfulde overfor gæsterne	13,7	35,0	24,7	19,8	6,8
Dørmændene udstråler generelt arrogance	16,8	42,4	21,3	15,0	4,5
Dørmændene har en generel forståelse for gæsternes kulturelle forskelligheder	4,3	13,8	43,2	28,1	10,6
Dørmændene virker generelt tolerante og tålmodige	7,6	31,4	23,7	26,9	10,4
Dørmændene er generelt gode til ikke at lade sig provokere	11,3	33,0	25,4	21,0	9,2
Dørmændene virker generelt afvisende	14,6	35,0	26,5	20,5	3,7
Dørmændene er generelt høflige og venlige	13,2	37,8	27,4	16,2	5,4

En af respondenterne påpeger at dørmændene i langt højere grad er imødekommende og snakkesalig overfor det kvindelige køn, hvilket bekræftes af nedenstående tabel 4.5. Lige knap 70 % af de respondenter som er helt uenige, er mænd. Samme tendens gør sig gældende i forhold til hvorvidt respondenter anskuer dørmændene som professionelle (jf. bilag 4.6). Flere af de kvindelige respondenter oplever dog yderst uprofessionel adfærd fra dørmændenes side, hvor de gennem flirtende adfærd, sexistiske undertoner, og fysisk befamling, misbruger forbrugernes tillid og i den grad misligholder den professionelle rolle, som er dem pålagt. En respondent udtaler sig: *"Jeg har oplevet flirtende tilnærmelse fra en dørmænd, efter han havde set min alder på mit ID. Jeg fandt det upassende og unødvendigt"* (bilag 4.8). Kønssforskellene er i mindre grad synlige indenfor de resterende parametre. Det er dog tydeligt at der i de fleste tilfælde er en overrepræsentation af det mandlige køn, i de mere ekstreme negative svarkategorier (helt enig/ helt uenig). Derudover påpeger flere respondenter at nogle dørmænd i højere grad positionere sig positivt overfor det kvindelige køn og relationen er ofte mindre anstrengt og autoritetspræget i forhold til når dørmændene interagerer med det mandlige køn.

Tabel 4.6 fordeling af respondenternes holdning til dørmændenes imødekommenhed, i forhold til køn (procent).

Dørmændene for dig til at føle, at de er der for din skyld?	Er du mand eller kvinde	
	Mand	Kvinde
Helt enig	27,9	72,1
Delvist enig	34,2	65,8
Hverken/eller	39,3	60,2
Delvis uenig	33,3	66,7
Helt uenig	69,6	30,4
Gamma-værdi: -0,218		
P-værdi: 0,000		

Den maskuline dominans, den kropslige overlegenhed og den til tider brutale, aggressive og voldelige fremtoning er ofte det, som historisk set kendetegner dørmænd (se evt. Søgaard, 2013; Hobbs et al., 2002). Dørmandsfagets øgede fokus på service, kan imidlertid anses som uforenelig med ovenstående karaktertræk. Serviceorienterede professioner er oftest anset som værende grundlæggende feminine og uforenelige med arbejderklassens maskuline og muskuløse karaktertræk (Bishop et al., 2009).

Ikke desto mindre, ophørte en æra indenfor dørmandsfaget, med særlig fokus på maskulin og fysisk dominans, med indførslen af den lovpligtige dørmandsuddannelse i 2005, hvor service anses som værende en essentiel del af dørmanserhvervet (ud fra en mere officiel og formel betragtning). Men hvordan formår man som dørmænd at udøve service, maskulin autoritet og fysisk magtanvendelse og samtidig navigere i jura, uddannelseskompetencer og forventninger fra en række forskellige aktører såsom arbejdsgivere, politiet og ikke mindst forbrugerne? Komplexiteten af dørmandsfaget er omfattende (Søgaard, 2013) og dørmænd skal servicere og samtidig regulere nattelivets demoraliserede og alkoholiserede klientel (Monaghan, 2002b), hvilket i sig selv kan anskues som en paradoksals praksis

Service indenfor dørmandsfaget anskues ofte ud fra en økonomisk dimension, hvor dørmænd, gennem serviceorienteret arbejde, ”skal være medvirkende til at tiltrække kunder ind i forretningen” (Dørmændskompendium, 2010: 8) og dermed sikre udskænkningstederne økonomisk profit. Dette gøres både ved at sikre ro og orden på stedet (det sikkerhedsmæssige aspekt), men også gennem decideret servicearbejde, da dørmændene som oftest er den første aktør som forbrugerne interagerer med (af direkte eller indirekte karakter). Flere af respondenterne påpeger dog at de ”kan finde på at undgå et sted grundet dørmændene, hvis han virker aggressiv (kropsholdning, udseende, adfærd) overfor andre” (jf. bilag 4.10), og set ud fra et økonomisk perspektiv, kan dørmændens adfærd altså påvirke forretningen i negativ retning, hvis en sådan holdning udbredes blandt nattelivets forbrugere.

Døren er dørmændenes primære position i nattelivet, foranlediget af både regulerende og servicerende årsager. I kommende analytiske afsnit anskues dørmænd i overvejende grad som en serviceorienteret profession. Dette er ikke en underminering af dørmænds position som fysiske regulatorer af nattelivets urbane, kaotiske og potentielt voldelige miljø, men i højere grad en eksplicit analyse, af det serviceorienterede elements betydning for dørmænds udøvelse af en mere indirekte relationel social kontrol²⁵²⁶. Kommende afsnit anskuer i højere grad dørmænds adfærd, service-udøvelse og ikke mindst den interpersonelle interaktion med forbrugerne, som et resultat af strukturelle mekanismer indenfor branchen som helhed.

²⁵ Social kontrol skal i denne henseende anskues ud fra Brady og Cronins (2001) teoretiske framework, om brugerorienterede servicevirksomheders, mulige påvirkning af forbrugeradfærd.

²⁶ Dette er antagelsesvis ikke en strategi som bringes i spil, i forhold til den relative lille skare af dybt kriminaliserede individer, som til tider skaber store problemer i nattelivet. Dette skal i langt højere grad ses i relation til den almene middelklasseforbruger af nattelivet, og som et tiltag der kan have indflydelse på de mere almindelige alkoholrelaterede konflikter, blandt det almene klientel.

Kundeorienteret dørmandsorganisation som regulerende redskab

På trods af dørmandsbranchens øgede fokus på servicering af forbrugerne, fokuseres der dog relativt lidt på service, som en del af en større sikkerhedsmæssig strategi. Ovenstående resultater bevidner om at der er stor variation i dørmændenes serviceniveau på en række forskellige parametre og at dørmænd til en hvis grad stadig anvender en mere autonom og autoritær interaktionsstrategi (bevidst eller ubevidst). Søger man efter danske dørmands/vagt firmaer på Google er det tydeligt at samtlige virksomheder (officielt) har stort fokus på dørmandskabet som en serviceprofession, hvilket danner belæg for måden hvorpå dørmandsfaget anskues i denne analysedel²⁷

Brady og Cronin (2001) har undersøgt forholdet mellem kundeorienterede virksomheder og forbrugertilfredshed, og hvorvidt dette har direkte/indirekte indflydelse på den konkrete forbrugeradfærd. Undersøgelsesobjekterne i denne undersøgelse er centreret omkring seks virksomheder indenfor tre forskellige sektorer, alle defineret eller kategoriseret som 'traditionelle' servicefag. Dørmandsfaget er historisk set, ikke defineret som et servicefag, men det nylige paradigmeskifte medfører at dørmandsfaget positionere sig indenfor denne kategori. Brady og Cronins konceptualisering af den forbrugerorienterede virksomheds indvirkning på forbrugeradfærden anskues som et universelt teoretisk bidrag indenfor dette felt, og er dermed til en hvis grad overførbart til dørmandsbranchen som organisation. Brady og Cronin har opereret ud fra to undersøgelseshypoteser og har fundet stærke sammenhænge i begge tilfælde: 1. *"Customer orientation is directly related to customer perceptions of service employee performance, the service environment, and any physical goods included in the service encounter."* 2. *"Customer orientation is indirectly related to customer perceptions of overall service quality, value, satisfaction, and behavioral outcomes."* (Brady & Cronin, 2001: 244).

Kundeorienterede virksomheder kendetegnes i høj grad af deres grundlæggende ledelsesstil, som sætter store krav til deres ansattes servicemindedhed. Disse virksomheder kendetegner en stærk organisationskultur, hvor service og forbrugere er i højsædet. Den interne kundeorienterede kultur medfører at man som organisation opnår større forståelse for forbrugernes behov, og derigennem kan implementere den relevante interne læring og viden hos virksomhedens frontstage-medarbejdere, altså de reelle service-leverandører. Kundeorienterede virksomheder har samtidig, langt større chance for at opnå en positiv relation med deres kunder, og opnår dermed også i langt

²⁷ Dørmænd er individer, ansat i private virksomheder - i kommende analyse er der i mindre grad fokus på de enkelte virksomheder, og dørmandsfaget anskues dermed som en samlet organisation, med fælles grundlæggende institutionelle træk,

højere grad, at forbrugernes modtagelighed overfor, de af virksomheden, udbudte services og produkter, er af positiv karakter. Samtidig ses der i litteraturen at stærke kundeorienterede virksomhedskulturer genererer ansatte hvis adfærd inkluderer et endogent serviceorienteret engagement og derigennem forøger forbrugertilfredsheden og positiv serviceperception (Brady & Cronin, 2001: 244). Denne forøgelse medfører dermed en mere favorabel forbrugeradfærd, grundet virksomhedernes kundeorienterede tilgang, som samtidig også medfører en elementær forbedring af virksomhedernes servicepræstation.

Ovenstående resultater bevidner om at dørmandsbranchen som institution ikke formår at fordre en stærk servicekultur, da der er stor deviation i dørmændenes serviceorientering ifølge forbrugerne. Søgaard (2013) påpeger at den serviceorienterede tilgang i højere og højere grad vinder indpas hos arbejdsgiverne, hvilket også bekræftes når man orienterer sig i diverse danske private sikkerheds- og vagtfirmaer. Der er dog en række forhold som gør at dørmandsfaget som samlet organisation, ikke formår at oparbejde en stærk kundeorienteret kultur. Ifølge Søgaards resultater ses der også her stor variation i hvorvidt dørmændene formår at indtage/udføre rollen som den mere service- og kundeorienterede beskytter, frem for en beskytter af egne autoritære og hypermaskuline selvopfattelser. Denne hypermaskuline identifikation som identificeres hos nogle dørmænd, er problematisk når man som organisation, forsøger at oparbejde et tillidsbånd og en ændring af forbrugernes syn på dørmænd som et serviceorgan. En respondent uddyber at han i forbindelse med en uheldig misforståelse blev udsat for fysisk magtanvendelse fra dørmændens side, hvor hans bekymring i mindre grad byggede på deres fysiske magtanvendelse, men i højere grad deres manglende professionelle og humane håndtering af situationen, da det gik op for dem at der var tale om en misforståelse (Bilag 4.5). Dette er i den grad situationer, som er med til at forhindre positive relationer mellem det almene klientel og dørmænd generelt. Samtidig kan kombinationen af serviceerhvervets feministiske fundament og dørmandsfagets maskuline dominans, medføre nogle implikationer. Bishop t al. (2009) har undersøgt, hvordan mandlige ansatte i servicefag, opretholder deres maskuline identitet, gennem strategisk anvendelse af vold og nedladende- og hypermaskulin adfærd. Vold er altså for nogle mandlige serviceaktører et redskab, som anvendes for at opretholde den maskuline stolthed. Implementeringen af servicedimensionen kan, ifølge Bishops empiriske resultater, udgøre en sikkerhedsrisiko for forbrugere, som impliceres i eventuelle uoverensstemmelser med dørmænd.

Det er dermed essentielt, at man som samlet organisation gør servicebegrebet til en essentiel del af virksomhedskulturen, hvis man advokerer for Brady og Cronins (2001) teoretiske sontringer da: der ikke oparbejdes en bedre, stærkere og mere positiv relation mellem forbrugere og dørmænd, hvis ikke man som samlet organisation, formår at ændre den kultur og ikke mindst den italesatte interne forbrugerdiskurs. Dørmænds interne diskursive italesættelse af det normale klientel, er i høj grad negativt funderet, med definitioner som, skoledrenge og den uofficielle, men hyppige inddragelse af homofobiske udtalelser (Søgaard, 2013: 70-73). Dørmændene har en opfattelse af at maskuliniteten, blandt den yngre mandlige generation, er i forfald. Dørmændenes maskuline opfattelse bygger på en til tider simpel og primitiv opfattelse af en 'rigtig' mand, som i dag indebærer mere emotionelle og feminine elementer end den mere traditionelle hypermaskuline mandsdominerede kønsdefinition (ibid.). Dette kan i nogle tilfælde anskues som en snæversynet tilgang og medfører en manglende forståelse for, hvad vi her kan betegne som, den moderne mand. Hvorvidt denne opfattelse af det mandlige klientel er implicit eller eksplicit udtrykt i miljøet er på sin vis irrelevant i denne henseende. Den essentielle pointe er her at den manglende accept og forståelse for den moderne mands mangfoldighed, kan fastholde dørmandskulturen i en interpersonel orienteret kultur opdelt mellem os og dem. Dette er antagelsesvis ikke udelukkende et resultat af dørmændenes egne personlige overbevisninger, men i højere grad en mere professionskulturel faciliteret og anerkendt overbevisning. Dette bekræftes af de empiriske resultater som bevidner om kønsfordelte opfattelser af dørmændenes adfærd og serviceniveau, hvor kvinderne i overvejende grad forholder sig mere positive til dørmænd end det mandlige køn (dette er ikke gældende på alle parametre, men er en tendens der er tydelig, hvis man ser på forbrugernes generelle tilfredshed, jf. bilag 4.1).

Ovenstående er ikke ment som en generalisering og der er dermed ikke tale om at dette er generelle opfattelser i dørmandsindustrien, men skal i højere grad anses som et bidrag til at forklare, at diversiteten indenfor feltet, besværliggøre opnåelsen af en positivt funderet forbrugerorienteret dørmandskultur. Sættes den serviceorienterede dimension i relation til sikkerhedsdimension, kan man igennem en øget positiv intern forbrugerorienteret kultur, opnå en større indsigt i forbrugerne, deres forskelligheder og deres behov. Formår man som organisation at formidle denne indsigt ud til dørmændene og derigennem implementere den generelle positive forbrugeropfattelse, som en indgående del af den institutionelle indlejrede kultur, har man som organisation mulighed for at forøge forbrugernes positive perception af medarbejdernes (dørmændene) servicepræstation. Dette kan, ifølge Brady og Cronin (2001) indirekte medvirke til en mere fordelagtig forbrugeradfærd,

som i relation til dørmandsarbejdet, kan medvirke til en minimering af de situationelle konfliktskabende elementer, hvor dørmændenes arbejde udfordres ved forbrugernes manglende forståelse for det regulerende arbejde, som dørmændene udfører. Samtidig kan man ved hjælp af en stærkere forbrugerorienteret kultur, øge serviceniveauet indenfor dørmandsfaget og antagelsesvis skabe en stærkere positiv relation mellem dørmænd og det normale klientel og derigennem opnå en større gensidig respekt.

Den større gensidige respekt og de stærkere positive relationer og ikke mindst serviceniveau er ikke udelukkende determineret ud fra de mere strukturelle og kulturelle betingelser, men i høj grad også et spørgsmål om dørmændenes evne til at kommunikere både verbalt og non-verbalt. Kommunikation og serviceniveau kan dermed ikke analyseres som separate mekanismer, da disse, som tidligere nævnt, alt andet lige er gensidigt betinget, ud fra et princip om at *”alt i den menneskelige relations- og betydningssfære er kommunikation”* (Helder & Nørgaard, 2016: 11). Kommende analysedel er fokuseret omkring dørmændenes kommunikative evner, og vi bevæger os dermed i højere grad væk fra ovenstående organisatoriske tilgang. Interaktionen mellem forbrugere og dørmænd i denne analysedel anskues ud fra et mere individcentreret perspektiv. Dette skal ikke forstås som en analyse af enkelte individer, men i højere grad som en analyse af de overordnede struktureres indvirkning på individet og dets handlemuligheder i den pågældende kontekst.

4.1.3 Dørmændenes kommunikative intelligens

”Kommunikation er noget vi gør. [...]. I en hvis forstand kan man endda sige, at vi ér vores kommunikation, idet vi i vid udstrækning dannes gennem de sociale relationer vi indgår i, og at de sociale relationer kun eksisterer i kraft af kommunikation.” (Helder & Nørgaard, 2016: 9). Dette er samme anskuelse, som ligger til grund for kommende analysedel, hvor dørmænds eksistens og position i det postmoderne natteliv, i høj grad er defineret ud fra deres kommunikative evner og egenskaber. Man kan argumentere for at kommunikation i denne henseende bygger på et interpersonelt princip (at kommunikation fungere mellem mere end ét individ) og at forbrugerne dermed også spiller en afgørende rolle i forhold til de kommunikative processer. Forbrugernes specifikke rolle i de kommunikative processer vil dog i mindre grad behandles i denne analysedel, da jeg her anskuer dørmændenes eksogene indgående i nattelivet, (med dette menes der, at de ikke implicit er deltagere i nattelivets festivitas), som en afgørende faktor i forhold til kommunikationens

karakter. Dette bygger på en anskuelse om at dørmændenes relative magtposition²⁸, giver dem mulighed for positiv manipulering og styring af den interpersonelle kommunikation mellem dørmænd og forbrugere.

Kommunikationsprocessen og det konkrete interaktionistiske output afhænger af flere forskellige refleksionsprocesser, som i denne analysedel betegnes som den *kommunikative intelligens*²⁹. *Kommunikativ intelligens* er som tidligere påpeget en betegnelse, som beskriver individets evne til at reflektere over og inkorporere de enkelte kommunikationselementer i den konkrete interpersonelle kommunikationsproces. Begrebet er en konceptualisering, hovedsageligt inspireret af Gregory Bateson og Palo Alto-gruppens *kommunikative systemteori* (1967) og Elisabeth Plums *kulturelle intelligens* (2007), som overordnet beskriver individets kommunikationsevne ud fra tre forskellige refleksionsdimensioner: 1. *Refleksion* – evnen til at forstå relationens mangfoldighed (forskellige individer agerer, anskuer og forstår forskelligt). 2. *Selvrefleksivitet* – evnen til at forstå egen rolle i den pågældende relation. 3. *Kulturel refleksion* – evnen til at forstå kulturelle forskelligheder. Der er ikke tale om tre uafhængige dimensioner, men skal i højere grad anskues som gensidige determinerende, i forhold til de kommunikative processer. Kommunikativ intelligens er ikke udelukkende et spørgsmål om at kunne reflektere og analysere, men i lige så høj grad, hvorvidt individet formår at omsætte og anvende disse refleksioner i praksis. Kommunikativ intelligens er dermed ikke kun et spørgsmål om kommunikativ bevidsthed, men i lige så høj grad, hvorvidt denne bevidsthed implementeres i den interpersonelle kommunikation.

Nærlæser man Dørmandskompndiet (2010) er det tydeligt, at der er stor fokus på kommunikationsprocessens betydning for den interpersonelle interaktion. I dørmandskompndiet oplyses der at ca. 55 % af kommunikationen er af non-verbal karakter, hvilket skaber et behov for dørmænds bevidsthed om egen kropslig positionering i både den indirekte og direkte interaktion med forbrugerne. Ca. 38 % af kommunikationen er defineret ud fra tonefald og kun 7 % er defineret ud fra det reelle sproglige indhold, altså det sagte (Dørmandskompndium, 2010: 17).

Fortager man en skarp inddeling af respondenternes forhold til dørmændenes kommunikative evner, kan der identificeres tre grupper af respondenter: dem som har stærke negative holdninger, dem som er mere eller mindre neutrale og dem som er mere positivt indstillede overfor dørmændenes interaktion med forbrugerne. Den mere eller mindre neutrale respondentgruppe består, i

²⁸ Dørmændenes relative magtposition defineres en betragtning om at dørmændene står udenfor nattelivets alkohol-konsumering og dermed ikke er en indgående del af forbrugernes anarkiske og normløse kultur

²⁹

overvejende grad, af ca. 25 % af den samlede sampling-population, hvor variation af positive og negative holdninger er af mindre konsistent karakter, afhængig af den pågældende variabel.

Tabel 4.7 Fordeling af respondenternes holdning til dørmændenes servicemindedhed og sociale adfærd³⁰

	Helt enig	Delvist enig	Hverken/e ller	Delvist uenig	Helt uenig
Dørmændene får dig til at føle, at de er der for din skyld	18,2	33,9	24,0	15,6	8,3
Dørmændene udstråler generelt professionalisme	20,4	39,3	17,0	17,6	5,8
Dørmændene behandler generelt alle gæster lige	7,3	20,5	20,5	29,6	22,0
Dørmændene er generelt respektfulde overfor gæsterne	13,7	35,0	24,7	19,8	6,8
Dørmændene udstråler generelt arrogance	16,8	42,4	21,3	15,0	4,5
Dørmændene har en generel forståelse for gæsternes kulturelle forskelligheder	4,3	13,8	43,2	28,1	10,6
Dørmændene virker generelt tolerante og tålmodige	7,6	31,4	23,7	26,9	10,4
Dørmændene er generelt gode til ikke at lade sig provokere	11,3	33,0	25,4	21,0	9,2
Dørmændene virker generelt afvisende	14,6	35,0	26,5	20,5	3,7
Dørmændene er generelt høflige og venlige	13,2	37,8	27,4	16,2	5,4

Bateson og Palo Alto-gruppen definerer den analoge kommunikation ud fra tonefald, gestus, kropsholdning etc. (Hermansen et al., 2013: 77), hvilket ifølge dørmandskompendiet udgør hele 93 % af den samlede kommunikation, hvor kun 7% udgør det egentlige sagte, som Bateson definere som den digitale kommunikation (ibid.). Ser man på ovenstående resultater tilkendegiver ca. 50 % af respondenterne at dørmændene generelt (helt eller delvist enig) virker afvisende, ved brug af en lukket kropsholdning, stift blik og manglende verbal kommunikation og det er samtidig kun hver fjerde respondent der tilkendegiver det modsatte. Samtidig tilkendegiver ca. 40 % af respondenterne at dørmændene generelt virker tolerante og tålmodige ved interaktion med forbrugerne. Dette er to eksempler som bevidner om stor diversitet i holdningerne til dørmænds kommunikative evner.

De kommende afsnit vil sætte de empiriske resultater i relation til dørmændenes kommunikative intelligens. Dette med særligt fokus på de forskellige refleksionsdimensioner. Disse er som tidligere nævnt gensidigt afhængige og er af fundamental betydning for den menneskelige kommunikation. Både Plums og Batesons definitioner af den cirkulære, relationelle interaktion er tilstedeværende i

³⁰ Tabel 4.6 genindsat for at skabe læsevenlighed

nærværende analyse (Plum, 2007: 33; Hermansen et al., 2013: 52). Der er altså ikke én dimension som er mere essentiel end en anden, da alle er fundamentale cirkulært-forbundne elementer i forbindelse med kommunikativ intelligens, og der vil alt andet lige være enkelte overlap i de forskellige dimensionsafsnit

Referenceramme: Refleksion og kontekst

Det talte såvel som det utalte er en del af den relationelle verden, hvor relationer opstår i det øjeblik at der forekommer en tilstedeværelse af mere end ét individ. Relationer anskues i dagligdagen ofte som forhold af mere eller mindre personlig karakter. I denne henseende anskues relationer som noget der opstår overalt, og som Bateson påpeger, så analyseres mennesker bedst, hvis man fokusere på relationen frem for det enkelte individ (Hermansen et al., 2013: 49). Ifølge Bateson er der ikke tale om aggressive eller voldelige individer, men i højere grad konfliktfyldte og aggressive relationer. Dette baserer Bateson, på hans sondringer omkring kontekst, eller individets psykologiske referenceramme, som er af afgørende betydning for den interpersonelle kommunikation, da "[...] *konteksten 'klassificerer' budskabet. Den fungerer som en med-tekst, der kommunikere en mening om, hvordan budskabet eller handlingen kan forstås.*" (Hermansen et al. 2013: 50). Det essentielle ved Batesons sondringer omkring kontekst, er at denne ikke er eksplicit og på forhånd determineret, men kan opfattes forskelligt og er foranderlig over tid, da konteksten afspejler individets forforståelse, ud fra viden, erfaringer og kulturelle forhold (ibid.: 50-51).

Tabel 4.8 Oversigt over hvorvidt respondenternes mener at deres adfærd over for dørmænd afspejles af egne eller bekendtes oplevelser med dørmænd (procent)

Helt enig	Delvist enig	Hverken/eller	Delvist uenig	Helt uenig
24,3	34,8	23,4	9,8	7,7

Tabel 4.8 viser en oversigt over hvorvidt respondenterne mener at deres egen adfærd overfor dørmændene påvirkes af egne eller bekendtes oplevelser og erfaringer med de Aalborgensiske dørmænd. Her påpeger hele 60 % at dette helt eller delvist har betydning for deres egen adfærd og dermed også for interaktionen med dørmændene i nattelivet. Ser man på mange af respondenternes uddybende kommentarer, skildre disse også en række episoder som gør at de er mindre positivt indstillet overfor dørmændene. Dette bekræftes også af nedenstående Tabel 4.9, som viser at dem som selv eller som har bekendte, der har været udsat for uberettiget fysisk magtanvendelse,

ubehøvlet og respektløs adfærd eller uberettiget afvisning eller bortvisning³¹, i langt højere grad har mere negativt funderede holdninger.

Tabel 4.9 Fordeling af respondenternes holdning i forhold til hvorvidt de eller deres bekendte har været udsat for episoder med dørmænd (procent)

<u>Dørmændene udstråler generelt arrogance</u>					
	<u>Helt enig</u>	<u>Delvist enig</u>	<u>Hverken/eller</u>	<u>Delvist uenig</u>	<u>Helt uenig</u>
Uberettiget fysisk magtanvendelse (P-værdi: 0,000)					
Ja (22,2)	31,5	51,7	10,1	6,7	-
Nej (77,8)	12,6	39,8	24,5	17,4	5,7
Ubehøvlet og respektløs adfærd (P-værdi: 0,000)					
ja (34,8)	28,6	51,3	12,0	7,7	0,4
Nej (65,2)	10,5	37,7	26,3	18,9	6,6
Uberettiget afvisning eller bortvisning (P-værdi: 0,000)					
Ja (34,5)	23,3	53,0	15,5	7,8	0,4
Nej (65,5)	13,4	36,8	24,3	18,9	6,6

Ca. 80 % af dem som har oplevet negative hændelser med dørmænd er langt mere negativt funderet i deres syn på dørmændenes kommunikative evner, i forhold til deres meget lukkede kropsholdninger og manglende accept af at individer kan anskue en situation på andre måder end dørmændene selv (jf. eksemplet som ligger til grund for dette spørgsmål). Dette er imidlertid kun tilfældet for ca. 40 % af dem som ingen episoder har haft med dørmændene.

Ifølge Bateson er en sådan manglende forståelse for, at relationer og situationer kan opfattes forskelligt, en afgørende begrænsning for individets handlemuligheder, i den pågældende situation (Hermansen et al., 2013: 51). Hvis man som individ, i dette tilfælde en (relativ) professionel aktør, som dørmændene her betragtes som, er opmærksom på at man automatisk anlægger en psykologisk ramme for sin forståelse, har man opnået et højere refleksionsniveau og dermed ny indsigt i hvordan mennesker agerer og kommunikerer. Denne åbner en række muligheder for at dørmændene kan agere mere hensigtsmæssig. Dette kan eksempelvis være i en situation, hvor dørmændene oplever

³¹ Respondenterne har ikke på forhånd fået defineret hvad der menes med eksempelvis uberettiget afvisning eller bortvisning, og det er dermed deres egen definition af hvad de har fundet uberettiget som ligger til grund for deres besvarelser. Dette medvirker at afvisningen muligvis kan have været berettiget ifølge dørmændene, men dette er ikke samme opfattelse som de involverede parter har haft. Det afgørende er ikke, hvorvidt dørmændene har handlet korrekt, men i højere grad at de har udvist en adfærd som ikke stemmer overens med hvad den implicerede har fundet acceptabelt.

en respektløs, modstridigende og provokerende adfærd fra en påvirket gæst. Anskuer dørmændene dette som en personligt rettet adfærd, er man antagelsesvis mere tilbøjelig til at falde ned på samme niveau (Dørmandskompedium, 2010: 15).

Hvis man som dørmænd, på den anden side anser, at gæstens adfærd kan være et resultat af tidligere negative oplevelser med dørmænd, har man antagelsesvis en mere nuanceret forståelse for at gæstens adfærd ikke nødvendigvis er personligt funderet, men et muligt resultat af individets tidligere erfaringer, opstår der dermed mulighed for at tilrettelægge sine handlemuligheder, ud fra et mere nuanceret indblik i den pågældende relation. Der påkræves derfor af dørmændene at de udviser stor professionel tolerance:

”En dørmænd kommer ofte ud for provokationer i form af en bred variation af skældsord og en skråt-op-finger. Dette er for at forsøge at overskride dørmændens grænser, og kunsten for en professionel dørmænd er bl.a. at forholde sig til sådanne provokationer som det, det er: provokation. Den er beregnet på at forsøge at skabe en konfrontation og konfliktsituation eller en uprofessionel reaktion fra dørmændens side. For at få dørmænd til at miste hovedet – nemlig sin selvkontrol, overblik og overskud. (Dørmandskompedium, 2010: 15)

Meget tyder på at dette ikke altid er tilfældet. Ca. 30 % af respondent påpeger at dørmændene i mindre grad formår at holde den professionelle linje i forhold til hvorvidt de er tilbøjelige til at lade sig provokere (jf. tabel 4.7). Samtidig ses der også en tendens til at ikke alle aalborgensiske dørmænd formår at ”holde hovedet koldt”. Tabel 4.10 viser andelen af respondenter som selv har eller som har bekendte, som har været udsat for uhensigtsmæssig dørmændsadfærd. Gergen (1997) påpeger at enhver beskrivelse eller opfattelse af den pågældende kontekst vil ”[...] give støtte til nogle bestemte former for social praksis og true andre med udslettelse” (Hermansen et al. 2013: 51). Advokere man for denne betragtning er individets forståelsesramme af afgørende betydning for den sociale interaktions praksis. Uhensigtsmæssig adfærd kan dermed anskues som et resultat af, at nogle dørmænd opererer ud fra en særlig overbevisning. Respekt anses til tider som værende et nødvendigt unde for at kunne udføre det regulerende arbejde i praksis (Becker, 2005: 160). Et relativt hyppigt anvendt redskab for at opnå denne respekt, er brugen af hårdhændet fysisk adfærd, og nedladende eller diskriminerende kommunikationsstrategier (ibid.) Dette er bare ét eksempel på at den (bevidste eller ubevidste) psykologiske forståelsesramme, kan have afgørende betydning for den pågældende interaktions- og reguleringspraksis.

Tabel 4.10 Andelen af respondenter som selv eller har bekendte som har været udsat for uhensigtsmæssig dørmandsadfærd.

	%		N	
	Ja	Nej	Ja	Nej
Uberettiget fysisk magtanvendelse	22,2	77,8	149	523
Ubehøvlet og respektløs adfærd	34,8	65,2	234	438
Uberettiget afvisning/bortvisning	34,5	65,5	232	440

Det er dermed essentielt at man som dørmænd er bevidst omkring sin egen ubevidste eller automatiske psykologiske ramme. Dette har indvirkning på relationen og dermed, hvorvidt man som dørmænd, formår at håndtere mere eller mindre konfliktfyldte situationer i praksis, på en hensigtsmæssig måde. Netop dørmændenes fokus på egen rolle udgør den anden dimension af det kommunikative intelligensprincip.

Selvrefleksivitet.

Uddannelsesmaterialer sætter konkret fokus på dørmændenes bevidsthed omkring egen rolle i forhold til deres ageren med andre mennesker i professionelle sammenhænge. Det forventes at dørmænd er mangfoldige i deres tankegang. Mangfoldig i den forstand, at dørmændenes adfærd skal baseres på ”[...] *respekt og ligeværd for det enkelte menneskes helt egen måde at være på*” (Dørmandskompendium, 2010: 15), hvilket er nært forbundet med evnen til at reflekterer over relationen som helhed, men implicere samtidig også et element af selvrefleksivitet, da en specifik og ønskværdig adfærd forudsættes af en selvbevidsthed hos dørmændene, hvilket ses tydeligt i dørmandskompendiets kommunikationsdel:

- ”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 – så kommuniker din hensigt. Men, hvis det, du mener, ikke gavner eller bibringer noget nyt, så sortér det fra.
- Du har ansvaret for egen kommunikation, så hvis en gæst eller en kollega ikke forstår, hvad du siger, må du prøve at sige tingene på en anden måde.
- Du har et ansvar for om den, der skal modtage din kommunikation, også forstår budskabet.

• *Vær bevidst om, at andre mener andet end dig, bliv ikke sur eller aggressiv over det, men hold dig til fakta. Det handler om at få det bedste mulige resultat ud af situationen - ikke om at vinde.*” (Dørmandskompendium, 2010: 14)

Det kan anses som praktisk talt umuligt at definere, hvorvidt dørmændene er selvrefleksive i deres tankegang, ud fra undersøgelsens brugerorienterede tilgang, men advokerer man for Haslebos definition af hvad det vil sige at være selvrefleksiv, bevidner ovenstående resultater om, at ikke alle dørmænd formår at selvreflektere i en sådan grad, at de opnår de fordelagtige kommunikative egenskaber:

”1. at blive bevidst om egne handlinger, 2. at kunne producere flere perspektiver på de fortalte historier, 3. at få et større repertoire af måder at positionere sig på i forhold til andre, 4. at blive bedre i stand til at se egen andel i de igangværende interaktionsmønstre” (Hermansen et al., 2013: 45).

Dette indebærer ikke kun en forståelse for dørmændenes egen psykologiske ramme, men også for den konkrete samfundsmæssige kontekst - en forståelse for, at man som dørmænd, opererer i en, til tider, normløs og anarkisk alkoholbaseret subkultur. Dette skaber et rationale for en forståelse af at forbrugerne ikke altid agere ud fra majoritetssamfundets normer og at den udviste adfærd til tider kan være grænseløs og uacceptabel. Samtidig forventes der, at man som dørmænd har redskaberne til at navigere i en sådan kultur. Dette er et centralt element i kommende afsnit, som bygger på ovenstående refleksions- og kommunikationsprocesser, ud fra en kulturteoretisk tilgang, hvor kulturforståelse, interkulturelt engagement og interkulturel kommunikation er essentielle elementer.

Kulturel refleksion og mangfoldighed.

Den tredje dimension af kommunikativ intelligens tager udgangspunkt i Elisabeth Plums (2007)³² konceptualisering af *Kulturel intelligens* som bygger på tre grundlæggende perspektiver – *interkulturelt engagement, kulturel forståelse og interkulturel kommunikation*.

Interkulturelt engagement handler om emotionalitet – om motivation, indstilling, velvillighed og tilstedeværelse i forhold til interkulturelle relationer. Kulturforståelse omhandler evnen til at forstå mennesker med andre kulturelle udgangspunkter og samtidig forstå sig selv som et relativt kulturelt

³² Plums teoretisering henvender sig hovedsageligt til kulturmøder i professionelle sammenhænge. Plum forholder sig i mindre grad til karakteren af de forskellige kulturer, og anses dermed for værende en overvejende universel teoretisk referenceramme. Jeg anser den derfor som anvendelig i denne analyse.

funderet individ. Interkulturel kommunikation er som ordet foreskriver den kommunikative praksis, mellem kulturelt-forskellige individer. Meget karikeret stillet op, er der tale om en kulturel proces bestående af *vilje*, *viden* og *handling*. Forholdet mellem kultur og kommunikation har igennem tiderne været et omdiskuteret felt i den samfundsteoretiske forskningsverden (se eksempelvis Burø & Just, 2010). Dette er imidlertid ikke en diskussion, som berøres nærmere i denne sammenhæng, men en vigtig betragtning er at forholdet mellem kommunikation og kultur er kompleks og genstand for gensidig påvirkning, men hvordan har dette betydning for interaktionen mellem forbrugere og dørmænd? Det afhænger i høj grad af hvilken kulturdefinition man ligger til grund. Interaktionen mellem forbrugere og dørmænd anskues ud fra Plums definition af begrebet *kulturmøde*, hvor ovenstående processer er afgørende i forhold til succesraten. En forudsætning for at definere interaktionen som et kulturmøde er at der er tale om interkulturelle relationer. I denne henseende er der ikke tale om eksempelvis nationale eller internationale kulturer, dansk eller ikke-dansk kultur³³, men om interaktionen mellem en uforudsigelig, mangfoldig, feststemt, anarkisk og til tider potentielt voldelig nattelivskultur³⁴ overfor en inkonsistent serviceminded, magtudøvende, amoralsk og til tider potentielt voldelig dørmandskultur. Man kan ikke tale om tydeligt definerbare kulturer, hvilket i sig selv er problematisk, men ikke desto mindre er det denne problemstilling, som ligger til grund for kommende afsnit.

Nattelivet er et mekka af fritids- og fornøjelsesrelaterede oplevelser, som gennem morskab, socialt samvær og afkobling, skaber en midlertidig flugt fra hverdagens præstationssamfund³⁵. Alkohol er en integreret del af nattelivskulturen og koblet med nattelivets store menneskemængder præget af diversitet og moralsk løssluppenhed, kræver det særlige forudsætninger for, at man som professionel kan navigere i et sådant miljø. Det er muligvis en af grundene til, at man i forbindelse med dørmandsuddannelsen, skal gøre op med sig selv, hvilke holdninger man har til eksempelvis ” [...] *fulde mennesker, rockere, fremmede, folk der kører spritkørsel, restaurationslovens forskellige*

³³ Forskningen på området tyder dog på at der i høj grad forekommer en indvandreproblematik, i forhold til nattelivets tilgængelighed for denne befolkningsgruppe. Dette ses antagelsesvis også i nærværende undersøgelses resultater hvor ca. 40 % af gæsterne påpeger at dørmændene mangler forståelse for forbrugernes kulturelle forskelligheder, hvis man anskuer dette ud fra et princip om ikke-vestlige geografiskfunderede kulturforskelle. Undersøgelsen har en meget lav andel af respondenter med ikke-vestlig baggrund og det anses derfor ikke som en mulighed at inddrage dette perspektiv, i nærværende analyse.

³⁴ Det er i denne henseende ikke et spørgsmål om respondenternes individuelle kulturelle baggrund, men i højere grad et spørgsmål om dørmændenes evne til at håndtere en mangfoldig nattelivskultur. Der er dermed ikke fokus på enkelt-kulturer, men nattelivskulturens mangfoldighed i sin holistiske form.

³⁵ Dette bekræftes af respondenterne, hvor 87 % er enige i at når de tager i byen er for at have det sjovt, 98 % for at have socialt samvær, og 49 % for at koble drikke sig fuld og koble af fra hverdagen (13 % helt enig, 37 % delvist enig)

regler og love.”, samt ”[...] mennesker, der har andre værdier eller opfører sig på en anden måde, end du” (Dørmandskompendium, 2010: 24).

Flere af respondenterne påpeger at dørmændene bliver udfordret når de konstant er i kontakt med berusede mennesker og at de derfor i nogle situationer godt kan forstå dem. En respondent udtaler sig eksempelvis at *”Når dørmænd generelt er afvisende, så tror jeg det falder sammen med, at fulde folk generelt er pisseirriterende, at være i selskab med, for ædru folk”* (jf. bilag 4.10). Kulturelt engagement handler netop om at kunne adskille *”det personlige fra det professionelle”* og tilsidesætte egne følelser, holdninger og fordomme (Plum, 2007: 24). Meget tyder på at dette ikke altid er tilfældet: 40 % af respondenterne er helt eller delvist enige i at dørmændenes konflikthåndtering³⁶ er præget af deres egne personlige holdninger og fordomme. Dørmændenes tilsidesættelse af egne fordomme og holdninger kræver, følelsesmæssig modenhed og mental smidighed og ikke mindst engagement, velvillighed, og kulturel selvindsigt (Plum, 2007). For at kunne adskille det personlige fra det professionelle, er det nødvendigt at man som individ er opmærksom på, at nogle følelser og nogle handlinger er kulturelt betingede og måden hvorpå man forholder sig til disse, afhænger af ens kulturelle prægning. Denne evne er essentiel i forbindelse med individets kulturelle (selv-)forståelse. Den kulturelle (selv-)forståelse er en dimension som giver individet mulighed for *”at man midlertidigt kan sætte parentes om sin egen kulturelle selvforståelse.”* (Plum, 2007: 28). Dette medfører en fleksibilitet og en omstilling i forhold til individets møde med andre kulturer, hvilket er en elementær del af opnåelsen af en positiv progressiv kulturel kommunikation.

Den kulturelle kommunikation fordrer, at man ikke handler ud fra vanens lovmæssigheder, men at man reflektivt og engageret lægger energi i interaktionen. Det anses derfor som problematisk at lige knap 45 % af respondenterne tilkendegiver (helt eller delvist) at dørmændene ofte virker irritable ved gæsternes manglende forståelse for en konflikt. Uanset hvad der ligger til grund for denne irritation, er det svært at genfinde nogle af ovenstående elementer, da personlige følelser overskygger professionalismen. Dette kan være med til at udvikle en negativ spiral i kulturmødet, da man ikke har formået at applicere (og vedholde) en positiv og åben kommunikationsform i kulturmødet og derigennem opnå en positivt funderet relationsudvikling. Som dørmandsmaterialet foreskriver så er det vigtigt at blive ved med at holde en positiv og anstændig kommunikation, da

³⁶ Konflikthåndtering er en indgående del af dørmændenes job og ansues dermed som en indgående del af kulturmødet.

det modsatte hurtigt kan være med til at konfliktoptrappe situationer, som i værste konsekvens udmønter sig i en fysisk konflikt (Dørmandskompendium, 2010: 27).

Ovenstående resultater bekræfter også her, store forskelle i dørmændenes kompetenceniveau. Denne gennemgående diversitet danner grundlag for kommende afsnit.

4.1.4 Dørmandsinstitutionen som genstand for et igangværende kulturelt paradigmeskifte.

Dørmandsuddannelsens indtræden i 2005 og det stigende fokus på service og kommunikation, sammenholdt med nærværende undersøgelsesresultaters store diversitet, kan indikere at den interne aalborgensiske dørmandskultur er genstand for et igangværende kulturelt funderet paradigmeskifte. Undersøgelsens såvel kvantitative som kvalitative datamateriale bevidner om at det som forbruger, kan være svært at have generelle holdninger til dørmænd, grundet dørmændenes alsidige måde at agere på, hvilket kan anses som en indikator for, at der indenfor dørmandsinstitutionen eksisterer to forskellige kulture:

”Jeg oplever, at dørmændenes adfærd varierer utroligt meget fra dørmænd til dørmænd. Jeg har set og hørt om utroligt nedværdigende og uacceptabel fysisk adfærd fra nogen, og andre har jeg ingen problemer haft, set eller hørt fra.” (jf. bilag 4.10).

”Jeg synes, at der er STOR forskel på dørmændene i gaden! De fleste jeg møder er heldigvis søde, siger ”Hej/God aften”, kommunikerer i stedet for at være fysisk og er generelt tålmodige og overbærende [...] MEN jeg har desværre også oplevet dørmænd, der er så arrogante, så man nærmest ikke en gang må se på dem” (ibid.)

Ovenstående eksempler bevidner om at der eksisterer to overordnede dørmændstyper i det aalborgensiske natteliv. Disse kan anskues som den traditionelle (hovedfokus på maskulinitet og fysik) og den moderne (hovedfokus på servicemindedhed og kommunikation) dørmændstype, som hver især, (automatisk eller reflekteret) anlægger forskellige kulturelle rammer for deres professionelle selvforståelse. Dette medfører imidlertid en problematik i forhold til implementeringen af uddannelseselementerne, da der er risiko for at nye dørmænd anlægger den mere traditionelle forståelsesramme for deres professionelle identitet. Samtidig kan det ikke forudsiges, hvorvidt der er tale om et decideret paradigmeskifte eller om der er tale om en udvikling af to sideløbende parallel-kulturer, uden nogen form for kulturel retræte. Dog kan det antagelsesvist være svært at forstille sig, at den mere primitive, traditionelle dørmandskultur kan overleve i et

postmoderne og demokratisk videns- og retssamfund som Danmark, da man allerede nu kan se en udvikling i dørmandskulturen. Dette må dog forblive uvist i denne sammenhæng.

For at påvirke et sådan paradigmeskifte i en positiv retning er der antagelsesvis en række faktorer som har medindflydelse, og det er dermed ikke kun et spørgsmål om dørmændenes individuelle kompetenceniveau, da de politiske og samfundsmæssige strukturer i høj grad har en afgørende rolle i denne henseende (dette uddybes og nuanceres i afsnit 4.2), men det anses dog som værende et afgørende element for at udvikle dørmanserhvervet i en positiv retning.

Det er dermed essentielt at dørmænd formår at fastholde en positiv, velovervejet og hensigtsmæssig forskelsbehandling - at man som dørmænd udvikler en professionel kultur og identitet, som bygger på implementering og udvikling af de relationelle færdigheder og dermed opnår at højere niveau af kommunikativ intelligens, på alle parametre. Dermed øges chancen for at forbrugerne opnår samme positive behandling, uanset om man er "hardcore" kriminel, er af anden etnisk afstamning, er en "lille skoledreng", er kvinde eller mand eller noget helt tredje. Samtidig er det en forudsætning, at man som samlet institution udvikler en fundamental forbrugerorienteret servicekultur. Det er ikke nok at man officielt (gennem dørmandsuddannelsen) definere dørmandsfaget som et serviceerhverv, da den vigtigste aktør i denne henseende er dørmanden, som har den direkte kontakt med forbrugerne. Service er irrelevant, hvis ikke man som organisation sørger for at implementere det som et grundlæggende princip i dørmandens professionelle selvforståelse, men samtidig er det en forudsætning for en sådan implementering, at man som samlet institution har samme serviceorienterede værdier, for at opnå den positive forbrugerperception.

Som nævnt i det ovenstående, anses det ikke som adækvat, udelukkende at anskue dørmændenes position i nattelivet ud fra personlige og professionelle kompetencer. For at nuancere dørmændenes handlinger og ageren som sikkerheds- og serviceydere i det postmoderne samfund, er man nødt til at inkludere et bredere samfundsmæssigt perspektiv, da dette alt andet lige, har medindflydelse på hvilke værdier man som samfund (og ikke mindst forbruger) tillægger og udvikler dørmændenes position, identitet og profession. Kommende analysedel vil sætte fokus på samfundsdimensionen, både i forhold til dørmænds ageren i det postmoderne natteliv, men samtidig også ud fra et sikkerhedsoptimerende samfundsteoretisk perspektiv.

4.2 Positiv forbrugerperception i et sikkerhedsperspektiv

Jeg har i det ovenstående pointeret, at man som dørmænd gennem sine handlinger, skal opbygge og vedholde en positiv professionel identitet³⁷. Dette medfører en række implikationer, da den professionelle identitet påvirkes af en række andre elementer og processer end blot de kompetencegivende uddannelsesperspektiver. Der er en række eksogene forhold som har indvirkning på udviklingen af en positiv professionel identitet (Wackerhausen, 2004). Samtidig har dørmændenes selvopfattelse og identitetsdannelse, afgørende betydning for deres interaktion med nattelivets forbrugere. Dette kan have nogle fundamentale konsekvenser for forbrugerne, men i særdeleshed også for en demokratisk retsstat som Danmark. Dette er problemstillingen, som danner fundamentet for kommende analysedel.

4.2.1 Professionsidentitet, anerkendelse og stereotype opfattelser af dørmænd

Den private sikkerhedssektor, har igennem tiderne været genstand for en række negativt funderede opfattelser blandt den generelle offentlighed og har medført en stereotyp og til tider forsimplet opfattelse af private sikkerhedsaktører (Dempsey, 2011; Nalla & van Steden, 2010; Loader et al., 2011). Private sikkerhedsaktører karakteriseres ofte som lavt betalte og dårligt uddannede individer med et lavt kompetenceniveau (ibid.). Dette er ikke mindst gældende for dørmænd, som ofte anskues af den generelle offentlighed, som værende halv-kriminaliserede, magtbegærlige og lavintelligente personer (se eksempelvis Hobbs et al., 2003; Monaghan, 2002a). Hvorvidt denne stereotype opfattelse af dørmænd er udbredt i en dansk kontekst kræver større empirisk bevågenhed, men det kan konstateres, ud fra nærværende undersøgelses resultater, at nogle dørmænd, ifølge forbrugerne, formår at opretholde denne stereotype dørmændsopfattelse gennem deres handlinger. Hvorvidt de negative forbrugerholdningerne er et resultat af den gængse negative stereotype opfattelse af dørmænd eller om de i højere grad er funderet omkring negative erfaringer og oplevelser, kan ikke siges med sikkerhed, men det er dog tydeligt at de respondenter, som har haft negative episoder med dørmænd også er langt mere negativt indstillet end de resterende respondenter, hvilket antagelsesvis kan bevidne om at negative hændelser har større indvirkning på forbrugernes syn på dørmænd, end det negative stereotyp. Det anses dog som relevant at belyse

³⁷ Den professionsidentitet kan eksisterer på forskellige niveauer, og er både gensidigt konstituerende og determinerende. Jeg advokerer i denne sammenhæng (og i det kommende) for Wackerhausens niveaudeling af professionsidentitet, som differentierer mellem den institutionelle professionsidentitet og den enkelte praktikers professionsidentitet – i denne sammenhæng defineres dette som den professionelle identitet (Wackerhausen, 2002: 53).

denne stereotype opfattelse af dørmænd og dens effekt på dørmandsprofessionens institutionelle identitet og anerkendelse, da dette kan bidrage med mulige forklaringer på nogle dørmænds uberettiget fysiske magtanvendelse og respektløs adfærd.

Dørmandserhvervet er ikke en samlet organisation, modsat politiet som samlet set både er en statslig organisation og institution, med fælles organisatoriske og institutionelle træk, som i mere eller mindre grad er konstante uafhængig af politikreds og lokalitet, og har officielt set kun uddannelsesmateriale og deres autorisation til fælles. Uddannelsen, eller måske nærmere kurset, er situeret i AMU-regi og udbydes over hele landet, og der kan dermed antagelsesvis være mange forskellige former for uddannelsespraksis og dermed indholdsmæssig diversitet. Samtidig er dørmænd privatansatte i forskellige vagtfirmaer eller ansat af forskellige restauratører. Uddannelses- og ansættelsesforholdene kan variere markant, og det anses dermed som en kompleks disciplin at undersøge professionsidentiteten for dørmandsfaget som samlet institution, men selv i tilfælde af mere independente erhvervsgrupper opbygges relativt stærke subkulture (Ashforth & Kriener, 1999).

Der er en række processer, som kan have indvirkning på 'professionelle' individers selvforståelse, identitet og (selv-)retfærdiggørelse, i erhverv (*dirty work*) som miskrediteres (eller stigmatiseres) af majoritetssamfundet, hvilket dørmandsfaget berettiget, kan kategoriseres som (Ashfort og Kreiner, 1999). Professionelle individer tendere til at neutralisere og reformere det stigma, som følger erhvervet og derigennem opnår en positiv professionel identitet og selvforståelse (ibid.). Søgaard (2013) har påpeget at nogle dørmænd anlægger en professionel identitet som værende *den heroiske beskytter* af forbrugerne i nattelivet. Dette kan anses som en positiv selvforståelse sammenlignet med det stigma og den stereotype opfattelse som følger dørmandsbranchen. Dette er antagelsesvis ikke altid tilfælde. Der er imidlertid en risiko for at nogle dørmænd assimilerer sig med dørmandsstereotypen, som en reaktion på manglende anerkendelse af et, til tider risikofyldt job, altså en selvopfyldende profeti (Becker, 2005). Anerkendelse eksisterer på flere niveauer (Honneth, 2003: 14) og for at opnå fuld anerkendelse som individ er det essentielt at man også i et professionelt perspektiv, opnår anerkendelse. Anerkendelse kan komme fra flere forskellige institutioner. Meget tyder på at man i en dansk samfundsmæssig kontekst ikke anerkender dørmændenes arbejde i en sådan grad, at det anses som meningsgivende for det enkelte professionelle individ. Officielt er der i en dansk kontekst relativt lidt politisk fokus på dørmænd, hvis man sammenligner med den politiske linje som kendetegner Politiet og deres position og anerkendelse i samfundet både politisk

og i samfundet generelt. Dørmændene er dog den primære sikkerhedsaktør i nattelivet, da deres tilstedeværelse er langt mere massiv og at det ofte er dem som i første omgang konfronteres med uroligheder og kriminel adfærd.

Samtidig er de eneste sanktioner, som dørmænd har til rådighed, nødret og nødværge (officielt set). Opnår dørmændene ikke anerkendelse for deres arbejde af majoritets-samfundet, er individet tilbøjelig til at søge anerkendelse gennem andre miljøer og fællesskaber (ibid.:16). Fysisk eller kropslig kapital og maskulinitet er, på trods af den officielle ændring af dørmandsdiskursen (inddragelse af service- og kommunikationsdimensionen), stadig en dimension som vægtes højt i dørmandsmiljøet (se eksempelvis Monaghan, 2002b; Søgaard, 2013; Hobbs, et al. 2003), og tillægges afgørende betydning for, hvorvidt man kan håndtere nattelivets potentielt voldelige og demoraliserede klientel. Den ideelle dørmænd er en dørmænd, som besidder både fysisk, social og kulturel kapital (for at anvende Bourdieus begrebsapparat), en person som kan navigere i forskellige relationer, i forskellige sammenhænge og i forskellige situationer, med de rette indre, såvel som de ydre kompetencer (Søgaard, 2013: 95-96), hvilket i sig selv kan anses som et ideale, der kan være praktisk talt umuligt at realisere i praksis. Meget tyder på at man som arbejdsgiver, er nød til at indgå et kompromis, i forhold til den ideelle dørmænd (ibid.). Det er antagelsesvis sjældent, at kompromiset inkluderer den fysiske kapital, da dette alt andet lige vil medføre en sikkerhedsrisiko, ikke bare for forbrugere, men også for dørmændene selv og hans/hendes kollegaer.

Dette kompromis kan antagelsesvis medføre at nogle dørmænd ikke besidder de rette indre værdier og kompetencer (refleksive og kommunikative evner), og dette kan imidlertid medføre en sikkerhedsrisiko for forbrugerne (Nalla & van Steden, 2010: 217), da der er risiko for at nogle dørmænd, ikke formår at holde egne personlige holdninger og fordomme adskilt fra deres professionelle identitet, ikke har det rette syn på dørmandsfagets overordnede professionsidentitet, eller assimilerer sig med det stereotyp som følger dørmandsbranchen (Becker, 2003).

Samtidig kan det, som tidligere påpeget, være en måde hvormed nogle dørmænd forsøger at opnå den ønskede respekt (frygt), for at minimere sikkerhedsrisikoen for den enkelte dørmænd. Dette på trods af at dørmandsuddannelsen har fokus på at respekt opnås gennem ligeværd og gensidig respekt for det enkelte menneske. Respektløs adfærd fra dørmændens side, i forsøget på at udgyde respekt (frygt), anses ifølge dørmandsuddannelsen, som forkerte metoder til at positionere sig overfor forbrugerne i nattelivet, og at det samtidig stiller dørmændene i et dårligt lys, og netop bekræfter den stereotype forestilling, som florerer omkring dørmandsbranchen som helhed.

Wackerhausen (2004) underbygger at karakteren af det praktiske arbejde, har stor betydning for hvordan det enkelte individ anskuer sin professionelle identitet. Nogle dørmænd kan antagelsesvis opererer ud fra ovenstående overbevisning om at frygt er redskabet til at håndtere nattelivets amoralske klientel, og dette vil, alt andet lige, have stor effekt på dørmændens professionelle identitetsdannelse. Netop dørmandsuddannelsens officielle definition af dørmændenes professionelle identitet (dette ligger implicit i dørmandsuddannelsesmaterialer, da det er den officielle definition af hvad arbejdet som dørmænd kræver og indebærer = den institutionelle professionsidentitet), stemmer ikke helt overens med nogle dørmænds ageren i praksis. Dette er antagelsesvis et resultat af, at den reelle professionelle identitet, influeres af adskillige eksogene forhold. Wackerhausen (2002) påpeger, at bliver skellet for stort mellem den officielle institutionelle professionsidentitet, og den reelle professionelle identitet, er der tale om ”*hul retorik og ønsketænkning*” (Wackerhausen, 2002: 54). Dørmandsuddannelsen bliver dermed irrelevant og ineffektiv og kan i overvejende grad, defineres som politisk proforma. Sammenholder man den indledende kritik af dørmandsuddannelsens kursoriske konstruktion med den store diversitet blandt dørmændene, er der risiko for, at en negativ dørmandsudvikling medfører umyndiggørelse af dørmandsuddannelsens politiske fundament, og kan dermed anskues som et tilbageskridt for den officielle anerkendelse af dørmands erhvervet, som indtræf med dørmandsuddannelsen og den politiske opmærksomhed i 2005.

Som påpeget i det ovenstående, kan de stereotype forestillinger om dørmandsbranchen have betydning for en række forhold, og samtidig medfører at nogle dørmænd forstærket praktisere vold og respekt (frygt), som mulige midler til at opretholde ro og orden i nattelivet. Ikke nok med at dette overskrider dørmændenes juridiske beføjelser og bryder med det institutionaliseret statslige voldsmonopol, er det samtidig også en ineffektiv måde at sikre sig et trygt og sikkert natteliv, for alle implicerede parter (Tyler et al., 2007: 10). Kommende analyseafsnit vil forsøge at forbinde dørmændenes samfundsposition og forbrugerinteraktion, med de forhold som anses som værende betydningsfulde, i forbindelse med autoritetsudøvelse i en dansk demokratisk retsstat.

4.2.2 Legitimitet og retfærdighed – forudsætninger for et sikkert natteliv

Dørmænd har som tidligere påpeget ingen juridiske beføjelser til at udøve fysisk magt i Danmark og alligevel påviser litteraturen at dette er et redskab, som unægtelig er et nødvendigt unde i reguleringsarbejdet i nattelivet. Dette strider mod det moderne samfunds retslige og demokratiske

fundament. Den vestlige civilisation har igennem årtiers samfundsevolution, udviklet et statsfunderet monopol på fysisk magtanvendelse overfor samfundets borgere (Jachtenfuchs, 2005: 37). Gennem juridiske retningslinjer og demokratiske processer, som sikre samfundsborgerne rettigheder og beskyttelse, har man som samfund oparbejdet tillid til staten og det retfærdighedsgrundlag som ligger til grund for det fysiske magtmonopol (ibid.: 39). Politiet er et institutionelt organ, som med sin magtudøvelse, har en central placering i den danske demokratiske retsstat. Der er derfor høje krav til politiet og ikke mindst de enkelte betjentes personlige og professionelle kompetencer, da der med magtbeføjelser, alt andet lige, følger et stort ansvar.

Men kan man som samfund retfærdiggøre udlicitering af den fysiske magtanvendelse til en institution præget af stor diversitet, lavt uddannelsesniveau og dårligt renommé? Og hvilken effekt vil yderligere juridiske beføjelser have på dørmændenes til tider urimelige arbejdsvilkår og den sikkerhedsrisiko som dørmændene i dag står overfor? Formålet med denne analysedel er ikke at besvare ovenstående spørgsmål, men i langt højere grad nuancere, hvordan man som politisk samfund, kan reformere dørmands erhvervet gennem andre initiativer, som ikke indebærer flere juridiske beføjelser. Dørmænd er uofficielt en afgørende sikkerheds- og autoritetsaktør i nattelivet, og deres position (ikke deres juridiske position, men deres sociale position), kan i mange henseender sammenlignes med politiets. Der ville antagelsesvis i et land som Danmark, med et af de højeste tillidsniveauer til politiet som institution i verden (Kyvsgaard & Pedersen, 2012), være stor politisk opmærksomhed på politiet som institution, hvis tilliden begyndte at falde drastisk.

Smith (2007: 37) påpeger at den vestlige verdens privatisering af sikkerhed, kan anskues som ansvarsfralægning, i forhold til opretholdelse af ro og orden i forskellige sammenhænge. Søgaard (2013) har i hans studier, fundet frem til en række strukturelle problematikker som bevidner om at store dele af ansvaret for sikkerheden og kriminalitetshåndteringen i nattelivet, pålægges dørmænd. Dørmands-bekendtgørelsens indtræden i 2005, kan anses som værende ”et plaster på såret” fra regeringens side, hvor man i langt højere grad har mulighed for at fralægge sig ansvaret, ved at ansvarsforskyde, eksempelvis i forhold til at branchen ikke er gode nok til at ansætte de rigtige folk, og at uddannelsesniveauet på det enkelte uddannelsescenter ikke er høj nok. Staten, gennem autorisationssystemet, sørger for at screene kommende dørmænd for kriminelle forhold, og sikre på den måde en officiel afkriminalisering af branchen som helhed. Det anses for værende problematisk at man i en retsstat, udliciterer sikkerhedsarbejde til en institution (dørmænd), som er underlagt relativt lidt kontrol og at man som politisk samfund ikke forsøger at positionere en sådan institution

positivt i samfundet, så effekten af deres tilstedeværelse højnes og dermed realiserer, hvad der som udgangspunkt, var hensigten med bekendtgørelsen; at højne sikkerheden i nattelivet.

Tillid til sikkerhedsinstitutioner og opretholdelse af ro og orden, uanset den pågældende kontekst, kan ikke udelukkende anskues som et resultat af den pågældende konkrete praksisudøvelse, men som et resultat af politiske strategier og bredere sociale samfundsændringer (Smith, 2007: 34). Den generelle sikkerhed og opretholdelse af ro og orden, er ikke et resultat af politiets fysiske interaktion med borgerne, da politiet alt andet lige ikke er allestedsnærværende, men i langt højere grad et resultat af samfundets accept af politiet og retssystemet som fundamentale retfærdige institutioner (ibid. 31). Legitimitet opnås grundlæggende ikke gennem praksis, men gennem politiske reformeringer, som af samfundet accepteres som værende retfærdige (Tyler, 2007) og derigennem implementerer man som politisk og demokratisk samfund et generelt moralsk kodeks hos samfundets borgere, hvor retfærdighed er den afgørende dimension i forhold til en sådan implementering (Smith, 2007: 31). Det er dermed i mindre grad et spørgsmål om konkrete sanktioner og fysisk kontrol, men i langt højere grad et spørgsmål om samfundets anerkendelse og legitimering af den konkrete praksis' retfærdighed.

Sikkerheden og opretholdelsen af ro og orden kan anskues ud fra teoretiske perspektiver omkring social kontrol (moralisk kodeks) og legitimitet (accept) til de udbydende og udøvende institutioner. Hvordan er sådanne perspektiver relevante i forhold til ikke-statslige sikkerhedsudøvere? Loader et al. (2011) bidrager med en argumentation for relevansen af at anskue den private sikkerhedsindustri ud fra et legitimitetsprincip:

"If one regards private security not simply as an industry supplying services and products to its customers but as a set of institutions that exercise power and regulate conduct, it makes sense to treat private security as a 'practice of governance' (Tully 2008) to which considerations of legitimacy quite properly apply." (Loader et al., 2011: 283)

Privatisering er grundlæggende et begreb som kendetegner de konkrete ansættelsesforhold og finansieringer, og ikke et spørgsmål om standarder indenfor og regulering af, den pågældende institution eller organisation (den store danske – *privatisering*) og legitimitet er dermed ikke udelukkende en dimension som bør tages i betragtning i forhold til statslige aktører, da det essentielle ligger i institutionens sikkerheds- og autoritetsudøvelse og er ikke et spørgsmål om hvorvidt der er tale om en statsfunderet institution. Reiner (2000) har undersøgt hvilke forhold, som

har været essentielle i forhold til at opnå legitimitet til politiet i Storbritannien (Smith, 2007). Dette er elementer som man rent samfundsmæssigt, kan tage i betragtning for at forbedre vilkårene for dørmænd og forbrugere i nattelivet generelt. Det indebærer udviklingen af en disciplineret organisation, med klare standarder og definitioner af ansvarsområder; grundlæggende implementering af minimal fysisk magtanvendelse; genstand for direkte politisk kontrol; at man som institution står til ansvar overfor befolkningen; implementering af servicerollen, for at sikre accept for brugen af tvang (fysisk magtanvendelse); Betone det præventive arbejde som primært (Smith, 2007: 34).

Nærværende empiriske resultater påpeger at ca. 70 % af respondenterne, mener at deres egen adfærd overfor dørmænd påvirkes af erfaringer og oplevelser med dørmænd. Oplever man som forbruger en retfærdig behandling fra dørmændene, er karakteren af behandlingen; grov adfærd, fysisk magtanvendelse etc. ifølge Smith (2007), i højere grad irrelevant, hvis handlingen i overvejende grad anses som værende retfærdig og berettiget af de implicerede. Følger dørmændene klare og retfærdige (ifølge forbrugerne) systematiske procedurer for både dørmændenes egen adfærd, men samtidig også for, hvilken adfærd der accepteres i nattelivet og hvilken der ikke gør, er der stor sandsynlighed for at forbrugerne opfatter dørmændenes regulerende arbejde som værende legitim, og forbrugerne vil dermed tendere til at regulere egen adfærd (Smith, 2007: 31). På nuværende tidspunkt er dette ikke tilfældet for de aalborgensiske dørmænd, hvor hver fjerde har været direkte eller indirekte impliceret i situationer hvor dørmændene har anvendt uretfærdig og uberettiget fysisk magtanvendelse, hver tredje respondent har været direkte eller indirekte impliceret i situationer hvor dørmændene har udvist uhensigtsmæssig adfærd i form af uberettiget bortvisning eller afvisning og/eller ubehøvlet og respektløs adfærd. For at opbygge det moralske kodeks hos forbrugerne – og derigennem faciliterer forbrugernes egen selvregulering af deres adfærd - er det nødvendigt at man som samfund minimere hændelser, hvor forbrugerne føler sig uretfærdig behandlet af dørmænd. Det er essentielt at man som samfund forsøger at minimere (eller eliminere) den stereotype opfattelse af dørmænd, gennem positive politiske tiltag, som danner klare og generelt accepterede rammer for dørmændenes arbejde og adfærd, samtidig med at man formår at kontrollere relationen og interaktionen mellem forbrugere og dørmænd.

Hensigten med dørmandsuddannelsens indtræden i 2005 var at udforme en række karakteristika for hvordan dørmandsarbejdet skulle struktureres og faciliteres i praksis for at højne sikkerheden i nattelivet. Altså en række klare procedurer for dørmændenes adfærd og håndtering af forskellige

situationer, hvilket ifølge Reiner er en af forudsætningerne for legitimering af en given institution. Måder hvorpå man antagelsesvis kan højne kvaliteten (og dermed legitimiteten) af dørmændenes arbejde fra politisk side er udvikling og kravsætning til uddannelsesstrukturerne. Som Sikkerhedsbranchen foreslog allerede i 2004, ville en mulighed være at inkludere screeningsprocesser forud for uddannelsen, samt indfører praktikperioder under uddannelsen. Adgangskravene til politiuddannelsen i Danmark er omfattende, men ikke desto mindre, er det en måde at sikre sig et højere kompetenceniveau både ud fra personlige egenskaber, men også for at sikre sig at de individer der skal varetage en afgørende funktion i samfundet, har det rette menneske- og professionssyn. For at legitimere dørmændenes position og praksis i nattelivet, er der antagelsesvis behov, for øget politisk intervention. Legitimering af dørmænd er ikke udelukkende noget om kan faciliteres gennem politiske tiltag, men er en omfattende samfundsproces, og det vil alt andet lige være noget som opbygges over tid, men uden konkrete politiske tiltag vil dørmændenes position og sikkerhed i nattelivet antagelsesvis forblive konstant. Dette vil dog medføre, at man som en demokratisk retsstat går på kompromis med den retslige, demokratiske og politiske integritet.

5. Konklusion

Kommende afsnit vil opsummere nærværende speciales analytiske dimension, og derigennem besvare den overordnede problemformulering som indrammer dette speciales overordnede undersøgelsesfokus:

Ud fra et brugerperspektiv: I hvor høj grad anvender de Aalborgensiske dørmænd deres uddannelsesmæssige kompetencer i praksis, samt hvilke sikkerhedsmæssige implikationer kan en sådan manglende implementering have for samfundet generelt?

Dette er imidlertid ikke så simpelt som først antaget. Da undersøgelsens empiriske resultater bevidner om stor diversitet i de aalborgensiske dørmænds interaktionsformer anses det ikke som muligt at udforme et eksplicit og entydigt svar på i hvor høj grad dørmændene anvender de uddannelsesmæssige elementer i praksis. Det kan dog konkluderes at der i det aalborgensiske nattelive er store forskelle på dørmændenes håndtering og tilgang til forbrugerne

En stor del er det konkrete dørmandsarbejde inkludere konflikthåndtering, for at forhindre potentielt farlige situationer, for både dem selv og det øvrige klientel. Konflikter og uoverensstemmelser skal derfor løses på lavest mulige konfliktniveau. Dette sætter høje krav til dørmændenes kommunikative evner. Dette er imidlertid ikke altid tilfældet. Store dele af respondenterne påpeger at dørmændene ofte virker irritable ved forbrugernes manglende forståelse af en konflikt. Dørmændene opererer i et miljø, med alkoholpåvirkede unge, hvilket alt andet lige kræver en hvis grad af tålmodighed. Flere af respondenterne beretter desuden om episoder, hvor dørmændenes manglende tålmodighed medfører fysisk magtanvendelse, til trods for at der, ifølge respondenterne, ikke var tale om fysiske konflikter, men blot uoverensstemmelser og misforståelser. Hele 22 % af forbrugerne har været eller har haft bekendte som har været udsat for uberettiget fysisk magtanvendelse.

Den ideelle konflikthåndtering, bygger på tolerance, professionalisme og kommunikation. Ovenstående bevidner om at ikke alle dørmænd besidder de nødvendige kommunikative evner i forhold til at håndtere nattelivets mangfoldige klientel. Alt hvad vi foretager os i den interpersonelle relation kan betragtes som kommunikation og dørmændenes kommunikative intelligens er dermed ikke udelukkende noget der kommer til udtryk i forbindelse med konflikthåndtering, men er gennemgående i forhold til deres generelle tilstedeværelse i nattelivet. Meget tyder på at ikke alle dørmænd har samme opfattelse af deres ageren i nattelivet, som den idealiseret beskrivelse i

dørmandskompendiet. Store dele af respondenterne oplever at nogle dørmænd til tider udviser en meget arrogant fremtoning, med lukkede kropsholdning og stift blik. Et grundlæggende element for positiv interpersonel kommunikation er at man som individ, på både det professionelle og personlige plan, formår at reflektere over sin egen fremtræden og ikke mindst andel i både konfliktsituationer, og i den generelle interaktion med forbrugerne. At man som person altid kommunikerer i form af en række forskellige signaler som man bevidst eller ubevidst udsender, er en vigtig betragtning man som dørmænd skal være bevidst omkring. Det er dermed vigtigt at man som dørmænd er klar over at man som professionel, på trods af nattelivets påvirkede klientel, altid bliver vurderet i et eller andet omfang. Som professionel sikkerhedsaktør er det essentielt, at man forsøger at bidrage positivt til relationen, hvilket forudsætter at man gennem refleksion formår at omdanne ubevidste vaner til bevidste handlinger. Dette gør sig også gældende indenfor servicedimensionen.

Dørmandsbranchen kendetegnes i høj grad ud fra den fysiske kapital og maskulint dominerede professionskultur. Den maskuline identitetsselvopfattelse anses som svær forenelig med det øgede fokus på service som et grundlæggende fundament i dørmændenes arbejdspraksis, da service i langt højere grad anses som et mere feminin orienteret element. Der ses samtidig en tendens til at voldelig fremtræden og hypermaskulin adfærd, anvendes som mulige redskaber i forhold til at opretholde sin maskuline stolthed i mere de mere serviceorienterede professioner. Dette kan danne belæg for nogle dørmænds anvendelse af fysiske konflikthåndteringsstrategier, hvad end de udspringer af bevidste eller ubevidste årsager. Samtidig kan den store diversitet i dørmændenes serviceniveau også være et resultat af at dørmændene ikke kan forevige sig med serviceorientering som en indgående del af dørmandsjobbets institutionelle professionsidentitet.

Ovenstående bevidner om at implementeringen af de uddannelsesmæssige kompetencer influeres af en række personlige, strukturelle, kulturelle og institutionelle forhold, som udgør et virvar af informationer, forventninger og opfattelser. Dog er det tydeligt at uddannelsen ikke formår at indlejre de uddannelsesmæssige elementer i den fundamentale institutionelle professionsidentitet, hvilket muliggør forskellige opfattelser, tolkninger og forståelser, som påvirker den enkelte dørmænds professionelle identitetsudvikling. Adskillige respondenter påpeger at det kan være svært at generalisere sit syn på dørmændene da der også er mange dørmænd som udviser respekt, professionalismisme og ligeværd i den interpersonelle relation. Der påpeges dog samtidig at der forekommer dørmænd som ikke formår at give samme positive indtryk.

Det at være dørmænd og en del af en branche som lider under stereotype opfattelser, lavt uddannelsesniveau og manglende samfundsmæssig anerkendelse, sætter høje krav til dørmændenes personlige færdigheder. Dørmændenes kommunikative intelligensniveau er en grundlæggende forudsætning for at udfører jobbet som dørmænd på en positiv og hensigtsmæssig måde. Da dørmandsarbejdet er en social praksis, er de kommunikative færdigheder dermed af afgørende betydning, i forhold til at udfører jobbet som dørmænd. Det være sig både i relation til serviceudøvelsen og konflikthåndteringen i praksis.

En central pointe i ovenstående analyse, er at den til tider problematiske dørmandsadfærd, medfører en række sikkerhedsmæssige problematikker i en demokratisk retsstat. Man har fra politisk side valgt at udlicitere sikkerhedsopgaver til individer, som af samfundet stemples som halvkriminelle, magtbegærlige, og potentielt voldelige. Samtidig bevidner ovenstående resultater at der relativt jævnligt opstår situationer, hvor nogle dørmænd, misbruger deres autoritative professionelle position i nattelivet, gennem sexistiske og flirtende tilnærmelser, uretmæssig fysisk magtanvendelse og ubehøvlet og respektløs adfærd, hvilket i sig selv udgør en sikkerhedsrisiko for forbrugerne og anses som værende yderst problematisk i en demokratisk retsstat som Danmark.

En forudsætning for udlicitering af sikkerhedsopgaver i et vestligt demokrati, bør baseres på høj kontrolpraksis fra statens side, samtidig med at man fra politisk side bør stille høje krav til de individuelle dørmænd og forsøge at kontrollere rekrutterings- og uddannelsespraksissen gennem politiske tiltag. Dette er forudsætninger for at man som politisk aktør kan øge sikkerheden i natelivet og legitimere dørmændenes tilstedeværelse. Sikkerheden i nattelivet i dag, er funderet omkring uformel og ukontrollerede magtbeføjelser. Nærværende undersøgelse bevidner om at dette ikke medfører konsistent sikkerhedsudøvelse. Modsat politiet, er dørmandsbranchen ikke en samlet organisation eller institution, men en sammenslutning af en række private virksomheder, som antagelsesvis tillægger forskellige kompetencer, forskellig værdi, hvilket alt andet lige vil medføre forskellige dørmændstyper. Opretholdelse af ro og orden i nattelivet opnås ikke gennem uretmæssig fysisk magt og frygtudgydelse, men igennem retfærdighed, legitimitet og udviklingen af den sociale kontrol.

Formår man som politisk instans at skabe de overordnede rammebetingelser for god dørmændsskik, gennem fastsættelse af regler og procedurer er der en langt større succesrate forbundet med dørmændenes tilstedeværelse i det til tider kaotiske natteliv. Karakteren af dørmændenes handlinger er på sin vis ikke essentielt i forhold til at skabe en positiv forbrugerrelation. Det afgørende er at

dørmændenes handlinger anses som værende retfærdige. Anser man som forbruger generelt dørmændenes handlinger i nattelivet som værende retfærdige, er man i langt højere grad også mere tilbøjelig til at se dørmænd som en legitim sikkerhedsaktør. Formår man som samfund at opbygge en legitim forbruger-dørmands relation, øges chancerne for en selvregulerende forbrugeradfærd.

Referencer

- Alvi, J. S. (2006) *Uddannelse af dørmænd er for dårlig*, Jyllands-Posten, 28/02-06
- Ashfort, B. E. & Kreiner, G. E. (1999) *"How Can You Do It?": Dirty Work and the Challenge of Constructing a Positive Identity*, The Academy of Management Review, vol. 24, issue. 3 (413-434)
- Balvig, F., Kyvsgaard, B. & Pedersen, A. B. (2015). *Udsathed for vold og andre former for kriminalitet - Offerundersøgelserne 2005-2014 med særligt afsnit om vold og reviktimisering*, Justitsministeriets Forskningskontor
- Balvig, F., Kyvsgaard, B. & Pedersen, A. B. (2016). *Udsathed for vold og andre former for kriminalitet – Offerundersøgelser 2005-2015*, Justitsministeriets Forskningskontor
- Bang, H og Elmeskov, J (2016), *Indvandrere i Danmark 2016*. Danmarks Statistik
- Becker, H. S. (2005) *Outsidere – studier i afvigelsessociologi*, Hans Reitzels Forlag.
- Bhatti, Y., Dahlggaard, J. O., Hansen, H. J. & Hansen, K. M. (2016) *Valgdeltagelsen og vælgerne til Folketingsvalget 2015*. Center for Valg og Partier, Københavns Universitet
- Bishop, V. et al. (2009) *Preserving masculinity in service work: An exploration of underreporting of customer anti-social behaviour*. Human Relations vol. 62(1): 5-25. SAGE Publications
- Brady, M. K. & Cronin, J. J. (2001) *Customer Orientation – Effects on Costomer Service Perceptions and Outcome Behaviors*, Journal of Service Research, vol. 3, issue 3, SAGE Publications (241-251)
- Bruhn, P. & Semey, M. (2008) *Dørmænd på vagt – Job og uddannelse*. Kubix
- Burø, T. & Just, S. N. (2010) *Kultur- og kommunikationsteori – En introduktion*. Hans Reitzels Forlag
- Conrad, M. (2015) *Vold, etik og nødvendighed – et studie af og blandt dørmænd i København*, Specialeprojekt, Københavns Universitet
- Creswell, J. W. (2009) *Research Design – Qualitative, Quantitativ, and Mixed Methods Approaches*, 3. edition, SAGE Publications Inc.
- de Vaus, D. (2014) *Surveys in Social Research*, 6. edition, Routledge
- de Vaus, D. (2001) *Research Design in Social Research*. SAGE Publications Ltd.
- Dempsey, J. S. (2011) *Introduction to Private Security*. 2. edition Wadsworth, Cengage Learning
- Dørmandskompendium (2010) *Dørmandskompendium: Dørmandsuddannelsen – grundlag for autorisation*, Efteruddannelsesudvalget for Køkken, Hotel, Restaurant, Bager, Konditor og Kødbranchen
- Flyvbjerg, B. (2010) *5 misforståelser om casestudiet*, In: Brinkmann, S. & Tanggaard, L. (red.) *Kvalitative metoder – en grundbog*, Hans Reitzels Forlag

- Heede, D. (2004) *Det tomme menneske – Introduktion til Michel Foucault*, Museum Tusculanums Forlag, Københavns Universitet
- Helder, J. & Nørgaard, J. L. (2016) *Kommunikationsteori – En grundbog*, 2. edition, Hans Reitzels Forlag.
- Hermansen, M., Løw, O. & Petersen, V. (2013) *Kommunikation og samarbejde – i professionelle relationer*. 3. edition, Akademisk Forlag, Egmont.
- Hobbs, D., Hall, S., Lister, S. & Winlow, H. (2000) *Violence in the night-time economy; bouncers: The reporting, recording and prosecution of assaults*, Policing and Society, vol. 10, issue 4. (383-402)
- Hobbs, D., Hall, S., Lister, S. & Winlow, H. (2001) *Get Ready to Duck – Bouncers and the Realities of Ethnographic Research on Violent Groups*, British Journal of Criminology, vol. 41 (536-548)
- Hobbs, D., Hadfield, P., Lister, S., & Winlow (2002), *Door Lore – The art and economics of intimidation*, British Journal of Criminology, vol. 42, (352-370)
- Hobbs, D., Hadfield, P., Lister, S., & Winlow (2003) *Bouncers: Violence and Governance in the Night-Time Economy*, Oxford University Press
- Honneth, A. (2003) *Behovet for anerkendelse*, Hans Reitzels Forlag
- HORESTA (2015) *Bespisningserhvervet – statistik*, HORESTA
- Ingemann, J. H. (2013) *Videnskabsteori – Økonomi, politik og forvaltning*, Samfundslitteratur
- Jachtenfuchs, M. (2005) *The monopoly of legitimate force: denationalization, or business as usual?*, European Review, vol. 13, issue 1. (37-52)
- Kyvsgaard, B. & Pedersen, A. B. (2012) *Danskernes holdninger til kriminalitet, straf, politi, og domstole m.v. – En sammenligning med andre europæere*, Justitsministeriets Forskningskonter
- Larsen, H. B. & Sabiers, S. E. (2014) *Uddannelse i de sociale klasser i 2012*. Arbejderbevægelsens Erhvervsråd
- Loader, I et al. (2011) *A tainted trade? Moral ambivalence and legitimation work in the private security industry*, The British Journal of Sociology, Vol. 62, Issue 2. (283-303)
- Monaghan, L. F. (2002a) *Regulating 'unruly' bodies: work tasks, conflict and violence in Britain's night-time economy*, British Journal of Sociology, vol. 53, issue 3, (403-429)
- Monaghan, L. F. (2002b) *Hardmen, shop boys and others: embodying competence in a masculinist occupation*, The Editorial Board of The Sociological Review, (334-355)
- Nalla, M. K. & van Steden, R. (2010) *Citizen satisfaction with private security guards in the Netherlands: Perception of an ambiguous occupation*, European Journal of Criminology, Vol. 7, issue 3.
- Nørregård-Nielsen & Rosenmeier APS. (2007) *Nydanskere i nattelivet*, Rådgivende Sociologer

- Plum, E. (2007) *KI – Kulturel Intelligens*, Børsens Forlag
- Rigspolitiet (2016) *Politiets Tryghedsindeks – En måling af trygheden og tilliden til politiet*, Rigspolitiet
- Rådgivende Sociologer APS (2008) *Unge, vold og utryghed i nattelivet*. Rådgivende Sociologer APS
- Skov-Mikkelsen, K. (2004) *Hørringssvar Sikkerhedsbranchen*, SikkerhedsBranchen – Den Danske Branche forening for Sikkerhed og Sikring
- Smith, D. J. (2007) *The Foundation of Legitimacy*, In: Tyler, T. R. (red.) *Legitimacy and Criminal Justice: International Perspectives*, RUSSEL SAGE FOUNDATION
- Søgaard, T. F. (2013) *Doormen – Embodied masculinity and the political economy of security in the Danish nightlife*, PhD thesis, Aarhus University
- Søgaard, T. F. (2014) *Dørmænd: kontrol og voldshåndtering i den danske nattelivsøkonomi*. STOF – Tidsskriftet for misbrugsområder nr. 24.
- Tassy, A. (2016) *It-anvendelse i befolkningen – 2016*. Danmarks Statistik
- Tutenges, S., Hesse, M., Mikkelsen, L. N., Thyrring, I. & Witte, M. (2014) *Sikkerhedsproblemer i det danske natteliv - En kvalitativ og kvantitativ undersøgelse*, Center for Rusmiddelforskning, Aarhus Universitets
- Tyler, T. R., Braga, A., Fagan, J., Meares, T., Samson, R. & Winship, C. (2007) *Legitimacy and Criminal Justice: International Perspectives*, In: Tyler, T. R. (red.) *Legitimacy and Criminal Justice: International Perspectives*, RUSSEL SAGE FOUNDATION
- van Aalst, I., van Liempt, I. & Schwanen, T. (2015) *Introduction: Geographies of the urban night*, Urban Studies, vol. 52, issue 3, (407-421)
- Wackerhausen, S. (2004) *Professionsidentitet, sædvane og akademiske dyder*, In: Hansen, B. N. & Glerup, J. (red.), *Videnteori, professionsuddannelse og professionsforskning*, Syddansk Universitetsforlag, (13-30).
- Wackerhausen, S. (2002) *Humanisme, professionsidentitet og uddannelse- i sundhedsområdet*. Hans Reitzels Forlag.

Bilagsoversigt

Bilag 1: Spørgeskema	3
Bilag 2: Befolkningstal	13
Bilag 2.1 Befolkningstal Region Nordjylland.....	13
Bilag 2.2 Befolkningstal Aalborg	14
Bilag 3: Sekundære tabeller over respondenternes baggrundsfakta	15
Bilag 3.2 Fordeling af respondenternes geografiske opvækstplacering	15
Bilag 3.2 Fordeling af forældrenes opvækst.	15
Bilag 3.3: Fordeling af respondenternes opvækstplacering, ud fra by størrelse.	16
Bilag 3.4 Sammenhæng mellem alder og bopæl.....	16
Bilag 3.5 Sammenhæng mellem alder og færden i nattelivet	17
Bilag 3.6 Sammenhæng mellem beskæftigelse og færden i nattelivet	17
Bilag 3.7 Sammenfatning af sammenhæng mellem beskæftigelse og færden i nattelivet.....	18
Bilag 3.8 Respondenternes alkoholindtag i forbindelse med en bytur	19
Bilag 3.9 Respondenternes formål med at tage i byen.....	19
Bilag 4 Sekundære analysetabeller	21
Bilag 4.1 Respondenternes generelle tilfredshed fordelt på køn	21
Bilag 4.2 Hyppighed af respondenternes kontakt med de aalborgensiske dørmænd.....	21
Bilag 4.3 Kontakt med dørmændenes indvirkning respondenternes syn på serviceniveau.	21
Bilag 4.4 Karakteren af respondenternes kontakt med dørmændene.....	22
Bilag 4.5 Oversigt over kommentarer i forbindelse med respondenternes kontakt med dørmænd	22
Bilag 4.6 Dørmændenes serviceniveau på forskellige parametre i forhold til køn.....	23
Bilag 4.7 Sammenhænge mellem forskellige de forskellige service- og kommunikationsorienterede variable	27
Bilag 4.8 Oversigt over kommentarer i forhold respondenternes oplevelser i henhold til deres syn på dørmænd.....	29
Bilag 4.9 Dørmændenes påvirkning af egne holdninger og fordomme i forbindelse med konflikthåndtering.....	32

Bilag 4.10 Afsluttende kommentarer fra respondenterne	32
Bilag 4.11 Respondenternes holdninger til dørmænds konflikthåndtering, i forhold til hvorvidt de/bekendte har været udsat for uberettiget fysisk magtanvendelse	46
Bilag 4.12 Respondenternes holdninger til dørmændenes konflikthåndtering i forhold til hvorvidt de generelt er servicemindede og imødekommende.	49
Bilag 4.13 Fordeling af respondenterne i forhold til hvorvidt de mener at dørmænd kan sidestilles med en form for lokalpoliti	51