

FULLE GJESTER GIR INGEN PENGER

FAGARTIKKEL

Av: Sonja Mellingen, KoRus - vest Bergen og
Tine Blomfeldt, Studentsamskipnaden på Vestlandet

FAKTA:

- Høsten 2016 gjennomførte KoRus Bergen fem intervjuer med aktører i utelivet i Bergen.
- Aktørene håndhever alkohollovens krav om å unngå overskjenking av gjester.
- Intervjuobjektene erfaring varierte mellom funksjoner som dørvakt, bartender, barsjef og daglig leder. Flere av dem hadde erfaring fra flere av rollene, og fra ulike utesteder i Bergen, Oslo og utenlands. Praksistiden varierte mellom ca. 2–15 år.
- Intervjuene var semistrukturerte og hadde en varighet mellom en time og tjuefem minutt og to timer og ti minutt.
- Dette er en beskrivelse av hvilke utfordringer utelivsaktører erfarer, og hvordan de håndterer ønsker fra gjester og alkohollovens krav. Hensikten med intervjuene var å få kunnskap fra utelivsaktørenes eget perspektiv.

Når folk har fått nok alkohol, så kaller jeg hele utelivsbransjen en barnehage for voksne mennesker, sier en av bartenderne fra Bergen. Han var en av informantene da KoRus - vest Bergen undersøkte hvordan alkoholloven blir håndhevet på utestedene i byen.

«En god kveld er fullt lokale ... masse fine gjester ... god stemning ...»

Intervjuobjektene beskriver at ansvaret for en vellykket kveld først og fremst hviler på de profesjonelle aktørene. God planlegging før åpning, at baren er forberedt og bemanning i tråd med sikkerhetsbehov og pågangen av gjester. I tillegg må man fungere godt sammen med dem man er på jobb med, slik at kommunikasjonen flyter: *«ja, nøkkelen er jo denne gode dialogen mellom utestedet, bartenderne, ryddehjelpen og de ansatte vaktene – at vi hele tiden har en flyt».*

Bartender med overblikk

Å være bartender krever tilstedeværelse, oversikt og evne til raske beslutninger. Man skal være hyggelig og imøtekommende *«... du skal ikkje bli herset til å være partysvenske ... men at du er imøtekommende er veldig viktig...».* Som profesjonell må en

kunne skille mellom situasjoner og unngå å la seg påvirke for mye av det som skjer:

«... hvis man havner i en situasjon som er ubehagelig, så klarer man å slå den av, på en måte. Jeg vet det er kjipt, men så klarer man å legge det fra seg og ikke la det gå utover resten av kvelden eller de andre gjestene».

En bartender må være fokusert: *«veldig distre personer passer ikke til å være bartender, for de klarer ikke å ha overblikk, og det er alltid noe som blir oversett ... distre personer kan bli et hinder i den flyten man har ...».* De ulike stasjonene påvirker hverandre, som i domino. At de ansatte kjenner sin rolle i maskineriet er viktigere enn hvor mange man er på jobb. En dørvakt beskriver det slik: *«veldig mye går på dette ... å ha en god holdning til jobben. God arbeidsmoral – være strukturert – ting er i orden – at vi slipper å stresse på jobben ... Hvis vi merker at bartenderne begynner å stresse fordi de ikkje har gjort*



Sonja Mellingen er psykologspesialist/PhD ved KoRus - vest Bergen og
Tine Blomfeldt jobber i Studentsamskipnaden på Vestlandet.

klar sånn og sånn – så må vi holde igjen køen – då blir folk sur – det er en ringeffekt».

Utestedets kultur

De ulike stedene promoterer ulikt, som et «18 års-
sted» eller et «showsted». Et av stedene satser på et
«voksent» klientell i helgene med høyere aldersgren-
se, og yngre studentbaserte gjester i ukedagene, selv
om det atferdsmessig kanskje ikke alltid er så stor
forskjell på aldersgruppene:

*«... å si at det er mer voksent – det kan diskuteres så
som så ... når folk har fått nok alkohol, så kaller jeg
hele utelivsbransjen en barnehage for voksne men-
nesker».*

En måte å påvirke et utesteds kultur på, er å appe-
lere til riktig type klientell, å få de riktige gjestene til
å bli og de «feile» til å gå videre. En gjest kan være
«feil» på flere måter, bare ikke passe inn, ikke bruke
penger, eller ha en sjenerende atferd. Stedets kultur
skapes gjennom hvordan man velger å respondere
på atferden gjestene legger for dagen. «Det handler
om å være konsekvent ... Hvis vi hadde latt være å si
ifra når folk står og roper og hoier, så hadde kulturen
for det ...». Samtidig får folk en sjanse. «... vi sender
aldri folk ut med en gang fordi de bråker. Vi sier ifra,
men hvis det blir et vedvarende problem og vi ser at
de bare gjør det for å terge oss, da blir de sendt videre
...». Kulturen som bevisst bygges, og denne ideen
om et konsept og hvilken atferd som er akseptert og

ikke, er kanskje det som skiller de useriøse aktørene
fra de seriøse? «... ja, jeg føler det. At det er sånn: 'jaja,
det er bare fylla'. Selv om folk drikker alkohol, så betyr
det ikke at de skal få lov til å være apekatter ... og det
er mange som tror det er en menneskerett til å gå på
et utested, men det er ikke sånn ... det er faktisk ikke
kommunal grunn, der du har lov til å gjøre hva du vil.
Du er en gjest, det er en grunn til at det heter en gjest».

En gang imellom er det en drømmekveld, «de kvelde-
ne e jo det som gjør at man jobber i denne bransjen ...
Det e en sånn kveld der du – det her kunne bare fort-
satt til – til det ikkje e mer igjen ... Du har de dagene
hvor du går hjem og så smiler du og ler og tenker ...
faen skjenkekontoret, korfor må vi stenge halv tre?».

Vurdering av beruselsesnivå

Det avvises mange gjester med for høyt beruselsesni-
vå hver kveld. I døren kanskje så mye som 25–30 % av
gjestene. «Det synes eg e mye, det vi stopper i døren, og
det sier jo litt om alkoholvanene til folk». Dørvaktene
gjør en grovsortering av gjester, men en av barten-
derne mener at «kontrollpunktet i døren kan være
en falsk trygghet», og dette utestedet har valgt å ikke
ha dørvakter, men heller vektere som går runder til
flere utesteder. Dørvaktens vurdering gjelder alder,
beruselsesnivå, gyldig legitimasjon og medbrakte
drikkevarer. «De gjemmer det overalt, jentene og alt i
bh og...». Vurderingen av gjestene er alle ansattes an-



Vurderingen av gjestene er alle ansattes ansvar, men til syvende og sist er det bartenderen som beslutter om gjester skal få mer å drikke eller ikke

svar, men til syvende og sist er det bartenderen som beslutter om gjester skal få mer å drikke eller ikke.

Gjennom en kveld gjør man en fortløpende vurdering av gjestene. Intervjuobjektene beskriver en likegyldende prosedyre: Ta gjesten til side, spørre gjesten om hvordan det går, og på bakgrunn av samtalen/atferden prøve å gjøre en vurdering av beruselsesnivået. Utfordringen er å effektivere vurderingen på en måte som skaper minst mulig ubehag hos gjesten, og som balanserer tydelighet og tilstrekkelig vennlighet. «... vi e jo ganske bevisst på å være litt sånn diskret, ikke sånn pekefinger sant, og sier DU MÅ UT NÅ. Alltid litt sånn diskret, vi gjør det på en hyggelig måte ... tar han til sides med, – du korsen e formen din?». Dørvaktene må tåle mye, men det å være hyggelig mot gjester selv om de er ufine, kan være effektivt. «Du er hyggelig med folk, uansett om de slenger drit til deg, så har ikke de lyst å stå der lenger, for de føler seg dumgjort ... altså latterliggjort av de andre som står rundt».

Reglene gjelder for alle

Noen ganger skyver man skjenkekontrollen og regelverket foran seg og opplyser gjesten om at man bare håndhever regler: «Vil du ha ansvaret for at eg står uten jobb i fjorten dager?». Andre ganger er det lettere å få gjesten til å se egennytten av «å ta kvelden» og gå hjem. Regelverket gjelder like mye ukjente gjester som venner, familie og kollegaer:

«Skjenkereglene e de samme om du er en totalt fremmede, eller om du er en sjef eller ka som helst ...», «Alkoholloven er lik om du er konge, statsminister, det er samme». Noen ganger kan det imidlertid være vanskelig å håndheve loven ovenfor bekjente: «Ofte det eg pleier å gjøre da, e jo å be kollegaen min gjøre

det. Si at eg kjenner han, eg ser han er kjempefull, han er nødt til å gå, men eg kjenner han, kan du være snill og hjelpe meg, og gjøre det for meg?».

Beskytter jentene

Beruselsesnivå er viktig med hensyn til regelverket, men noen gjester innebærer også en betydelig risiko når de blir beruset. «Det er ikke vanlig å bli slått, det er det ikke. Men bli spyttet på, kanskje få noen gloser, kanskje de kommer med noen skjellsord, det er vel vanlig. Vise fingeren, altså vise med kroppen, er ufyselig egentlig, men det er sjeldent de slår, det er det ...». Store mengder alkohol bidrar til å svekke vurderingsevnen: «Har man mye alkohol i kroppen, så gjør man kanskje ting man egentlig ikke ville gjort når man er edru ... personer ... snille som lam, men utover kvelden så er de en svær okse til syvende og sist». Noen blir også «klåfingret», og på et av utestedene har de, lenge før MeToo-kampanjen, hatt fokus på at jenter skal føle seg trygge på dansegulvet. «Altså ingen jenter skal komme her og føle at det er ubehagelig å være på dansegulvet, eller være her i det hele tatt, fordi folk klår på de. Så hvis vi da ser noe, så er det bare rett ut, ingen sjanser ...».

Gjester med funksjonshemminger kan være vanskelig å vurdere. Noen ser bare rare ut, eller opptrer sånn at man blir urolig. Erfaring bidrar til at man gjør bedre vurderinger. «Hvis det er folk som er typen til å bli aggressive, så har de et eller annet i øynene, i ansiktet, ... musklene og øynene, og alt sånn spenner seg».

Beruset og emosjonelt ustabile

Det beskrives at det er små marginer, at en fredelig kveld plutselig kan snus på hode med en uforutsett hendelse. Berusete, nysgjerrige ungdommer kan bli et hinder i å få kontroll på situasjonen, og plutselig kan det kjennes som om alt er ute av kontroll. En må holde hodet kaldt, selv om gjestene er beruset. «Det kan være mye folk ... de oppfatter gjerne ikke hva du sier, de ønsker ikke å oppfatte hva du sier ... de kan være sint, frustrert, de kan være såret. Det er mye som spiller inn der egentlig».

Kombinasjonen av at gjester er beruset og emosjonelt ustabile er også en risikosituasjon: «... å være full og lei seg – medfører gjerne dumme hendelser», og beruselsen kan gjøre at personen overvurderer seg selv «på samme måte som rus gir mot til å være morsom

eller tøysete, kan det like gjerne gi mot til dumskap».

Den ene bartenderen beskriver at det er krevende med gjester som lager bråk: «... som vil lage en egen fest og ikke innser at det er mange andre mennesker der som også er ute og koser seg ...», og «... det kan være slitsomt å jobbe så seint om natten, men det er et valg man gjør...». Dårlig kommunikasjon med politiet kan også være et stressmoment: «du vet faktisk aldri om du får hjelp derfra eller ikke ...».

En dørvakt beskriver kontakten med politiet som mer positiv og nærmest som et sikkerhetsnett: «De er her i området ... det er veldig betryggende for oss, for hvis det da skjer noe, så er de veldig raske med å gripe inn, og vi kan få assistanse av dem veldig raskt, og det er veldig deilig å vite, da senker du skuldrene litt ...».

Andre rusmidler – en risiko på alle nivåer

Gjester avvises ved mistanke om inntak av illegale rusmidler, og illegale rusmidler beskrives som svært utbredt: «Det har vært i noen år, men nå har det eskalert, synes jeg. Flere og flere velger å prøve det og bruker det som en del av festen». Sentralstimulerende rusmidler er forbundet med størst risiko, «folk som har røykt hasj ... er jo ikke noe problem. De er jo avbalanserte og avkobla og rolige. Det er de som går på kokain og amfetamin som gjerne er de verste da». «De gangene du merker det, er når det oppstår en situasjon ... en liten kar sloss som fire bolegutter på to meter ... og to hundre kilo ... då skjønner du at denne gutten her e ikkje bare i adrenalin». Slike gjester kan være uberegnelige og lette å skade ved en konfrontasjon. «Så har du en sånn uovervinnelig følelse og gjerne ikke føler smerte. Hvis det blir en slåsskamp da, så er det vanskelig å ikke skade dem». Bransjen har en rekke tiltak for å unngå illegal rusing på utestedene. I tillegg til å nekte adgang, vanskeliggjør man rusing på flater på toalettene. «Der driver vi og smører en eller annen form for olje ... sånn at når du e dum nok til å hive pulveret ditt opp, så kleber det».

Samarbeidet med skjenkekontoret – «det føltes som en heksejakt»

Utfordringen med kontroller er at det kan alltid skje glipper. Gjester kan bli for fulle eller ha klart å få med seg drikke inn på stedet: «Det skjer jo glipp ... Den spenningen då kan du si ... at no e skjenken her, sjekk alle kriker og kroker ... Det blir sånn ekstra stress av at de er der, hvis du gjør en feil, så e det ikkje bare det at

du får tilsnakk eller noe, men det får en veldig alvorlig konsekvens». Man får en følelse av at det kan gå galt, for det er i praksis umulig å ha full oversikt. «Fordi de gjemmer seg ... og vi kan ikke være overalt, vi kan ikke fotfølge hver eneste gjest vi har, det går ikkje».

I tillegg til stressfaktoren knyttet til mulige avvik med hensyn til loven, bidrar hyppige kontroller som ikke gir mening, til økt mistillit: «Vi hadde vel sånn tyve kontroller på ett år ... Det føltes som en heksejakt ... og det virket som de hadde lyst til å ta bevillingen».

Prosedyrene rundt skjenkekontrollen tar også ressurser fra virksomheten på et kritisk tidspunkt: «Jeg opplever i hvert fall at systemet er veldig tungvint ... fordi de absolutt skal trekke en person ut av jobb, og det at de kommer rett før stenging ... noen ganger kommer de bare inn for å sjekke permen din ... då trenger de ikke ta opp 15 minutter fra en bartender for å gjøre det».

Kunnskap om skjenkekontrollens funksjon ser imidlertid ut til å skape en mer positiv opplevelse av samarbeidet: «Jeg er vel en av de få som setter pris at de (skjenkekontrollen) faktisk er der ... De er ikke ute etter å ta folk, de er jo der for å sjekke at du følger den loven som er satt for alkoholsalg og servering». Skjenkekontrollen kan også bidra til økt fokus på kvalitet: «Jeg synes de gjør en fantastisk jobb, det er jo en av grunnene til at i hvert fall vi på (navn på utested) er så opptatt av den jobben vi gjør ... Vi skal ikke ha ett avvik, vi skal ha ting på stell».

Sluttkommentar

Intervjuobjektene avslører en sterk bevissthet omkring ivaretagelsen av gjester i sine etablissement og et engasjement knyttet til å skape en trygg utelivsarena. Erfaringene fra intervjuene anvendes nå i det videre nettverksarbeidet med utelivsaktører, politiet og skjenkekontoret. Det arbeides videre fra KoRus med å fremskaffe ytterligere kunnskap fra serveringsstedene som kan anvendes i det rusforebyggende arbeidet.