

## **Cowboyer i utelivsjungelen –**

**En sosiologisk studie av bartenderes rolleforståelse i krysningspunktet mellom  
vertskap og lovforvalter.**

Skule Wigenstad

2014 - Vår

Sosiologi

Institutt for sosiologi og samfunnsgeografi



## **Forord**

Under arbeidet med min masteroppgave har jeg vært så heldig å ha kontor på SIRUS. Dette er noe jeg har satt stor pris på, både faglig og sosialt. Jeg ønsker å takke de ansatte ved SIRUS for deres store gjestfrihet. Videre har jeg under arbeidet med masteroppgaven deltatt på seminarer ledet av Willy Pedersen og Håkon Larsen. Dette har tilført oppgaven friske øyne og gode tips. Det samme har medstudenter og andre seminardeltagere gjort.

Jeg vil sende en stor takk til mine veiledere Hans Erik Næss og Kristin Buvik. Hans Erik sa ja til å være veileder allerede før oppgavens tema var bestemt og har kommet med gode innspill gjennom hele prosessen. Hans inngående innsikt i sosiologisk teori har vært til stor nytte når jeg skulle orientere meg i et fagfelt som til tider fremsto som et fjell som var umulig å bestige.

Den viktigste personen gjennom arbeidet med masteroppgaven har vært Kristin Buvik som ordnet kontor plass til meg, og som alltid har latt døren stå åpen når jeg har kommet innom med større og mindre idéer. Hun har vist en tilstedeværelse og engasjement langt over hva man kan forvente av en veileder. Hun har også inkludert meg i flere av SIRUSs utelivsprosjekter som har gitt meg innsikt i fagområdet langt utover oppgaven.

Jeg vil også takke bartenderne som stilte opp til intervju, som åpnet hjemmene sine for meg, serverte kaffe og snakket i timevis om yrket sitt, selv om flere var slitne etter å ha stått bak en bar hele natten. En spesiell takk til Ingvil Ljones som satte meg i kontakt med flere av informantene.

Til slutt vil jeg takke min kjære samboer Kristin Nielsen som har holdt ut med meg i en masterboble de siste to årene. Jeg skjønner hvis du ikke vil høre mer om Goffman, symbolsk interaksjonsime, og konstruktivistiske intervjuer de neste årene.

## Sammendrag

Oslo kommunes alkoholpolitiske handlingsplan fremhever at det ønskes et trivelig uteliv. Til tross for dette er det en rekke problemer som vold og kriminalitet knyttet til Oslos uteliv, noe som gjør uteliv og alkoholpolitikk et tema som stadig er gjenstand for debatt. Til tross for at Norge har et relativt strengt lovverk når det gjelder alkoholserving til personer som er påvirket av rusmidler, er utelivet preget av en liberal drikkekultur der overskjenking i praksis er svært utbredt (Buvik og Baklien 2013). Bartendere arbeider i skjæringspunktet mellom alkoholloven og virkeligheten. Gjennom 11 semi-strukturerte dybdeintervjuer med bartendere på populære utesteder i Oslo sentrum har jeg undersøkt hvordan de selv opplever sin yrkesrolle og hvordan de opplever å jobbe i utelivet. Min problemstilling har vært: *Hvordan forstår bartenderne sin rolle i krysningspunktet mellom vertskap og forvalter av alkohollovgivningen? Hvilke rammebetingelser påvirker rolleforståelsen? Hvordan påvirker denne rolleforståelsen eventuell overskjenking av stedets gjester?*

Informantene distanserte seg fra andre serviceyrker ved å hevde at "kunden har aldri rett". Det var samtidig viktig for informantene at alle på jobb delte rolleforståelse slik at de fremsto som en samlet enhet foran gjestene. Ved å bruke Goffmans (1959) teoretiske rammeverk om *backstage* og *teams* viser jeg hvordan bartenderne konstruerer rollene utenfor gjestenes synsfelt og tilsynelatende alltid forsøker å fremstå som enige foran gjestene med en felles front.

Gjennom hovedsakelig Blumers (1969) teori om symbolsk interaksjonisme har jeg sett på hvordan faktorer ved utestedene er med å påvirke bartenderes definisjon av situasjonen og dermed også deres rolleforståelse. Faktorene jeg identifiserte gjennom en induktiv tilnærming til intervjuene var 1) klientellets forventinger, 2) bartenderes alkoholkunnskaper og kunnskaper om drikkevarer, 3) drikkekultur på utestedet, 4) skjenkekultur på utestedet, og 5) bartenderes kunnskaper om alkoholloven.

Funnene mine peker i retning av at type utested informantene arbeidet på var av stor betydning for hvilke rammebetingelser bartenderne opplevde de måtte forholde seg til når de utøvde bartenderrollen. Mens nattklubbartendere ofte møter et klientell som er ute for å danse og derfor bare vil ha drikke raskest mulig, vil bartendere på barer (definert som steder hvor man sitter og drikker, ofte med et godt utvalg av forskjellig øl og drinker) ofte bruke lengre tid på å veilede gjestenes drikkevalg, og på denne måten ha mer interaksjon med gjestene.

Høy musikk og dansing setter i større grad ramme for en villere fest enn vi finner på barene, noe som kan føre til at beruselsesnivået er høyere blant gjestene på nattklubber. Det er samtidig vanskeligere å identifisere berusede gjester i et lokale med dansegulv og høy musikk, enn på

steder hvor gjestene sitter ved bord og drikker; kombinert med et lavere støynivå. Intervjuene avdekket også mangelfull kunnskap om alkoholloven.

Informantene jeg snakket med oppfattet seg først og fremst som vertskap for gjestene, slik at jobben deres i hovedsak var å skape rammene for gjestens opplevelser. For mange av informantene sto "kardemommeløven" sterke enn alkoholloven: så lenge gjestene oppførte seg bra, fikk de servering. Utestedet satte samtidig rammen for hva dårlig oppførsel var, noe påvirket situasjons- og rolleforståelsen til bartenderne. På denne måten smelter vertskapsrollen i mange tilfeller sammen med lovforvalterrollen. Ved å kaste ut gjester som var så berusede at de kunne være til plage for andre gjester viste de godt vertskap samtidig som de forsøkte å overholde alkoholloven. Hva informantene definerte som "for full" av tett knyttet til type utested. Eventuell overskjenking ble dermed et resultatet av hvordan skjenke- og drikkekulturen på utestedet var definert.

## Innholdsfortegnelse

<b>Del en - Innledning</b>	<b>7</b>
1.0 En studie av bartendere	7
1.2 Problemstilling	9
1.3 Uteliv og alkohol – Bartender i kontekst	9
1.4 Utelivets sosiale funksjon	9
1.5 Bartenderes funksjon	12
1.6 Studier av det norske utelivet og bartendere	14
1.7 Oppgavens oppbygging	15
<b>Del to – Metode</b>	<b>16</b>
2.0 Data og metode	16
2.2 Valg av metode	16
2.3 Valg og rekruttering av informanter	17
2.4 Intervjuene	21
2.4.1 Gjennomføring av intervjuene	22
2.4.2 Intervjuguiden	24
2.5 Fra tale til tekst	25
2.6 Koding og analyse	26
2.7 Hvilken kunnskap får jeg?	28
2.8 Kvalitet, validitet og mulighet for generalisering	31
2.9 Etsiske vurderinger	32
<b>Del tre - Teori</b>	<b>33</b>
3.0 Teoretisk vinkling	33
3.2 Individet i fokus	35
3.3 Det refleksive selvet – Symbolsk interaksjonisme	36
3.4 Samhandling – En serie av situasjoner	38
3.5 Bartenderrollen	40
3.6 Hvordan rollebegrepet defineres	40
3.7 Bartenderrollen eller bartenderrollene?	42
3.8 Førstillingens scene – Utestedet, ansatte og gjester	43
3.9 Samfunnet som subjektiv virkelighet	44
<b>Del fire – Analyse</b>	<b>46</b>
<b>4.0 Konstruksjonen av en bartenderrolle</b>	<b>46</b>
4.1 Kunden har aldri rett – bartenderyrkets særpreg	46
4.2 Felles front	49
4.2.2 En falsk tone – uenighet mellom bartender og vakter	51
4.4 Øl etter stengetid – Bartendernes backstage	52
<b>5.0 Utestedets rammer for bartenderrollen</b>	<b>55</b>
5.0.1 Bar	56
5.0.2 Nattklubb	57
5.2 Klientellets forventinger	59
5.3 Drikkeutvalg og bartenders alkoholferdigheter	64
5.4 Drikkekultur på utestedet	69
5.5 Kunnskap om alkoholloven	72

5.6 Skjenkekultur på utestedet	77
<b>6.0. Oppsummering</b>	<b>82</b>
6.2 Implikasjoner og forslag til videre forskning	85
<b>7.0. Litteraturliste</b>	<b>87</b>
<b>8.0 Vedlegg</b>	<b>94</b>
Vedlegg 1.- Intervjuguiden.	94
Vedlegg 2 – Informasjonsskriv om prosjektet	97

## Del en - Innledning

### 1.0 En studie av bartendere

Oslo kommune ønsker et trivelig uteliv: *“Oslos kommunes utgangspunkt er at et variert uteliv er en berikelse for byen. Utelivet skal være til glede for beboere og tilreisende, og skape arbeidsplasser og inntekter”*. Videre påpekes det at: *“Alkohol er et nytelsesmiddel som de fleste har et uproblematisk forhold til”* (Alkoholpolitisk handlingsplan for Oslo kommune 2012: 3). Samtidig er det en rekke problemer som vold og kriminalitet knyttet til Oslos uteliv, noe som gjør at uteliv og alkohol er tema som mange har sterke og forskjellige meninger om. Til tross for at lovverket i Norge er relativt strengt når det gjelder alkoholserving til personer som er påvirket av rusmidler, er overskjenking i praksis svært utbredt (Buvik og Baklien 2012). I skjæringspunktet mellom alkoholloven og virkeligheten finner vi bartenderne.

Ifølge tall fra Oslo kommune utgjør servicenæringen i byen nærmere 1 300 bedrifter med 11 000 ansatte og omsetter for seks milliarder kroner i året (Alkoholpolitisk handlingsplan for Oslo kommune 2012). Utelivsbransjen skiller seg fra de fleste andre servicenæringene, ved at utesteder er en av få institusjoner som har tillatelse til å selge alkohol. Dette gir utesteder en spesiell funksjon i det norske samfunnet. Mens debatten rundt andre alkoholutsalg, som dagligvarebutikker og Vinmonopolet, ofte handler om totalkonsum og mulige skadevirkninger ved langvarig alkoholmisbruk, blir alkohol i utelivet ofte knyttet til fyll, vold, kriminalitet og andre uønskede handlinger som finner sted i en storby på nattestid.

Utesteder er steder man kan danse og sosialisere. Det er sjekkearenaer, steder man kan slippe seg løs og feste - der samfunnskrav og regler ikke nødvendigvis er fastsatt (Graham & Homel 2008). For mange er det et fristed: gjestene føler seg fra fri fra sosiale regler og krav. Kort sagt, på utestedene kobles hverdagen ut, og man står friere til å gjøre som man vil. Kombinert med et høyt alkoholinntak kan dette skape problemer. Det er en klar sammenheng mellom vold og alkoholkonsum, og en stor andel av voldshandlingene i Oslo skjer i tilknytning til utestedene (Helsedirektoratet – Sammenhengen mellom skadevold og uteliv er klar). I tillegg til at mange mennesker er samlet på utestedene, spiller alkohol en sentral del i hvorfor vold oppstår (Graham & Homel 2008, Babor m.fl 2010).

Uteliv og alkoholkultur er et samspill mellom flere aktører. I helgene vil disse aktørene i all hovedsak være gjester og de ansatte på utestedene. Alkoholkonsumet står de besøkende for, mens utestedene skaper rammebetingelsene og skal overholde lovverket. Det er utestedene som bestemmer hvem som får tilgang til alkohol, noe man kan anta at de fleste som “går på byen” ønsker. Oslo kommunes alkoholpolitiske handlingsplan fremhever at det er utestedenes ansvar å sørge for at gjester som ikke klarer å slutte å drikke, ikke får servering. Norge har en relativ

streng alkohollov med formål *”Å begrense i størst mulig utstrekning de samfunnsmessige og individuelle skader som alkoholbruk kan innebære”* (§1-1). Videre sier § 8-11 at: *”Det er forbudt å selge, utlevere eller skjenke alkoholholdig drikk til personer som er åpenbart påvirket av rusmidler, eller skjenke alkoholholdig drikk på en slik måte at vedkommende må antas å bli åpenbart påvirket”* (Alkoholoven). Ordensvakter kan nekte personer adgang til utesteder, mens salg og servering av alkohol er bartenderes oppgave. Dette gjør bartenderene til nøkkelfigurer i utelivsfeltet. De har tillatelse til å selge et rusmiddel og har tett kontakt med dem som bruker det (Waring & Sperr 1982).

Utelivsbransjen befinner seg i et spenningspunkt mellom å være en berikelse for byen, en arena for sosialisering og et problemfylt område hvor rus, vold, kriminalitet dominerer. Kommunen er ansvarlig for å kontrollere utelivsbransjen, og jobber med å avdekke regelbrudd og sanksjonere mot steder som bryter regelverket, og vil på denne måten bidra til å skape et trygt uteliv. Studier av utelivet kan hjelpe oss med å forstå hvordan de ønskede elementene kan bevares, samtidig som de uønskede reduseres. Kvalitative studier kan også hjelpe oss å forstå hvorfor aktørene i utelivet handler som de gjør. Å forstå bartenderes arbeidssituasjon, deres erfaringer og hvordan de opplever utelivet som de selv er en sentral del av, kan bidra til å vurdere hvordan problematiske forhold oppstår og kanskje avdekke hva som kan gjøres for å forbedre opplevelsen, både for ansatte i utelivsbransjen og gjester. Jeg har derfor studert hvordan bartenderer oppfatter yrkesrollen sin og hvilke faktorer som bidrar til å skape rolleforståelsen de støtter seg på når de utfører sin jobb.

På den ene siden har Norge et relativt strengt lovverk hvor personer som er *”åpenbart påvirket”* skal nektes alkoholserving. Alkoholoven regulerer også en rekke andre forhold som aldersgrense, reklameforbud og skjenketider, og det er strenge sanksjoner mot utesteder som bryter reglene. Samtidig har Norge en beruselsesorientert drikkekultur (Horverak & Bye: 2007). Nordmenn drikker ikke like hyppig som mange andre europeere, men når vi først drikker så drikker vi ifølge ESPAD (The European School Survey Project on Alcohol and Other Drugs) ofte mer (ESPAD rapporten 2011). Det blir derfor et sprik mellom loven, som er relativt streng, og en virkelighet som tilsier at vi har en liberal drikkekultur. Det er i dette spenningsfeltet vi finner bartenderene – de skal håndheve en lov som avviker betraktelig fra virkeligheten. Det er dermed interessant å forstå hvordan bartenderer oppfatter sin rolle i krysningspunktet mellom vertskap og lovforvalter.

Gjennom kvalitative dybdeintervjuer av bartenderer, har jeg forsøkt å belyse hvordan de erfarer konteksten de arbeider i og hvordan dette påvirker deres rolleforståelse.



## 1.2 Problemstilling

Min problemstilling er: *Hvordan forstår bartenderne sin rolle i krysningspunktet mellom vertskap og forvalter av alkohollovgivningen? Hvilke rammebetingelser påvirker rolleforståelsen? Hvordan påvirker denne rolleforståelsen eventuell overskjenking av stedets gjester?*

På den ene siden ønsker jeg å forstå hvordan informantene selv danner seg en oppfatning av sin arbeidssituasjon og hvilke faktorer som er med på å påvirke deres rolleforståelse. På den andre siden ønsker jeg å få innsikt i hvorfor overskjenking forekommer. Ettersom det er en rekke problemer knyttet til overskjenking, mener jeg problemstillingen har en samfunnsmessig betydning. Sentralt for meg er informantenes egne oppfatninger, hvordan de selv tolker virkeligheten, ikke nødvendigvis hvordan de handler i praksis. Dette forankrer oppgaven både teoretisk og metodisk i en sosiologisk fagtradisjon.

## 1.3 Uteliv og alkohol – Bartender i kontekst

For å kunne forstå bartenderens yrkesrolle, er det nødvendig å være oppmerksom på konteksten de arbeider i. Selv om det er forskjeller mellom utesteder, vil bruk av alkohol i stor grad være det som skiller dem fra for eksempel kaffebarer. I de neste avsnittene vil jeg derfor kort redegjøre for alkoholens sosiale funksjon, utestedenes sosiale funksjon, bartenderens funksjon, samt se på tidligere forskning på bartendere og utelivet i Oslo.

## 1.4 Utelivets sosiale funksjon

I Norge henger alkohol og rus tett sammen - noe som går helt tilbake til vikingtiden. I motsetning til middelhavsland, hvor alkoholen i større grad er en del av kostholdet, (ofte omtalt som "det kontinentale drikkemønsteret"), er alkohol i Norden hovedsakelig brukt i festlige sammenhenger og rusen er en forventet og normal del av alkoholkonsumet. Horverak og Bye (2007) oppsummerer norske drikkevaner med at norske kvinner og menn drikker relativt mye når de drikker. Det er mest vanlig å drikke i helger og høytider, som regel i selskap eller sosiale sammenkomster. Mat og alkohol henger ikke nødvendigvis sammen slik det gjerne gjør lengre sør i Europa. Tradisjonelt har nordmenn helst drukket øl og brennevin, og det er forventet at menn drikker mer enn kvinner. Alkohol har i hovedsak to forskjellige virkninger. Den ene er farmakologisk eller kjemisk, som promille, og den andre virkningen er sosial eller kulturell. Hvordan man oppfører seg når man er påvirket av alkohol handler ikke bare om alkoholens kjemiske effekt på kroppen, men også sosiale og kulturelle forhold. Personer med samme promille kan dermed oppføre seg svært forskjellig og ha ulik opplevelse av rusen: *"Opplevelsen er i stor grad også avhengig av psykologiske og sosiokulturelle forhold (...) hvilke forventninger man har, hvilken mental tilstand man er i og hva slags situasjon man befinner seg i"* (Skog 2006: 158). Å være på et utested vil påvirke hvilken sinnstilstand man befinner seg i. Skog (2006) skriver at det i Norge er relativt vanlig at berusede mennesker både kan være høylytte,

utagerende og av og til oppføre seg aggressivt. Mens det i middelhavsland er forventet at man ikke viser sin beruselse, er det i Norden sosiale normer og kulturelle forventninger som gjør at synlig beruselse er akseptert og for mange til og med forventet. Disse sosiale normene kan vi blant annet se konturene av i ESPADs rapport (2011) om rusmiddelbruk blant studenter i 36 europeiske land. Norge skårer lavt på antall drikkeepisoder, men høyt på antall enheter ved siste drikkesituasjon.

For mange markerer alkohol et skille mellom hverdag og fritid. Som Mäkelä (1986) påviste, er det store forskjeller i hvordan folk oppfatter hverdagsdriking og fest- eller feriedriking. Når man kombinerer dette med det norske drikkemønsteret, er det naturlig at utestedene blir en arena hvor man drikker seg beruset, og at dette er situasjoner som kan betegnes som fritid. Drikkesituasjoner blir dermed ofte oppfattet som å leve i øyeblikket og en pause fra hverdagslivets bekymringer og plikter (Graham & Homel 2008). I mange tilfeller vil alkohol forsterke følelsen av fritid, noe som igjen vil påvirke definisjonen av situasjonen. Dette er grunnen til at en som sitter i flyplassbaren og drikker klokken 08 på vei til sydenferien kan oppfattes som en gladgutt, mens en person som sitter på en brun bar i Oslo sentrum og drikker klokken 08 kan oppfattes som en alkoholiker. Alkoholkonsumet settes da i en annen kontekst og situasjonen defineres annerledes. Runar Døving (2001) viser hvordan alkoholkonsum kan settes inn i ulike rammer. En som drikker lettøl er ikke en del av festen siden dette inneholder lite alkohol, mens en person drikker lettøl til lunsj kan han bli sett på som en alkoholiker. Konsumet blir dermed sensitivt for konteksten hvor det finner sted.

Videre kan preferanser for alkoholholdig drikke si mye om hvem du er og dermed brukes som et identitetsverktøy. På samme måte som med mat, kan valg av drikke brukes til å vise kulturell kapital (Johnston og Baumann 2010). Utestedene kan fremheve at de kun selger visse typer varer og bruker dette som en identitetsbyggende faktor. Hoverak og Bye (2007) viser at det er klare forskjeller mellom hvilke befolkningsgrupper som oftest drikker øl, vin, rusbrus og hjemmebrent. Hva man drikker, hvor man drikker og hvordan man drikker, kan dermed ofte knyttets til forskjellige kjennetegn som sosial status, kulturell kapital, vennenettverk og økonomi (Zondag 2001).

I Oslos uteliv er det to hovedtendenser som har vært fremtredende de siste tiårene. For det første har antallet utesteder økt betraktelig og for det andre har bruken av utestedene blitt mer differensiert. Det var to tusen flere skjenkesteder i 2011 enn i 2006 på landsbasis (Skjærlaaen 2012). I Oslo har antallet skjenkebevillinger steget fra 995 i 2003 til 1020 i 2012 (Næringsetaten.no).

Tidligere var det lettere å plassere utesteder i kategorier som nattklubb, pub og bar, men i dag kan samme utested fungere forskjellig avhengig av ukedag eller tidspunkt på døgnet. Lund og Scheffels (2009) har forsket på hvordan unge bruker utesteder, og hevder at det på utesteder (*licensed premises*) er forventet et alkoholkonsum og at situasjonen derfor lettere blir definert som en drikkesituasjon, og dermed implisitt som fritid. At situasjonen er definert på denne måten, setter rammer for situasjonen og kan dermed bidra til å gjøre samhandlingen mindre kompleks og lettere å forholde seg til. Selv om normene for akseptert adferd vil variere mellom utesteder, vil situasjonen til en viss grad være definert. Ifølge Træen og Hovland (1999) er hovedmotivene for å besøke utesteder søken etter en partner, kortsiktig eller langsiktig, og å være sammen med venner. Motivasjonen for å oppsøke utesteder kan bidra til å forklare variasjonen i typer utesteder.

Det er grunn til å anta at utestedet på mange måter vil sette rammer for samhandlingen som finner sted. Dette kommer klart til uttrykk i henholdsvis Lund og Scheffels (2009) studie av unge mennesker i Oslo som bruker utesteder som sosiale arenaer og Træen og Hovlands (1999) studie av hvordan alkohol brukes på klubber i Oslo. Ifølge Lund og Scheffels (2009) er cafeer og puber steder hvor store deler av unge mennesker sosiale liv utspiller seg. Når de oppsøkte utesteder for å snakke med venner, valgte de steder med lav musikk som ikke forstyrret samtalen deres. Denne typen utesteder skapte en atmosfære, eller stemming som gav en "time-out"-følelse fra hverdagen. Træen og Hovlands (1999) studie av alkohol og identitet på klubber i Oslo, fokuserer i større grad på personer som går ut for å danse, og vi kan anta at dette klientellet ønsker noe annet enn de som går på utesteder for å snakke med vennene sine. Det er verdt å merke seg at denne studien er fra 1999, og at Oslos uteliv sannsynligvis har forandret seg de siste 15 årene. Likevel kan det antas at motivene for å oppsøke utestedene ikke er så ulike fra da.

For informantene i Lund og Scheffels (2009) undersøkelse virker ikke *alkoholrusen* å spille en fremtredende rolle. Samtidig var det situasjoner hvor alkohol ble brukt instrumentelt. I møte med nye mennesker ble alkohol brukt for å slappe bedre av. I situasjoner hvor det ble drukket mye, som regel på fester, bidro også rusen gruppen opplevde til å styrke de sosiale båndene. For Træen og Hovlands (1999) klubbgjester spilte alkoholen en viktigere rolle. Alkohol ble brukt symbolsk som en måte å presentere seg selv. Dersom målet for kvelden var å møte nye mennesker, og da gjerne en fremtidig partner, kunne alkoholen hjelpe dem med å fremstå som kompetente sosiale aktører. Informantene brukte dermed alkoholen og drikkesituasjonene aktivt for å skape en pause fra hverdagens krav, til en mer avslappet situasjon hvor de i større grad kunne være seg selv. Dette gjør at alkohol "*oppfattes som en type transisjonsmarkør, i det*

*den markerer overgangen fra en identitet og et selvbylde til et annet*" (Træen og Hovland 1999: 211).

Feltlitteraturen skiller mellom fire typer utsteder: 1) Samtalesteder. Dette vil være steder hvor gjestene kan sitte og snakke, 2) "Nighthspot bars", eller utesteder med underholdning og dansing 3) "Markedplace bars" - steder hvor det er salg av illegale rusmidler og seksuelle tjenester. Dette er en kategori som i følge politiet gjelder få utesteder i Oslo. Til sist nevner litteraturen 4) Stamsteder med et avgrenset klientell, som utesteder for homofile (Graham & Homel 2008). Det er verkt å merke seg at Graham og Homel baserer denne inndelingen på Cavans (1966) kategorier. Siden denne inndelingen fant sted i 1966, er det grunn til å anta at disse kategoriene ikke lengre er like definitive og at mange utesteder kan gå under flere av kategoriene. Sandberg og Pedersen (2011) skriver blant annet at brune utesteder nederst på Grünerløkka tidligere ble brukt til salg av hasj, noe som gjør at disse både passer under kategori en og tre.

Ifølge Hoverak og Bye (2007) har antallet drikkesituasjoner på utesteder økt med nesten 70 prosent fra 1991 til 2004. Studenter er befolkningsgruppen som oftest besøker utestedene, og særlig personer i aldersgruppen 26-30. I tillegg er alkoholinntaket større når man drikker på utesteder enn hjemme. At det er mye fyll i Oslos uteliv bekreftes blant annet av Buvik og Baklien (2012) og Buvik (2013). Et høyt beruselsesnivå sent i helgene betraktes som normalt på mange utesteder i Oslo sentrum. Til tross for at de fleste ønsker hyggelige opplevelser når de besøker utesteder, er det likevel en klar sammenheng mellom utesteder og vold. Vold forekommer ofte inne på, eller i umiddelbar nærhet til utesteder og flere studier har dokumentert en sammenheng mellom overskjenking, dårlig service og aggressiv atferd (Graham & Homel: 2008). Helsedirektoratet (Sammenhengen mellom skadevold og uteliv er klar) forteller også om en klar sammenheng mellom vold og utelivet i Oslo.

Utestedene er åpne sosiale rom, hvor mennesker som ikke kjenner hverandre har muligheten til å omgås. Et åpent sosialt rom har færre definerte normer enn andre steder i samfunnet. Dette kombinert med det norske drikkemønsteret, bidrar til at det blant mange vil være en forventning om beruselse når utesteder besøkes. Det er i dette krysningspunktet bartenderes har sin virkelighet – midt mellom lovverket og virkeligheten.

### **1.5 Bartenderes funksjon**

Bartenderen vil ved siden av dørvakter og ordensvakter, være de ansatte som gjestene møter. De fleste utesteder har også en eller flere "rydd" som rydder glass og hjelper til med å etterfylle baren. Det er ikke mange studier som fokuserer på hvordan bartender selv forstår sin rolle i utelivet. Dette til tross for at utelivsbransjen har mange ansatte, omsetter for store pengesummer og ofte er blir fremstilt som en medvirkende årsak til vold og andre problemer i

byen på nattestid gjennom overskjenking. Overskjenking vil i denne oppgaven bli forstått som servering av alkohol til personer som i henhold til alkoholloven skulle vært nektet serving.

Det er en vanlig oppfatning at bartendere arbeider i bar ved siden av studier eller andre kreative yrker. Bartenderyrket fremstilles ofte som en lavstatusjobb (Lloyd 2006), men dette er ikke nødvendigvis et synpunkt som deles av bartenderne selv. Richard Ocejos (2012) har studert hvordan bartenderrollen kan utøves og tolkes på forskjellige måter. Gjennom observasjon og intervjuer med ansatte på barer, viser Ocejos hvordan bartenderne har svært forskjellige tanker og oppfatninger om samme yrke. De oppfatter seg også annerledes enn andre serviceyrker (Wright 2005, Ocejos 2012). Ocejos (2012) komparative studie av bartendere på cocktailbarer og "brune" puber viste at mens bartenderne på cocktailbarene ønsket å gi kundene nye smaksopplevelser, hadde bartenderne på brune puber et mer bevisst forhold til alkoholens skadelige sider og flere av dem fokuserte på å forhindre at gjestene konsumerte for mye alkohol og oppfattet de sosiale ferdighetene som viktigere enn de alkoholfaglige kunnskapene.

Mye av forskningen på bartenderes funksjon er knyttet til deres forhold til gjester med alkoholproblemer. Cowen, McKim og Weissberg (1981) har forsket på bartenderes rolle som terapeuter, eller *Interpersonal Help-Agents*. Ettersom min oppgave fokuserer på utesteder hvor gjestene går ut for å feste blir det en annen form for samhandling og deres undersøkelse vil nok liggere tettere opp mot hva Ocejos (2012) erfarte på de brune pubene. En eldre studie av Waring og Speer (1982) fokuserer på hvordan bartendere kan hjelpe personer som misbruker alkohol, og hvilke muligheter bartendere har for å minimere alkoholkonsumet. Ettersom bartendere har førstehåndskunnskap om alkoholkonsum og alkoholisme blir denne yrkesgruppen nøkkelpersoner for å forstå hvordan man kan arbeide for å hjelpe personer med et faretruende høyt alkoholkonsum.

Det er ikke bare i forbindelse med alkoholproblemer bartenderes viktige rolle blir fremhevet. Flere studier trekker frem hvordan bartendere og andre ansatte på utesteder kan bidra til å hindre, eller minske forekomsten av vold. Blant annet viser studier at dårlig serveringspraksis ofte er knyttet til høyt aggresjonsnivå blant gjestene (Graham og Homel 2008). Selv om personer som utøver vold på eller ved utesteder ofte er beruset, er det som regel en situasjon som utløser volden. Ifølge Babor (m.fl 2010) vil aspekter ved miljøet på utestedene, som for eksempel aggressive ansatte (ofte dørvakter) kombinert med mangelfull evne til å håndtere problematisk oppførsel, kunne føre til økt aggresjon blant gjestene, uavhengig av gjestenes beruselsesnivå. Det er altså ikke overskjenking alene som fører til vold, men også hvordan de ansatte behandler gjestene og hvordan stemningen er på utestedet.

Siden koblingen mellom overskjenking og vold er påvist gjennom en rekke studier, er det en rekke programmer som har som formål å få ned overskjenking, samt gjøre bartendere og dørvakter flinkere til å identifisere faktorer eller personer som kan skape farlige situasjoner, som blant annet STAD-prosjektet i Stockholm. Mye av denne forskningen går ikke dirkete på bartendere, men måler effekten av opplæringstiltak. Buvik og Baklinens (2012) rapport der "fulle" skuespillere forsøkte å kjøpe alkohol på utesteder var en evaluering av SALUTT-prosjektet i Oslo. At overskjenking gikk ned mellom målingene, vil enkelte hevde skyldes at bartenderne har blitt flinkere til å nekte servinger – på grunn av bedre opplæring. En nedgang i voldsstatistikken i SALUTT-området kan også tolkes som at bartendere og dørvakter har blitt flinkere til å forhindre vold før den oppstår (Buvik og Baklien – Testkjøp på serveringssteder i Oslo sentrum, Aftenposten 2012).

Det vil være nærliggende å anta bartendere er med på å skape rammen for en god opplevelse for gjesten. Selv om verken Træen og Hovland (1999) eller Lund og Scheffels (2009) fokuserer på bartendere, ligger det hele tiden implisitt at bartendere har en sentral funksjon, enten er det å servere drikke, holde orden eller spille passende musikk. Det er også grunn til å anta at bartenderrollen, på samme måte som i Ocejos (2012) studie vil variere avhengig av hvilken opplevelse utestedet ønsker å tilby gjestene.

### **1.6 Studier av det norske utelivet og bartendere**

Mye av forskningen på bartendere er dirkete knyttet til relativt spesifikke problemstillinger. For eksempel ser Reling og Nusbaumer (2006) på faktorer som spiller inn når bartendere nekter berusede gjester servering. Hovedgrunnene deres er at det er vanskelig å bedømme hvor beruset gjesten er, eller at de rett og slett ikke bryr seg. Videre legges det vekt på at utesteder ofte er et sted hvor det er akseptert å drikke mye, samt at mange bartendere selv har et høyt alkoholkonsum. Hvordan ledelsen på utestedene forholder seg til overskjenking, samt deres økonomiske interesser, kan også påvirke i hvilken grad bartendere overskjenker eller ikke.

En studie av serveringspraksis i Oslo (Buvik og Baklien 2012) kan gi et innblikk i samhandlingen mellom bartender og gjest og hvordan bartenderyrket kan arte seg i sene nattetimer. Ved å bruke skuespillere som spilte "fulle", ble det foretatt testkjøp av alkohol. Gjennom møte med den "fulle" gjesten ble bartenderen tvunget til å handle. Den vanligste handlingen var å servere øl. I hele 93 % av tilfellene fikk gjesten kjøpt alkohol. Foruten å observere en rekke kjennetegn ved utestedene (om det er dørvakt, ryddig, høy musikk) lister rapporten opp flere mulige forklaringer på hvorfor ikke bartenderne nektet synlig berusede gjester servering. Blant forklaringene var manglende kunnskap, stressende jobb, økonomiske motiver og ønske om å unngå konfrontasjon. SALUTT-prosjektet basert på det svenske STAD-prosjektet (Stockholm forebygger alkohol- og drogproblem) som har målsetning om å få ned overskjenking og vold i

Stockholm. Som en del av dette har Wallin, Hjalmarson og Lindewald (1999) kartlagt serveringsrutiner for restaurant og utelivsansatte.

Buvik (2013) har identifisert tre hovedårsaker til at overskjenking forekommer. En er bartenderes arbeidsforhold. Mange gjester, høyt tempo og støyende musikk kan gjøre det vanskelig å bedømme gjestenes beruselsesnivå. Press på å skape profitt blir også nevnt som en side av arbeidsforholdet. En annen grunn til overskjenking hevdes å være den norske drikkekulturen. Det ansees som vanlig at gjestene er fulle. Bartenderes egen drikkekultur blir også trukket frem ettersom de er en yrkesgruppe som drikker mye. Dette kan påvirke deres oppfatning av beruselse. En tredje forklaring er at bartenderer synes å være kritiske til myndighetenes alkohollovgivning og noen gir alkoholloven skylden for at det er mye bråk, slåssing og fyll. Mange mener skjenkekontrollen er for streng, og at lovverket er så strengt at det er umulig å følge.

I tillegg til dette finnes det en rekke studier på drikkevanene til de ansatte i bransjen, som for eksempel Norstöm, (m.fl 2012), Larsen (1994), Moore (m.fl 2012). Felles for dem alle er at ansatte i utelivet har et positivt forhold til alkohol, og drikker ofte mer enn resten av befolkningen. Dette blir satt i sammenheng med at bartenderer som yrkesgruppe har høy tilgjengelighet til alkohol, samt at det er en kulturell aksept for å drikke oftere enn hos resten av befolkningen.

FAFO gav i 2014 ut en rapport om arbeidsforholdene i utelivsbransjen. Nesten halvparten av alle sysselsatte var under 25 år, og hele to av tre er under 30. Den unge alderen blir trukket frem som en faktor som gjør at mange har lav utdanning. Videre har om lag 35 prosent innvandrerbakgrunn, noe som også inkluderer svenske sesongarbeidere. Samtidig er dette en deltidbransje hvor hele 56 prosent arbeider mindre enn 20 timer i uken. Bransjen er også preget av høy turnover og høy gjennomstrømming (Trygstad m.fl 2014).

### **1.7 Oppgavens oppbygging**

Del to av oppgaven er metodedelen. Jeg argumenterer her for valg av metode, informanter og analyse, samt gir en redegjørelse for datainnsamlingen. Del tre er teorikapittelet. Her forklarer og begrunner jeg hvilke teoretiske perspektiver jeg har benyttet for å belyse data. Dette er i hovedsak symbolsk interaksjonisme representert ved Herbert Blumer og en tilpasset forståelse av Erving Goffmans rolleforståelse.

Jeg har valgt å ha to analysekapitler. I det første analysekapittelet viser jeg hvordan informantene forhandler frem bartenderrollene og betydningen av at bartenderen deler situasjonsforståelse når de er på jobb. I analysekapittel to viser jeg hvilke faktorer som er med

på å sette rammer for, og påvirke bartenderenes forståelse av sin arbeidssituasjon, samt hvordan dette påvirker deres rolleforståelse som vertskap og lovforvalter.

Jeg avslutter med å drøfte hvordan funnene mine svarer på problemstillingen før jeg skisserer mulige implikasjoner av funnene og forslag til videre forskning.

## Del to – Metode

### 2.0 Data og metode

Utgangspunktet for metodevalg vil alltid være hvordan få svar på forskningsspørsmålet. Ifølge Kvale og Brinkmann (2009: 199) betyr begrepet metode opprinnelig *”veien til målet”*. Formålet med metodekapittelet er å vise hvilken vei jeg har gått når jeg samlet inn og analyserte data for å besvare min problemstilling og forskningsspørsmål.

### 2.2 Valg av metode

Innen samfunnsvitenskapelige metoder trekkes det et skille mellom kvalitative og kvantitative metoder. Litt forenklet kan det sies at kvantitative metoder kjennetegnes av store datasett og mange informanter, mens kvalitative metoder har få enheter og mer dybde. Siden jeg ønsket å forstå hvordan bartender selv oppfattet sin arbeidssituasjon, var det nødvendig å snakke med dem og gi informantene muligheten til å dele sin virkelighetsforståelse. For mitt forskningsspørsmål var det hensiktsmessig å benytte kvalitative dybdeintervjuer. Gjennom en kvalitativ tilnærming vil jeg kunne få en grundig forståelse av sosiale fenomener gjennom detaljerte og fyldige data om personer og situasjoner (Thagaard 2003).

Et annet skille som ofte blir fremhevet, er hvorvidt metoden er induktiv eller deduktiv. Mens induktive metoder ofte er undersøkende og drevet av empiri, vil deduktive metoder være forbundet med teorier og hypoteser. Tjora (2012) poengterer at man forenklet kan hevde at kvantitative metoder fremhever oversikt og forklaring, mens kvalitative metoder gir innsikt og forståelse. Begge retningene kunne vært brukt til å utforske bartender som yrkesgruppe. Mange av spørsmålene i intervjuguiden, som for eksempel drikkevaner, trivsel på jobben, om de opplever salgspress, er spørsmål som kunne vært besvart med spørreskjema. Denne tilnærmingen kunne sagt noe om bartender som yrkesgruppe, men samtidig vært lite egnet til å forstå hvordan bartender oppfatter sin yrkesrolle. Selv om jeg på forhånd hadde forestillinger og tanker om hva informantene kunne komme til å svare, var det ingen hypoteser eller teorier som skulle testes. Jeg ønsket å ha en åpen tilnærming til data og lytte til hva informantene fortalte. Valget falt dermed på en induktiv tilnærming. Jeg kom tidlig frem til at den mest fruktbare metodiske vinklingen ville være å intervju bartender for å gi dem muligheten til å utdype og dele deres forståelse av utelivet. Ifølge Holstein og Gubrium (1997) gir intervjuet



muligheten til å generere empiriske data om den sosiale verden ved å spørre informanter om deres liv.

Ifølge Thagaard (2003) gir intervju som metode muligheten til å få fyldig og omfattende informasjon om informantenes opplevelser av sin egen livssituasjon. For å finne ut hvordan bartenderne selv *forstår* sin rolle er det fruktbart å la dem snakke, dele sine erfaringer og fortelle sine synpunkter. Under intervjuet snakket de om situasjoner som har funnet sted, hvordan de reagerte på dette og hvilke tanker de hadde om det i ettertid. De delte erfaringer, mens jeg stilte oppfølgingsspørsmål og strukturerte samtalen. Oppfølgingsspørsmål vil også være en mulighet man ikke har ved bruk av spørreskjema. På denne måten hadde jeg muligheten til å få informantene til å utdype interessante og spennende tema og meninger. Ved at informantene fikk forklart seg, fikk jeg god innsikt i deres virkelighetsoppfatning.

Jette Fog (1994: 14) skriver at formålet med forskningsintervjuer er å forstå *betydningen* noe har for informantene. Hun skriver: *"Formålet er at fange subjektets/aktørens perspektiv på verden og hans kognitive og følelsesmessige organisation av verden, og samtalen er af gode grunde(...) spesielt god at afdække disse betydninger"*. Intervjuene bør inneholde informantenes beskrivelser og fremstillinger av både seg selv og livsverdenen de forholder seg til. Forskning som benytter intervjuet, har dermed som mål å avdekke strukturer eller logikk i informantenes utsagn. Dette får man gjennom en grundig og systematisk gjennomgang av de empiriske dataene. Tjora (2012: 19) hevder at den kvantitative forskningen *"preges av innlevelse og kreativitet, men også av struktur og systematikk. Den kan være drevet frem både av empiri og teori, men som regel i samspillet mellom disse"*. Innlevelse er viktig for å forstå informantene. For å forstå hvordan de opplever virkeligheten må man forsøke å sette seg inn i deres situasjon. Fog (1994) skriver at innlevelse handler om empati. Gjennom empati kan forskeren forsøke å forstå hvordan den andre personen oppfatter sin virkelighet. Kreativitet gjennomsyrrer kvalitative metoder ved at forskeren står fritt til å designe forskningsopplegg, og at det i analysearbeidet er stor frihet i valg av tilnærming. Forskeren bestemmer selv hva han ønsker å fokusere på, eller velge bort. Som blant annet Fangen (2004) påpeker, er kvalitative metoder ofte en runddans mellom teori, data og metode hvor forskeren hele tiden må være villig til å forandre tilnærming for å få mest mulig ut av datamaterialet. I mitt tilfelle gjorde dette seg gjeldende ved at jeg gjorde forandringer i intervjuguiden, og forandret teoretisk perspektiv. Jeg la blant annet mer vekt på symbolsk interaksjonisme enn jeg i utgangspunktet hadde tenkt. Min oppgave ble dermed drevet frem i samspill mellom empiri og sosiologisk teori.

### 2.3 Valg og rekruttering av informanter

Ved valg av informanter var det hovedsakelig to forskjellige faktorer jeg så etter: egenskaper ved utestedene og egenskaper ved informantene. Jeg valgte å benytte meg av et strategisk utvalg,

som vil si at informantene *"har egenskaper eller kvalifikasjoner som er strategisk i forhold til problemstillingen"* (Thagaard 2003: 53). Det er vanskelig å si noe om hvordan *alle* bartendere i Oslo opplever yrket, så det var nødvendig å foreta noen begrensinger. Intervju som metode har i utgangspunktet lav generaliserbarhet. Det ble derfor avgjørende å finne informanter som oppfylte forhåndsbestemte kriterier slik at intervjuene kunne sammenlignes grundig og systematisk.

Hvordan bartendere oppfatter sin yrkesrolle vil henge sammen med hvilket type utested de arbeider på. Som Ocejó (2012) viser er det stor forskjell i hvordan bartendere som arbeider på cocktailbarer oppfatter sin rolle sammenliknet med bartendere som arbeider på hva vi kan kalle "brune puber". Jeg valgte å bruke flere av kriteriene Buvik og Baklien (2012) benyttet seg av for valg av utsteder til kartleggingen av overskjenking i Oslo. Jeg avgrenset utvalget til bartendere som jobbet på steder som primært solgte alkohol og hvor gjestene selv må oppsøke baren for å kjøpe drikke; altså steder uten bordservering. Dette gjorde jeg grunnet en antagelse om at bartendere som serverer alkohol (og mat) ved bordene vil ha en yrkesforståelse som ligger tettere opp mot hva man kan finne hos en kelner. Ved å utelukke steder med mat og bordservering fikk jeg informanter som i større grad identifiserte seg med bartenderrollen.

Alle informantene arbeidet på utsteder som lå i bydelene Oslo sentrum, Grønland og Grünerløkka. Dette er områder med mange forskjellige typer utsteder med variert klientell og mye fyll i helgene. Ifølge Træen og Hovland (1999) ble utsteder i Oslo sentrum både brukt for å omgås venner og til erotisk kontaktsøkning. Selv om denne studien er 15 år gammel og mye har forandret seg siden den gang, mener jeg dette punktet fremdeles er relevant. Som en følge av Oslo kommunes alkoholpolitikk, er det i utgangspunktet kun steder i sentrale deler av Oslo som har tillatelse til servere alkohol til klokken 03, noe som gjør at mange oppsøker området for å feste.

Utesteder som ligger utenfor "skjenkeblekkspruten" kan selge alkohol til klokken 00.30<sup>1</sup>. Personer som vil "på byen" trekker derfor mot sentrumsområdene. Alle mine informanter arbeidet på utsteder som hadde alkoholservering til klokken 03.00 i helgene, med unntak av et utested som valgte å ha siste servering klokken 02.30. Jeg ønsket å rekruttere bartendere fra steder som serverte til klokken 03 i helgen, siden dette er tidspunktet med størst grad av beruselse blant gjester og at bartenderes eventuelle rollekonflikt mellom vertskap og lovforvalter derfor kan være satt under press.

---

<sup>1</sup> Etter intervjuene var gjennomført forandret Byrådet denne politikken og gav bydelene større frihet til selv å bestemme skjenketidene. Blant annet har enkelte steder på Sankthans Haugen alkoholservering til klokken til klokken 02.00

Informantene arbeidet på populære utesteder med varierende grad av kø i helgene, og alle var påbudt å ha dørvakt i denne perioden. Stedene hadde i utgangspunktet en aldersgrense på mellom 22 og 24 år. Jeg valgte å ikke intervju bartendere som jobbet på det som ofte omtales som "brune puber", fordi denne typen steder ofte har et mer etablert klientell og skillet mellom hverdag og fest ikke nødvendigvis er særlig fremtredende. Som blant annet Ocejos (2012), Waring og Speer (1982) og Cowen, McKim og Weissberg (1981) påpeker vil ofte bartendere på denne typen utesteder i større grad være omsorgspersoner. Jeg ønsket bartendere fra utesteder hvor interaksjonen i større grad var en serie av situasjoner, slik at bartendere var nødt til å tolke og definere situasjonene fortløpende. Ettersom jeg ønsket å forstå bartenderes virkelighetsoppfatning og rolleforståelse, var det gunstig for min problemstilling å undersøke utesteder hvor bartender og gjest i mindre grad kjenner hverandre, og arbeidsdagen er serie av situasjoner og interaksjoner med nye gjester.

Jeg ønsket informanter som arbeidet på det litteraturen omtaler som *Convenience bars* og *Nightspot bars* (Graham og Homel 2008). Jeg har valgt å kalle dette for *barer* og *nattklubber*. Barer definerer jeg som steder hvor gjestene sitter og snakker, noe som forutsetter at musikken er på et nivå som muliggjør dialog. Nattklubber defineres som utesteder hvor gjestene primært kommer for å danse, og hvor musikken er høyere. Dette er ytterpunkter, og de fleste informantene arbeidet på steder som har egenskaper fra begge type steder. Alle stedene hadde DJ som styrte musikken i helgene og er hva FAFO-rapporten betegner som "hvite utesteder"; steder som etter beste evne forsøker å overholde lover og ikke er involvert i kriminell virksomhet (Trygstad m.fl 2014). At mine informanter arbeidet i områder med "hvite utesteder", ble bekreftet gjennom samtaler med etterretningsgruppen på Sentrum politistasjon.

Jeg ønsket å intervju bartendere med erfaring fra bransjen. Alle informantene hadde arbeidet i utelivet i minimum tre år- mange på forskjellige steder og i forskjellige stillinger. Deres erfaring gjorde dem til gode representanter for yrket. Ifølge FAFO-rapporten er den typiske bartenderen ung - nesten halvparten under 25- ansatt i en deltidsstilling, lavt utdannet og har med stor sannsynlighet byttet arbeidsted etter få år. Mange i bransjen har også innvandrerbakgrunn. Mine informanter var fra rundt 25 til starten av 30-årene og alle var etnisk norske. Dette fordi det var nødvendig å foreta en avgrensning og jeg hadde god tilgang til norske informanter. Av jobbrelaterte egenskaper anså jeg det som viktig at de var ansatt som bartender og ikke hadde et eierforhold til utestedet, ettersom disse kan ha en annen økonomisk motivasjon for arbeidet. Én informant arbeidet som daglig leder og én var barsjef, men ingen av dem eide stedet, og begge hadde flere år med erfaring som bartender. Jeg hadde videre som mål å få omtrent like mange mannlige som kvinnelige bartendere ettersom bartenderyrket anses som kjønnsnøytralt (Trygstad m.fl 2014).

Jeg gjorde totalt 11 intervjuer med seks kvinner og fem menn. Jeg følte da jeg hadde nådd et metningspunkt og at flere intervjuer ikke nødvendigvis ville gi meg mer eller bedre kunnskap. En retningslinje innen kvalitativ forskning er "at antallet informanter ikke bør være større enn at det er mulig å gjennomføre dyptpløyende analyser" (Thagaard 2003: 57). Jeg endte opp med 354 sider transkripsjon. Jeg oppfattet dette som en tilfredsstillende mengde for en god og grundig analyse.

Jeg rekrutterte informanter gjennom snøballmetode, kombinert med rekruttering gjennom bekjente. Snøballmetoden kjennetegnes ved at informanter brukes til å rekruttere nye informanter. En fare med dette er risikoen for å kun få informanter fra samme nettverk (Thagaard 2003). Jeg valgte derfor å ikke rekruttere mer enn to informanter fra samme person. Av bartenderne jeg intervjuet kjente jeg to fra tidligere og kontaktet dem med intervjuforespørsel og informasjon om prosjektet gjennom Facebook. Etter hvert intervju spurte jeg om de kjente bartenderne de trodde kunne tenke seg å stille til intervju. På denne måten fikk jeg kontakt med fire nye bartenderne. De resterende fem informantene kom jeg i kontakt med gjennom bekjente. Thagaard (2003) hevder personer som er tilgjengelige for forskeren ofte vil være komfortable med å bli studert. I mitt tilfelle kan det være et problem at informantene jeg ble anbefalt, ble anbefalt nettopp fordi at de var velreflekterte og ikke nødvendigvis typiske bartenderne. Likevel mener jeg de 11 bartenderne jeg intervjuet var fine representanter for yrket og stedene de arbeidet, og at intervjuene har gitt meg god innsikt i bartenderyrket.

Jeg vil her gi kort bakgrunnsinformasjon om informantene, og deretter være konsekvent i bruken av alias.

**Katrine** var i underkant av 30 år og hadde arbeidet på utesteder i flere år ved siden av et kreativt yrke. Nå jobbet hun på et sted med fokus på god drikke og et dansegulv i en annen del av lokalet. Hun betraktet bartenderyrket som en ekstrajobb.

**Daniel** var i midten av 20-årene, utdannet innen foto, men jobbet fulltid som bartender. Han hadde jobbet noen år i Oslo og hadde erfaring fra utesteder på Vestlandet.

**Johannes** var daglig leder på et utested som fungerer som cafe på dagtid og nattklubb på kvelden. Han hadde mye erfaring som bartender før han gikk over i stillingen som daglig leder.

**Cecilie** var i midten av 20-årene og jobbet på nattklubb. Hun har tidligere jobbet fulltid som barsjef på utesteder flere steder i Norge. For øyeblikket så hun på bartenderyrket som en ekstrajobb ved siden av utdanning.

**Amund** var sannsynligvis den mest erfarne bartenderen jeg intervjuet. Han hadde jobbet i bransjen fra før han fylte 18, og hadde jobbet på flere forskjellige utesteder. Nå jobbet han hovedsakelig på cocktailbarer. Han var fulltidsbartender og hadde fremtidsambisjoner i utelivsbransjen.

**Mathias** jobbet på et utested med fokus på godt øl. Han hadde arbeidet på forskjellige utesteder, men også hatt andre ekstrajobber. Han så på bartenderyrket som en blanding av hobby og ekstrainntekt ved siden av et kreativt yrke.

**Trine** hadde tidligere jobbet fulltid som barsjef, men hadde nå bartenderjobben som ekstrajobb ved siden av studiene. Hun jobbet på et utested som var restaurant om dagen og nattklubb på kvelden.

**Øyvind** var tidlig i 30-årene og jobbet fulltid som barsjef på et utested med sitteplasser og god drikke. Selv om han nå jobbet mest dagtid, hadde han lang erfaring som bartender, hovedsakelig på det stedet han arbeidet nå.

**Silje** var fulltidsbartender i starten av 30-årene. Hun jobbet på to utesteder, men i intervjuet fokuserte vi hovedsak på et utested med variert drikkeutvalg og relativt høy musikk, ettersom det andre stedet ikke møtte de ønsket kriteriene jeg hadde satt ved valg av utested.

**Marianne** var i midten av 20-årene. Hun hadde jobbet i bar i mange år, og jobber nå på et sted med noe drikkeutvalg og fokus på musikk. For tiden jobbet hun to til tre ganger i uken, ettersom utestedet ikke hadde åpent hver dag.

**Sara** jobbet på nattklubb ved siden av studiene. Hun hadde kun jobbet på dette stedet og hadde i perioder jobbet fulltid når det passet med studiene.

## 2.4 Intervjuene

Siden tilgangen til informanter var god og mange var tilgjengelige på dagtid var det naturlig å møtes ansikt-til-ansikt. Særlig i dybdeintervjuer hvor informanter og intervjuer snakker ansikt-til-ansikt må man være oppmerksom på at selve intervjusituasjonen er en sosial situasjon som kan påvirke hva som ble sagt og dermed hvilke data som skapes (Tjora 2012). En redegjørelse av min intervjuteknikk er derfor nødvendig.

Det er vanlig å skille mellom *ustrukturerte intervjuer* hvor det ikke er en klart definert intervjuguide og *strukturerte intervjuer* som følger en liste med spørsmål bestemt på forhånd. En mellomposisjon er *semi-strukturerte intervjuer*. Justensen og Mik-Meyer (2012) hevder sistnevnte er en fornuftig tilnærming dersom forskeren vet lite om feltet på forhånd eller intervjuet omhandler sensitive tema. Typiske spørsmål er *hvordan-* eller *hva-*spørsmål.

Semistrukturerte intervjuer er definert ved at forsker har forhåndsbestemte temaer og nøkkelpunkter, men er villig til å gå bort fra disse for å følge opp interessante opplysninger. Målet er å få informantene til å reflektere rundt temaene forskeren presenterer (Justensen & Mik-Meyer 2012). Jeg valgte å benytte en mellomposisjon til semi- og strukturerte intervjuer, med en relativt detaljert intervjuguide, men åpen for andre oppfølgingsspørsmål og gav informantene muligheten til å snakke fritt. Selv om jeg hadde mange ferdigformulerte spørsmål i intervjuguiden var jeg bevisst på å bruke den fleksibelt. Som Holstein og Gubrium (1997) argumenterer for, tok jeg aktivt del i intervjuet slik at intervjuene i stor grad var en samtale mellom forsker og informant fremfor en opplesning av spørsmål og svar. Selv om jeg i utgangspunktet er fornøyd med denne tilnærmingen, innser jeg at det med fordel kunne vært færre spørsmål i intervjuguiden, ettersom flere av intervjuene varte i opp mot tre timer og jeg fikk store mengder data som ikke nødvendigvis var relevant for problemstillingen. Selv om mange av dataene jeg fikk ikke fant veien inn i masteroppgaven, gav det meg samtidig en grundig og helhetlig forståelse av mine informanternes erfaringer og forståelse av deres arbeidssituasjon.

#### **2.4.1 Gjennomføring av intervjuene**

Gjennom telefonkontakt avtalte vi tid og sted for intervjuet. Siden jeg ønsket minst mulig bakgrunnsstøy forslo jeg først at vi kunne gjøre intervjuet enten hos dem eller hjemme hos meg, men var åpen for andre alternativer dersom dette passet bedre. Hovedfokus var at intervjuet ikke skulle være til bry for informantene. Tre av intervjuene fant sted hjemme hos meg, tre hjemme hos informantene, to på arbeidsplassen, og tre på steder hvor informantene oppholdt seg på dagtid. Det andre intervjuet ble gjennomført på arbeidsplassen til en av bartenderne. Jeg ble oppmerksom på at han snakket med lav stemme og så etter om noen fulgte med da han snakket om temaer han ikke ønsket at servitørene som jobbet dagtid skulle ha kjennskap til. Etter dette gjorde jeg ingen intervjuer med andre personer til stede, noe jeg håpet ville gjøre at informantene snakket friere. Jeg informerte om at intervjuet ble tatt opp og ingen av informantene hadde noen innsigelser mot dette. Jeg brukte en Iphone 4 til opptaket.

Jeg forsøkte å alltid ha med snacks og drikke til intervjuene. Dette fordi intervjuene varte så lenge at jeg fryktet både jeg og informantene kunne bli tørste og sultne, noe som kunne påvirke intervju kvaliteten. Jeg valgte å raskt gjennomgå intervjuguiden på forhånd slik at informantene visste hva de hadde å forholde seg til. Kjennskap til rekkefølgen i intervjuet gjorde det mulig å vite omtrent hvor i intervju prosessen vi var og dermed ha et inntrykk av hvor lenge det var igjen, noe jeg mener er nødvendig under lange intervjuer.

I forkant av intervjuet gav jeg informantene en egenerklæring i tråd med NSDs retningslinjer. Denne inneholdt informasjon om prosjektet, informasjon om anonymitet og om muligheten til å

trekke seg; både under og i etterkant av intervjuet. Informantene skrev under på at de hadde lest og forstått dette. I etterkant av intervjuet gjentok jeg at de kunne ta kontakt dersom de hadde spørsmål, ønsket å trekke seg eller angret på intervjuet. Jeg vurderte det ikke nødvendig med oppfølging av informantene ettersom samtalen ikke omhandlet traumatiske temaer. Jeg kjenner meg trygg på at informantene ikke har fått noen problemer med deltakelsen i etterkant, og at de er kjent med muligheten til å kontakte meg dersom det skulle være noe.

Ettersom det både var konkrete forhold ved arbeidet, i tillegg til erfaringer, tolkninger og vurderinger jeg var interessert i, ønsket jeg å styre intervjuet fremfor å ha en åpen samtale hvor informanten kunne snakke fritt. Fastsatte temaer gav meg muligheten til å sammenligne svarene fra de forskjellige informantene. Jeg forsøkte å holde spørsmålene korte og enkle, men samtidig åpne for refleksjon. Kvale og Brinkmann (2009) hevder at forhåndskunnskap og interesse for temaet intervjuet omhandler, samt forståelse og sensitivitet for intervjusituasjonen, gir forsker evnen til umiddelbart å oppfatte det informanten sier og hvordan han kan utforske dette videre. Intervjusituasjonen ble en prosess hvor jeg fulgte opp nye temaer som dukket opp. Oppfølgingsspørsmål og avstikkere fra intervjuguiden ble en naturlig konsekvens av dette. Oppfølgingsspørsmål stilt på denne måten er hva Rubin og Rubin (1995) omtaler som "tre med greiner"-modellen. Treets stamme symboliserer intervjuguidens fastsatte temaer, mens greinene er avstikkere- fremdeles knyttet til treet, men ikke er den del av grunnverket. På denne måten fikk jeg svar på problemstillingen, samtidig som at informantene fikk muligheten til å fortelle om temaer som var viktige for dem. Jeg brukte også aktivt det Thagaard (2003) omtaler som *prober*. Dette er en måte for intervjuer å signalisere interesse for det informanten forteller og en mulighet til å vise hvilke temaer han ønsker mer informasjon om. Dette ble som regel en naturlig del av en samtale hvor den man konverserer med forteller noe interessant. Dersom det var noe de ønsket å dele med meg anså jeg det som viktig for deres opplevelse av yrket. På denne måten ble intervjuene *"en samtale mellom forsker og informant som styres av de temaene forskeren ønsker å få informasjon om"* (Thagaard 2003: 85).

At mange av informantene var på omtrent samme alder som meg, følte jeg bidro til å bygge en relasjon. Jeg brukte ofte kunnskap om utestedet de arbeidet, drikkekulturen i Norge og kunnskap fra tidligere intervjuer aktivt for å gjøre intervjuene bedre og stille utdypende oppfølgingsspørsmål. Som del av tankegangen i Jack Douglas bok *Creative Interviewing* (1985) er det viktig at intervjueren også deler av sine erfaringer og tanker slik at informanten også føler han kan dele. Ved at begge åpner seg vil man få tilgang til dypere erfaringer. Dersom informantene fortalte om tilfeller av overskjenking til venner, kunne jeg fortelle om tilfeller hvor jeg hadde blitt overskjenket av bartenderne jeg kjenner, og at jeg der og da satte stor pris på det. Flere ganger gav jeg uttrykk for at jeg forsto hvorfor overskjenking forekom og at jeg ikke

fordømte det. Selv om jeg stilte kritiske spørsmål og konfrontere dem når svarene var motstridende, prøvde jeg å understreke at jeg ikke var ute etter å "ta" dem, men forstå deres situasjon og virkelighet. Denne nærheten til informantene og deres virkelighet mener jeg bidro til en ærlig dialog hvor de i stor grad åpnet seg mer enn hva jeg tror de ville gjort dersom jeg ikke delte mine erfaringer. Jeg la vekt på at dette var en mulighet til å fortelle deres side av saken; virkeligheten fra "grasrotnivå". Forsøk på å sette meg inn i informantens virkelighet er i tråd med oppgavens teoretiske perspektiv, nemlig symbolsk interaksjonisme. Herbert Blumer (1969: 86) skriver:

*"To catch the process, the student must take the role of the acting unit whose behavior he is studying. Since the interpretation is being made by the acting unit in terms of objects designated and appraised, meanings acquired, and decisions made, the process has to be seen from the standpoint of the acting unit".*

Jeg var bevisst på at jeg spilte en aktiv rolle under intervjuet, noe som påvirket kunnskapen som ble produsert. Intervjusituasjonen var ikke bare en liste med spørsmål og svar, men en samtale hvor jeg også kom med innspill og betraktninger underveis. På mange måter kan man si at analyseprosessen allerede startet under intervjuet ved at jeg fortløpende tolket informantenes svar.

#### 2.4.2 Intervjuguiden<sup>2</sup>

Jeg var hele tiden åpen for å forandre intervjuguiden, dersom jeg følte dette kunne gi bedre data. Tjora (2012) skriver at muligheten for forandringer underveis gjør det gunstig å begynne datainnsamlingen så tidlig som mulig i prosjektet for å kunne justere teorier, perspektiver og vinklinger etter hva som fremstår interessant i den empiriske analysen. Under arbeidet med intervjuguiden hadde jeg flere samtaler med en erfaren bartender som fungerte som nøkkelinformant. Hennes kunnskap var til stor hjelp under planleggingen. Selv om jeg var fornøyd med den opprinnelige intervjuguiden, gjorde jeg flere forandringer for å tilpasse den ny kunnskap. Under det tredje intervjuet, hvor jeg intervjuet Cecilie, ble jeg gjort oppmerksom på faktorer som førte til at jeg valgte å gjøre noen grunnleggende endringer. Cecilie snakket om hvordan arbeidsmiljøet og kulturen ved utestedet hadde stor innvirkning på jobbhverdagen hennes. Fortellingen gjorde meg oppmerksom på at jeg sannsynligvis hadde overvurdert bartenderens personlige påvirkningskraft og fokusert for lite på utestedets strukturelle og kulturelle rammer. At utestedet Cecilie arbeidet hadde en kultur for å akseptere overskjenking, overstyrte hennes personlige vurdering. For å få bedre innsikt i dette valgte jeg å inkludere flere spørsmål om utestedets profil, klientell og kultur i intervjuguiden. Flere informanter mente det var nødvendig å se på utestedets profil for å forstå bartenderes rolle.

---

<sup>2</sup> Den endelige intervjuguiden er å finne som vedlegg 1.



Jeg startet intervjuet med generelle spørsmål om arbeidsplassen og informantenes bakgrunn. Dette var typiske faktaspørsmål som krevde lite refleksjon. Det var to grunner til dette. For det første ønsket jeg å etablere en kontakt med informantene, samt få bakgrunnsinformasjon om informanter og utested. Kvale og Brinkmann (2009) legger vekt på at det er tidlig i intervjusituasjonen relasjonen etableres. Enkle spørsmål med klare svar var også en bevisst metode for å starte dialogen og la informantene bli trygge på situasjonen. Neste del av intervjuguiden var i større grad knyttet til problemstillingen, nemlig hvordan informantene oppfattet vertskap- og lovforvalterrollen. I intervjuguiden hadde jeg også spørsmål omkring bartender som selger, men ettersom dette ikke var en rolle informantene identifiserte seg med, ble dette fjernet fra problemstillingen da intervjuene var gjennomført. Denne delen var intervjuets hoveddel og hadde som mål å få informantene til å reflektere omkring de forskjellige rollene, og hvorvidt de opplevde at rollene sto i motsetning til hverandre. Avslutningsvis spurte jeg om de var enige i hvordan rolle-kategoriene mine oppsummerte bartenderyrket og ba dem komme med mer informasjon eller utdype temaer fra tidligere i intervjuet. Jeg avsluttet med å gi informantene mulighet til å snakke fritt om det var noe de ønsket å legge til. Etter dette spurte jeg hvordan de hadde opplevd intervjusituasjonen og gjentok at de kunne trekke seg, eller ta kontakt med meg dersom det var noe de lurte på.

## 2.5 Fra tale til tekst

Det er vanskelig å overføre alle nyansene fra tale over til tekst. Hvilke ord man legger trykk på, ironi eller pauser kan være viktige detaljer som kan ha betydning for hvordan meningen skal tolkes. Ifølge Kvale og Brinkmann (2009) får likevel overgangen fra tale til tekst liten oppmerksomhet innen samfunnsforskning. At lydfilen blir transformert til tekst skaper bedre oversikt og gjør data mer egnet til analyse. Jeg utførte alle transkripsjonene selv, både fordi det er mindre kostbart og fordi det gav meg muligheten til å bli kjent med data og på denne måten få et bedre utgangspunkt for analysen. God kjennskap til intervjuene dannet grunnlaget for en bedre forståelse. Jeg transkriberte fortløpende etterhvert som intervjuene ble utført.

Ifølge litteraturen finnes det få fastsatte regler for transkribering, men grunnregelen er å opplyse om hvordan de er utført (Kvale og Brinkmann 2009, Tjora 2012) Ettersom jeg ønsket å finne ut hvordan bartenderne forstår sin yrkesrolle er *hva* og *hvordan* de snakket om tema viktig. Jeg har transkribert intervjuene ordrett og er det ordlyder som "Hm" eller "eh" har jeg inkludert dette. Jeg har også skrevet inn lange pauser og latter der jeg mener dette henger sammen med svarene. Noen steder i analysekapitlet har jeg skrevet om sitatene skrevet om for å gi teksten bedre flyt. Jeg har ikke forandret meningen, men gjort språket mer skriftlig og redusert bruken av ord som "liksom".

Etikk blir også et spørsmål innen transkribering. Kvale og Brinkmann (2009) åpner for at man under transkriberingen kan ta grep for å skjule identiteten til informantene. Allerede under mitt første intervju påpekte informanten at alle kom til å skjønne hvilket utested hun arbeidet på. Jeg valgte å ikke utelate informasjon om utestedet fra transkripsjonen, siden det kun er jeg og veiledere som har tilgang til dem. Jeg mener derfor informasjonen er trygg. Kjennetegn ved bartenderne og utestedene som gjør det mulig å identifisere dem er fjernet fra presentasjonen av data i analysekapitlet.

## 2.6 Koding og analyse

Koding og analyse av transkripsjonene vil alltid henge sammen den forstand at man som forsker ofte har gjort seg opp noen tanker om hva og hvordan man skal analysere før kodeprosessen begynner. Jeg valgte å lese gjennom intervjutranskripsjonene og notere stikkord forut for kodingen. Jeg prøvde hele tiden å ha en åpen tilnærming til funn jeg tidligere ikke hadde vært oppmerksom på.

Thagaard (2003) skiller mellom to typer tilnærminger til hvordan transkripsjoner kan kodes. Dette er personsentrerte- og temabaserte tilnærminger. Jeg vil argumentere for at en kombinasjon av disse tilnærmingene er mest fruktbart for mine data. I en personsentrert tilnærming er personene i analysens fokus, mens temasentrerte tilnærminger fokuserer på forskjellige temaer. Temasentrert analyse gir muligheten til å gå i dybden på ulike tema og sammenligne hva informantene sier om disse. Mine intervjudata gir muligheten til begge tilnærmingene. Ifølge Thagaard (2003) kan temasentrerte og personsentrerte tilnærminger, nettopp fordi de representerer ulike måter å tolke data, bidra til å utfylle hverandre. Ved å kombinere dem får man dybde uten å miste de helhetlige perspektivene. Dette vil hjelpe forskeren med å finne mønstre i materialet uten å miste "det store bildet". Siden jeg ønsket å finne ut hvordan informantene selv opplevde yrket og på denne måten bedre forstå utelivet, har jeg valgt å fokusere på en temabasert analyse, men også inkludert koder som omhandler personlige vurderinger.

For å få en systematisk og strukturert gjennomgang av data valgte jeg å bruke analyseprogrammet HyperResearch<sup>3</sup> for analysene av intervjuene. Ved å bruke HyperResearch hadde jeg anledning til å gjennomgå intervjuene på en systematisk, grundig og oversiktlig måte og til å sammenfatte de forskjellige kategoriene.

Å kategorisere data betyr å samle utsagn inn i forskjellige grupper med felles innhold. Begrepet koding kommer av at man gir informantens mening en kode som klassifiserer den. Det er viktig å være bevisst på at kodingene alltid vil være et resultat av forskerens tolkning av data og at det

---

<sup>3</sup> Eies og markedsføreres av Researchware. Jeg hadde tilgang til dette programmet på lisens fra Universitet i Oslo.

derfor må være en fortløpende vurdering og kontinuerlig refleksjon rundt både kodingene og kategoriene. Det er altså et samspill mellom forskerens forståelse som både kommer frem i intervjusituasjonen og under kodingen av intervjuene. Forforståelsen styrer hvilke kategorier forskeren opplever det som naturlig å kode utsagnene under. Samtidig vil det utvikles en ny forståelse av meningen i data etter hvert som forsker gjennomgår transkripsjonene (Thagaard 2003).

Jeg benyttet meg av en tilpasset versjon av *åpen koding*. Som Nilssen (2012: 78, 82) skriver, innebærer en åpen koding "*å møte datamaterialet med et åpent sinn, en åpenholdning til hva datamaterialet forteller deg (...)* Åpen koding betyr å identifisere, klassifisere og sette navn på de viktigste mønstrene i materialet". Hovedtanken er at man skal kunne utvikle nye teorier som er forankret i datamaterialet. Det er en induktiv tilnærming, fremfor å bruke kodingen til å teste en allerede eksisterende teori som ville vært en deduktiv tilnærming (Nilssen 2012). Jeg var også inspirert av Tjoras (2012) induktive koding som hevder at den første kodingen bør ligge så nært empirien som mulig og ikke være utviklet fra teorier, hypoteser eller planlagte forskningsspørsmål og temaer.

Jeg valgte hovedkategoriene 1) *Bartender* (generelle ting ved bartenderyrket), 2) *Informantens bakgrunn* (personlige egenskaper) 3) *Selger* (salg av alkohol), 4) *Type sted* (kjennetegn ved utestedene), 5) *Lovforvalter* -(alkoholloven, overskjenking og skjenkekontroll), og til slutt 6) *Vertskap* – (skape trivsel) Kategoriene var hovedtemaer i data, med undergrupper og mer spesifikke koder i hver kategori. Problemstillingen satte rammer for hvilke kategorier jeg fant mest interessante. Likevel kodet jeg alt datamaterialet, og ikke bare det som var relevant for problemstillingen. Dette for å få en helhetlig forståelse av data.

Å fokusere på hva informantene faktisk *sier*, og ikke bare hva de sier noe *om* vil skape svært detaljerte data. Jeg endte opp med 140 koder, noe jeg i ettertid innser var upraktisk mange. Samtidig gav det en grundig gjennomgang av data. Selv om kodingen min ikke var like tekstnær som Tjora (2012) legger opp til, mener jeg kodingen min var nærmere induktiv enn deduktiv. Det metodiske poenget er allikevel viktig: Refleksjon rundt hva informantene faktisk sier, og ikke ukritisk plassere utsagnene inn i ferdigdefinerte kategorier.

Ved å kode intervjuene vil jeg automatisk forkorte dem. Som Thagaard (2003) skriver kan det tidlig i kodingen kan være lurt å forsøke å identifisere de viktigste temaene og sammenfatte disse. Kodingen vil dermed bidra til å forkorte intervjudata og dermed skaffe bedre oversikt og mer systematikk. Det vil være viktig å reflektere over hvordan kategoriene er inndelt. For store grupper kan bety at man får mange utsagn som egentlig ikke er like i samme kategori. Motsatt, hvis man har for mange kategorier kan analysen bli uoversiktlig. "*Et godt utgangspunkt er å*

starte kodingen av de teamene som er definert i problemstillingen, og deretter inndele temaene i kategorier som viser seg å være relevante i løpet av analysen" (Thagaard 2003: 141). På denne måten hadde jeg muligheten til både å svare på problemstillingen, samtidig som jeg var åpen for hva informantene fortalte. Kategoriene vil dermed være både teoretisk og empirisk begrunnet.

Under kodingen vil forskeren begynne å se mønstre i informantens utsagn. Ved å isolere kategoriene man ønsker å undersøke, vil teksten dekontekstualiseres og fjernes fra sin opprinnelige sammenheng. Dette gjør at vi studerer den i en større sammenheng og knytter dette til oppgavens problemstilling og teoretiske perspektiv. Det er på dette tidspunktet forskeren "utvikler en forståelse som er basert på interaksjonen mellom tendenser i dataene og forskerens forforståelse og faglige forankring" (Thagaard 2003: 143). I denne prosessen går data som analyseres og intervjudata fra å være en samling sitater til konkrete data som kan plasseres i et sosiologisk rammeverk.

Ifølge Kvale og Brinkmann (2009: 201) betyr *analysere* å "dele noe opp i biter eller elementer". Under de lange intervjuene var informantene innom en rekke temaer, som kunne vært analysert med forskjellige teorier og metoder. Det var avgjørende å anvende en analysemetode som klarte å behandle det komplekse datamaterialet på en måte som gav muligheten til å fortolke dets kompleksitet. Kodingen av data ble en del av analysen ettersom intervjuutsagnene ble delt inn i forskjellige kategorier for å kunne sammenlignes med hverandre.

Gjennom HyperResearch fikk jeg skrevet ut en liste hvor alle sitatene med samme koding var sortert. Da jeg skrev analysekapitlet så jeg først bort fra kodene og stilte heller spørsmål med utgangspunkt i svarene informantene hadde gitt. Deretter brukte jeg kodene for å få oversikt og enkelt finne frem til utsagnene hvor informantene snakket om disse temaene. Jeg brukte denne kunnskapen til å sette opp et analytisk rammeverk for så å bruke kodene til å belyse og forklare informantenes synspunkter.

## 2.7 Hvilken kunnskap får jeg?

Hvilke data man får er både et resultat av metodologiske og teoretiske valg. Et hovedskille blir ofte trukket mellom *naturalisme* og *konstruktivisme*. Det naturalistiske tankesettet bygger på tre antagelser. For det første at metoden kan avdekke "ren" kunnskap fra den sosiale verden. For det andre at forskeren kan analysere verden som den virkelig er uten å trekke inn sin egen forforståelse. Det tredje punktet er at kvaliteten i forskningen forutsetter at forskeren kommer så tett som mulig på fenomenet som studeres (Järvinen 2005). Konstruktivisme har som utgangspunkt at intervjuer er noe unikt som produseres gjennom interaksjon mellom forsker og informant. Järvinen (2005) hevder at konstruktivistisk interaksjonisme er en analytisk retning som er inspirert av symbolsk interaksjonisme, etnometodologi, samt av Berger og Luckmanns

(2000) klassiske konstruktivisme. Intervjuet vil i denne sammenhengen være et møte mellom flere personer hvor mening skapes. Data skapt av et intervju blir dermed et resultat av det sosiale samspillet mellom intervjuer og informanter hvor begge parter responderer på det den andre sier gjennom rollespill og inntrykkstyring (Järvinen 2005). Så hvilken kunnskap gir dette? Kunnskapen intervjuet skaper, vil være unik og situasjonsbetinget. Hvis en annen forsker hadde intervjuet samme informant, ville situasjonen var annerledes, og det kunne resultert i andre data. Informanten vil sannsynligvis svare på bakgrunn av hvordan hun tolker situasjonen, og hele intervjusituasjonen blir dermed en form for selvpresentasjon, både for forsker og informant. Spørsmål og svar blir en del av deltagerens sosiale identitet og sosiale strategi, ettersom *"Interviewpersonerne – i mødet med intervjueren – positionerer sig selv og andre karakterer, som indgår i fortellingen, på den måde, de finner mest hensigtsmæssig i situationen"* (Järvinen 2005: 30). Svarene informanten gir, må derfor tolkes i lys av situasjonen kunnskapen har oppstått i. Holstein og Gubrium (1997) hevder også at intervjuet er en sosial konstruksjon av kunnskap. Både forsker og informant er nødvendigvis aktive, noe som gjør at mening blir skapt i fellesskap. *"Meaning is not merely elicited by apt questioning, nor simply transported through respondent replies; it is actively and communicatively assembled in the interview encounter"* (Holstein og Gubrium 1997: 114). Dette gjør at kunnskap produsert under intervjuer, er sosialt konstruert.

En streng tolkning av en konstruktivistisk tilnærmingen vil si at det ikke er noen annen virkelighet enn den vi har skapt gjennom intervjusituasjonen og at "virkelighet" og "sannhet" ikke nødvendigvis finnes utenfor situasjonen. Dersom man godtar dette vil aldri intervju som metode kunne si noe om samfunnet utover det som blir sagt under intervjuet. En løsning på dette vil være å se intervjuene i sammenheng med andre kilder. Som en del av min forskning har jeg lest store mengder faglitteratur om bartendere og uteliv. Jeg har jobbet som vitenskapelig assistent / prosjektmedarbeider på to ulike datainnsamlinger om overskjenking og narkotikabruk i utelivet i Oslo tilknyttet SIRUS, og jeg har snakket med Etterretning- og analysegruppen Sentrum Politistasjon. I tillegg til dette har jeg som gjest i Oslos uteliv fått ett inntrykk av virkeligheten gjennom en form for deltakende observasjon. Selv om jeg aldri har observert informantene mens de er på jobb, føler jeg at jeg har et godt bilde av utelivet i Oslo. Dette, kombinert med at mine informanter i stor grad hadde sammenfallene virkelighetsoppfatninger, gjør at selv om jeg anerkjenner at intervjusituasjonen og samspillet mellom meg og informantene er av stor betydning for hvilke data som ble skapt, mener jeg at mine informanters fortellinger også kan gjelde for andre enn dem selv. Jeg anerkjenner at intervjusituasjonen påvirker data, men mener likevel at mine informanter sier noe om "virkeligheten". Jeg tar dermed samme posisjon som Thagaard (2003: 83) omtaler: *"Intervjudata oppfattes som beskrivelser av hendelser i informantenes liv. I den forstand*

*representerer intervjusituasjonen den "ytre" verden. Men samtidig ses intervjudata som en gjenspeiling av hvordan informanten forstår egne erfaringer, og hvordan informanter oppfatter forskeren". Dette er en forståelse som er i samsvar med blant annet Miller og Glassner (1997).*

At oppgaven baserer seg på intervjuer med bartendere, legger føringer for analyseformen og hva data kan si noe om. Når informantene snakker om forskjellige roller, eller forskjellige jobboppgaver, blir deres svar fortellinger om hvordan de ønsker jeg skal oppfatte dem, eller deres egen fremstilling av jobben, og ikke nødvendigvis hvordan de faktisk utfører den i praksis. Et metodisk problem for intervju som metode blir dermed validitet. Baklien og Buvik (2012) drøfter dette når de argumenterer for nødvendigheten av å bruke "fulle" skuespillere som spiller for å kartlegge omfanget av overskjenking. I en spørreundersøkelse av ansatte ved 145 utesteder i Trondheim svarte 83 % av informantene at "servering til berusede personer stoppes umiddelbart". Dette står i motsetning til erfaringene forskerne gjorde da de utførte testkjøpt med "fulle" skuespillere (Buvik & Baklien 2006). Bartendernes egne svar var med andre ord ikke en god beskrivelse av faktiske forhold. Sandberg (2010) påpeker at det ikke er sikkert informantene selv vet sannheten, noe som gjør den positivistiske tolkningen av sannhet og validitet problematisk for kvalitative metoder. Det er heller ikke sikkert at det nødvendigvis finnes en eneste "sannhet". For eksempel vil det med overskjenking være mange nyanser og vanskelig å bedømme hvor grensen går.

Ifølge Sandberg (2010: 447) er ikke "sannhet" nødvendigvis viktig: *"Whether true or false, the multitude of stories people tell reflect, and help us understand, the complex nature of values, identities, cultures, and communities"*. Informantens fortellinger er ikke skapt *ex nihilo*. Historiene vil variere, men dette gjør dem ikke mindre interessante som datakilder. Gjennom språket vil informantene være nødt til å sette sine historier i rammer og benytte seg av allerede eksisterende repertoarer og kontekster. Sandberg skriver riktignok om narrativ analyse, en analyseform med forskjeller fra min analyseform. Likevel mener jeg hans poenger er relevante også for meg ettersom det fenomenologiske perspektivet jeg benytter søker å forstå hvordan informantene oppfatter virkeligheten. Dersom man betrakter en intervjusituasjon som en konstruktiv samtale hvor man skaper mening, vil "sannhet" være fundert i situasjonen. Det er dermed ikke er snakk om en naturvitenskaplig "sannhet", en beskrivelse av hvordan virkeligheten faktisk er, men heller som Sandberg påpeker en mulighet til å kunne få innsikt i verdier, identiteter og kultur.

Intervjusituasjonen kan også oppfattes som en form for selvpresentasjon eller "skuespill" for å bruke Goffmans (1959) begrep. Både informanten og forsker vil her forsøke å posisjonere seg for å gi et bestemt inntrykk ovenfor samtalepartneren. Som Järvinen (2005: 30) skriver *"For*

analyser af interviewmaterialet kan det goffmanske perspektiv indebære, at interview analyseres som "forhandlinger" præget af "facework", hvor det bl.a. er interviewers rolle at sikre interviewpersonen "ikke taber ansigt" under interviewet". Det kan være grunn til å anta at informantene ønsket å fremstille seg selv om ansvarsfulle og dyktige, noe som kan ha påvirket svarene deres.

Et annet spørsmål blir informantens motiv for å stille til intervju. En av mine informanter spurte i etterkant av intervjuet om noen fra Næringsetaten kom til å lese oppgaven. Denne informanten hadde brukt mye tid på å poengtere at han aldri overskjenket og at dette var noe arbeidsplassen hans var opptatt av. Utestedet hadde fått anmerkninger som han mente skyltes dårlig bruk av skjønn fra skjenkekontrollen, og han kritiserte dem gjentatte ganger i løp av intervjuet. Jeg tror ikke informantene oppfattet det som at jeg hadde innvirkning på Næringsetaten eller Oslos alkoholpolitikk. Jeg fikk samtidig inntrykk av at mange hadde et ønske om forandring i skjenkekontrollens praksiser, noe som kan ha hatt betydning da enkelte informanter snakket om temaet. Intervjuet ble mulighet for dem til å få luftet sine tanker og meninger.

## 2.8 Kvalitet, validitet og mulighet for generalisering

Mens kvalitet og muligheten for generalisering innen kvantitativ metode er knyttet hvilke muligheter andre forskere har til å etterprøve modeller og tallanalyser er situasjonen en annen innen kvalitative metoder. Tjora (2012) hevder at de norske begrepene pålitelighet (*reliabilitet*), gyldighet (*validitet*) og generaliserbarhet, kjennetegner kvalitet i kvalitativ forskning. Som blant annet Silverman (2010) poengterer, er validitet, eller sannhet, et vanskelig begrep å anvende i kvalitativ forskning, siden data som blir skapt gjennom en intervjusituasjon ikke er etterprøvbart på samme måte som talldata. Dette gjør at det stilles høye krav til en logisk oppbygging og presentasjon av funn for å overbevise leseren om at fremstillingen representerer virkeligheten.

Tjora (2012) hevder at kvalitative forskere ofte vil være mer personlig knyttet til prosjektene ved at forforståelse i form av personlig bakgrunn, tro, politiske meninger og erfaringer, vil kunne påvirke data i større grad enn ved analyse av et datasett. Videre vil personlige preferanser spille inn ved valg av tema, metode-, teori- og analysevalg. Justesen og Mik-Meyer (2012) skriver at validitet er i hvilken grad studiens funn belyser forskningsspørsmålet og om teksten svarer på denne. *Reliabilitet* refererer til hvorvidt studiens metode er så veldefinert at andre (i prinsippet) kan gjenta studien og få samme resultat. Det hevdes at *gyldighet* innen kvalitativ metode i stor grad henger sammen med hvor overbevisende og grundig forskeren argumenterer for funnene. Er forskerens håndverksarbeid av høy kvalitet, vil dette skape et kunnskapsprodukt som vil være så sterkt og overbevisende at det kan bære gyldighet i seg selv. Dette forutsetter at

forskningsprosedyrene er gjennomsiktlige og tilgjengelige for leseren, samt at resultatene er åpenbare og klart formidlet (Kvale og Brinkmann 2009).

Gjennom en grundig gjennomgang av min metodiske og teoretiske tilnærming, samt refleksjon rundt innsamlet data, håper jeg å bygge argumentasjon som er grundig og troverdig. Ved å gjennomgående argumentere for valgene jeg har tatt, mener jeg å vise hvordan jeg har kommet frem til resultatet. Gjennom en god og ærlig presentasjon av funn, gir jeg leseren muligheten til å trekke egne konklusjoner og eventuelt være uenig med mine tolkninger.

Innen en positivistisk tradisjon er idealet å finne kunnskap tilnærmet naturlover: skjer det en gang, skjer det hver gang, gitt at omstendighetene er like. Denne formen for generalisering vil være vanskelig med mine data ettersom ulike intervju situasjoner kan gi forskjellige svar på samme spørsmål. Samtidig mener jeg å avdekke visse mekanismer og faktorer som påvirker hvordan bartenderne oppfatter sin yrkesrolle og faktorer som påvirker overskjenking. Dersom jeg avdekker en systematikk og identifiserer trekk som går igjen i flere intervjuer, kan jeg ikke si at det nødvendigvis skjer hver gang, men at det er en sannsynlighet for at det vil hende dersom det er visse egenskaper ved situasjonen eller utestedet er oppfylt. Jeg mener jeg kan benytte en form for generalisering som Kvale og Brinkmann (2009) omtaler som *analytisk generalisering*. Dette innebærer en begrunnet vurdering av hvorvidt funn gjort under en studie kan brukes til å påstå om det samme vil skje i en annen situasjon. Om analytisk generalisering kan benyttes, henger blant annet sammen med forskerens argumentasjon i samspill med leseren tolkning av datapresentasjonen.

Jeg er av den oppfatningen at metodekapittel på en grundig måte har vist hvordan jeg har gått frem for å samle inn, kode og analysere data. Dette gir oppgaven en gyldighet og pålitelighet ved at prosessen er transparent. Som Tjora (2012: 216) skriver er målet *"at lesere skal få et så godt innblikk i forskningen av de kan ta stilling til forskningens kvalitet"*. Jeg håper at dette kapitlet, kombinert med teorikapitlet vil gi leseren denne innsikten.

## 2.9 Ethiske vurderinger

Thagaard (2003) hevder at innen kvalitative studier er tre hovedprinsipper knyttet til etisk ansvar. For det første er det nødvendig med informert samtykke fra forskningens deltagere. Dette innebærer både at informantene er informert om formålet med prosjektet og om deres mulighet til å trekke seg uten å oppgi grunn. Det andre kravet er konfidensialitet. Dette innebærer for det første at det skal være umulig å identifisere informantene i det ferdige forskningsresultatet, samt at ingen andre skal ha innsyn i datamaterialet før det er anonymisert. Det tredje punktet er at forsker må være oppmerksom på mulige negative konsekvenser det kan ha for informantene å delta i forskningsprosjektet.



Alle mine informanter er over 25 år og har frivillig latt seg intervjuet uten noen form for belønning eller betaling. I forkant av intervjuene gav jeg dem skrevet "Forespørsel om deltakelse i forskningsprosjekt<sup>5</sup>" som er lagd etter NSDs mal og sendt inn til NSD sammen med meldeskjema. Alle informantene har skrevet under på at de har mottatt informasjon om studien og er villige til å delta. På informasjonsskrivet ble det opplyst om muligheten til å trekke seg, noe jeg også gav muntlig beskjed om. Ringdal (2007) skriver at alle funn i prinsippet skal presenteres på en måte som gjør at informantene ikke kan identifiseres. Ingen utesteder navngis, heller ikke hvilken del av byen de ligger. Det er min oppfatning at det ikke er mulig å identifisere verken informanter eller utestedet de arbeider. Kontaktinformasjon til informantene har aldri vært oppbevart samme sted som transkripsjonene.

Jeg vil legge til at jeg ikke har arbeidet som bartender og har ingen interesser knyttet til aktører i utelivet. Jeg har ingen interessekonflikter og har ikke mottatt noen fordeler eller økonomisk støtte i forbindelse med masteroppgaven.

Prosjektet er meldt til NSD og tilfredsstiller kravene i personopplysningsloven.

I dette kapitlet har jeg vist hvordan data er samlet inn og analysert. I neste kapittel vil jeg gå gjennom den sosiologiske teorien jeg har brukt for å analysere data.

## Del tre - Teori

### 3.0 Teoretisk vinkling

Som blant annet Nilssen (2012) og Tjora (2012) påpeker har teorivalg stor innvirkning på hvordan data fortolkes. Enten forskningen har en deduktiv tilnærming hvor forsker undersøker gyldigheten av en allerede eksisterende teori eller hypotese, eller en induktiv tilnærming hvor data bidrar til å utvikle ny kunnskap, vil teorivalget være avgjørende for hvordan forskeren forstår data. Ifølge Tjora (2012) vil kvalitativ forskning ofte ta utgangspunkt i en eller flere teoretiske retninger som kan bidra til å belyse problemstillingen.

Nilssen (2012: 62) skriver at det teoretiske rammeverket vil påvirke hva forskeren ser og vektlegger. Teori blir "*linsa du ser verden gjennom*". Valg av teori påvirker også hva vi oppfatter som interessant og hva vi ser bort fra. Dette kan sees i sammenheng med den konstruktivistiske intervjutolkningen omtalt i metodekapittelet. Mine antagelser, meninger og holdninger er avgjørende for hvordan jeg forstår og tolker intervjuene, og på den måten skapes mening i fellesskap mellom informant og forsker. Som en del av tolkningen er det forskerens oppgave å fortelle leseren hva informantenes fortellinger betyr.

---

<sup>5</sup> Se vedlegg 2.

Sentralt for problemstillingen var å forstå hvordan informantene opplevde bartenderrollen og det å befinne seg i krysningpunktet mellom ulike forventninger. Gjennom intervjuene dannet jeg meg en mening om at en fruktbar teoretisk vinkling for å forstå mitt datamateriale, ville være gjennom et mikrointeraksjonistisk perspektiv med symbolsk interaksjonisme. Hovedsakelig representert ved Herbert Blumer og en tilpasset tolkning av Goffmans rolleforståelse. Jeg mener dette teoretiske perspektivet bidrar til å forstå hvilke faktorer som påvirker og former informantenes rolleforståelse. Ettersom jeg baserer meg på informantenes egne beskrivelser av virkeligheten, har jeg også valgt jeg å trekke inn et fenomenologisk perspektiv representert ved Berger og Luckmann.

Ved å definere bartenderyrket som en *rolle*, trekker jeg et skille mellom *bartenderrollen* og *personen* som er bartender. Jeg mener med dette at det er fullt mulig bartenderen ikke nødvendigvis er "selv seg" når vedkommende er på jobb. Aktøren kan forholde seg refleksivt til rollen og på denne måten se "seg selv" utenifra og tilpasse oppførsel etter dette. Charon (2010: 139) skriver: "*Social action and social interaction always involves taking the role of the other. Communicating, interpreting, and adjusting what we do involves understanding the actions from the perspective of the other*". Aktøren vet hvordan bartenderrollen skal være og spiller denne i tråd med omgivelsenes forventinger. Ved å se situasjonen fra den andres vinkel, kan aktøren tilpasse egen oppførsel. Ettersom bartenderen er nødt til å rette seg etter forventinger fra ledere, gjester og kolleger, mener jeg vi kan snakke om en *bartenderrolle*. Det er egenskaper direkte knyttet til stillingen personen innehar, ikke personlige egenskaper. Goffman (1961) skriver at det er nødvendig å trekke et skille mellom en typisk rolle og individet som faktisk spiller rollen. Dette gjør at rolleteori er egnet til å studere konkrete situasjoner forankret i tid og rom. Man vil ikke kunne få innsikt i bartenderrollen ved å følge en person som jobber som bartender gjennom et helt døgn, men kun mens han står bak baren og spiller bartenderrollen.

Både forskningsspørsmål og metodevalg tilsier at jeg har forutsetninger for å studere situasjoner på et mikronivå, ikke generelle samfunnsmønstre. Når det gjelder aktør versus struktur, er det mer komplisert. Når bartendere begynner i jobben vil de tre inn i etablerte strukturer. Samtidig er det et yrke med individuelle vurderinger og muligheter til selvstendige valg. Mitt fokus har vært på individene som frie aktører, som til tross for at de er påvirket av strukturer, har handlefrihet. Aakvaag (2008) omtaler dette som en tredje posisjon hvor aktør og struktur er gjensidig avhengig av, og påvirker hverandre.

Aakvaag (2008) hevder videre det er to hovedretninger innen mikrointeraksjonisme. Symbolsk interaksjonisme, som orienterer mot handlinger, og fenomenologisk sosiologi som fokuserer på hvordan mennesker konstruerer mening. Jeg mener begge vinklingene kan være nyttige

perspektiver for å studere bartendere. Den ene retningen åpner for å analysere hvordan bartenderes rolle- og situasjonsforståelse påvirkes og vedlikeholdes, noe som blir belyst gjennom symbolsk interaksjonisme. Den andre hvordan roller blir konstruert gjennom et fenomenologisk perspektiv. Dette perspektivet er viktig dersom vi betrakter et utested som en sosial konstruksjon som i stor grad er utformet av samfunnet over lengre tid. Institusjonen danner utgangspunkt for hvordan bartendere forstår sin rolle, som igjen danner utgangspunktet for hvordan de handler.

Gjennom teorikapittelet ønsker jeg å redegjøre for hvordan, og hvorfor symbolsk interaksjonisme, roller og fenomenologisk sosiologisk teori vil være en givende innfallsvinkel for å forstå hvordan bartendere selv oppfatter forskjellige sider av sitt yrke og hvordan dette eventuelt påvirker overskjenking.

### 3.2 Individet i fokus

Mikrointeraksjonisme er en teoretisk retning etablert på 1960-tallet, som en reaksjon på Talcott Parsons funksjonalisme som hadde dominert sosiologien etter andre verdenskrig (Aakvaag 2008). Retningen kjennetegnes av at den *frie aktøren* er i fokus. Dette vil være en aktør hvis handlinger ikke er styrt av ytre determinerende krefter, men som står fritt til å ta egne valg og produsere sin egen virkelighet. Det andre punktet som kjennetegner mikrointeraksjonisme er at ansikt-til-ansikt-samhandling danner utgangspunktet for det sosiale liv. Hvordan aktørene samhandler blir dermed avgjørende for hvordan de konstruerer virkeligheten og hvordan de skaper mening. Fokuset på den frie og kreative aktøren kjennetegner både symbolsk interaksjonisme og fenomenologi, noe som gjør det mulig å snakke om enhetlig teoretisk retning, til tross for flere forskjeller (Aakvaag 2008). Mikrointeraksjonisme er ingen teori i seg selv, men et utgangspunkt som er med på å forme analysenivået, nemlig mikronivå.

Det er ikke mulig å *observere* aktørens tanker, men gjennom intervjuer kan vi få innsikt i *hvorfor* aktørene handler som de gjør. Denne teoretiske retningen vil, kombinert med metodevalget, gi et rammeverk for å forstå hvordan bartendere tenker om hvordan de handler og gi innsikt i det sosiale livet på et utested. Videre vil dette gi muligheten til å avdekke strukturer og trekk ved utelivet som tilsynelatende kan virke innlysende, men som bygger på aktørenes forståelse av situasjonen.

Selv om jeg betrakter bartenderne som frie aktører er det likevel grunn til å være oppmerksom på at bartenderrollen forutsetter utestedets strukturelle rammer. For å forstå hvordan bartendere oppfatter sin yrkesrolle, er det derfor nødvendig å betrakte yrket som en del av institusjonen de er en del av.

### 3.3 Det refleksive selvet – Symbolsk interaksjonisme

Symbolsk interaksjonisme har sitt utspring rundt starten av 1900-tallet. Tilnærmingen setter, ifølge Aakvaag (2008), fokus på hvordan frie aktører samhandler på en kreativ og reflektiv måte og skaper slik mening og sosial orden. Det viktigste redskapet for å kunne gjøre dette er språket. Språket gir muligheten til å kommunisere og formidle situasjonskunnskap til personer som ikke var tilstede når situasjonen utspilte seg. Symbolsk interaksjonisme som teoretisk retning forsøker ikke å finne positivistiske lover og forklare årsak og virkning, men søker *forståelse og innsikt*. (Levin & Trost 2005). Dette passer godt overens med metodevalg og problemstilling i oppgaven.

Med symboler menes tegn og handlinger. Samhandling består av at aktørene tolker hverandres handlinger som tegn. Charon (2010: 136) skriver: *“Social interaction is a certain kind of encounter between two or more actors. It also involves constant definition and redefinition of the acts of others and one’s own acts. The essence of the social interaction is that each actor acts in part through adjusting what the other actors do”*. Står man foran bardisken og holder opp en pekefinger, vil de fleste bartendere tolke dette som at gjesten bestiller en øl. Hvis gjesten derimot viser langfingeren vil bartenderen sannsynligvis tolke dette på en helt annen måte. Først når handlingen får mening blir den et symbol. Sentralt for denne tankegangen er termen *definisjon av situasjonen*, først brukt av Thomas og Znaniecki (1918-20). Definisjon av situasjonen er helt avgjørende for å kunne tolke symboler, og uten en definisjon av situasjonen blir handlingene intet symbol. Hvordan bartendere responderer og tolker situasjoner blir dermed sentralt for hvordan de utfører jobben sin og forstår bartenderrollen.

Ifølge Blumer (1969), mannen bak termen *symbolsk interaksjonisme*, kan perspektivet benyttes som redskap for å studere sosial handling, både i grupper og blant enkeltindivider. Selv om Blumer lånte mye av George Herbert Mead, var det Blumer som kodifiserte Meads sosialpsykologi og dermed gjorde den aktuell for sosiologi (Aakvaag 2008). Blumer (1969) hevdet selv at begrepet symbolsk interaksjonisme omhandler den særegne samhandlingen mellom mennesker, hvor man tolker og definerer handlinger og symboler fremfor å instinktivt reagere på dem.

Mennesket er ikke drevet av ukontrollerte impulser, men er i de fleste tilfeller i stand til å tolke, vurdere og analysere konsekvensene av sine handlinger *før* de utfører dem. Videre skriver Blumer (1969) at menneskelig samhandling består av å tolke symboler og tilpasse handlingen etter tolkningen. Vi er i stand til å tolke andre handlinger fordi vi har evnen til å sette oss inn i hvordan de tenker, noe Mead (1934) omtaler som den generaliserte andre.

Blumer bygger store deler av sin forståelse av symbolsk interaksjonisme på Meads verk *Mind, Self and Society* (1934). Hovedpoenget til Mead, og utgangspunktet til Blumer, er at mennesker har et *selv*. Bevisstheten om selvet gir mennesker muligheten til å reflektere over egne og andres handlinger. Ved å sette seg inn i hvordan andre tenker, kan aktøren tenke seg hvordan andre vil reagere dersom han oppfører seg på en bestemt måte. At mennesker er i stand til å se seg selv utenifra gjør at vi kan tenke gjennom hvilke reaksjonen våre handlinger vil få før vi utfører dem, for deretter å tilpasse adferden. Mennesker kan dermed være objektet i sine egne handlinger. At en gjenstand blir et objekt betyr at det er noen utenfor individet selv, noe individet kan forholde seg til. Objektet er dermed noe individet kan tolke. Individene gir objekter mening, vurderer hvordan man skal bruke dem, og fatter avgjørelser basert på disse vurderingene. Dette er hva som menes med tolkning, eller handlinger fundamentert i symboler.

Mennesker er videre i stand til å forholde seg til objekter, akseptere dem, avvise dem eller forandre dem alt ettersom hvordan vi velger å definere eller tolke dem: *"His behavior, accordingly, is not a result of such things as environmental pressures, stimuli, motives, attitudes, and ideas but arises instead from how he interprets and handles these things in the action which he is constructing"* (Blumer 1969: 82). Konstruksjonene vil i det virkelige livet alltid finne sted i en kontekst, og for at aktørene skal ha samme forståelse av konteksten er det nødvendig med en felles definisjon av situasjonen. Dette er for Blumer og Mead et sentralt aspekt for å forstå hvordan symbolsk interaksjonisme fungerer i grupper. Man tolker menneskene rundt seg ved å se på hva de gjør og tenke seg hva de kommer til å gjøre, altså hva som vil være meningsfulle handlinger for dem. Dette er måten gruppesamhandling i samfunnet skapes (Blumer 1969). Samfunnet består av en rekke individer med et selv som ikke handler av reflekser, men gjennom å tolke situasjonen de befinner seg i. Når grupper samhandler gjør de dette gjennom at individer tolker, eller etterligner, andres handlinger. En felles forståelse, eller definisjon av situasjonen bidrar til at man har en antagelse av hvordan andre vil handle, og hvordan andre oppfatter dine handlinger.

Å forstå samfunnet gjennom symbolsk interaksjonisme har også metodologiske implikasjoner. Blant annet består samfunnet av handlende mennesker og det sosiale livet består i praksis av deres handlinger. Blumer (1969) mente at all empirisk observerbar aktivitet i samfunnet vil komme fra handlende aktører (*acting unit*). Dette kan høres selvsagt ut, men er et viktig poeng ettersom Blumer mente det var vanlig praksis blant sosiologer å redusere samfunnet til sosiale *enheter* som ikke handler. For å forstå hvordan individer eller grupper handler er det nødvendig å se på hvilke forutsetninger de er under (Blumer 1969). Uavhengig av hvem som utfører handlinger, om den finner sted på Kaffebrenneriet, McDonalds, i en kirke eller på et utested, vil handlingen kunne forstås i lys av konteksten. Dette bringer oss videre det den andre metodiske

implikasjonen, nemlig at handling er formet og konstruert gjennom at aktørene tolker situasjonen. Siden det er store variasjoner mellom utesteder, er det nærliggende å tro at det vil være forskjeller i hvordan bartendere definerer situasjonen. Hvilke faktorer som påvirker deres tolkning av situasjonen blir dermed av betydning for hvordan informantene forstår sin rolle i krysningspunktet mellom vertskap og lovforvalter. Som Blumer (1969: 86) skriver:

*"Most of the situations encountered by people in a given society are defined or "structured" by them in the same way. Through previous interaction they develop and acquire common understandings or definitions of how to act in this or that situation. These common definitions enable people to act alike"*

Denne felles definisjonen av situasjonen bidrar til at alle aktørene vet hvordan de skal handle og på denne måten får situasjonen struktur og forutsigbarhet.

### 3.4 Samhandling – En serie av situasjoner

Både for Blumer og Goffman er situasjonen, nærmere bestemt ansikt-til-ansikt situasjonen, den sentrale analyseenheten. Hvordan man tolker situasjoner har betydning for samhandlingen i konkrete situasjoner, og analyser av disse vil kunne fortelle oss hvordan aktører forstår seg selv, men også hvordan de oppfatter andre.

Siden alle individer er frie aktører med sine egne tanker og tolkninger, er det naturlig å møte andre som ikke tenker likt. For å bruke Berger og Luckmanns (2000: 42) formulering, kan vi si at: *"verden består av et mangfold av virkeligheter"*. Når individer møtes er det ingen selvfølge at de deler situasjonsforståelse, selv om det i et velfungerende samfunn ofte vil være tilfelle. Så lenge de forskjellige virkelighetsoppfatningene ikke kommer i konflikt med hverandre, vil samhandlingen oppleves som problemfri. Siden virkeligheten deles av flere aktører er en felles forståelse av situasjonen og hvordan man skal oppføre seg, nødvendig for at samhandling skal fungere. At situasjoner er definert på forhånd, gjør effektiv samhandling mulig. Dersom denne situasjonsforståelsen manglet, måtte hver eneste situasjon ha blitt tolket, og effektiv samhandling ville vært umulig (Berger og Luckmann 2000).

En sentral teoretiker innen situasjons- og ansikt-til-ansikt samhandling er den kanadiske sosiologen Erving Goffman, som på en underholdende og detaljert måte beskriver hvordan mennesker innordner seg situasjoner og samhandler med dette som utgangspunkt. Selv om Goffmans egne studier i stor grad baserte seg på observasjoner, har han etter min mening bidratt til å skape et teoretisk rammeverk som gir en god mulighet til å analysere hvordan bartendere opplever sine forskjellige yrkesroller og tilpasser sin adferd etter sosiale situasjoner. En utfordring med Goffmans verker er at han ikke har en klart definert teori han forholder seg til. Han benektet også han er en symbolsk interaksjonist, til tross for en rekke åpenbare likhetstrekk med retningen. Det har derfor vært nødvendig å plukke ut det som er relevant for min problemstilling.

Goffman (1983) oppfatter, på samme måte som tilhengere av symbolsk interaksjonisme, samfunnets analysenivå som situasjoner som fortløpende avløser hverandre. Dette mener han kjennetegner den moderne storbyen. I en storby vil aktørene ofte møte nye personer de ikke kjenner på forhånd og det vil dermed være mange upersonlige møter og nye relasjoner. Aktørene har dermed i langt større grad mulighet til å kontrollere hvilket inntrykk man gir, ettersom nye mennesker ikke kjenner ens bakgrunn. Denne typen situasjoner vil ofte forekomme på utesteder. Som nevnt i metodekapittelet har jeg fokusert på utesteder hvor folk "går ut", det vil si steder som ikke domineres av stamgjester. Gjennomtrekk av nye gjester bidrar til at det i mindre grad blir etablert fastsatte rammer for samhandling mellom bartender og gjest. Vi får isteden en serie av situasjoner som må tolkes fortløpende, både av bartender og gjest. Det vil selvsagt være rammer for hvordan de forskjellige aktørene skal oppføre seg, men dette er i stor grad styrt av normer og forventninger til adferd.

Collins (2004) bygger videre på Goffmans teoretiske utgangspunkt og modellerte en samfunnsteori basert på situasjoner fremfor individer. Samfunnet handler ikke bare om isolerte enkeltsituasjoner, men kjeder av situasjoner som bygger videre på hverandre. Mens andre sosiologiske teoretikere bruker begreper som kjønn, strukturer og organisasjoner for å forklare hvordan samfunnet er bygd opp, fokuserer altså Goffman på situasjoner hvor individer møtes for kortere eller lengre perioder, før de beveger seg videre til neste situasjon. I samhandlingen mellom bartender og gjest kommer dette tydelig fram. Interaksjonen vil ofte være korte situasjoner og bartenderen kommer sannsynligvis til å ha mange interaksjoner med forskjellige gjester i løp av en kveld. Den vanligste samhandlingen vil være at gjesten henvender seg til bartenderen for å kjøpe alkohol, men det kan også være situasjoner hvor for eksempel bartenderen henvender seg til gjester dersom de bråker eller er for beruset. Situasjonene vil kreve forskjellige egenskaper av bartenderen. Et mulig scenario kan være at utestedets sjef kommer innom og spør om kveldens omsetning. Neste person bartenderen må forholde seg til ønsker å få kjøpt en "vanlig" pils raskest mulig. Neste gjest kan være nysgjerrig på nye øltyper og spørre bartenderen om anbefalinger. Rett etter denne ølen er tappet kan det komme en gjest som er så beruset at bartenderen er nødt til å nekte servering. Dette vil være fire interaksjoner eller separate situasjoner som finner sted i løpet av svært kort tid. Alle interaksjonene krever og forventer forskjellige ferdigheter av bartenderen, og derfor må han kunne omstille seg hurtig.

Det er viktig å merke seg at selv om situasjoner er åpne for tolkninger, er det likevel struktur i dem. Ifølge Collins (2004) er Goffman en sosial konstruktivist, siden han mente individene har lite handlefrihet siden aktørene opplever at situasjonen inneholder forventninger (*demands*) som de føler seg forpliktet til å følge.

### 3.5 Bartenderrollen

Goffman (1959) hevder at alle sosiale situasjoner består av aktører og deres roller. Hvordan man "spiller" disse rollene er styrt av ytre strukturelle forutsetninger, som kan betegnes som rammer for samhandlingen. Selv om begrepet *rammer* hører til en kulturorientert analyse og roller ser på sosiale strukturer, er det ingen grunn til at disse begrepene ikke lar seg forene. Rollebegrepet vil ifølge Dag Album (1996) også være nyttig for å belyse forholdet mellom hva som er en organisasjons oppgaver og hva som er individuelle kjennetegn ved aktøren. I sosiale situasjoner er det rammen som danner forutsetningene for rolleforståelsen. At alle deltakerne har noenlunde lik forståelse av situasjonen de befinner seg i, er en nødvendig forutsetning dersom det skal være mulig å samhandle, eller som Goffman (1974) uttrykker det: en felles definisjon av situasjonen preger atferden til deltakerne.

### 3.6 Hvordan rollebegrepet defineres

For denne oppgaven er det nødvendig med et rollebegrep om er knyttet til hvordan bartendere utøver sitt yrke. Vilhelm Aubert (1979: 99) skriver at roller ofte tar utgangspunkt i forventningene og normene som er knyttet til handlingen som utføres: *"En rolle blir fra dette synspunktet avgrenset ved summen av de normer som knytter seg til en bestemt oppgave eller stilling"*. Denne rolleforståelsen ligger tett mot den lintoniske rolleforståelsen som har preget norsk sosiologi. Roller forstås her som noe allerede eksisterende, som individene trer inn i. Det vil da finnes normer knyttet til rollen og individene tilpasser seg disse (Album 1996). Ralph Lintons bidrag til symbolsk interaksjonisme kommer i form av hans arbeid med rolleteori. Utgangspunktet er at mennesker ser på seg selv som en del av en gruppe og at man i fellesskap utgjør en enhet. Gruppens forventende adferd smitter over på enkeltindividene. Ved å identifisere oss med en gruppe lærer vi hvilke forventinger som rettes mot statusen eller posisjon individet har i gruppen (Linton 1936). Gjennom sitt arbeid med rolleteori har Linton vært til stor inspirasjon for Goffman, noe han også anerkjenner i flere av sine verker.

Goffman selv kommer med en rolledefinisjon i boken *Encounters* (1961: 85). Her skriver han at en rolle består av: *"The activity the incumbent would engage in were he to act solely in terms of the normative demands upon someone in his position"*. Videre hevder han at en rolle er den typiske responsen til en person i en bestemt posisjon, altså en rolleforståelse inspirert av Linton. Goffman mener samtidig man må skille den *typiske* rollen fra den *faktiske* rollen spilles en konkret person. Rollene finnes, men det er aktørene som vekker dem til live (Goffman 1961). Man er altså ikke en bartender, men det er noe man *gjør*. Makten og rollen kommer av stillingen som bartender på et konkret utested og kun mens han arbeider på dette stedet har han myndighet til å utføre bartenderrollen.



Bartenderyrket er eldre enn bartenderne, noe som gjør at de trer inn en allerede eksisterende rolle i det øyeblikket de starter arbeidet på et nytt utested. Rolleforståelsen til bartenderen kan samtidig være forskjellig mellom forskjellige utesteder. Både ledelsens og gjestenes forventninger til bartenderne vil være med å påvirke rammen for rollen. Utestedets profil og kultur, som igjen påvirker hva slags type klientell de tiltrekker seg, er av en avgjørende betydning for hvilke normer og forventninger som er knyttet til bartenderrollen. Jeg velger å legge meg tett til den lintonske rolleforståelsen som danner utgangspunkt for Auberts definisjon. Hva sjefer, kollegaer og gjester *forventer* av bartenderen mener jeg vil bidra til å påvirke bartenderes rolleforståelse. Begrepene *norm* og *forventninger* er også sentralt. På mange måter henger disse begrepene sammen. Vi kan blant annet snakke om normative forventninger, altså forventninger som er handlingsregulerende og motiverende (Aubert 1979). En forventning handler ikke bare om hva man *tror* kommer til å skje, det handler også om hva som har skjedd tidligere. Dersom en handling gjentar seg, skapes det en forventning om at den også vil finne sted i fremtiden. For at en forventning skal overføres til handling er det viktig at begge aktørene har samme definisjon av situasjonen.

En forventning blir dermed en antagelse om hvordan aktører vil handle på bakgrunn av tidligere handlinger. Det er her viktig at forventningene har en viss varighet og stabilitet. Forventninger er videre tett knyttet til sosiale normer. Rommetveit (1953) definerer en norm som et varig sosialt trykk mellom to eller flere personer. Dette trykket er med å forme rammene for handling og skaper dermed forventninger. Normene vil variere fra sted til sted, og hva som er tillatt oppførsel kan variere på samme måte som hva som er forventet oppførsel. Med normer følger normbrudd og sanksjoner. Både gjesten, bartenderne og ledelsen har muligheten til å benytte dette. Hvis en gjest synes bartenderen bryter normer, kan vedkommende la være å tipse, eller gå til et annet utested. Bartenderen på sin side kan utsette å servere gjesten, eller i ytterste konsekvens få dørvaktene til å kaste vedkommende ut. Ledelsen har makten til å la være å gi bartenderen vakter, eller avskjedige vedkommende dersom han synes normbruddene er alvorlige.

Med denne forståelsene av begrepene *norm* og *forventning*, definerer jeg bartenderrollen som *summen av normative forventninger knyttet til bartenderyrket*. Ved å se på de normative forventningene kan jeg fokusere på forventninger til en bartender, utover de fastsatte pliktene. De normative forventningene knyttet til bartenderyrket er åpne for tolkninger, noe som gjør informantens selvforståelse og forståelse av situasjonen sentralt for analysen. Gjennom intervjuer som søker innsikt i hvordan informantene selv opplever forventningene knyttet til deres rolle som bartender, og hvordan de reagerer på disse forventningene, kan vi oppnå innsikt i disse sosiale mekanismene. Ved å se på hva informantene selv mener forventes av dem kan jeg

komme nærmere å forstå hvordan bartenderne vektlegger de forskjellige rollene, samt få belyst hvordan de opplever roller som kan stå i motsetning til hverandre.

Til tross for at bartenderne ikke nødvendigvis føler de spiller en rolle, vil deres adferd på jobb formes av forventninger, noe som gjør at vi kan snakke om en bartenderrolle i tråd med normative forventningene knyttet til bartenderyrket. Rollenes sosiale funksjon er å skape en form for stabilitet i samhandlingen slik at alle vet hva som kan forventes i sosiale situasjoner. Goffman (1961: 88) skriver om rollenes funksjon at: *"The function of a role is the part it plays in the maintenance or destruction of the system or pattern as a whole, the terms eufunction and dysfunction sometimes being employed to distinguish the supportive from the destructive effects"*. I tråd med hvordan utelivet har forandret seg de siste tiårene er det nærliggende å anta å bartenderrollen også har forandret seg. Graham og Homel (2008) påpeker at vi de siste tiårene har gått fra familieeide puber, som i tv-serien Cheers, til at utestedene i større grad er eid av større selskaper. Mens bartenderen tidligere eide utestedet, er de ansatte nå ofte uten en sterk tilknytning til stedet. Hvordan aktører spiller roller er ikke dermed noe fastsatt og stabilt og i forandring, men siden roller ikke forandres over natten skapes en form for stabilitet.

### 3.7 Bartenderrollen eller bartenderrollene?

Det er en stor forskjell på å servere gjester alkohol, nekte gjester servering og veilede gjesters drikkevalg. Man kan si at det er to forskjellige roller: en vertskaps- og en lovforvalterrolle. Mens vertskapsrollen tilbyr gjesten alkohol og utøver service, må lovforvalteren overholde alkoholloven. At en aktør har flere forskjellige roller, omtales av Goffman som *rolle-sett*, et begrep han har lånt av Robert Merton (Goffman 1961). Mertons premiss var, på samme måte som hos Goffman, at sosiale aktører ikke utelukkende besitter én bestemt rolle, men flere roller. Med rollesett mener Merton: *"that complement of role-relationships in which persons are involved by virtue of occupying a particular social status"* (Merton 1996: 113). Status for Merton vil tilsvare stilling, eller posisjon. Videre trekker han et skille mellom *"multiple roles"* og rollesett. Multiple roller er forskjellige roller knyttet til en bestemt status, eller posisjon, som for eksempel far, bartender eller mann. Roller som i utgangspunktet er klart adskilte. *Rollesett* handler om en bestemt rolle, med flere underroller. (Merton 1996). Selv vi om kan snakke bartenderrollen, vil både vertskaps- og lovforvalterrollen være knyttet til hovedrollen. Disse rollene blir dermed et eksempel på et rollesett. Rollesett blir en måte å fange samfunnets kompleksitet ved å fokusere på mer enn bare en rolle og heller se på hvordan en rolle kan bestå av flere underroller.

Et viktig teoretisk poeng for Merton er at dersom man skal analysere rollesett er det nødvendig å identifisere de sosiale mekanismene på ligger til grunn for, og trigger de forskjellige rollene. Hva er det som gjør at enkelte roller dominerer og hvorfor og når gjør de det? Selv om det blir vanskelig å identifisere sosiale mekanismer gjennom analyse av mine intervjuer, mener jeg at

Mertons (1996: 114) utgangspunkt er nyttig å beholde: *"The basic problem (...) is that of identifying social mechanisms, that is, processes having designated effects for designated parts of the social structure, which serve to articulate the role-set more nearly than would be the case if these mechanisms did not operate"*. Det er naturlig å anta at utestedets strukturelle rammer påvirker hvilke roller bartenderne opplever som dominerende. Flere forhold ved utesteder vil være med å påvirke forventningene til bartenderen, som vil være viktig for hvilken del av rollesettet som aktiveres. Ved å analysere hvilke mekanismer, eller rammer, som påvirker rolleforståelsen, får vi mulighet til analyse informantenes tolkning av rollene.

### 3.8 Forstillingens scene – Utestedet, ansatte og gjester

I sosiale situasjoner vil det være et samspill mellom aktørene som spiller sine roller og tilpasser seg de andres oppførsel. Forenklet kan man tenke seg at hver handling skaper en reaksjon, som blir møtt med en ny reaksjon. På denne måten spiller bartenderne et "skuespill" for å påvirke hvordan gjestene skal oppføre seg. En Goffman-inspirert måte å si det på vil være at utestedet er skuespillets scene og gjester og de ansatte er skuespillerne.

I mange situasjoner er det nødvendig at bartenderne fremstår som en enhet med samme meninger og holdninger. Goffman (1959) skriver at forestillingen ofte vil uttrykke egenskaper (*characteristics*) ved oppgaven som utføres, og ikke egenskaper ved skuespilleren. Når en bartender nekter en gjest servering fordi gjesten er for beruset, er det ikke nødvendigvis bartenderen som person mener at gjesten er for full, men fordi rollen som en bartender i en norsk kontekst krever det. Det er her bartenderrollen kommer frem. At de ansatte står samlet bak en avgjørelse og utgjør et lag, fremfor en samling enkeltindivider som tilfeldigvis befinner seg på samme side av bardisken bidrar til at de kan definere situasjonen. Videre skriver Goffman (1959: 83): *"We commonly find that the definition of the situation projection by a particular participant is an integral part of a projection that is fostered and sustained by the intimate cooperation of more than one participant"*.

Goffman kaller en gruppe med ansatte for *et team*, og hevder at alle deltagerne på teamet har makt til å ødelegge eller forstyrre forestillingen. Dette gjør at hele teamet må spille på lag dersom de ønsker å opprettholde kontrollen over situasjonsforståelsen. Dette blir særlig viktig på et utested. Hvis enkelte av teammedlemmene overskjenker eller aksepterer dårlig oppførsel fra gjestene, blir det vanskeligere for andre ansatte å opprettholde en standard. Synlig uenighet vil ha den samme effekten. Uenighet foran gjestene vil skape det Goffman omtaler om en falsk tone som kan forårsake at en felles definisjon av situasjonen opphører. Dersom dette skjer, vil utestedets ansatte få svekket kontroll over situasjoner og man kan risikere at uønsket oppførsel blir vanskeligere å forhindre. Goffman (1959: 98) skriver: *"It is often felt that control of the setting is an advantage during interaction. In a narrow sense, this control allows a team to*

*introduce strategic devices for determining the information the audience is able to acquire*". For at alle skal "spille" rollene likt er det nødvendig med en arena hvor teamet kan diskutere rollene. Goffman løser dette med begrepene *backstage* og *frontstage*.

*Frontstage* blir utestedet på det tidspunkt da det er gjester er i lokalet. Det er ikke egenskaper ved selve utestedet som gjør det til *frontstage*, men det faktum at bartenderne viser seg foran gjester. Oppførsel *frontstage* er et resultat av hvordan de definerer situasjonen, og som jeg vil vise i analysekapitlene, er det en nær sammenheng mellom hvordan informantene definerer situasjonen og hvordan de responderer ovenfor gjestene. *Backstage* blir en motsats til *frontstage* i den forstand at dette er en arena der det ikke er gjester til stede. Dette gjør at bartenderne ikke trenger å spille bartenderrollen, men kan være seg selv. Siden svært få utesteder har pauserom eller andre områder bartenderne kan trekke seg tilbake, blir *backstage* for bartenderne utestedet etter stengetid. *Backstage*arenaen spiller for Goffman (1959) en stor betydning for hvordan aktørene oppfører seg *frontstage* ettersom det er her de har muligheten til å diskutere rollene og koordinere "forestillingen" uten at publikum har innsyn. *Backstage* gir også bartenderne muligheten til å kritisere hverandre mer åpenlyst enn de har muligheten til foran gjester.

Nettopp dette siste poenget er relevant for min problemstilling. Dersom Goffmans teori gjelder for bartenderne, vil man anta at samhandlingen *backstage* vil ha en avgjørende betydning for hvordan bartenderne i felleskap konstruerer bartenderrollen på utestedet de arbeider.

### 3.9 Samfunnet som subjektiv virkelighet

Utesteder er et menneskeskapt fenomen, formet av menneskers oppførsel, lover og regler. Peter Berger og Thomas Luckmanns teoretiske prosjekt viser hvordan man fra et mikroiinteraksjonistisk utgangspunkt kan vise hvordan *overindividuelle sosiale strukturer* etableres og reproduseres (Aakvaag 2008).

For Berger og Luckmann (2000) er verden slik den oppleves for aktørene, i stor grad er noe de tar for gitt, så lenge det ikke dukker opp personer eller situasjoner som truer denne forståelsen. De fleste menneskelige handlinger er vaner vi gjør uten å tenke nøye gjennom dem. Handlinger som gjentas ofte blir automatisert og kan gjentas uten særlig anstrengelser. Når vi møter nye mennesker eller situasjoner, bruker vi kunnskap vi har ervervet tidligere for å løse den nye situasjonene, ofte gjennom typeinndelinger: "*Hverdagsvirkeligheten inneholder typeskjemaer som kan brukes til å forstå og "takle" andre ansikt-til-ansikt-møter*" (Berger og Luckmann 2000: 50) Mange handlinger er knyttet til normer og forventet adferd. Siden aktørene kjenner forventningene går samhandlingen automatisk uten at man trenger å tenke nøye gjennom den. Når en gjest går inn på et utested for å kjøpe en øl, vet han at det er personen bak disken han

skal bestille av, og han vet også at for å få øl må han betale penger for den. Grunnen til at denne typen handlinger oppfattes som enkle for de fleste, er fordi rollene og situasjonen vil være hva Berger og Luckmann kaller *forhåndsarrangert*. Vi vet hva vi kan forvente og trenger derfor ikke forhandle om situasjonsdefinisjonen.

Berger og Luckmann oppfatter samfunnet som et sosialt produkt og sosial orden er kun et resultat av menneskelige aktiviteter. Samfunnet er slik det er fordi mennesker velger at det skal være slik. Når situasjoner stadig gjentar seg, kan vi si at adferden blir institusjonalisert.

Utesteder har utviklet seg over lang tid og rollene og forventningene har på denne tiden blitt institusjonalisert slik at vi kan snakke om utestedet som en sosial institusjon. Forventningene skaper samtidig en form for sosial kontroll. Siden alle forventer at utesteder skal fungere på en bestemt måte, blir det umulig for et enkeltindivid å gjøre det helt annerledes. Ifølge Berger og Luckmann (2000: 87) blir institusjoner: *"Innlemmet i den individuelle erfaringen ved hjelp av roller (... )individet deltar i en sosial verden ved å spille roller"*. Institusjonen blir dermed praktisert gjennom at aktørene spiller dens roller.

På mange måter er dette treffende for bartendere. Når man jobber på et utested og selger alkohol, representerer man bartenderrollen, og på denne måten representeres utestedet som institusjon. Berger og Luckmann (2000: 71) knytter sosial kontroll og institusjoner tett sammen: *"Å si at en del av den menneskelige aktiviteten er blitt institusjonalisert, er det samme som å si denne delene av aktiviteten er blitt underlagt sosial kontroll"*. Denne kontrollen bidrar til at samhandlingen blir forutsigbar for alle parter, noe som igjen gjør at den flyter lettere. Den sosiale kontrollen gjelder for alle som er tilknyttet institusjonen, noe som omfatter både gjester og de som arbeider på utesteder. Institusjoner som fenomen ligger ofte utenfor aktørers kontroll. De har ofte en lang historie og eksisterer uavhengig av aktørene som tar del i dem. Samtidig det er viktig å være klar over at det i det daglige samspillet er aktørene som representerer institusjonene. Ifølge Berger og Luckmann (2000: 87) kan vi si at: *"All institusjonalisert atferd innebærer roller"*. Selv om vi ofte snakker om abstrakte institusjoner, eller roller, er det alltid mennesker som representerer dem i praksis, gjennom roller. Det er dermed de ansatte personene som *er* utestedet i praksis. Det er gjennom disse menneskene samhandlingen skjer og institusjonen opprettholdes. Dette gjør det naturlig å studere aktørene for å forstå institusjonene.

Ifølge denne tankegangen blir altså bartendere utestedets representanter. Konseptet *utested* vil avhenge av menneskene som arbeider der og hvordan de gjør arbeidsoppgavene sine. Både bartenderes roller og rolleforståelse vil være preget av institusjonens sosiale kontroll. Selv om bartenderne er frie aktører, vil hvordan de forstår situasjonen være påvirket av utestedets strukturelle rammer.

I dette kapitelet har jeg gjort rede for hvilken teori jeg har benyttet meg av for å analysere data. Felles for all teorien er at den kan plasseres under den teoretiske retningen mikrointeraksjonisme som setter den frie aktøren i sentrum og ansikt-til-ansikt samhandling som samfunnets analyseenhet.

## Del fire – Analyse

Analysen består av to kapitler. I kapittel fire vil jeg vise hvordan bartenderrollen formes. For å skape og opprettholde en felles definisjon av situasjonen, er det nødvendig at ansatte ved utestedet fremstår enige utad. Dette former bartenderens rolleforståelse ettersom de er nødt til å tilpasse sin egen rolleforståelse til de andre ansattes forståelse. I kapittel fem ser jeg på hvilke faktorer ved utestedet som er med på å sette rammene for bartenderyrket, og hvordan mine informanter opplever at dette påvirker rolleforståelsen.

### 4.0 Konstruksjonen av en bartenderrolle

Hvordan informantene opplevde arbeidssituasjonen, ble i stor grad diskutert utenfor synsfeltet til gjestene. Ifølge Berger og Luckmann (2000) handler mennesker på grunnlag av hvordan de tenker om verden. Gjennom språket kan vi overføre erfaringer til personer som ikke var tilstede i situasjonen. Bartendere snakker med andre bartendere og på denne måten påvirkes deres forståelse av hva en bartender er. Dette kan bidra til den mentale konstruksjonen av bartenderrollen. Ingen av informantene hadde pauser hvor de fikk avbrekk fra gjestene og arbeidet derfor kontinuerlig, i hva Goffman (1959) omtaler som en *frontstage*-setting. Ettersom aktørene i mindre grad kan korrigere og tilpasse opptreden foran gjestene, er det nødvendig med en arena hvor man får snakket om, planlagt og konstruert rollene. Goffman kaller dette for *backstage*. For mine informanter var dette etter stengetid, gjerne med en øl i hånden. Selv om flere av utestedene også avholdt personalmøter, var det etter stengetid de ansatte snakket ut om arbeidsdagen. Ofte ble det diskutert konkrete episoder og hvordan disse ble løst. Denne settingen ble derfor viktig for hvordan bartenderrollen skapes, korrigeres og vedlikeholdes.

Før jeg går inn på *frontstage/ backstage*, ønsker jeg å vise hvordan informantene opplevde at bartenderyrket sto i en særstilling sammenlignet med andre serviceyrker.

### 4.1 Kunden har aldri rett – bartenderyrkets særpreg

Selv om bartenderyrket er et serviceyrke, var det ingen av informantene som mente det var et *typisk* serviceyrke. Påstanden "kunden alltid har rett" opplevde informantene ikke gjaldt for dem. Videre påpekte de at bartendere som yrkesgruppe hadde mye frihet når det gjaldt hvordan jobben skulle utføres. Amund fortalte "*Bartendere er litt cowboyer. Vi gjør litt sånn vi føler er mest riktig. Det spørres hvem som spør*". Selv om Sara jobbet på et utested med relativt fastsatte

rutiner opplevde hun også stor frihet: *"Alle andre jobber jeg har hatt er det veldig sånn at man må ha på seg type det og det. Man må ha mersalg, du må gjøre det, du må gjøre det. Du kan ikke ha med mobilen, kunden har alltid rett. I bartenderjobben synes jeg det veldig avslappet og greit"*. Om bartenderne oppfatter seg som fulltidsbartendere, eller om bartenderjobben kun er en ekstraintekt ved siden av studier eller andre jobber, kan ha betydning for i hvilken grad de identifiserer seg med bartenderyrket. Goffman (1961) påpeker at en person vil bli mer tilknyttet, og i større grad identifisere seg med en rolle dersom den utøves regelmessig. Ettersom mine informanter hadde arbeidet lenge i bransjen, er det grunn til å anta flere av dem følte en tilknytning til rollen og dermed kunne ta seg friheten til å tolke den friere.

Ledelsen på utestedene forventet hovedsakelig at bartenderne gjorde jobben sin, og ikke skjenket alkohol til gjester som var for beruset. Utover dette opplevde flere informanter arbeidsdagen som demokratisk og at arbeidsstedet hadde en flat struktur. Riktignok hadde barsjefen det formelle ansvaret, men i praksis sto de relativt fritt til å tolke jobben selv: *"Rammene er alkoholserving, resten er på en måte opp til deg hva du vil styre, og det er sånne subtile ting som musikkvalg og kundebehandling og sånne ting, men du står jævlig fritt i forhold til hvordan du skal løse oppgavene"* hevdet Daniel. Han fortalte videre at dersom ledelsen tok noe opp, var det som regel knyttet til driften av utestedet, som for eksempel vaskerutiner eller spørsmål om oppgjøret. I motsetning til andre serviceyrker mente han ledelsen ikke la seg borti hvordan bartenderne fremsto, så lenge jobben ble gjort og ingen klagde. Mange bartenderne på steder med godt drikkeutvalg følte også en stor grad av frihet når de veiledet gjesters drikkevalg og lagde drinker. Nattklubbartenderne hadde i mindre grad denne friheten, og mange fortalte at tempo på interaksjonen med gjestene gjorde at arbeidsdagen gikk av seg selv uten at de var nødt til å ta mange selvstendige avgjørelser. Trine fortalte: *"Jeg styrer veldig lite annet enn å jobbe i baren. Alt er litt sånn bestemt fra før"*. Dette gikk riktignok på rutiner, ikke kundebehandling.

Mathias fortalte om ledelsen at de: *"Forventer jeg er pliktoppfyllende og flink til det jeg gjør (...). De forventer ingenting service-vice. Det kommer litt sånn fra deg selv, du får ikke noe serviceopplæring i en bar, men det er sånn man tar med kollegaer hvordan man har lyst å ha det"*. Selv om ledelsen legger føringer på utesteder i den forstand at de ofte bestemmer musikkprofil, interiør, og vareutvalg, har de få forventinger til bartenderne utover at de gjør jobben sin. Amund mente at ledelsens forventinger dannet grunnlaget for om man var en god eller en dårlig bartender: *"En dårlig bartender handler jo også veldig mye om stedet selv, sjefene. Om de gir dem ansvar nok, til å føle dette er en del av dem, at det er en stolthet rundt det man gjør. Så det er kanskje ikke alltid deres skyld at de er en dårlig bartender"*.

Selv om ingen av informantene så på seg selv som selgere, anerkjente de at økonomi var viktig. Flere fortalte om arbeidserfaring fra andre serviceyrker som barrista på Kaffebrenneriet eller selger i klesbutikk, hvor de hadde følt et press på å selge mye. Denne forventingen følte de ikke var tilstede på samme måte i bartenderyrket. Selv om det å selge alkohol var en viktig del av yrket, følte de ikke noe press på å selge mye. Trine fortalte: *"Den perfekte bartenderen skal jo være i stand til å selge så mye som overhodet mulig uten å bryte reglene"*. Amund sa det fint: *"Det er jo hovedfokus, altså til syvende og sist så handler det jo om det. Vi er ikke Frelsesarméen liksom. Vi skal jo tjene penger. Det er kapitalistisk"*. Hvis det var fullt av gjester ville de uansett selge, så det gikk av seg selv. At Norge har et strengt lovverk for alkoholsalg, påvirker dette. Tutenges (m.fl 2014) hevder i sin studie av danske bartendere at informantene hadde en rekke "subtile salgsteknikker" som smiger og overtalelse, i tillegg til tilbud på alkohol. Dette var ikke noe mine norske informanter benyttet. Informantene delte ikke ønsket om å selge mye eller dyrt, noe som skiller dem fra danske bartendere og andre norske serviceyrker.

Mine informanter dro en klar distinksjon til andre serviceyrker og definerte bartenderyrket både som friere i den forstand at de kunne gjøre som de selv ville på jobb, og ved at gjestene hadde færre "rettigheter". Flere begrunnet dette med at alkohol ikke er en vanlig handelsvare, men i større grad noe gjestene måtte gjøre seg fortjent til. Denne friheten ga bartenderne en mulighet til å tolke både vertskaps- og lovforvalterrollen. Selv om en kelner neppe liker at gjester knipser og maser på dem, skal det mye til før de ville nektet matservering. Samtidig var det forskjeller mellom informantene. Sara fortalte:

*"Hvis det ikke er at de er utrivelig fordi de er for fulle, man bare generelt utrivelig, da pleier jeg som regel å la det gå. Fordi jeg er ikke noe særlig kranglete av meg, og da er det liksom litt mer sånn, da kan jeg heller bare, jaja, kom deg vekk, på en måte. Jeg gidder ikke å ta det, men jeg synes ikke det er grunn nok til å bli kastet ut som regel"*.

Dette sto i motsetning til informanter som fortalte de nektet servering til gjester som for eksempel knipset på dem. Hvordan man oppfatter situasjonen og rollen vil ha betydning for hva som tillates fra gjesten. At bartenderne kan nekte servering dersom de oppfatter vedkommende som "for full" eller "utrivelig", henger sammen med hvordan de velger å forstå rollen sin. Vi ser allerede her at yrkets særpreg er med å på definere rammebetingelser og handlingsrommet bartenderne opplever i sitt yrke.

Mange av informantene opplevde seg som eksperter på utelivet. At bartenderne mente de hadde en bedre forståelse av utelivet enn det offentlige, kan minne om Michael Lipskys teori om bakkebyråkrater. Virkeligheten er for kompleks til å sammenfattes i en enkel lovtekst og informantene mente deres forståelse av "åpenbart påvirket" var bedre tilpasset utelivskonteksten. For å kontrollere at utestedene overholder alkoholloven og andre relevante lover og bestemmelser, driver skjenkekontrollen på vegne av Oslo kommune tilsyn med



utestedene. Lover, som i utgangspunktet er en sosial konstruksjon blir håndhevet av virkelig personer i det virkelige liv. Det er hvordan loven håndheves, ikke loven i seg selv som har konsekvenser for gjestene. Bartendere er nødt til å håndheve loven i konkrete situasjoner ovenfor konkrete personer, ikke på abstrakte størrelser. Lipsky (1980) skriver at virkeligheten for bakkebyråkratene ikke kunne vært lengre vekk fra det byråkratiske idealet. Mens byråkrater arbeidet fra kontoret, må bakkebyråkratene møte menneskene deres avgjørelser påvirker. Bartenderne opplevde seg som bakkebyråkrater ettersom de håndhevet alkoholloven i praksis. Ved å bruke en kunnskap opparbeidet gjennom lange kvelder bak baren, mente de at bartenderne hadde bedre forutsetninger til å forstå og tolke lovverket enn "politistudenter" og "skrivebordsjurister", som de ofte kalte skjenkekontrollørene.

Mine informanter opplevde bartenderyrket som et serviceyrke utenom det vanlige. Bartendere opplevde en stor frihet i hvordan de ville utøve jobben sin og lite press fra ledelsen både når det gjaldt oppførsel og salgspress, noe som skilte bartenderyrket fra tidligere jobberfaring enkelte informanter hadde. Samtidig var det stolthet knyttet til yrket. Flere mente de hadde en ekspertise på utelivet og mente de forstå virkeligheten bedre enn skjenkekontrollen og gjester som var uenig i deres vurderinger.

#### 4.2 Felles front

Som Blumer (1969) skriver, handler sosial samhandling om enkeltindivider med en felles forståelse av virkeligheten og dermed en felles definisjon av situasjon. De ansatte må jobbe sammen for påtvinge gjestene denne situasjonsforståelsen. Goffman (1959) definerer et *team* som et sett individer som gjennom et nødvendig samarbeid sørger for at definisjonen av situasjonen blir opprettholdt. Uten disse rammene vil det være vanskelig å sette grenser for hva som er akseptabel oppførsel og beruselsesnivå.

For ansatte på utesteder vil det være nødvendig å ha en tilnærmet lik forståelse og definisjon av situasjonen for å kunne jobbe effektivt. På en arbeidsplass preget av høyt tempo og mange berusede gjester, trengs en felles forståelse av hvordan gjestene skal behandles. Dersom noen bartendere tillater at gjester knipser og maser, blir det vanskelig for andre å nekte servering av samme årsak. Dette gjelder også beruselsesnivå. Siden dette er en vurderingssak, er det nødvendig at ansatte på utestedet, så langt det lar seg gjøre, deler vurdering. Blumer (1969: 84) hevder at: *"Social action is lodged in acting individuals who fit their respective lines of action to one another through a process of interpretation; group action is the collective action of such individuals"*. På utesteder vil de ansatte samarbeide for å påvirke hvordan gjestene oppfatter situasjonen. Det er altså ønskelig at gjestene forstår hvordan bartenderne vil ha det på utestedet. Goffman (1959: 83) skriver: *"We commonly find that the definition of the situation projected by a*

*particular participant is an integral part of a projection that is fostered and sustained by the intimate cooperation of more than one participant*". For bartenderne vil det være nødvendig å samarbeide for å skape dette inntrykket. Situasjonene bartenderne trakk frem hvor det var nødvendig å uttrykke felles forståelse ovenfor gjestene, var hovedsakelig når det var tvil om gjesten skulle nektes alkoholserving. Som regel var det på grunn av berusede gjester, men det kunne også være personer som hadde oppført seg dårlig mot personalet eller andre gjester.

Informantene var tydelige på at bartenderne måtte stå samlet i sin kommunikasjon. Dersom noen nektet servering, måtte resten støtte avgjørelsen, selv om de ikke nødvendigvis var enige.

Mathias forklarte det slik: *"Det er en selvskreven bartenderregel, at hvis du blir nektet, så er den andre bartenderen enig at du blir nektet, selv om han er helt uenig. Sånn må det bare fungere. Det kan jo være litt feil noen ganger"*. Denne felles fronten ovenfor gjestene var nødvendig for at det ikke skulle være mulig å spille bartenderne mot hverandre. Daniel fortalte: *"Du må huske at som en bartender, når du står bak der, så blir du jo observert, du er senteret, spesielt når man står i kø. Med en gang han blir usikker kan hvem som helst bare pushe deg over. Sant? Det skal være koselig for alle, men du må stand your ground"*. Goffman (1959) legger vekt på at hele teamet har muligheten til å "ødelegge" eller forstyrre forestillingen, og er derfor avhengig at alle oppfører seg som forventet. Goffman (1959: 91) skriver: *"When we turn from a one-man team to a larger one, the character of the reality that is espoused by the team changes. Instead of a rich definition of the situation, reality may become reduced to a thin party-line"*. Bartenderne var ikke nødvendigvis enig i vurderingene, men tilpasset seg konsensus. Det var viktig å si ifra til de andre dersom man nektet en gjest servering slik, at det ikke skulle være mulig for gjesten å gå videre til neste bartender.

Det kunne være situasjoner hvor informantene observert kolleger som var i ferd med å servere gjester de selv mente var for beruset. I disse tilfellene synes det å være akseptabelt å gripe inn for å hindre servering. Trine illustrerte dette bra: *"Hvis en kollega har nektet noen, så stoler jeg på kollegaen. Og da vil jeg ikke være den personen som overstyrer dem. Men andre veien har jeg gjort det. Hvis en person holder på å få servering, som jeg ikke synes skal få servering, så kan jeg gripe inn og si at, nei, den personen serverer du ikke"*. Hun fortalte hun alltid henvendte seg til bartenderen og aldri til gjesten ettersom hun mente vedkommende burde forholde seg til én person:

*"Det er noe med å hjelpe hverandre litt. Det kan det også være jeg har servert den kunden store deler av kvelden og vet at den kunden har drukket så og så mye. Og så går den kunden til den andre bartenderen og den bartenderen har kanskje ikke har call på hvor mye. Og tenker bare at, jaja, litt overberuset må man få lov å være. Da kan det hende at jeg pirker borti og sier at den personen har drukket så og så mye og jeg synes det var nok ved sist servering. Ikke server den personen"*.

Sara mente: *"Det er veldig sånn vennskapelig tone. Jeg føler ikke jeg er redd for å si noen ting til de*

*jeg jobber med*". Katrine påpekte også: *"Det er ingen som arresterer hverandre. Vi prøver bare så godt vi kan"*. Dersom noen av bartenderne var usikre på om gjesten skulle ha servering, var det vanlig å snakke sammen og komme frem til en avgjørelse i fellesskap.

Samtidig kunne det være situasjoner bare én av de ansatte hadde fått med seg. I slike tilfeller var de andre nødt til å stole på vurderingen. Trine fortalte: *"Hvis en bartender føler at han har en grunn til å kaste ut noen, så stiller man helst ikke spørsmål ved det. Fordi da har bartenderen sett an den situasjonen og man skal stole på det og ikke begynne å diskutere"*. Dersom gjestene oppdaget uenighet mellom de ansatte, kunne han ifølge informantene øyne muligheten til å forhandle seg ut av situasjonen, noe som ofte førte til lange og tidkrevende diskusjoner. Som Amund formulerte det: *"Man skal aldri være uenige, men skal heller være enige om uenigheten på en måte. Heller ta det etterpå. Det er policyen"*.

Informantene mente altså at det var viktig å fremstå som enige ovenfor gjestene og at alle ansatte hadde samme grenser for hva de tillot. Samtidig fortalte flere av informantene om tilfeller med åpen uenighet foran gjestene, noe jeg vil vise i neste avsnitt.

#### **4.2.2 En falsk tone – uenighet mellom bartender og vakter**

Ifølge Goffman (1959) vil åpen uenighet foran tilskuere skape en "falsk note" som kan bidra til at definisjonen av situasjonen svekkes. Cecilie følte kollegene hennes var mindre strenge på overskjenking enn hva hun var, noe som gjorde det vanskelig å opprettholde en definisjon av situasjonen. Hun fortalte: *"Hvis jeg har satt en ramme en dag, så fortsetter jeg å sette den neste gang, og neste gang, og neste gang"*. Problemet var at kollegene ikke opprettholdt de samme rammene, noe som gjorde det umulig for henne å opprettholde sine egne i praksis. Det var riktignok ingen åpen uenighet mellom ansatte på jobb, men et problem med å definere situasjonen på en slik måte at gjestene visste hva de kunne forvente.

Flere av informantene fortalte om synlig uenighet mellom dem og dørvaktene. Noe overaskende kunne uenigheten bunne i at vaktene både var for strenge og for liberale. Begge formene for uenighetene kunne finne sted på samme utested. Flere mente at dørvaktene hadde blitt for strenge og nektet personer som ikke var beruset adgang. Dette gjaldt hovedsakelig informanter som arbeidet på nattklubber, men også Mathias mente vaktene hadde blitt for strenge, selv om han la til at de gjorde en god jobb. Sara fortalte at nattklubben hun arbeidet på, hadde fått et rykte på seg for at dørvaktene var for strenge, noe som skapte dårlig stemning. Dette førte til at gjester lot være å besøke dem. For strenge dørvakter ble dermed både skadelig for utestedets omdømme, stemning og omsetning. Til tross for dette var det få tilfeller hvor bartenderne forsøkte å overbevise dørvaktene om å slippe inn gjester de i utgangspunktet hadde nektet. Selv

om informantene var uenige i dørvaktenes vurderinger, anerkjente de at døra var deres ansvarsområdet og ønsket ikke overprøve avgjørelsene.

At bartenderer og dørvakter har samme definisjon av situasjonen, er avgjørende for at utestedet skal kunne opprettholde en definisjon. Situasjonene som skapte mest uenighet var da bartenderen nektet serving (og er dermed ifølge alkoholloven pliktig til å få fjerne gjesten fra lokalet), men dørvakten ikke var enig i vurderingen. Det er verdt å merke seg at her var det stor forskjell mellom informantene. Flere mente det ville vært helt utenkelig og et grovt overtramp dersom vaktene motsa deres vurdering foran gjestene, mens andre fortalte om denne typen situasjoner. Cecilie fortalte at ettersom hun var ny på den nattklubben hun nå arbeidet, stolte ikke vaktene på hennes vurderinger: *"Jeg har jo sagt han skal ut, uten tvil, men hatt noen av vaktene som sier sånn, nei, men.."*. I disse situasjonene sto hun på sitt til gjesten var fjernet fra lokalet, men i med møte nye berusede gjester, valgte hun å servere fordi hun viste vaktene var uenige og orket ikke ta diskusjonen. Trine fortalte også om situasjoner hvor vaktene hadde gått imot hennes vurderinger foran gjestene. Hun hadde ønsket å kaste ut en beruset gjest, men dørvakten oppfattet ikke gjesten som full nok. Dørvakten hadde da snakket med gjesten og gitt beskjed om at han hadde latt vedkommende bli, noe Trine opplevde som uakseptabelt. Det var ikke bare i situasjoner med uenighet om beruselsesnivå Trine hadde opplevd å havne i konflikt med vaktene. I en situasjon hvor en kvinnelig gjest hadde vært ufin mot henne opplevde hun at vaktene ikke ønsket å kaste gjesten ut:

*"Fordi at hun var ikke kjempefull, hun var ganske, ikke edru, men hun var ikke overstadig beruset og da tror jeg de synes det er litt vanskelig å hive folk ut, for da må de stole fult og helt på min dømmekraft. Da har de på en måte ikke noe grunnlag for å hive personen ut. Og hun spesifikk jenta oppførte seg veldig fint foran dem, fordi de er litt eldre menn. Høye, voksende, autoritære menn, det er mye lettere å stå å skrike til meg, enn det er å stå å skrike til dem, sannsynligvis. Og det ble en diskusjon, men da bare sto jeg, sto jeg der til jeg fikk viljen min, fordi noen ganger må man bare, det er noen situasjoner man bare ikke tolererer og det er viktig å gi det inntrykket til folk å, at du kan ikke bare komme inn her å si hva du vil, og vifte med edrukortet på en måte. Og det tror jeg skjer mye i bar. Akkurat det der. Diskusjonen mellom dørvaktene og bartenderne på hva som faktisk er greit og ikke"*.

Situasjoner med åpen uenighet utgjør en fare for en felles situasjonsforståelse. Goffman (1959) skriver at teamet må "straffe" personene som bryter forestillingen slik at tilskuerne blir oppmerksom på at det vedkommende gjorde ikke var akseptabelt. På et utested vil dette være vanskelig å gjøre i praksis, både fordi gjestene ikke observerer de ansatte lenge nok av gangen til at de får sett "straffen", og fordi det ikke er tid til det. De mulige utfallene blir dermed at bartenderne står på sitt, som Trine gjorde, eller unnlater å tilkalle vaktene i tvilstilfeller, slik Cecilie gjorde.

#### 4.4 Øl etter stengetid – Bartendernes backstage

Når Amund snakket om betydningen av en felles front fortalte han: *"Det jeg liker å si er at hvis vi er uenige, så viser vi det aldri. Så kan vi heller si at det er en feil vurdering også tar vi heller det*

*etterpå, når vi er ferdig*". Ettersom bartenderne i all hovedsak er i synsfeltet til gjestene i tidsrommet utestedet er åpent, vil de være *frontstage* i den forstand at de hele tiden er nødt til å holde en fasade, eller *spille* bartenderrollen. De fleste informantene fortalte om formelle personalmøter hvor de gikk gjennom praktiske ting som vaskerutiner og nyheter i baren. Disse møtene var i stor grad styrt av ledelsen på utestedet. Når det kom til hvordan bartenderjobben ble løst i praksis, hvordan bartenderne selv snakket om arbeidsdagen, hva som fungerer og hva som ikke fungerer, gav informantene uttrykk for at dette var noe som ble snakket om etter stengetid. Jeg vil argumentere for at samhandlingen etter stengetid er bartenderenes *backstage*: Arenaen hvor rolleforståelsen blir skapt, vedlikeholdt og korrigert. Goffman (1959: 114) definerer backstage som: "*A place, relative to a given performance, where the impression fostered by the performance is knowingly contradicted as a matter of course*". Etter stengetid er relativt til når utestedet er åpent og oppførselen backstage vil være annerledes enn de er på jobb. Da gjestene var ute av lokalet klokken, startet arbeidet med å rydde, vaske og klargjøre baren til neste dag. Det var først når bartenderne kunne sette seg ned og slappe av de hadde muligheten til å snakke om kvelden. Å snakke om arbeidsdagen bidro til å skape en felles forståelse. Som Berger og Luckmann (2000) skriver kan vi gjennom samtaler overføre kunnskap og situasjonsforståelse utover ting vi ikke selv har sett. Bartendere som snakket sammen etter stengetid kan på denne måten overføre sine erfaringer til kolleger som selv ikke opplevde situasjonen.

Informantene gav inntrykk av at alkohol etter stengetid var utbredt, noe som er i tråd med internasjonal forskning. I en amerikansk studie av Moore (med flere 2012) om normer for alkoholbruk i utelivsbransjen, oppgav hele 85,5 prosent at de det siste året hadde drukket på jobb etter stengetid. Blant mine informanter var det tre som fortalte de ikke drakk alkohol etter stengetid. På to av stedene var det forbudt, mens på den ene nattklubben var det ingen kultur for det. Daniel fortalte at sjefen hadde satt ned foten etter at rolige øl etter stengetid utviklet seg til regelrette fyllefester. Kollegene satt fremdeles igjen etter jobb: "*Vi sitter der å tar en kaffe og en sigg og bare sosialiserer. Snakker om morsomme ting kunder har gjort og ler litt. Det er jo gøy. Koselig. Sitter en liten halvtime ekstra, så går vi hjem*". Det var ikke alkoholens berusende effekt som var motivasjonen, men muligheten til å sitte ned med kollegene å snakke om vekten. På arbeidsplassen til Daniel var ølen byttet ut med en kopp kaffe og røyk. Backstagens sosiale funksjon er dermed oppfylt, selv om de ikke konsumerte alkohol.

Hos Cecilie var det heller ikke lov å drikke alkohol etter stengetid, noe hun opplevde som negativt. Dette var det første stedet hun arbeidet på hvor dette ikke var tillatt. Selv etter at gjestene hadde forlatt lokalet arbeidet hun i høyt tempo for å rydde og klargjøre baren. Da dette var gjort ønsket hun å sette seg ned med en øl eller ett glass vin for å slappe av.

*"Det er ikke alltid det handler om alkoholen, det handler om å kunne sitte ned og slappe litt av og sitte der å drikke litt.. selvfølgelig har man lyst på ett glass vin. Man drikker bare øl og vin. For det skal ikke være noe fylla, men det er snakk om det at å roe seg ned og kose seg og snakke om jobbdagen. Jeg tror man som bartender har mye større behov for utslusing rett og slett når man er ferdig på jobb, for det skjer så mye dritt".*

Det er interessant å merke seg at Cecilie var den eneste informantene som mente arbeidsmiljøet på stedet hun arbeidet var dårlig. Samarbeidet gikk dårlig og det var uenighet om hva man definerte som overskjenking. At de ikke satt sammen etter jobb og snakket om hvordan arbeidsdagen har vært, kan bidra til at de ikke snakket om vurderinger av situasjoner som hadde oppstått i løp av vekten. En eventuell uenighet vil da ikke bli snakket om, noe som kan gi grunnlag for at problemene fortsetter. Muligheten for å korrigere uenigheter forsvinner og bartenderne vil kanskje i mindre grad få en felles forståelse av hvordan ulike situasjoner skal håndteres.

Blant informantene som drakk alkohol etter stenetid var det hovedsakelig to motiver som gikk igjen. For det første fungerte ølen etter stenetid som en debrief, hvor man evaluerte vekten og ble kjent med kollegene. For det andre klaget mange over høyt adrenalinnivå etter en lang og tung vakt, og ølen var for å roe seg ned, slappe av og koble ut. Selv om flere av informantene fortalte at rus ikke var motivasjonen, kunne det en sjelden gang utvikle seg til å bli mer enn bare ett par øl, selv om dette ikke var intensjonen i utgangspunktet. Amund la vekt på at øl etter stenetid var en viktig arena for å snakke om arbeidsdagen og bli kjent:

*"Man må huske man er oppe i ganske crazy situasjoner når man er å jobber i bar. Folk er jo gjerne, ikke sant. De drikker med hode og bein og de får masse frustrasjon og man må støtte hverandre i krangler og man må føle man har ryggen til hverandre, derfor føler jeg at det er viktig å kjenne hverandre. Man må tørre å jobber der, så er man jo hakke nødt til å stole på fyren man er med. Det er viktig å ha ryggen til hverandre. Det er viktig å like hverandre".*

Øyvind fortalte: *"Spesielt etter vanskelige vakter, etter dager hvor ting har gått på tverke liksom, da er det greit å bare ta en debrief over en halvliter. Det er så veldig harmløst, iallfall sånn som vi holder på nå, at det kunne like gjerne vært en Cola".* Videre påpekte at han ølen ofte ble drukket mens de spiste nattmat, og dermed var del av en stengerutine hvor de ansatte spiste kveldsmat sammen før de dro hjem. Ettersom de ikke hadde pauser, var mange sultne når utestedet stengte. Trine trakk også frem at øl etter stenetid har ett slags "oss mot dem"-element. Hun hevdet man ble kjent på en annen måte når bartenderne satt igjen etter stenetid. Det var ikke nødvendigvis alkoholen som skapte dette, men heller følelsen av å dele noe hemmelig: *"Man føler man er på et hemmelig nachspiel som ingen vet om, så man blir litt sånn buddy med folk".* Dette kan bidra til å styrke samholdet og tilhørigheten til utestedet. Silje mente tiden etter stenetid var en viktig del av det sosiale livet i bransjen. For henne var dette arenaen hvor man snakket om arbeidsdagen og gjerne gjorde litt narr av dumme gjester:

*"Det er ekstremt viktig for arbeidsmiljøet at man har muligheten til det. Selv om det egentlig ikke er lov, så er det så viktig å kunne snakke om ting (...) Og så skulle vi ønske at vi kunne lære alle hvordan*

*man skal gå på bar og hvorfor man skal høre på oss, og hvorfor man skal oppføre seg sånn vi forlanger da”.*

Som vi ser, handlet samtalen på Siljes arbeidsplass ofte om gjestene. Ved å snakke om hvordan man vil at gjestene skal oppføre seg, vil det også ofte diskuteres hva som er akseptabel oppførsel. Som det kom frem i en annen del av intervjuet, var det enkelte bartendere som ville nektet en gjest som knipset på dem servering, mens andre steder ville en slik maste gjest få raskere servering fordi bartenderen ikke orket å høre på masingen. Dersom man er enige om hvilke forventninger man har til gjestenes oppførsel, vil man sannsynligvis få en likere definisjon av situasjonen og arbeidsdagen vil gå lettere. Goffman (1959) hevder *backstage* vil gi teamet muligheten til å kunne lære opp medlemmer av temaet som ikke takler arbeidsoppgavene og snakke om det. De trenger ikke spille bartenderrollen slik de må *frontstage*, men kan si hva de *egentlig* mener. Ifølge Blumer (1969) er det gjennom språket mennesket utveksler erfaringer, kommer med utdypning og begrunnelser og på denne måten komme frem til en felles definisjon, noe som er nødvendig for å koordinere samhandling og opprettholde sosial orden.

Mine informanter oppfattet tiden etter stengetid som en viktig del av det sosiale livet som bartender. Dette var tidspunktet hvor de hadde muligheten til å evaluere og diskutere vekten. Under en hektisk vakt hadde de ikke muligheten til å gå inn på bakrommet å diskutere uenigheter, men måtte være *frontstage* hele kvelden. Samtaler etter stengetid, enten med kaffe eller øl bidrar til at de ansatte får en felles forståelse av situasjonen, noe som former deres handlinger neste gang de er på jobb. Situasjonsforståelsen forbedres og utvikles ved at man snakker om hvordan vekten har vært. For Blumer vil dette være et av stedene hvor man utvikler en forståelse for situasjonen, mens for Goffman vil samtalen etter stengetid bidra til å bartenderne lærer, utvikler og korrigerer sine roller som en del av et team. Dette vil også skape en mer uniform definisjon av situasjonen.

## 5.0 Utstedets rammer for bartenderrollen

Forskjellige typer steder vil tiltrekke ulikt klientell, og sette forskjellige rammer for akseptabel atferd. Type sted, klientell og forventet oppførsel vil alltid være en del av et samspill mellom forskjellige faktorer. Utstedet vil skape rammen, eller settingen, hvor bartenderne utøver yrket. Goffman (1959: 32) skriver: *“The “setting”, involving furniture, décor, physical layout, and other background items which supply the scenery and stage props the spate of human action played out before, within, or upon it”.* Egenskaper ved utstedet blir rekvisitter som bartenderne aktivt bruker når de tolker og ”spiller” bartenderrollen.

Hovedvekten av forskning på strukturelle forhold ved utsteder fokuserer på hvordan trekk ved utstedet påvirker overskjenking og vold. Hughes (mfl. 2012) skriver blant annet at et ungt

klientell, mye dansing, sjekking og utagering (*rowdiness*) er forbundet med et høyt beruselsesnivå blant gjestene. Dette vil henge sammen med hvordan gjestene definerer situasjonen. Dansegulv kan bidra til at situasjonen i større grad defineres som en "festsituasjon" og kontekst er blir dermed av stor betydning for å forstå hvordan utesteder fungerer. Forskning på uteliv viser store forskjeller mellom forskjellige utesteder, og at det ofte vil være en sammenheng mellom type utsted og faktorer som vold og overskjenking (Homel m.fl 2004, Lauritzen & Baklien 2007, Graham & Homel 2008, Hughes m.fl 2012, Buvik & Baklien 2012). Jeg vil derfor starte med en kort redegjørelse av de to utestedstypene jeg har identifisert. Hvilket utested informanten arbeider på vil ha betydning for hvordan vedkommende definerer arbeidssituasjonen. Ofte vil både klientellet, forventningene, kulturen, normene og den sosiale kontrollen være nært knyttet til hvilken type utesteder man arbeider på, noe som igjen vil ha innvirkning på hvordan informanten forstår bartenderrollen.

### 5.0.1 Bar

Barer blir i denne oppgaven forstått som steder hvor gjestene sitter og drikker. Som regel har disse stedene et fokus på drikkeutvalget og drikke kvalitet. Mange av bartenderne på disse stedene hevdet de fremmet en drikkekultur knyttet til smak fremfor rus. Cecilie påpekte at gjestene ofte satt å smakte på drikken fremfor å kaste den i seg, noe hun syntes var bra. Ved å senke tempoet på alkoholkonsumet mente flere at overskjenking ville reduseres. Amund fortalte at på utestedet han arbeidet, prøvde å servere vann ved siden av alkoholen:

*"Det er viktig å få inn en vannkultur. Nordmenn synes jo vann er nesten fornærmende. Det er helt utrolig noe ganger. Har du lyst på et glass vann til? Nei, selvfølgelig ikke, er svaret ofte. Noe som egentlig bare fører til at det å gå ut blir en hyggeligere ting. Og at man holder seg litt mer edru. Det er aldri hyggelig å bli bøttedrita". der jeg jobber er vi imot den type, kamikazeshott, den der eksplosive drikkingen".*

Flere av informantene fra denne typen utesteder uttrykte motstand mot hva de omtalte som den norske fyllekulturen. Selv om det ble understreket at gjestene i utgangspunktet sto fritt til å bestille hva de ville, gjorde Amund det klart at han var motstander av "shotting" der formålet med drikkingen var rus fremfor smak. Øyvind fortalte at selv om utestedet han arbeidet hadde DJ, ønsket de ikke dansing. Her kommer det også frem at utestedets innredning la opp til at gjesten skal sitte, ikke danse. Et godt drikkeutvalg kombinert med en musikkprofil og et interiør som oppfordrer til å sitte, førte til at gjester som oppsøker utestedene har andre ønsker enn å danse. Videre fortalte Øyvind at stedet hadde et litt voksent klientell: "Da er det mer folk som er hypp på å gå ut med kompiser eller venninner. Kjærestepar sitter i baren, prøver drinker, prøver masse øl". Silje delte denne oppfatningen. Hun fortalte at i tillegg til å ikke ha dansegulv, spilte utestedet lav bakgrunnsmusikk slik at gjestene hadde muligheten til å snakke: "Det er ikke et sted man går for å feste. Man går dit for å drikke og ha det sosialt og hyggelig. Sånn rolig, avslappet sted". Som vi ser her er det flere forhold enn drikkeutvalg som kjennetegner



utestedene. Mens drikkeutvalget sannsynligvis tiltrekker seg en type klientell som er mer smaksbevisste, forsterkes dette av hvordan utestedet forsøker å legge til rette for at gjestene skal oppføre seg.

## 5.0.2 Nattklubb

I motsetning til barene er det høyere musikk på nattklubbene, noe som kommer av gjestenes ønske om å danse. Da jeg spurte Cecilie hva slags sted hun arbeidet på svarte hun: *“Det er et techno, hardhouse sted med ufattelig mengder dop. Sånn barmessig er dette det nærmeste vi kommer en nattklubb, det ække en bar, det ække en pub. Du gåkke hit for å ha en god samtale. Du går dit for å danse og ha det gøy”*. Dersom man går ut for å danse er det naturlig å anta gjestens drikkepreferanser vil være annerledes enn gjester som går ut for å prøve nye ølsorter og smaksrike drinker. Katrine fortalte nattklubben hun hadde arbeidet solgte mest: *“Gin-Tonic og halvlitere. Leskedrikk. Det er på en måte det de får tak i. Det er så varmt at det går lite sprit”*.

Kombinasjonen av dansing, varme og at gjestene sjeldent sitter ned og drikker, kan forklare hvorfor de er mindre opptatt av *hva* de drikker. Hva som skiller en nattklubb fra utesteder med høy musikk, vil ikke alltid være like lett å fastslå. Nattklubber i Oslo kan også være forskjellig fra nattklubber omtalt i internasjonal litteratur. En nattklubb i Oslosammenheng vil være et utested med høy dansbar musikk, hvor gjestene primært kommer på grunn av muligheten til å danse, sosialisere og feste.

Flere av informantene gav uttrykk for at følte at de jobbet på nattklubb i helgene og bar i ukedagene. Silje fortalte: *“Det er jo mer et nattklubbsted. I helgene er det jo Djer, høy musikk, lang kø, fest. På alle måter. Så er det vel litt roligere tidligere i uka”*. Ettersom det ikke nødvendigvis er lukrativt å eie utesteder i Oslo, er mange nødt til å tilpasse seg markedet i den forstand at de har ulik profil på forskjellige dager. Klientellet kan være mer blandet enn hva man finner på rendyrkede barer eller nattklubber og gjestenes forventinger kan variere mellom forskjellige tidspunkt i uken.

Barene og nattklubbene representerer ytterpunktene i utelivet. De fleste utestedene befinner seg et sted i mellom. Dette kan være steder som både har dansegulv og sitteplasser, som selger mest tappepils og raske to-komponents drinker, men samtidig tilbyr øl fra mikrobryggerier og avanserte drinker. Enkelte av stedene har flere utsalgsområder i lokalet. Ofte vil drikkeutvalget variere mellom de forskjellige barene, og dersom det er mulig kan det også være forskjellig musikk.

Med bakgrunn i utestedskategoriene har jeg satt opp følgende skjema med egenskaper knyttet til stedene. I tabell 1 har jeg brukt ytterpunktene *bar* og *nattklubb* for å illustrere forskjellene. Kategoriene oppsto gjennom en induktiv tilnærming til intervjuene. Alle faktorene er temaer

som informantene selv mente var av betydning. Jeg vil minne om at dette er *eksempler* på utesteder i en mer rendyrket form enn man vil finne i praksis. Med dette som utgangspunkt vil jeg analyse hvordan forskjellige faktorer påvirker informanters situasjon- og rolleforståelse. Som Blumer (1969) hevder er handling formet og konstruert med utgangspunkt i hvordan aktørene tolker situasjonen. Situasjonen på utestedene er et resultatet av forskjellige faktorer, og danner dermed utgangspunktet for hvordan bartenderere handler og opplevelsen av bartenderrollen.

<b>Type utested</b>	<b>Bar</b>	<b>Nattklubb</b>
<b>Klientellets forventninger</b>	Smake nye smaker, snakke med venner. Feinsmeckere	Feststemte gjester. Danse, sjekke.
<b>Drikkevalg og bartenders alkoholferdigheter</b>	Godt øl, gode drinker. Mye kunnskap, kunnskap om råvarer og alkohol. Finne et produkt som passer gjestens smak. Formidle alkoholkunnskap.	Enkelt ølutvalg, to-komponentsdriker, shotter., Fokus på rask servering. Jo forttere jo bedre. Høyt tempo.
<b>Drikkekultur på utestedet</b>	I utgangspunktet alkohol for smakens skyld, ikke for rusen	Alkohol som en del av festen. Mye fyll.
<b>Kunnskap om alkoholloven</b>	Opplært i alkoholloven. Alkoholloven en naturlig del av driften.	Mangelfull opplæring i alkoholloven.
<b>Skjenkekultur på utestedet</b>	"Ansvarlig". Fulle gjester ødelegger stemningen. Bartender har ansvaret for å nekte servering.	"Uansvarlig". Så lenge gjesten oppfører seg bra kan de være beruset. Fulle gjester kastes ut av vaktene.

Tabell 1 – Egenskaper knyttet til utestedet

Blumer (1969) hevder poenget med symbolsk interaksjonisme er å fange prosessen hvor aktørene tolker og konstruerer sine handlinger. For å forstå hvordan bartenderere oppfatter sitt yrke og sin yrkesrolle, er det nødvendig å se på hva som påvirker situasjonsforståelsen. Kombinasjonen av forhold som påvirker bartenderen, utestedets rammer og handlingsrommet, danner utgangspunkt for rolleforståelsen. Jeg har definert bartenderrollen som *summen av normative forventninger knyttet til bartenderyrket* og situasjonen vil påvirke hva de normative

forventningene vil være. Graham og Homel (2008: 134), som riktignok fokuserer på utelivsvold, skriver: "*Much of behavior has to do with how the situation is structured and defined (...)* *Situational structures have important implications for how staff behave and for preventing bar violence*". Å forstå situasjonen bartenderne arbeidet under, er dermed nødvendig for å forstå deres situasjonsforståelse.

De fleste punktene i tabell 1 omhandler interaksjon med gjestene. Dette vil være hva Goffman (1959) omtaler som en *forestilling*. En rolle får først liv når den blir spilt av aktørene. Berger og Luckmann (2000) påpeker dette som oftest vil gå av seg selv så lenge de involverte har samme situasjonsforståelse. Problemene oppstår når aktørene *ikke* deler forståelse og gjestene oppfatter bartenderrollen på en annen måte enn bartenderen gjør. Hvis gjestene oppfatter bartenderne som kelnerer og krever ting av dem som bartenderne ikke oppfatter som sin oppgave vil det være forskjellig situasjonsforståelse.

Jeg vil i de neste avsnittene ta for meg faktorene i tabell 1 for å analysere hvordan disse påvirker informanternes rolleforståelse.

## 5.2 Klientellets forventinger

Hva klientellet forventer, både av utestedet og av bartenderen, er tett knyttet opp til hvordan situasjonen defineres. Dersom gjesten ønsker å lære om alkohol er det mer naturlig at de snakker med bartenderen. Dersom formålet er å danse og/eller lete etter en partner, vil bartenderen sannsynligvis være av mindre betydning. Gjestens forventinger påvirker hvordan bartenderne ser på seg selv. Charon (2010) hevder mennesker forsøker å overbevise omgivelsene om hvem vi er. Vi presenterer oss for omgivelsene, og de vi møter tilpasser sine handlinger etter hvem de tror vi er. Dette gjør sosiale situasjoner til en arena hvor identitet og roller blir skapt, anerkjent, forhandlet frem og tapt. Levin og Trost (2005) hevder at gjennom å tilhøre en gruppe vil man få forventinger rettet mot seg. Dette vil både være forventinger til gruppen som helhet, men også mot enkeltindividene i gruppene. Bartendere på bestemte utesteder tolker hva gjestene forventer og tilpasser handlingene sine etter dette, på samme måte som gjester må tolke hva bartenderne forventer og tilpasse seg dette.

Mange av informantene mente det var en klar sammenheng mellom utestedes aldersgrense og type klientell. Som også Hughes (m.fl 2012) forskning viser vil det på steder med lav aldersgrense ofte være et høyere beruselsesnivå. Stedene mine informanter arbeidet, hadde alle høyere aldersgrense enn de var forpliktet til, nettopp for å ha muligheten til å nekte unge adgang. Allerede her starter prosessen med å definere situasjonen ved å nekte en gruppe adgang. En annen effektiv måte å styre klientellet på kan være gjennom kleskode. Ingen av mine

informanter arbeidet på steder med noen uttalt kleskode. Dette vil også bidra til å skape en setting eller ramme på utestedet.

Bartenderne som arbeidet i barene kunne fortelle at gjestene var noe eldre enn gjennomsnittet på andre utesteder. Mathias mente deres typiske gjest var mellom 35 og 45, men også yngre. Han mente at klientellet besto av mange høyt utdannede. Katrine fortalte også om et voksent klientell ettersom utestedet hennes hadde 24års aldersgrense. Hun mente klientellet deres var: *"Ganske fint, iallfall i helgene. Mye kunstnere, journalister og politikere"*. Gjestenes motivasjon for å besøke barene synes å være i tråd med funnene i Lund og Scheffels (2009) studie, nemlig at dette er steder man går med venner. I tillegg nevnte noen kvalitetsdrikke som motivasjon. Mathias fortalte: *"Klientellet vårt er liksom ikke sånne som gidder å stå i kø (...) Det er voksne folk, det ække no klubb og det er liksom ikke noen happening. Det er bare et sted som satser på kvalitet"*. Selv om også barene hadde DJ som styrte musikken i helgene, var det ikke dansegulv, og lokalene hadde hovedsakelig sitteplasser.

På nattklubbene var ifølge informantene klientellet ofte mellom 20 og 30 år. Trine mente jentene var i starten av 20-årene, mens guttene var noe eldre. En interesse for musikk ble trukket frem som et kjennetegn: *"Det er en veldig god blanding av folk, veldig mye unge folk som er interessert i musikk og da spesielt DJ, Dance, House, de greiene der"*. Ifølge Daniel omtalte bartenderne arbeidsstedet som et kjøttmarked. Dette passer godt overens med funnene til Træen og Hovland (1999), at nattklubber fungerer som sjekkearena.

Jeg var interessert å finne ut hva informantene opplevde at gjestene forventet av dem. Amund som jobbet på ett av byens finere drinksted mente gjestenes forventinger varierte:

*"De forventer alt og ingenting. (Latter). Noen er jo ikke så opptatt av det. De vil bare ha en pils. Det ække så farlig. De blir heller ofte positivt overasket. Forventing i Norge begynner å variere. På (navn på utestedet) forventer de å få en wow-faktor. De forventer å få en cocktail de aldri har smakt før og en opplevelse som er på siden, og en sterk profesjonalitet. Vi er kjent for å være veldig flinke på det vi gjør, men det er ikke alltid de forventer det"*.

Selv om det de siste årene har kommet en rekke utesteder i Oslo med fokus på gode drinker og øl, selges det fremdeles mye "vanlig" tappøl. Til tross for at Amunds utested ønsket å være et sted med fokus på god drikke, var det tydelig at gjestene ikke alltid var opptatt av dette. Øyvind mente gjestene forventet bartenderne var "flinke". Jeg tolket først dette som alkoholfaglig flink, men det viste seg han mente det var like viktig å være flink til å tolke gjestesituasjoner som det rent alkoholfaglige. Øyvind fortalte: *"De forventer ikke all verden, annet enn at de skal få pilsen når de ber om den. Kunder er mennesker, det er vanskelig å sett i en bås og alt fra de som gjerne vil snakke om jordsmonnet og drua i hvitvinen til de som bare vil ha en Smirnoff Ice"*. Med unntak av Amund virker det som de fleste informantene oppfattet hurtig servering som den viktigste forventingen. Katrine som arbeidet på et utested med godt utvalg av både drinker og øl mente

gjestene forventet et godt produkt, i tillegg til rask servering. Sannsynligvis bryr gjester på alle stedene seg om smaken på det de drikker, men for noen er dette viktigere enn andre. Mathias, som arbeider på et sted med et stort ølutvalg fortalte: *"De forventer egentlig bare kjapp service, det er det første man vil ha i en bar"*. Han mente samtidig at gjestene forventet et godt produkt. På nattklubber mente han at gjestene bare var interessert i å få drikke fort. Dette støttet Cecilie som arbeidet på nattklubb: *"Jeg tror de forventer å få det de vil ha, når de vil ha det. Og akkurat sånn som de vil ha det (...) De forventer jo å få rask og hurtig service. Som alle andre steder. De vil ha å drikke og ha det gøy"*. Å tolke hva gjesten ønsket ble dermed en viktig del av bartenderyrket.

Flere opplevde at gjester hadde urealistiske og høye forventninger. Her har aktørene forskjellig definisjon av situasjonen, noe som ifølge Blumer (1969) kan føre til konflikt. Mathias fortalte: *"Noen kunder forventer bordservering og forventer at man skal komme bort til en når de knipser og sånne ting. Det får de bare lære seg at sånn fungerer det ikke"*. Det var riktignok ikke mange som forventet dette. Mathias mente de fleste gjestene ikke forventet noe særlig service, men heller ble positivt overasket dersom de fikk det, noe han syntes var bra. Trine opplevde at mange gjester forventet mye, og at enkelte så på henne som en slave som hele tiden skulle gjøre som de befalte. Ofte kom dette til uttrykk ved at gjestene kunne knipse eller være frekke. Hun mente dette skyldtes alkoholinntaket, og fortalte at ufinhetene ofte kom sent på kvelden:

*"Jeg tror når folk har fått i seg litt alkohol, så får de et slags eierfølelse og de tror at de kan si hva de vil, kommandere, rope, skrike, si jeg var først i køen. De forventer på en måte at bartenderen bare er der som en slags disippel. Etterkomme alle kundens krav, uansett hva det skulle være"*.

Mange opplevde gjestene som nedlatende. Som blant annet FAFO-rapporten om utelivsbransjen påpeker, består utelivsbransjen av mange unge med lav utdanning (Trygstad m.fl 2014). Flere mente dette forklarte gjestenes holdninger. Merton (1996) skriver om hvordan forventinger kan bli til selvpoppfyllende profetier ved at personer som opplever at samfunnet gir dem en identitet ender opp med å akseptere den. Ofte blir dette begrepet brukt om problembarn, men man kan også anta det er relevant for bartendere. Som Charon (2010) hevder er identitet er en viktig del av hvordan man definerer situasjonen. Hvem vi mener vi er, har betydning for hvordan vi handler. Spørsmålet blir om bartenderne aksepterer identiteten enkelte gjester forsøker å gi dem. Flere informanter fortalte at gjester gav uttrykk for at siden de brukte penger kunne de kreve mye og gjøre som de ville. Dette var ikke en oppfatning bartenderne delte. Daniel fortalte han ofte fikk spørsmål om når han skulle få seg en "ordentlig" jobb. Cecilie opplevde gjestene som frekkere jo eldre bartenderen var: *"De tenker at jo eldre du er og jobber i et serviceyrke, jo dummere må du være"* og fulgte opp med en historie om en tidligere kollega som arbeidet som bartender ved siden doktorgraden.

Mange gjester oppfattet bartenderne som kelnerer - en oppfatning ingen av informantene delte.

De involverte hadde dermed forskjellig definisjon av situasjonen. Informantene hadde hovedsakelig to reaksjoner på dette. Daniel og Johannes valgte å smile av det og tenke at problemet var hos gjesten. Daniel sa: *"Vi som vet bedre bare smiler av det"*. Johannes delte denne oppfatningen og fortalte at han og de andre ansatte ikke tok seg nær av nedlatende det: *"Jeg tror de fleste som er her forstår at problemet er hos den personen, ikke hos deg selv"*. Den andre reaksjonsformen var å forsøke å irettesette gjestene. Cecilie fortalte hun var lei gjester som bare sa "øl" når de bestilte. Hun kunne ofte be gjesten gjenta det og hvis han igjen sa "øl" eller "en øl" kunne hun si: *"unnskyld, det heter vær så snill"*. Andre informanter fortalte om lignede måter å håndtere gjester på, blant annet ved å be dem si *"kan jeg få"* eller *"vær så snill"* dersom de ville ha servering. Dette handlet ifølge informantene om vanlig høflighet, medmenneskelighet og respekt. Her var det samtidig forskjeller mellom utestedene. Cecilie fortalte: *"Jeg tror det handler om forhold på stedet. Det handler om kulturer stedet har lagt til seg. På (navn på utestedet ved siden av der hun jobbet) får du streng beskjed for eksempel hvis du ikke sier "kan jeg"."* Hun fortalte videre at mange gjester ble helt perplekse når bartenderne sa noe slikt.

Mine informanter nektet dermed å akseptere gjestenes merkelapp "kelner" og valgte heller å vektlegge yrkes særpreg i forhold til andre serviceyrker. Det er ingen tvil om at bartenderyrket har likhetstrekk med andre serviceyrker i den forstand at gjesten betaler for et produkt. Selv om informantene ikke opplevde bartenderyrket som et "vanlig" serviceyrke, prøvde de å være høflige og hyggelige mot gjestene. Sånn sett kan man hevde at servicerollen vil være en del av rolle-settet til bartenderrollen. Merton (1996) mener at rollene i et rollesett vil være av varierende betydning. Samtidig vektlegger han at sosiale strukturer fører til at enkelte roller (*statuses*) blir mer viktig enn andre. I tilfellet med bartendere kan det virke som kelner-rollen er en nedprioritert del av bartenderes rollesett. At informantene opplever alkohol som en uvanlig handelsvare og bartenderyrket som et uvanlig serviceyrke, bidrar til at de ikke opplever gjestenes forventninger om service som den viktigste delen av rollesettet, men heller kan vektlegge andre aspekter.

I travle tidsperioder kunne det ved alle utestedene være kø foran baren. Ofte var det vanskelig å holde oversikten over hvem det var sin tur og gjestene begynte raskt å mase dersom de følte de hadde stått lenge i kø, uavhengig om det var deres tur. Også her var det hovedsakelig to reaksjonsmønstre. Sara fortalte det kunne hjelpe å mase. Som regel hadde hun god oversikt over hvem sin tur det var og gjorde gjestene oppmerksom på at hun så dem, men at det ikke var deres tur. Samtidig var det tilfeller hvor gjestene kunne mase seg forbi køen: *"Noen ganger, når folk er veldig masete, da kan det av og til hjelpe for dem, for da blir jeg såpass lei av å ha dem der, at jeg bare vil betjene dem så de kommer seg vekk"*. De fleste informantene hevdet de reagerte annerledes. Mathias mente et aspekt ved å være en god bartender var å irettesette gjester og at

man ikke "tok dritten". Han mente dette ikke bare var viktig for utestedet han arbeidet, men for hele utelivsbransjen: "Kundene, iallfall siste fem årene har jo blitt drastisk mye flinkere og bedre. Så smitter det også, ikke sant. Hvis du ser at folk rundt deg står og vifter med VISA-kort, eller seddelbunker og skal ha før alle andre, og roper "hei! hei! hei", så må man ta dem". Ved å adressere oppførselen på et tidlig stadium, mente han å forhindre at situasjonen eskalerte og at gjestene ikke ville oppføre seg slik neste gang. Et annet poeng var at dersom han lot noen gjester oppføre seg på denne måten, kunne det smitte over på resten av klientellet. Hvis bartenderen aksepterte denne måten å bestille på, kunne det føre til at andre gjester oppfattet dette som akseptabel oppførsel og gjorde det samme, særlig hvis den masete gjesten fikk raskere servering. Ved å tydelig vise ovenfor både gjesten med seddelbunken og resten av klientellet at dette ikke var akseptabelt, tok Mathias kontroll over situasjonen og definerte den. Goffman (1963) hevder at å ignorere noen som forsøker å få kontakt vil være en effektiv metode for å avvise vedkommende. Dette kan gjøres subtilt ved å ikke møte blikket til den som vil bestille. Bartenderen har makt til å nekte gjesten servering, noe som gir muligheten til å definere situasjonen, eventuelt få fjernet gjesten fra utestedet dersom han ikke innordner seg. Sara på sin side opplevde at hun ikke hadde mulighet til dette. Selv om hun kunne fortelle masete gjester at det ikke var deres tur, forklarte hun at: "Det er veldig sjeldent at jeg på en måte oppdrar dem fordi det føler jeg ikke at jeg har tid til". Hughes (m.fl 2012) viser en sammenheng mellom utestedets toleranse og høyt beruselsesnivå. Utesteder som tolerer beruselse og dårlig oppførsel (*raucous behavior*) vil tiltrekke seg gjester som ønsker å drikke seg beruset og oppføre seg på måter andre utesteder ville nektet. Graham og Homel (2008) hevder utelivsstudier viser at klare grenser, både for ansatte og gjester, er viktig for å redusere aggresjonsnivået.

Hvordan vi definerer personer vi møter vil dermed være av betydning for hvordan vi definerer situasjonen og hvordan vi handler. Derfor var jeg interessert i å finne ut om bartenderne opplevde klientellet som *gjester* eller *kunder*. Nesten samtlige informanter omtalte dem som kunder i intervjusituasjonen, men på dirkede spørsmål svarte samtlige gjester. Hvordan vi tenker om andre har betydning for hvordan vi oppfører oss. Berger og Luckmann (2000) hevder at hverdagsvirkeligheten inneholder typeskjemaer. Enkelte typer er binære, som mann eller kvinne, mens andre har nyanser. Man oppfører seg for eksempel annerledes mot en nær venn enn man gjør mot en bekjent.

Trine fortalte hun prøvde å behandle dem som gjester, men påpekte samtidig at bartenderyrket faktisk er et serviceyrke, og siden gjestene betaler for en vare er de rent teoretisk kunder. Sara tenkte på dem som gjester siden hun ikke følte noe press på å selge. Hun følte hennes viktigste oppgave var å skape god stemning (som riktignok ble gjort gjennom å selge fort så køen skulle gå raskere). Flere la vekt på at ved å definere dem som gjester ble det satt rammer for

samhandlingen, og situasjonen ble definert som en vertskapssituasjon, fremfor en ren handelssituasjon. Dette gjorde at det kunne stilles andre forventninger enn hva man kunne gjort til en kunde.

Cecilie forklarte det slik:

*"Hvis vi kaller dem gjester, så kan man faktisk be dem gå mye tidligere, enn hvis man kaller dem kunder. Det er noe med at det er mitt arbeidssted, noen ganger så jobber jeg tolv timer i strekk, uten ordentlig pause, bare røykepauser og kaffepauser. Og da orker jeg ikke å bli behandlet så dårlig som man til tider blir som bartender. Hvis jeg kaller dem gjest, så sier jeg nå er du en gjest på dette stedet og da må du faktisk oppføre deg, eller så må jeg be deg gå".*

Denne tolkningen gir muligheten til å be gjester forlate lokalet uten at de nødvendigvis er for fulle eller bryter noen lover. Flere av informantene omtalte arbeidsplassen som et "hjem" og trakk parallell til å ha gjester hjemme. Som Mathias sa: "Når du er hos meg, så er du på en måte på besøk. Så det er våre regler som gjelder. Lager du for mye liv og sånt, så får du bare finne deg et annet sted å være". Marianne omtalte også utestedet hun arbeidet på som hjemmet sitt, eller stuen sin. Da jeg spurte om det gav andre rettigheter og plikter dersom man var gjest istedenfor kunde svarte hun: "Ja, veldig. Jeg har fått den, har ikke kunden alltid rett? Så sier jeg, oppfører du deg sånn når du er hjemme hos noen? Gjestene har aldri rett, jeg vet alltid best, det er det som er forskjellen tror jeg".

I situasjoner hvor gjestene og bartenderen ikke delte situasjonsforståelse, kunne samhandlingsproblemer oppstå. Som Charon (2010) skriver vil sosial samhandling bestå av handlinger og reaksjoner. Samhandling blir dermed som et parti sjakk hvor aktørene tilpasser seg den andres handlinger. Det vil altså være forløpende definisjoner og redefinisjoner av egne og andre handlinger.

Som vi har sett, opplever mange informanter at gjestene behandler dem som servicepersoner eller alkohonselgere. Det blir her et spørsmål om hvem som har makten til å definere situasjonen. Ettersom utestedene hvor informantene arbeidet var populære, hadde de råd til å nekte en betalende gjest dersom vedkommende ikke oppførte seg som forventet. Bartenderne har mulighet til å nekte, til å utsette servering, og til å be gjesten forlate lokalet. Dette gir i praksis bartenderne muligheten til å definere situasjonen ved at de kan fjerne personer som truer med å bryte rammen utestedet forsøker å skape, og på denne måten utgjør en trussel mot definisjonen av situasjonen. Vi ser altså at flere av informantene opplever at utestedets rammer gir dem handlingsrom til å definere situasjonen.

### 5.3 Drikkeutvalg og bartenders alkoholferdigheter

Informantene var klare på at en jobb i utelivsbransjen ikke var for alle. Selv om de fleste klarer å tappe øl og blande en to-komponentdrink, gjør arbeidspresset og arbeidstidene dette til et yrke



som mange ikke vil takle. Det var her et skille mellom bartendere som lagde kompliserte drinker og tappet spesialøl og bartendere som hovedsakelig solgte enkle drikkevarer. Goffman (1959) skriver om hvordan aktører kan bruke omgivelsene til å skape en "setting" og på denne måten sette rammene for situasjonen. Utesteder med godt utvalg i drikke, ville fremheve dette og brukte dette virkemiddelet for å definere situasjonen og skape en stemning.

Bartenders alkoholferdigheter vil naturlig nok være tett forbundet både med drikkeutvalg og utestedets profil. Marianne fortalte: *"Det er bartenderen som gjør baren. En velstelt bartender, så får man fine drinker"*. Alkoholfaglige ferdigheter spiller en viktig rolle for yrkes stoltheten og identiteten til flere av informantene. Som Ocejos (2012) komparative studie av bartendere på cocktailbarer og "brune" puber viste, er det stor forskjell på hva bartenderne oppfatter som viktige og gode egenskaper. Hos Ocejos prøvde cocktail-bartenderne gjennom dialog å finne gjestens smak og på denne måten finne rett drinken til riktig gjest. Cocktailbartenderne stilte samtidig høye krav til kunnskap om råvarer og sprit. For bartendere på brune puber var rollen som terapeut, morsfigur og autoritetsperson viktigere.

Selv om det naturlig nok var bedre utvalg av drikke på steder som bruker dette til å tiltrekke seg gjester, var samtlige informanter opptatt av utestedets drikkeutvalg og mente det var en viktig del av yrket å veilede drikkevalg, dersom gjesten ønsket det og bartenderen hadde tid. Ingen av informantene hevdet de tenkte på omsetning når de anbefalte drikke, og kunne gjerne anbefale rimeligere alternativer dersom de mente det passet gjestens smak. Katrine opplevde at utestedet der hun arbeidet hadde som mål å forbedre drikkevanene til gjestene. En viktig del av dette var å styre dem bort fra kjente merkevarer. Hun fortalte blant annet at hun forsøkte å veilede gjestene vekk fra Heineken (tappølen) over til øl fra små bryggerier med mer og bedre smak. Hvis gjestene ønsket en drink forsøkte hun å finne ut hvilken sprit de likte, om de ville ha en syrlig drink, med frukt og så videre. Dette har klare likheter med Ocejos (2012) funn. Amund prøvde sammen med gjesten komme frem til det mest passende produktet: *"Gi dem tid til å tenke, gi dem nøkkelord på hva de er ute etter for så å ende opp med akkurat det de vil ha"* som han sa. Flere av bartenderne fortalte at ønsket om å veilede gjestenes drikkevalg ikke utlukkende var for gjestens skyld. Øyvind syntes det var kjedelig å bare selge det samme, og ønsket at gjestene skulle prøve nye produkter. Flere av informantene hevdet det gav dem glede å gi gjestene nye smaksopplevelser. Mathias fortalte det hendte han bevisst misforsto når gjester spurte om "en øl", selv om han forsto dette sannsynligvis betydde Hansapils: *"Jeg synes det er morsomme å selge noe godt øl. Så jeg gjør heller det, selv om vi på en måte tjener mindre så føler jeg at stedet tjener på at folk får komme dit å få en god opplevelse"*. Selv om spesialøl kostet mer enn "vanlig" øl fra hovedleverandøren var innkjøpsprisen også høyere, noe som gjorde fortjenesten lavere. Mathias så på det som en investering å tilby øl ikke alle utestedene hadde slik at gjestene kom tilbake.

Også på stedene som ikke hadde hovedfokus på kvalitetsdrikke fortalte informantene at de likte å veilede drikkevalg. Trine hevdet at hun, på samme måte som på stedene med større drikkeutvalg, heller solgte øl hun selv likte: *"Man vil gjerne anbefale noe som er litt bedre. Og jeg vet jo hva jeg liker best av det vi selger og det er ikke fatølen. Så da pleier jeg jo å si at jeg personlig ville gått for det her"*. Marianne fortalte at selv om arbeidsstedet hennes hadde et begrenset alkoholutvalg satte hun pris på å få spillerom til å eksperimentere med forskjellige drinkoppskrifter. Flere av nattklubbinformantene bekreftet også inntrykket av at befolkningen de siste årene har fått et mer variert drikkemønster. Daniel fortalte at det hadde vært et økt salg av flaskeøl fra mikrobryggerier, selv om de fremdeles solgte mest tappøl og enkle drinker.

En av de store forskjellene mellom barene med fokus på god drikke og nattklubbene, var hvilke faktorer som ble vurdert hvis en gjest var usikker på hva han skulle bestille. Mens bartenderne på barene hevdet at de på samme måte som i Ocejos (2012) studie forsøkte å finne den rette drikken til rett person, pleide nattklubbbartenderne i større grad å putte gjestene i ferdigdefinerte kategorier, hovedsakelig etter kjønn. Berger og Luckmann (2000) skriver at inndeling av typer er et sentral trekk for kunnskap i hverdagen. Ved å bruke typeskjemaer kan vi raskere plassere mennesker i ansikt-til-ansikt situasjoner. Handlinger blir tilpasset etter hvor vi plasserer personene. Mange av nattklubbbartenderne fortalte at de aktivt brukte en slik typeinndeling ved veiledning av gjester. Dette resulterte i hva informantene omtalte som gutte- og jentedrinker som de anbefalte. Jenter ville gjerne ha søte drinker, mens gutter ofte ville ha sterkere whiskeydrinker. Selv om ikke alle hadde kjønnsbestemte drinker, ble ofte kjønn brukt hvis gjesten var usikker: *"Veldig ofte så går det egentlig litt sånn på stereotyper for min del, er det en søt blond jente som kommer så vet jeg at selvfølgelig vil hun ha en mojito hvis hun ikke vet hva hun vil ha"*. Trine hevdet videre at: *"Folk er litt lette å lese på den måten"*.

For bartenderne på nattklubber synes hurtig servering å være viktigere enn å lage kompliserte drinker. Johannes la ikke skjul på at han fortrakk å slippe å bruke tid på å veilede gjestene: *"Jeg personlig ække den hyggeligste bartenderen tror jeg, så jeg pleide å bare si kom tilbake når du har funnet ut noe. Fordi jeg hadde andre ting å gjøre. Men kanskje jeg var litt for lite serviceinnstilt"*. Som Goffman (1967) skriver i essaysamlingen *Interaction Rituals* vil alle samfunn ha uskrevne regler for muntlig samhandling (*spoken interaction*). Disse reglene vil fungere som guider for å organisere samtaler. Mens det på enkelte utesteder kan være aksept å ha en samtale med bartenderen før man bestiller, vil dette andre steder være et normbrudd. Dersom Johannes skulle bruke tid på å veilede gjester, ville dette skapt kø og irritasjon hos gjester som kun ville ha øl før de gikk tilbake til dansegulvet. Siden gjestene på nattklubber vil være mer opptatt av å danse og sosialisere enn kvalitetsdrikke, blir rask service viktigere enn godt håndverk. Sara fortalte at hos dem var en god betaling en rask betaling. Jo fortere, jo bedre. Dette begrunnet hun

med gjestenes preferanser: *"Der (utestedet) tror jeg folk, iallfall når det er travelt er de mest opptatt av å få drikken sin, sånn at de kan gå tilbake til dansegulvet"*. Til tross for dette var det flere av nattklubb bartenderne som fortalte at de stadig ble bedt om å komme med drikkeanbefalinger. Mange oppfattet gjester som på forhånd ikke viste hva de skulle ha som problematisk fordi de skapte kø og dro ned tempoet. Goffman (1959) skriver at hvis service blir bedømt enten på tempo eller kvalitet, er det sannsynlig at kvalitet blir nedprioritert, siden dette er lettere å skjule enn tempo. Dette fikk støtte blant mine informanter. Siden rask servering var det viktigste for gjestene, ble det også det viktigste for dem.

Arbeidstempo spiller en viktig rolle for handlingsrommet til bartenderne. I situasjoner med lang kø og mange gjester foran bardisken, blir det mindre tid interaksjon. Daniel fortalte tempo var viktig fordi gjester som står i kø lengre enn fem minutter går et annet sted. Å kunne servere i høyt tempo synes å være viktig uavhengig av type utested. Mathias delte denne oppfatningen: *"Ingenting som er mer irriterende for en kunde, enn å måtte stå 20 minutter å vente i kø. Det er jævlig irriterende å se på at køen er lang og ikke folk jobber fort"*. Tempo var derfor god service. Amund, som gjennom hele intervjuet la vekt på betydningen av kvalitet, hevdet arbeidsplassen hans, i tillegg til et godt produkt, jobbet hardt med å få opp effektiviteten siden service var av stor betydning for helhetsopplevelsen. Hvis man ikke jobbet hardt og serverte i et høyt tempo ville gjestene legge merke til dette. Langsom servering ville også øke presse på de andre som var på jobb og på denne måten ut over arbeidsmiljøet.

Nattklubbinformantene la vekt på funksjonalitet og anbefalte produkter som enten var lett tilgjengelig eller som tok kort tid å lage. Sara fortalte at det hendte hun sa de ikke hadde tidkrevende produkter. Jeg spurte om utestedet hun arbeidet på solgte mojito, en vanlig drink som flere av informantene klagde over at tok lang tid å lage: *"Vi har det kun hvis vi har mynte inne, som ikke er alltid og hvis man har tid. Men som regel pleier vi bare å si, nei det har vi ikke"*. Det er viktig å merke seg at denne holdningen ikke gjelder for alle nattklubb bartendere. Daniel var enige i at det var mye arbeid med mojitosene, men mente likevel en god bartender burde lage det fremfor å motivere gjesten til å kjøpe øl eller en enkel to-komponents drink.

Ifølge informantene var det store forskjeller mellom utestedene når det gjaldt utvalg, og forskjeller mellom bartendere når det gjaldt alkoholferdigheter. Amund mente at bartendere på nattklubb ikke hadde muligheten til interaksjon med gjestene og heller ikke muligheten til å jobbe med råvarer. Han fortalte:

*"Det blir sånn pushegreie og det blir så høy musikk at du mister hele kommunikasjonen med gjester. Og det er det som er den store forskjellen, ikke sant. Møte med gjesten er så annerledes. Du kan faktisk snakke sammen. (...) Jeg synes det er gøyere å jobbe med forskjellige nye varer og oppskrifter og de tingene der man hele tiden i en sånn progresjon da"*.

Denne faglige interessen for alkohol synes å være mest fremtredende hos informanter som arbeidet på barer. Øyvind trodde personer som arbeidet på utesteder i hans alder måtte være interessert i gode smaksopplevelser og ha en faglig interesse til alkohol for å orke jobben.

Ocejo (2012: 647) hevder: *"Cocktail bartenders self-identify as bartenders, but they approach the job in unique ways that result from their professionalization. Professionalization allows cocktail bartenders to make legitimacy claims for their unique position among other types of bartenders"*.

Selv om det sannsynligvis er vanskeligere å få jobb på prestisjefulle og anerkjente utesteder, fikk jeg ikke inntrykk av at informantene som fremsto som alkoholfaglig dyktige så ned på bartenderene som arbeidet på nattklubb. Det var bare noe annet som ikke nødvendigvis passet for dem. Ifølge Ocejo kan man betrakte cocktailbartendere som en elite innen bartenderyrket. Forskning på eliter i Norge viser en norm for at gruppen man ofte vil omtale som eliten ikke vil vedkjenne seg dette (Se blant annet Skarpmes 2007, Skogen, Stefansenm Krange & Stranbu 2008, Andersen & Mangset 2012). Bartenderne på steder med godt drikkeutvalg anerkjente at de hadde ferdigheter ikke alle bartenderene hadde, men la lite vekt på dette når de fortalte om hva som var viktig for en god bartender.

At gjestene oppsøkte utestedet på grunn av smaksopplevelse, gjorde at situasjonen ble definert på en annen måte enn på de mer fest-orienterte utestedene. Daniel som arbeidet på en nattklubb, fortalte at dersom en gjest bestilte øl fra et mikrobryggeri fremfor en shot med sprit, tolket han dette som at vedkommende ikke drakk for å bli mest mulig beruset. Han mente dette sa noe om mentaliteten og dette kunne føre til at gjesten fikk servering lengre: *"Da får jeg et helt annet inntrykk. Han er ute å noe annet. Da er han ikke ute etter å bare mose ned på å bli drita liksom. Iallfall den følelsen jeg får. For det går jo veldig mye på hvilke følelse du får av kunden"*. Som Blumer (1969) skriver vil aktørene tolke tegn og handle med utgangspunkt i dette. Ved å bestille et produkt på grunn av smaken opplevde Daniel at gjesten ikke søkte en rus-situasjon og tilpasset sin egen oppførsel deretter. Enkelte hevdet også at gode drinker og spesialøl ble drukket i et saktere tempo, noe som bidro til å holde beruselsesnivået nede. Dette var ikke nødvendigvis bartenderenes fortjeneste, men en naturlig konsekvens av gjestens ønsker og forventninger. Som blant annet Daniel påpekte definerte han denne typen drikkesituasjon annerledes enn når han opplevde at gjesten kun drakk for å bli beruset. Hva gjestene drikker blir dermed av betydning for hvordan bartenderen definerer situasjonen.

Mine informanter gav uttrykk for at godt vertskap ikke nødvendigvis var å lage de mest avanserte drinkene, eller ha mest alkoholkunnskap. Dersom godt vertskap er å tilfredsstille gjestens behov, vil det være store forskjeller mellom nattklubber og steder med godt drikkeutvalg. På steder med godt drikkeutvalg vil gjestens forventninger ofte være knyttet til

smaksopplevelser og gode alkoholferdigheter vil dermed være en forutsetning for godt vertskap. Utvalget av drikke spiller en viktig rolle for handlingsrommet, ettersom det i stor grad danner utgangspunktet for hva bartenderne kan tilby gjestene. Utvalget på barer vil være større, og bartenderne vil ofte få forespørsler om å lage drinker som ikke tilbys på nattklubber. Et godt vareutvalg gir samtidig bartenderne muligheten til å komme med flere anbefalinger til gjestene. Vareutvalg gjør det også nødvendig at bartenderne har kjennskap til de forskjellige produktene.

#### 5.4 Drikkekultur på utestedet

Beruselse er på de fleste utestedene i Oslo sentrum normalt etter midnatt i helgene. Buvik og Baklien (2012: 66) skriver at: *"Vi forventer at folk endrer atferd i beruselsen, og terskelen for hva som er akseptert finner vi først og fremst i drikke-kulturen, ikke i alkoholloven"*. Som blant annet Stockwell (1992) påpeker vil det ofte være en konflikt mellom alkohollovverket og skjenkekulturen som eksisterer på utesteder. Som flere utelivsstudier påpeker er utesteder arenaer hvor det er *forventet* at gjestene drikker seg beruset. Fulle gjester blir dermed ikke avviket, men normen (Graham og Homel 2008). Daniel gav støtte til dette og fortalte: *"Folk kan få lov å gå å kose seg, folk kan bli litt beruset, det er en pub liksom, det er det du går der for å gjøre liksom. Slippe deg litt løs"*. I en setting hvor rus er forventet og "alle" er fulle, er det vanskelig for bartenderne å fastsette hva "for full" er. At alkoholbruk og rus blir normalisert for bartenderne, kan gjøre det vanskeligere å sette grensen for akseptabelt beruselsesnivå.

Drikkekulturen på utestedet påvirker hvordan gjestene drikker, og hvordan bartenderne oppfatter lovformuleringen "åpenbart påvirket av rusmidler". Som Skog (2006) påpekte handler ikke bare rus om farmakologiske virkninger, men hvordan vi oppfører oss under rus vil være avhengig av den sosiale konteksten og russituasjonen. Mens det på noen utesteder er akseptert at gjestene viser beruselse, vil dette ikke være tillatt andre steder. Siden bartenderne ofte kommer inn i allerede etablert strukturer, vil de som regel være nødt til å tilpasse seg toleransenivået på utestedet. Drikkekulturen er viktig siden den setter rammen for hvordan informantene oppfatter hvor beruset gjestene har lov til å være, og i hvilke tilfeller det er forventet at de nekter servering. Dette er med å definere russituasjonen og hvor grensen mellom beruset og *for* beruset går. Drikkekulturen på et utested, om stedet tillater en høy grad av beruselse er ifølge mine informanter noe det blir snakket om på personalmøter, men også noe som utvikles gjennom praksis over tid. I tilfeller hvor utesteder har fått anmerkning fra skjenkekontrollen eller i situasjoner med uenighet mellom bartender og dørvakt om hvor grensen for beruselse går, kunne dette bli diskutert i et forsøk på å komme frem til en felles situasjonsforståelse.

Alkoholloven setter rammer og påvirker handlingsrommet, ettersom den sier hva bartenderne kan, og ikke kan gjøre. Hva som er "åpenbart påvirket" blir avhengig av konteksten. Hva som er

for full på noen steder er ikke nødvendigvis det på andre. Alle informantene svarte det samme på spørsmål om hva som skulle til for å bli nektet servering. Ustø gange, uklar tale og problemer med å fokusere blikket er det samme som Helsedirektoratet har listet opp på sin illustrasjon over hva som defineres som åpenbart påvirket (Helsedirektoratet – Åpenbart påvirket).

Et utested vil på mange måter definerer rammene for samhandling og bartenderne er nødt til å tilpasse sin rolle innenfor disse rammebetingelsene. Aubert (1979) fremhever at personer som starter i et yrke, (eller posisjon, som han omtaler det), forplikter seg til å følge allerede etablerte spilleregler. Bartenderne kan dermed bli nødt til å akseptere normene for beruselse på utestedet, selv om de personlig ikke er enige i vurderingene. Som vi allerede har sett var det viktig for informantene at de fremsto som enige ovenfor gjestene, noe som gjorde at de ofte tilpasset seg konsensus. Da Cecilie begynte på utestedet hvor hun jobbet nå, måtte hun tilpasse seg en allerede eksisterende drikkekultur. Hun mente det var problematisk at stedet hun arbeidet tillot en høyere grad av beruselse enn stedene hun arbeidet tidligere. Hun fortalte om tilfeller hvor hun hadde bedt vaktene å kaste ut gjester på grunn av beruselse og fått til svar at gjesten virket helt fin, så vaktene lot han bli i lokalet. Hun mente dette skyldtes at arbeidsstedet hennes var den eneste nattklubben i området og at hun som nyansatt var nødt til å tilpasse seg stedets kultur og normer. Goffman (1959) skriver at når noen trer inn i en allerede etablert sosial rolle vil man erfare at denne rollen er definert. Her kan det selvsagt skilles mellom den generelle bartenderrollen, som i hovedsak vil være å stå bak baren, selge drikke og ta imot betaling, og bartenderrollen på ett konkret utested. Rollen på et konkret utested vil ofte være tettere knyttet til kjennetegn ved utesteder, som at bartenderne på steder med avanserte drinker forventes å kunne lage avanserte drinker.

Det var store forskjeller mellom de forskjellige utestedstypene når det gjaldt drikkekultur. Katrine fortalte hun aktivt forsøkte å holde beruselsesnivået nede: *"Jeg prøver hele tiden å unngå at folk blir overstadig beruset. Det er ikke noe mål at folk skal bli drita. Det er heller det motsatte. At det er fin hyggelig stemning, man vil jo ikke ha en drita-stemning på en uteplass"*. Hun fortsatte: *"Det er ingen som ønsker at noen skal bli overstadig beruset, det er det vi prøver å unngå"*. Å holde beruselsesnivået nede handlet om å skape en stemning. Ved å holde nivået nede opplevde informantene at gjestene oppføre seg bedre og roligere, noe de andre gjestene satte pris på. Øyvind mente at type utested var viktig, ettersom gjestene i hans bar ikke trengte å drikke på seg selv tillit for å sjekke opp en mulig partner. Katrine trakk også frem utestedets økonomiske suksess som en årsak til at var stenge på overskjenking: *"Vi har kø og nok av gjester å velge mellom, så må man velge vekk de, eller så taper man ingenting på å la dem som er overstadig beruset å gå hjem, så får de som fortsatt har en hyggelig kveld få lov til å ha hyggelig kveld"*.

Til tross for at bartenderne på barene var opptatt av god drikkekultur og forsøkte å holde beruselsesnivået nede, anerkjente de at det var stor forskjell på hverdager og helg. Amund mente det eksisterer en pushekultur på alle utesteder, siden de er nødt til å overleve økonomisk. I helgene var det nødvendig å selge så mye øl som mulig, noe han erkjente kunne resultere i overskjenking. Stort salg i helgene gav utestedet muligheten til å selge god whisky på rolige, hyggelig kvelder. I helgene kunne en gjeste bestille flere øl og bartenderen hadde ikke mulighet til å vite hvor beruset vennene han bestilte til var. I slike situasjoner var det vanskelig å forhindre at overskjenking forekom, selv om informantene prøvde å unngå det. En annen forklaring Amund trakk frem var at gjestene var mer feststemte i helgene og at mens gjestene på ukedager tok en eller to gode drinker, var det en helt annen stemning og drikkemotivasjon i helgene.

Gjestene hadde andre forventninger og søkte en annen opplevelse i helgene. Selv om informantene følte de hadde definisjonsmakten i situasjonen ettersom de kunne nekte uønskede gjester servering, mente flere allikevel det var stor forskjell på helger og ukedager. Hoverak og Byes (2007) data viser at 70 prosent av drikketilfellene finner sted i helgene og at det også er vanligere å drikke *mer*, enn man gjør på ukedager. Ettersom et flertall at gjestene vil ha fri fra jobb på lørdager og søndag, kan man anta de både kan være ute lengre og drikke mer alkohol. Blumer (1969) skriver at alle handlinger må sees i lys av situasjonen hvor den finner sted. Dersom helgene defineres som en annen type situasjon, er det grunn til å anta normene for beruselse, og hvordan bartenderne definerer drikkesituasjonen, vil være annerledes enn på hverdagene.

Informantene fra nattklubbene var enige at deres type utested sannsynligvis tillot at gjestene drakk seg mer beruset enn på barene, samtidig som de var klare på at gjester som var "for fulle" ble nektet servering. Ettersom mine data utelukkende er intervjuer og ikke observasjoner, er det vanskelig å si hva "for full" vil si i praksis, men mye kan tyde på at listen ligger høyere på nattklubber enn barer. Jeg spurte Sara om hun mente det var mye fyll på nattklubben hun arbeidet:

*"Det er jo veldig mange nyanser. Og det jo ofte veldig vanskelig å vite hvor er det egentlig grensen går. Jeg tror nok at iallfall på et sånt type nattklubbsted, hvor folk ofte er også veldig fulle når de kommer og, det er veldig kultur for at man er full. Man er beruset når man er ute. Det er liksom først når man blir veldig beruset at man synes at man skal sette ned foten".*

Forventningen om nattklubber som et sted gjestene kan drikke seg beruset, ble delt av flere informatenter. Trine fortalte: *"Det er jo en typisk festplass. Det er jo ikke et sted, iallfall etter klokken ti man har lyst å komme å sitte og ta seg en pils med venner å prate, for det er veldig høy musikk, fargene, stedet, musikken, alt oppfordrer til at du skal feste (latter)"* Hun fulgte opp med at hennes inntrykk var at gjestene drakk *"ganske heftig"* og flere ble kastet ut på grunn av dette

hver kveld. Motivasjonen for å nekte servering var, på samme måte som på barene, at for fulle personer var til bry for andre gjester. Cecilie hevdet: *"Det er ingen som trives i et lokale hvor folk er så drita at det ikke er gøy å være der, altså, det er ikke gøy å være et sted hvor folk er så drita at de ikke klarer å ta hensyn til de rundt seg. Sjangler rundt og sånne ting"*. Det vil sannsynligvis være vanskeligere å observere en person som sjangler dersom det er dansing og bevegelse i lokalet. Det vil også være vanskeligere å se uklare blikk og høre uklar tale i lokaler med lite lys og høy musikk. Dette kan bidra til at bartenderne på nattklubber legger listen for "for full" høyere enn på steder hvor disse beruselsestegnene er lettere å observere.

Flere av informantene delte en oppfatning om at dersom gjestene skulle nektes servering måtte de være så beruset at de skilte seg ut fra resten av klientellet, noe som kunne være vanskelig når "alle" var åpenbart påvirket. Dette er samme problemet som skjenkekontrollen møter. Som en av informantene til Buvik og Baklien (2014) fortalte, kunne han som skjenkekontrollør skrevet rapport på omtrent samtidig gjester på et utested, men valgte isteden å ikke skrive rapport i det hele tatt.

Siden informantene trer inn i en allerede etablert institusjon, er de nødt til å tilpasse seg normer og forventinger om ligger utenfor deres kontroll med begrenset mulighet til å påvirke dette. Selv om bartenderne oppfattet seg som lovforvaltere, i den forstand at de nektet gjester som var for fulle servering, var det tydelig at hva "for full" vil si varierte i praksis. Flere av informantene mente at godt vertskap og lovforvalter ikke sto i et motsetningsforhold ettersom berusede gjester kunne være til sjenanse for andre gjester. Det var dermed godt vertskap å kaste ut for fulle gjester.

## 5.5 Kunnskap om alkoholoven

Grunnlaget for rolle- og situasjonsforståelsen bygger på kunnskap. Hvilken kunnskap informantene har om norsk alkohollovgivning blir dermed av betydning for hvordan de forstår lovforvalterrollen. Det er kun ansvarlig bevillingshaver og stedfortreder som må ha bestått kunnskapsprøven om alkoholloven, og selv om flere av informantene hadde tatt prøven var det ikke påkrevd. Alkoholloven skal være tilgjengelig i baren, men det er ingen formelle krav til bartenderes kunnskaper om den. Videre er det utestedet og bevillingshaver som straffes ved lovbrudd, ikke bartender. Jeg ønsket å finne ut i hvilken grad mine informanter hadde fått opplæring i alkoholloven og hvor grundig denne opplæringen hadde vært. I tillegg til Johannes som var daglig leder og Øyvind som var barsjef, hadde Amund, Cecilie og Trine tatt skjenkeprøven. Amund hadde i tillegg etableringsprøven.

Alkoholloven setter klare rammer for bartenderrollen ettersom den regulerer hvem som kan få tilgang til alkohol. Blumer (1969: 81) skriver: *"The human individual pieces together and guides*



*his action by taking account of different things and interpreting their significance for his prospective action*". Kunnskap om alkoholloven blir en bit i et slikt puslespill og bartenderne er nødt til å ta den med i betraktningen når de utøver bartenderrollen.

Ettersom flere av informantene med skjenkeprøven jobbet, eller hadde jobbet i lederstillinger, spurte jeg om hvordan de gav opplæring i alkoholloven til nyansatte. Johannes fortalte at å lese loven og forskriftene var en obligatorisk del av opplæringen. På spørsmål om man måtte signere etter den var lest svarte Johannes: *"Det var vel mer sånn, les den her"*. Sara fortalte: *"Jeg har jo lest den. Leste den jo veldig fort da, men vi har hatt møte om det og jeg har lest den og måtte jo signere på at jeg hadde lest den"*. Cecilie på sin side fortalte at hun *aldri* ba nyansatte lese alkoholloven, men gjorde dem oppmerksom på at hvor i baren den var. Selv om alle informantene fortalte at de hadde alkoholloven tilgjengelig, var det få som leste den ofte. Som Marianne fortalte: *"Hvis jeg kjeder meg. Den lukter ganske vondt nå. Ligget der i to år med i bunnslam. Klissete"*.

Cecilie mente opplæring var mest aktuelt for bartendere som aldri hadde jobbet, eller vært gjest på norske utesteder. Fokuset på opplæringen var da rettet om særnorske bestemmelser som hvor mange centiliter alkohol en drink kan inneholde, forbudet mot å selge alkohol etter klokken tre, samt forbud mot å servere flere alkoholenheter til samme person. Øyvind fortalte de hadde intensivert opplæringen i alkoholloven etter å ha fått anmerkninger fra skjenkekontrollen. Jeg spurte han derfor hvor viktig alkoholloven var som en del av opplæringen: *"Det er viktig fordi vi har gått på ett par blundere det siste året, men som sagt, vår oppfatning av hva overstadig beruset er ikke den samme som de politistudentene (Skjenkekontrollen)"*. Øyvind la altså vekt på at de nyansatte skulle lære hvor utestedet la listen for åpenbart påvirket, eller "for full" på dagligspråket. Ettersom åpenbart påvirket vil være kontekstavhengig, både for bartendere og skjenkekontrollen, var det nødvendig at nyansatte lærte hvordan utestedet definerer dette. Sannsynligvis vil dette være mer praktisk enn en generell gjennomlesning av alkoholloven, noe Øyvind fortalte at nyansatte også måtte gjennom. Utestedet fryktet anmerkning fra skjenkekontrollen siden dette kunne medføre inndragelse av bevillingen for en tidsperiode. Det ble derfor lagt vekt på en kontinuerlig opplæring og fortolkning av lovverket. Nyansatte ble alltid satt til å jobbe med mer erfarne bartendere, og ble dermed forklart hvordan utestedet forholdt seg til: *"Hva som er overskjenking og sånt for oss"*.

Blant informantene som ikke hadde skjenkeprøven var kunnskapene om alkoholloven lavere. Buvik og Baklien (2012) trekker frem manglende kunnskap om alkoholloven som en mulig forklaring på overskjenking. De fleste hadde fått opplæring, men hvor grundig den hadde vært, og hvor mye de faktisk hadde lært er mer usikkert. På spørsmål om opplæring i alkoholloven, svarte Katrine: *"Sikkert i grove trekk. (lang pause) Men det er noe som vi sikkert har fått inn hele"*

veien. Men.. Nei. Ikke som jeg kan huske. Har ikke liksom fått, tror ikke jeg har fått noen skjema, som jeg skulle lese gjennom". Flere andre informanter bekreftet at opplæringen i stor grad bar preg av en kort gjennomlesning av lovteksten. Det kan virke som det var et skille mellom den teoretiske opplæringen, som ofte var en rask gjennomlesning av lovteksten, og den praktiske opplæringen, som i større grad handlet om å arbeide sammen med erfarne bartendere og på denne måten lære hvor grensen for åpenbart påvirket gikk. Øyvind fortalte: "Man snakker om det på rolige vakter som ikke folk er for fulle og så får man heller ta det i praksis, så ber man heller den nyansatte om å være for streng, enn for kul på det. Så får du heller gå en blunder hvor det er da en person som ikke er overstadig beruset, men som er trøtt". For mange kan lovteksten "åpenbart påvirket" gjøre ting mer komplisert enn den vanlige oppfatningen av hva "for full" er. Daniel la vekt at hans eksisterende oppfatning av beruselse sto sterkt når han begynte å arbeide i Oslo:

*"Når jeg først begynte her i Norge, jobbet jeg i en liten brun bar (på Vestlandet). Skjenkekontrollen eksisterer jo nesten ikke der. Men da var det bare den der, er du under 20 får du ikke sprit, er du under 18, så får de ikke øl. Og er de for fulle, så kaster du dem ut. Veldig enkelt og greit. Da fikk jeg ikke beskjed om at den personen ikke kunne kjøpe fem shots til seg selv for eksempel. Da var det bare enkle regler".*

Samtidig var han klar på at det ikke var slik på utesteder i Oslo ettersom skjenkekontrollen var innom hyppigere og var strengere. Hovedforskjellen var ifølge Daniel at bartendere i Oslo ikke kunne bruke sin naturlige oppfatning av "for full", men var nødt til å sette seg inn i lovverket, eller mer presist, hvordan skjenkekontrollen praktiserte lovverket. Andre informanter mente det ikke var nødvendig å kunne ordlyden i loven så lenge de hadde en god forståelse av hovedpunktene. Som Johannes påpekte, så slår man ikke opp i alkoholloven for å finne ut om noen er for beruset til å få servering, det er bare noe man vet. Mathias støttet dette synspunktet. På spørsmål om han hadde god opplæring i alkoholloven, svarte han:

*"Nei, det fikk man ikke noe særlig. Man snakker litt om det på personalmøter, så vi hadde nok snakket om det på en del, på forhånd, men man trenger egentlig ikke å kunne så mye, man trenger ikke kunne skjenkeloven for å jobbe i bar. Men du trenger å vite at du ikke har lov å, altså at folk ikke skal være for beruset og sånne ting".*

**Meg: "Det er jo en ganske vanskelig balansegang da. Det virker jo som ingen helt vet hvor den grensa går?"**

*"Nei, men det vet jo ikke skjenkekontrollen heller. Og rus er jo en skjønnsak".*

Resonnementet synes å være at ingen helt vet hva "åpenbart påvirket" er, og at det derfor ikke er viktig å kunne lovverket ordrett, men heller ha en oppfatning av hvor grensen går. Mathias fortsatte: "Jeg kan ikke alkoholloven. Det kan jeg ikke. Jeg har ikke tatt skjenkeprøven. Jeg fikk tilbudet om å gjøre det, men man trenger det jo ikke. Det er jo litt styr på sånt kurs". Dette må ikke tolkes som at informantene ikke brydde seg om overskjenking. Flere ganger under intervjuet fortalte han om hvordan han opplevde seg selv som en streng bartender og at utestedet han arbeidet ikke aksepterte et høyt beruselsesnivå. Mathias var i utgangspunktet positiv til alkoholloven og fortalte: "Alkoholoven er litt sånn sunn fornuft. Jeg er veldig enig i mye av det som

står der". Informantene som arbeidet på steder som ønsket å holde beruselsesnivået nede, støttet dette synspunktet og mente det ikke var noen motsetning mellom alkoholloven og hvordan de ønsket at utestedet skulle være.

På samme måte som i Lipskys (1980) studier ser vi at informantene mente de hadde en bedre forståelse av virkeligheten enn både de som lager lovene og de som håndhever dem.

Bartenderne fungerer som bakkebyråkrater fordi utestedene og bardisken er arenaen lovverket møter virkeligheten. Det var flere informanter som gav uttrykk for at alkoholloven ble håndhevet av de ansatte i fellesskap og at det derfor ikke var nødvendig med skjenkeprøven.

Marianne, som hevdet hun hadde gitt flere nye bartendere opplæring, mente det ikke var nødvendig å lese selve loven, men forstå den i kontekst. Hun sa: *"Vi er et veldig lite sted, så hvis de gjør noe feil, så ser jeg det kan jeg heller ta dem i det, når de gjør det"*. Silje opplevde også seg selv som streng selv om hun ikke kunne alkoholloven spesielt godt. Hun mente de ansatte hadde muligheten å forvalte loven på en god måte gjennom samarbeid og erfaringer. På spørsmål om det hadde vært mye fokus på opplæring i alkoholloven svarte hun:

*"Nei, ikke noe mer enn at man bare sørger for at alle er klar over det. Og følger de reglene. Klar over retningslinjene, men det er jo noe man på en måte lærte i det man begynte å gå ut selv også føler jeg, så det er veldig få som jeg har jobbet med som har trengt å bli satt veldig sånn inn i det"*.

Hva som er "for full" til å få servering var dermed ifølge Silje noe man lærte som deltager i utelivet, ofte før man begynner å jobbe der. Ettersom alkoholloven da sosialiseres inn, er det ikke nødvendig å kunne lovteksten ordrett.

Dersom bartenderne tror lovteksten er mindre streng enn hva den i virkeligheten er, kan det være en mulighet for at den ikke håndheves strengt nok. Jeg ba aldri informantene sitere lovteksten, men det kom flere utsagn som tydet på at flere antok loven var mer liberal enn den i virkeligheten er. Silje fortalte hun hadde fått opplæring: *"Når det kommer til skjenkeloven og sånne ting, at man ikke skal servere synlig.. berusa, eller, eller overstadig berusede mennesker"*. Når Sara ble spurt om motivasjonen for å nekte servering var svaret: *"Det er fordi jeg synes de er for beruset til å drikke mer. Og at jeg ikke har lov å servere alkohol til folk som er.. veldig synlig.. beruset?"*. Selv om informantene kjente til hovedpunktene i alkoholloven, var det flere som ikke kjente til ordlyden "åpenbart påvirket". Dette er på samme måte som skjenkekontrollørene i Buvik og Bakliens (2014) studie brukte mer folkelige begreper for å omtale beruselse. Begreper som "veldig full", "dritings" og "åpenbart full" ble brukt til å beskrive gjester som ble nektet servering.

Med unntak av informantene som hadde tatt kunnskapsprøven om alkoholloven, kan det virke som opplæringen i alkoholloven bærer preg av å være hurtig og ofte opp til den enkelte bartender. Samtidig er det viktig å påpeke at ingen av bartenderne ble plassert bak baren alene

før de hadde fått praktisk erfaring. Mitt inntrykk er at de færreste bartendere hadde lært aldersgrenser og hvor store drinker de kunne servere gjennom opplæring i alkoholloven, men gjennom praksis og egne erfaringer fra utelivet. Ettersom lovformuleringen "åpenbart påvirket" må forstås i kontekst, er det naturlig å anta kunnskap om lovteksten i seg selv ikke vil være tilstrekkelig, men en god forståelse av hvordan utestedet legger listen for "for full", vil være viktigere for å hindre overskjenking. Selv om ikke alle informantene hadde god kjennskap til alkoholloven, fikk jeg inntrykk av at de hadde forståelse av de viktigste punktene.

Det synes ikke å være noen sammenheng mellom de som kunne alkoholloven godt og hvor strenge de oppfattet seg selv. Både Trine og Cecilie hevdet de kunne alkoholloven godt, men fortalte de jobbet på steder med mye overskjenking. Mathias og Silje på sin side hevdet de var strenge på overskjenking, men kunnskapen om lovteksten var mangelfull. En mulig forklaring kan være at informantene som *kan* alkoholloven vet de bryter den når de serverer til personer som er åpenbart påvirket, mens informantene som *ikke* kan alkoholloven oppfattet seg som strenge fordi de ikke vet hvor streng lovteksten faktisk er. Informantens forståelse av lovverket blir dermed tilpasset konteksten loven er ment til gjelde. Som Lipskys (1980) bakkebyråkrater, tilpasser informantene sin forståelse etter hvordan virkeligheten fremstår på bakkenivå.

Oppsummert gir informantene inntrykk av at de har god kjennskap til alkoholloven, selv om de ikke nødvendigvis kan ordlyden. Ingen av informantene jobbet alene på kveldstid, men var alltid sammen med andre bartendere, noe som gjorde at alkoholloven ble forvaltet i felleskap. Et problem er vil imidlertid at begrepet "*åpenbart påvirket av rusmidler*" er åpent for tolkninger. Buvik og Bakliens (2012) studie viser at overskjenking i Oslo skjer så hyppig at det er rimelig å anta at flere av mine informanter også overskjenker, selv om dette ikke kommer frem i intervjuene. Dette kan komme av at de feiltolker alkoholloven og sånn sett ikke kan den godt nok, men det kan etter min oppfatning også komme av en mangelfull definisjon av hva "åpenbart påvirket" betyr. Det er stor forskjell mellom teori og praksis når det gjelder salg av alkohol, og det er slettes ikke sikkert at bartenderne ville overskjenket mindre om de hadde memorert loven. Kjennskapen til loven er altså der, men tolkningen av situasjonen og hvordan den håndheves varierer mellom bartendere og forskjellige utesteder, noe som kan forklare forskjeller i hvem som overskjenker. Bartenderne oppfatter seg som lovforvaltere, selv om de ikke nødvendigvis forvalter alkoholloven ordrett. Man kan argumentere for at de forsøker å følge alkohollovens formål som er "*Å begrense i størst mulig utstrekning de samfunnsmessige og individuelle skader som alkoholbruk kan medføre*" (§1-1) (Lovdata). En innvendig mot dette kan være at berusede personer lettere kan bli offer for kriminalitet og ulykker, selv om de ikke er aggressive eller truende. Mitt inntrykk er at informantene forsøker å følge lovens *formål*, ikke lovtekstens *ordlyd*. Kunnskap om alkoholloven blir altså en rammebetingelse som påvirker

hvordan bartenderne balanserer vertskapsrollen og lovforvalterrollen, og hvordan de tolker dette påvirker i hvilken grad de lar gjestene drikke seg beruset.

## 5.6 Skjenkekultur på utestedet

Skjenkekultur handler om hvem som har ansvaret for å nektet berusede gjester tilgang på mer alkohol, og hvordan man definerer *for beruset*. Med vorspiel-kulturen vi har i Norge, vil det være mange gjester som allerede er åpenbart påvirket av alkohol når de ankommer utestedene. Hvor strenge dørvaktene er blir dermed av betydning for beruselsesnivået på utestedet (Graham og Homel 2008). Hvordan bartenderne oppfattet sin rolle som lovforvalter må sees i sammenheng med hvilken grad de identifiserer seg med oppgaven å hindre overskjenking, eller om de mener dette er vaktens ansvar. Funn fra Fri Flyt-rapporten til Buvik og Baklien (2012) peker i retning av dette. Om utestedet hadde dørvakt var den eneste variabelen med signifikant sammenheng på om skuespillerne fikk kjøpt alkohol. Dette ble forklart med at på utesteder som har dørvakt vil berusede gjester bli vurdert allerede før de slipper inn i lokalet og at bartenderen kan stole på vaktens vurdering. Buvik og Baklien mener en mulig forklaring på dette er at bartenderne overlater ansvaret for å filtrere ut berusede gjester til vaktene. Ettersom bartenderne ofte er under stort press og sjeldent har tid til å forlate baren mellom midnatt og stengetid, kan det være de oppfatter det som vaktens ansvar å holde orden i lokalet, mens de selv serverer. Dette har betydning for i hvilken grad bartenderne identifiserer seg med lovforvalterrollen.

Goffman (1961) hevder vi er nødt til å skille mellom en typisk respons og faktisk respons, på samme måte som vi må skille mellom en typisk og en faktisk rolle. Selv om en bartender formelt sett skal nekte serving til gjester som er åpenbart påvirket, er det ikke nødvendigvis slik i praksis, ettersom situasjonen blir tolket av aktøren. Selv om bartenderne vet at det er deres ansvar å forhindre at personer som ikke skal ha alkohol, enten fordi de er for fulle eller for unge, får tilgang til dette, kan det i praksis tenkes at de overlater dette ansvaret til andre.

På utesteder er det som regel tre forskjellige yrkesgrupper. I tillegg til bartenderne er det dørvakter, eller trivselsvakter, som enten står ved inngangen eller går runder i lokalet. I tillegg har mange utesteder har også en egen "rydd" med ansvaret for å samle glass og etterfylle varer. Mens enkelte informanter fortalte at rydden var bartenderens øyner og ører, fortalte andre at rydden kun plukket glass. Cecilie, som selv hadde gitt opplæring til nyansatte, fortalte at hun alltid satte nye på rydd før de fikk jobbe bak baren: *"Jeg lærer dem alltid at rydden er "eyes and ears", og dermed må ha god kontakt med vaktene for å kaste ut folk. Når de har jobbet to vakter på rydd, så får de jobbe i baren, for da vet de også hva som kreves av en god rydd"*. Flere informanter delte oppfatningen om at det var vanlig å starte som rydd før de fikk lov å stå i baren. Til tross for at flere informanter mente rydden hadde et stort ansvar i lokalet, var det i de fleste tilfellene vaktene som kastet ut fulle gjester. Berusede gjester ikke har lov å oppholde seg i lokalet, så

bartenderne er ofte avhengig av at vaktene sørger for å få gjestene ut. I § 4-1 Forskrift om omsetning av alkoholholdig drikk står det: *"Dersom en person som er åpenbart påvirket av rusmidler befinner seg på skjenkestedet, har bevillingshaver plikt til å sørge for at vedkommende forlater stedet"* (Lovdata). Flere av informantene la derfor vekt på at samarbeidet mellom de ansatte var viktig. Cecilie mente dørvaktene: *"Spiller en veldig stor rolle, samarbeidet man har med dem spiller en veldig stor rolle for hvordan opplevelsen for bartender er"*. Som Silje også påpekte var det viktig med god kommunikasjon og forståelse mellom bartender og vakt fordi: *"Du har ikke lyst å være stuck med en tosk når det smeller"*.

Ingen av informantene hadde problemer med å nekte berusede gjester servering, men mente det var umulig å ha kontroll over hele lokalet fra bak bardisken. Katrine fortalte om tilfeller hvor hun hadde bedt vaktene holde et øye med gjester hun hadde servert fordi hun var usikker på hvor beruset personen egentlig var. Mathias fikk også hjelp av vaktene på denne måten. Han la vekt på at dersom man virkelig skulle anslå beruselsesnivået, må gjesten observeres der han drikker, ikke i situasjonen hvor alkoholen kjøpes. Dette kunne være vanskelig å observere fra baren, og det var derfor nødvendig at både rydden og vaktene fulgte med. Mathias fortalte: *"Det er vanskeligere når det er mye folk selvfølgelig. Men da er det dørvaktene sin jobb, da er det deres oppgave, da tenker man ikke på det med mindre man ser det"*. Dette er i tråd med internasjonal utelivsforskning. Graham og Homel (2008) hevder moderne utesteder i store grad har en *rollespesialisering*. Ansatte har konkrete ansvarsområder, som dørvakt, bartender og rydd. Dette i motsetning til mindre utesteder og puber hvor samme person ofte kan fungere i alle rollene. I Norge blir dette skillet enda klarere ettersom vaktene er nødt til å være innleid fra et eksternt firma og kan ikke være ansatte direkte av utestedet.

Selv om informantene hevdet de ikke serverte berusede gjester, overlot flere den endelige avgjørelsen til dørvaktene. Sara fortalte at hun pleide å tilkalle vaktene på samband dersom en gjest hun mente var for beruset forsøke å kjøpe alkohol. Hun fortalte: *"Jeg tror ofte at dørvaktene sier ja, okei, men gå deg en runde, eller gå å spis noe, eller ta deg et glass vann, gå en runde rundt, så kan du komme tilbake. Men da pleier de å komme å si til oss at de har sagt det, på en måte"*. For Sara hadde denne policyen ved et tilfelle fått ubehagelige konsekvenser. En gjest hadde oppført seg truende, men dørvakten hadde latt han bli i lokalet mot at han sa unnskyld, noe Sara der og da hadde akseptert selv om hun hadde følt seg truet. Senere på kvelden hadde gjesten knust ett ølglass i hodet på en annen gjest: *"Da følte jeg jo litt at de bare skulle hørt på meg med en gang, for jeg følte jo at jeg så det, at han der var ikke helt god"*. Cecilie fortalte om en kvinnelig gjest hun mente var ruset på MDMA som hun hadde bedt vaktene om å kaste ut. Ifølge Cecilie var det fysisk umulig for henne å komme seg ut fra bak baren: *"Så sa jeg ifra til vaktene at det er en kjemperusa jente, dere må bare finne henne å ta henne med ut. Og så sa hun (vakten) ok, ok, ok, og"*

*så regnet jeg med det var i orden. Så jeg har ikke tid til å tenke noe mer over det, for da har jeg gitt ansvaret til vaktene".* Da klokken ble tre og Cecilie gikk ut i bakgården for å ta en røyk oppdaget hun at kvinnen fremdeles befant seg i lokalet.

Mange av informantene synes å overlate håndhevelse av loven til vaktene siden de følte det ikke var tid til å følge opp berusede gjester. Trine mente hun gav vaktene ansvaret fordi dette var mest effektivt: *"For dørvaktene er det mye lettere å bare si, du må gå. Og sånn er det. Med meg så vil gjerne kunden diskutere veldig".* Informantene brukte altså dørvaktene både som observatør, men også som håndhevere av alkoholloven i den forstand at de fikk ansvaret for å fjerne uønskede personer fra lokalet.

Selv om informantene gav uttrykk for at de var positive til alkoholloven, syntes mange den var for streng. Noen gjester kunne oppføre seg fint og lage god stemning selv om de åpenbart hadde drukket litt, mens andre kunne være aggressive og ufine, selv om de ikke var beruset. Under Buvik og Bakliens (2012) testkjøp av alkohol med "fulle" skuespillere, var testkjøperne instruert til å spille "glad-fulle". De lagde ikke problemer for ansatte eller gjester. Det er meget mulig bartenderne ville møtt dem på en annen måte dersom de hadde vært kranglete eller provoserende. Spørsmålet blir dermed om kardemommeloven står sterkere enn alkoholloven. Skal bartenderne nekte servering og kaste ut berusede gjester som koser seg og ikke er til bry for andre?

En viktig bartenderegenskap var ifølge mange av informantene evnen til å "lese" gjester og være en god menneskekjenner. Ifølge Daniel var dette noe man lærte som bartender: *"Du ser folk, og sier okei; det der er ikke en snill person på fylla. Kan sikkert være verdens beste kar, men har han den spriten ekstra er han drittsekk".* Det var altså ikke rusen som var problemet, men hvordan vedkommende kunne oppføre seg som ruset. Trine fortalte: *"Du kan jo veldig fint være litt glad og blid og pusset uten å være en trussel for deg selv eller andre".* Informantene tolket tegn ved gjestene og tilpasset situasjonsforståelsen etter dette. Tolkninger og vurderinger av tegn og handlinger er sentralt for hvordan bartenderne definerer situasjonen. Som Blumer (1969) legger vekt på, vil handlingene våre være basert på hvordan vi tolker andres handlinger. Når en gjest fremstår som trivelig, tolkes situasjonen annerledes enn dersom vedkommende fremstår utrivelig. Flere av informantene var klare på at gjester som oppførte seg dårlig, var et større problem enn gjester som var litt beruset. Daniel mente at siden han hadde ansvaret for stemningen på utestedet var det viktig å bortvise personer som kunne ødelegge denne: *"Er det en drittsekk der inne, så få han ut, han har ingenting der inne å gjøre. Han ødelegger for businessen økonomisk, hvis vi tenker det og så ødelegger han for absolutt alle andre som skal ut å kose seg".* Dårlig oppførsel kan være lettere å vurdere enn beruselse. Flere trakk frem at beruselse har

mange nyanser noe som gjorde det vanskelig å vite hvor grensen mellom full og for full gikk.

Dårlig oppførsel kunne derimot være lettere å identifisere. Trine mente kardemommeloven ofte sto sterkere enn alkoholloven:

*"Jeg tror det er fordi at folk er så vant med at det er en snodig drikkekultur i dette landet. Man går jo ut for å drikke seg drita og stort sett ikke for å gjøre noe annet, som er veldig rart. Og da tror jeg den gjelder rett og slett bare fordi drita folk må du deale med uansett og da er det helst greit at de oppfører seg noenlunde hyggelig (latter)".*

At bartendere serverer hyggeligere, men berusede gjester får også støtte i Buviks (2013) studie av bartendere. Så lenge gjesten var blid, ble det ikke oppfattet som problematisk å servere ham. Cecilie trakk frem trygghet som en motivasjon for å nekte fulle gjester servering. Hun fortalte:

*"Folk som blir så fulle eller drita er jo ikke trygge, de er jo løse kanoner tenker jeg. Så det handler om trygghet for meg på arbeidsplassen min, og det handler om trygghet for de andre rundt, på en måte. Det er sjeldent nyktre eller edru mennesker knuser en flaske og truer noen med den. Eller som begynner et slagsmål. Det er som regel mye alkohol eller annen rus i bildet. Så det går på at de ikke skjønner sosiale grenser i forhold til å sjekke opp jenter og begynner å klå og ta på jenter på en måte som ikke er ok. Så det går på det og trygghet og skjenkeloven selvfølgelig".*

Hvordan gjester tåler alkohol er individuelt, og det vil være oppførsel og kroppslige kjennetegn som avslører hvor beruset vedkommende er. Amund mente at dersom gjesten ikke plaget andre, var hyggelig og karismatisk kunne han drikke lengre. Samtidig la han vekt på at personer som sjanglet måtte ut, ettersom dette ikke så bra ut og sendte ut feil signaler til resten av klientellet. Han mente lovteksten er såpass vag at bartenderne hadde muligheten til å tolke situasjonen. Mathias fortalte om flere episoder hvor han hadde nektet servering, men ombestemt seg etter å ha snakket med gjesten. Dersom vedkommende ble sint og irritert av serveringsnekten var det vanskeligere å overbevise bartenderen om at han fortjente servering: *"Det har veldig mye med hvilken tone man tar og hvor mye goodwill man får. Særlig i en bar hvor man er nødt til å være litt sånn, du tar jo folk litt sånn typete".* Igjen ser vi at bartendere bruker kategorier eller typer for å plassere gjester på en rask og effektiv måte, i tråd med Berger og Luckmanns (2000) teori om menneskelig samhandling.

I utgangspunktet syntes de fleste det var hyggelig at venner og kolleger kom innom arbeidsplassen, men situasjonen kunne bli vanskelig dersom de drakk seg for beruset. På samme måte som at hyggelige gjester fikk lengre servering, mente de fleste informantene at venner og kolleger fikk servering fordi bartenderne visste de kom til å oppføre seg bra. Flere hevdet også de visste hvor mye vennene tålte og hvordan de oppførte seg beruset. Katrine fortalte at selv om hun hadde nektet berusede venner servering, var det mange tilfeller av det motsatte. Hun hevdet videre hun aldri ville skjenket en venn: *"Som jeg skjønnte hadde vært altfor drita i utgangspunktet, eller for full".* Marianne fortalte at det var forskjeller på hvor mye vennene hennes fikk lov å drikke. De hun mente kunne oppføre seg dårlig når de var beruset, nektet hun



servering mye tidligere enn venner hun mente oppførte seg bra. Kardemommeloven gjaldt dermed i stor grad for hennes venner.

Få av informantene opplevde rollekonflikt mellom bartenderrollen og vennerollen, selv i tilfeller hvor de måtte nekte servering. Dette til tross for at flere opplevde det både ubehagelig og pinlig, på egne og vennenes vegne. Trine fortalte at hun prøvde å få vennene til å føle det var henne som *person*, og ikke nødvendigvis *bartender*-henne som syntes de var for fulle. På denne måten vektla hun omsorg fremfor straff. Å nekte servering kan i mange tilfeller oppleves som en form for straff. Ved at privatpersonen Trine ikke ville servere, prøvde hun å forsterke inntrykket av at hun gjorde det for deres beste. En annen taktikk var å trekke seg tilbake å la kolleger nekte vennen dersom de selv syntes det var ukomfortabelt. Selv om de fleste informantene innrømte at venner sannsynligvis kunne drikke seg mer beruset enn personer de ikke kjente, var informantene samtidig klar på at hvis de ble for fulle, var det stopp. Silje mente det viktigste var at hun hadde en jobb å gå til dagen etter, og ville ikke risikere anmerkning fra skjenkekontrollen på grunn av en beruset venn. Flere informanter fortalte også at de brukte alkoholloven som en unnskyldning når de nektet servering. Daniel brukte alkoholloven aktivt for å hindre at gjestene skulle bli irritert på han da han nektet servering og kunne si til gjestene: *"Sånn er det, det må jeg forholde meg til, det er reglene. Dont hate the player hate the game"*. På denne måten distanserer han seg personlig fra nekten og fremhever at det er han som bartender som nekter. Han bruker dermed rollen på en instrumentell måte. Ifølge Goffman (1961) vil dette være en form for rolledistanse. Bartenderne kan velge å ta avstand fra rolles formell krav og tydelig vise at de som personer ikke nødvendigvis støtter rollen, men er forpliktet til å følge rammene den setter.

Flere informanter innrømte at det var et overskjenkingsproblem blant kolleger i utelivsbransjen. Trine kunne ikke komme på situasjoner hvor hun hadde nektet fulle kollegaer: *"Det er litt flaut å si fordi det har veldig ofte hendt at jeg burde det. Men jeg tror det er mye vanskeligere med kollegaer, spesielt hvis det er samme stedet"*. Hun mente at å nekte kolleger kunne oppleves som et overtramp mot den som ble nektet og at hun hevet seg over dem. Siden kollegene jobbet som bartendere burde de i utgangspunktet selv vite når de var for fulle. Øyvind mente også det var vanskeligere å nekte venner og kolleger ettersom man måtte møte dem dagen etter. Marianne fortalte: *"Hvis de sovner så er det liksom, eller hvis de river ned ting og er på en måte, da må de jo bare gå"*. I denne typen situasjonen utfordres definisjonen av situasjonen ettersom noen av gjestene får lov å drikke mer enn andre. Amund påpekte dobbeltmoralen i at bartendere den ene kvelden nekter berusede gjester og kvelden etter drikker seg like beruset på samme utested. Det vil ikke være åpenbart for gjester som ikke er stamgjester at den fulle personen jobber på utestedet. Samtidig vil et utested med mange berusede gjester, uavhengig om de jobber der eller kjenner bartenderne, skape en toleranse for beruselse.

På samme måte som serveringsnekt til hyggelige ukjente, var det frykten for straff fra skjenkekontrollen som var det viktigste motivasjonen for at bartenderne lot være å overskjenke venner og kolleger. Flere la også vekt på at overskjenking kunne være skadelig for stemningen på utestedet, men dersom gjestene oppførte seg bra og ikke viste beruselsen var ikke dette noe stort problem. Marianne fortalte at hun ikke hadde nektet sjefen sin servering selv om hun visste han åpenbart for beruset. Hun fortalte: *"Han bare sitter der å smiler. Man kan ikke se på han at han er for full. Jeg bare ser det fordi jeg kjenner han, så skjenkekontrollen ville aldri ha sett det"*. Dersom informantene ikke trodde skjenkekontrollen kom til å straffe dem, fikk jeg inntrykk av at overskjenking av venner og kolleger forekom relativt hyppig.

I motsetning til hva jeg trodde da jeg startet intervjuene, mente informantene at tips ikke var av betydning for om en gjest fikk servering, dersom han var for beruset. Flere påpekte samtidig at det ofte var en sammenheng mellom hyggelige gjester og tipsing. Hyggelige gjester tipset ofte mer, noe som kunne føre til at de fikk drikke noe mer enn gjester som ikke tipset.

Vi ser at informantene er klare over at den norske alkoholloven er relativt streng. Informantene forteller også de er strenge på serving til gjester de opplever som *for* beruset. Samtidig mente mange at vaktene spiller en sentral rolle for å hindre overskjenking. Dette passer godt med funnene til Buvik og Baklien (2012). I mange tilfeller kan det virker som informantene er bevisste på å nekte berusede gjester servering, samtidig som de mener det er vaktens ansvar å fjerne dem fra lokalet. Flere informanter mente overskjenking hovedsakelig skjedde fordi mindre fulle gjester kjøpte drikke til sine berusede venner. Lovverket sier det ikke er lov å selge flere alkoholenheter til samme person, men informantene mente dette var umulig å overholde i travle perioder. Skjenkekulturen bar også preg av at kardemommeloven sto sterke enn alkoholloven. Dette forklares med at utrivelige gjester var en større belastning for bartenderne og stemningen på stedet, enn gjester som var "glad-fulle". Vi ser her at bartenderne vurderer to roller mot hverandre. På den ene siden ønsker de å være et godt vertskap og passe på at gjestene har det bra. På den andre siden er de lovforvaltere som må bruke alkoholloven for å kaste ut berusede personer. Hva "for full" er, vil variere mellom forskjellige utesteder og setter på denne måten rammen for når bartenderne er nødt til spille de forskjellige rollene.

## 6.0. Oppsummering

Mine funn tyder på at informantene i stor grad oppfatter seg som for vertskap for gjestene. Deres hovedoppgave var å skape rammene for gjestens opplevelse. Hvilken opplevelse gjesten ønsket, og dermed hva han forventet av bartenderen varierte mellom utestedene. I mange tilfeller ønsket gjestene å få kjøpt drikke raskest mulig, noe som forutsetter at bartenderen er i

stand til å servere raskt og holde orden i køen slik at ikke gjestene føler andre sniker forbi. På steder med godt utvalg av drikke ønsket gjestene ofte et alkoholprodukt av høyere kvalitet, noe som krevde at bartenderne hadde ferdighetene til å tilberede dette. Hvilken type utested informantene arbeidet på var ingen tilfeldighet. Bartendere med solide alkoholfaglige ferdigheter ønsket å arbeide på utesteder hvor gjestene ønsket å benytte seg av deres kompetanse. Som blant annet Amund fortalte, var muligheten til å jobbe med forskjellige råvarer og oppskrifter en motivasjon for å arbeide i utelivet, noe han mente man ikke hadde muligheten til på nattklubb. Hvilken type utested bartenderen arbeider er dermed av betydning for hvordan situasjonen oppleves. Når bartenderrollen defineres som *summen av normative forventninger knyttet til bartenderyrket*, er det naturlig at bartenderrollen vil variere mellom forskjellige utesteder, ettersom summen av de normative forventningene vil variere. Det er verdt å merke seg at samtlige informanter distanserte seg fra andre serviceyrker, og selv om det var forskjeller mellom bartenderne, er mitt inntrykk at de føler de hadde mer til felles med andre bartendere enn for eksempel med kelnere på restauranter.

Selv om informantene først og fremst opplevde seg selv som vertskap, var de også beviste på lovforvalterrollen. Flere så på seg selv som strenge bartendere og fortalte hvor viktig det var å følge alkoholloven. Informantene gav uttrykk for at vertskap- og lovforvalterrollene ikke sto i motsetning til hverandre og at det kun ville oppstå en rollekonflikt dersom man tolket alkoholloven svært strengt. Ved å tilpasse loven etter virkeligheten opplevde informantene det som godt vertskap å være lovforvalter, ettersom berusede gjester var ødeleggende for stemningen, og kunne være truende og forstyrrende for andre gjester. Å la være å kaste dem ut ville da være dårlig vertskap. Informantene mente at utelivet ble hyggeligere hvis alle forholdt seg til alkoholloven. Ved å bruke opparbeidet kunnskap om utelivets virkelighet til å tolke alkoholloven, la bartenderne seg på en mer liberal linje enn lovteksten, som mange mente ikke speilet virkeligheten i utelivsjungelen. På denne måten kunne vertskap- og lovforvalterrollen kombineres. Ingen av informantene opplevde det derfor som dårlig vertskap å nekte for fulle gjester servering.

I bartenderyrket var det to grunnleggende forutsetninger som dannet utgangspunkt for jobben. På den ene siden er bartenderyrket et selgeryrke. Selv om informantene ikke opplevde seg selv som selgere, er utesteder nødt til å selge alkohol for å tjene penger og betale lønninger. Dette definerer situasjonen som en salgssituasjon og setter rammer for hvordan aktørene oppfører seg. På den andre siden setter lovverket rammer bartenderne er forpliktet til å følge, enten det gjelder aldersgrenser, serveringstider eller regler for overskjenking. Gjennom en induktiv tilnærming til intervjuene har jeg identifisert fem faktorer som er med på å påvirke rammebetingelsene og handlingsrommet til bartenderne.

For det første er klientellets forventninger til utestedet og bartenderne av betydning for hvilken form for vertskap de forventer. Alle informantene mente rask service var gjestenes viktigste forventning, men flere av bartenderne på barene mente også gjestene forventet et kvalitetsprodukt. Den andre rammefaktoren var bartenders alkoholkunnskaper og utestedets drikkeutvalg. For å lage et kvalitetsprodukt var det nødvendig at bartenderne hadde tilstrekkelige alkoholkunnskaper. En bartender med disse kunnskapene ønsket naturlig nok å bruke dem og ønsket dermed å arbeide på steder hvor disse ferdighetene var etterspurt. Samtidig fortalte flere informanter at gjester som bestilte kompliserte drinker eller "spesialøl" drakk dette på en roligere måte: uten det formål å bli mest mulig beruset. Denne typen utesteder fikk dermed i utgangspunktet en annen ramme for alkoholkonsumet.

Det tredje punktet var utestedets drikkekultur. Hvordan gjestene konsumerte alkohol hadde betydning for beruselsesnivået på utestedene. På samme måte som skjenkekontrollørene i Buvik og Bakliens (2012) studie, hadde informantene problemer med å identifisere personer som var *for* beruset når alle gjestene var beruset. Informantene gav uttrykk for at de trådte inn i allerede etablerte strukturer når de begynte på ett nytt utsted. Dersom de begynte på et utested som i stor grad tillot at gjestene drakk seg beruset, tilpasset bartenderne seg den allerede eksisterende normen. Siden det var viktig for bartenderen at samtlige ansatte sto samlet ovenfor gjestene ville det være rart å nekte servering til gjester som var mindre beruset enn de bartenderen ved siden av serverte.

Den fjerde faktoren var kunnskaper om alkoholloven. Jeg avdekket at flere informanter hadde mangelfull kunnskap om denne. Flere mente samtidig at loven i stor grad var preget av sunn fornuft, og at det dermed ikke var nødvendig å kunne ordlyden, så lenge de hadde en praktisk forståelse av hvor grensen mellom full og *for* full gikk.

Faktor nummer fem var skjenkekulturen på utestedet. Skjenkekulturen har betydning for hvem sitt ansvar det er å hindre at allerede berusede gjester får kjøpt alkohol. Mine informanter opplevde det som deres ansvar å ikke selge alkohol til gjester som var *for* beruset, men flere mente samtidig det var innleide vaktens ansvar å oppdage, og fjerne, berusede gjester fra lokalet. I flere tilfeller overlot de også vurderingen om en gjest var *for* beruset til vaktene. Flere informanter mente også at kardemommeloven sto sterkere enn alkoholloven, i den forstand at gjester som oppførte seg bra fikk servering lengre enn gjester som oppførte seg dårlig.

Det er dermed en rekke strukturelle og kulturelle trekk ved utestedene som påvirker hvordan bartenderne oppfatter og forstår bartenderrollen. Handlingsrommet er i stor grad preget av at bartenderne er nødt til å tilpasse seg en allerede eksisterende kultur når de begynner å arbeidet på utestedet. Ettersom betydningen av en felles front ovenfor gjestene var av stor betydning,

tilpasset informantene seg stedets kultur, eller kom frem til en enighet hvordan de ønsket det skulle være. Dette ble ofte diskutert etter stengetid. Etter stengetid fungerte utestedet som et *backstage*-område hvor de kunne snakke om og konstruere bartenderrollen utenfor gjestenes synsfelt.

Hvordan bartenderne oppfattet situasjonen hadde betydning for en eventuell overskjenking av stedets gjester. På utesteder med et høyt beruselsesnivå, vil etter loven mange gjester bli overskjenket, selv om skjenkekontrollen ikke ville straffet det. Mine funn tyder på at informantene kombinerer vertskapsrollen med å inkorporere lovforvalterrollen slik at disse rollene ikke står i et motsetningsforhold. Utestedets kultur og normer for beruselse setter rammen for hva som defineres som overskjenking. I likhet med andre europeiske studier tyder mine funn på at beruselsesnivået er høyere på nattklubber, noe som impliserer at gjestene må være mer beruset for bli nektet servering enn på barer. Hva bartenderen definerer som *"for full"* vil variere mellom forskjellige utesteder, og hvordan utesteder definerer *"åpenbart påvirket"* vil ha betydning for omfanget av overskjenking.

## 6.2 Implikasjoner og forslag til videre forskning

Mine informanter fortalte at de ønsket å følge alkoholloven og mente den i utgangspunktet var til stor nytte. Samtidig følte flere at skjenkekontrollens praksis var preget av en vilkårlighet og manglende kunnskap om utelivet. Informantene etterlyste derfor en klarere retningslinje for hva *"åpenbart påvirket av rusmidler"* er i en utelivskontekst. Flere innrømmet at hovedmotivasjonen for å nekte berusede gjester servering var frykten for straff, og de ønsker en tettere dialog med Næringsetaten og deres skjenkekontrollører. En informant fortalte at de hadde hatt besøk av Næringsetaten på personalmøte og at dette har vært lærerikt og vellykket. Inspirert av STAD-prosjektet i Stockholm har Næringsetaten startet SALUTT-prosjektet (Sammen Lager vi Utelivet Tryggere). Dette er en dialogbasert og helhetlig tilnærming hvor man i utgangspunktet forsøker dialog og opplæring fremfor straff. Prosjektet startet i et område med mye vold og overskjenking, og tidlig i 2014 ble området utvidet. Innen 2016 skal prosjektet etter planen omfatte hele byen (SALUTT.no). Dette er noe mine informanter etterlyser og sannsynligvis vil ønske velkommen. I Stockholm har prosjektet vært en suksess og tall fra Oslo peker mot en positiv utvikling med mindre vold og overskjenking i prosjektområdet (Wallin, Gripenberg & Andreasson 2005, Aftenposten 2012, Buvik og Baklien - Testkjøp på serveringssteder i Oslo sentrum). Videre er det selvsagt nødvendig med en grundig evaluering av tiltakene for å måle effekten og tilpasse dem Oslos behov.

Den største trusselen mot en felles definisjon av situasjonen på utestedene, var åpen uenighet hovedsakelig mellom bartender og dørvakt. At vaktene ikke kastet ut gjester som bartenderne ikke ønsket å servere, enten det var på grunn av beruselse eller dårlig oppførsel, undergravde

bartenderens posisjon. Selv om dette kun gjaldt noen få av mine informanter er det grunn til å merke seg at informantene var jenter som arbeidet på nattklubb. Siden antallet informanter er lavt, har jeg ikke grunnlag til å si noe om omfanget av denne praksisen, men jeg mener det kan være grunn til å utforske samspillet og maktbalansen mellom dørvakter og bartendere; både fra bartender og dørvakts perspektiv. Dette samspillet vil ha betydning både for beruselsesnivå og stemning på utestedene. Rydden som yrkesgruppe har også fått liten oppmerksomhet i norsk utelivsforskning. Ettersom rydden går rundt i lokalet er det grunn til å tro at de observerer oppførselen til gjestene i større grad enn bartenderne, noe som gjør dem til viktige ansatte for å hindre overskjenking, tyverier og dårlig oppførsel. Det var store forskjeller mellom hvilket ansvar rydden hadde på det forskjellige utestedene. Dette kunne vært spennende å undersøke videre.

Utestedet er et stort felt hvor mange forskjellige interesser og ønsker må veies mot hverandre. Grundige og målrettede studier vil være viktig for å kunne skape et bedre og tryggere uteliv, både for ansatte og gjester.

## 7.0. Litteraturliste

Aakvaag, G. C. (2008) *Moderne Sosiologisk Teori*. Oslo. Abstrakt Forlag AS.

Aftenposten (2012). *Slosskjempene borte fra problemområdene*. Hentet fra <http://www.aftenposten.no/nyheter/iriks/Slasskjempene-borte-fra-problemomrade-7066743.html#.U6R-9xakXG8>. (hentet 20.06.2014).

Album, D. (1996) *Nære Fremmede – Pasientkulturen i Sykehus*. Tano A.S

Alkoholloven. Hentet fra Lovdata. <http://www.lovdata.no/all/tl-19890602-027-012.html#8-11> (hentet 17.06.2013).

Alkoholpolitisk handlingsplan for Oslo Kommune (2012). Hentet fra: [http://www.naringsetaten.oslo.kommune.no/getfile.php/naringsetaten%20\(NAE\)/Internett%20\(NAE\)/Dokumenter/Kontrollvirksomhet/alkoholpolitisk%20handlingsplan%20pdf%20vedtatt%2005%2006%202012.pdf](http://www.naringsetaten.oslo.kommune.no/getfile.php/naringsetaten%20(NAE)/Internett%20(NAE)/Dokumenter/Kontrollvirksomhet/alkoholpolitisk%20handlingsplan%20pdf%20vedtatt%2005%2006%202012.pdf) (Hentet 23.06.2014).

Andersen, G. & Mangset M. (2012) "Er forestillingen om det egalitære Norge resultat av en målefeil? Om falske og ekte motsetninger mellom sosiologiske analyser av klasse og kultur" i *Tidsskrift for samfunnsforskning no. 2012 (2): 158-188*.

Aubert, V. (1979). *Sosiologi 1. Sosialt samspill*. Oslo. Universitetsforlaget.

Babor, T., Caetano R., Casswell, S., Edwards G., Giesbrecht N., Graham, K., Grube, J., Hill, L., Holder, H., Homel, R., Livingston M., Österberg E., Rehm, J., Room, R., Rossow, I. (2012) *Alcohol – No ordinary commodity. Research and public policy. Second Edition*. New York. Oxford University Press.

Berger, P. L. & Luckmann, T. (2000). *Den samfunnsskapte virkelighet*. Bergen. Fagbokforlaget AS.

Blumer, Herbert (1969): *Symbolic Interactionism – Perspective and Method*. Englewood Cliffs: Prentice Hall.

Buvik, K. (2013). How bartenders relate to intoxicated guests. *International Journal of Alcohol and Drug Research*, 2, 1-6.

Buvik, K., & Baklien, B: *Testkjøp på serveringssteder i Oslo sentrum*. Hentet fra [http://www.sirus.no/filestore/Import\\_vedlegg/Vedlegg\\_publicasjon/Testkjop\\_serveringssteder\\_oslosentrum\\_host2012.pdf](http://www.sirus.no/filestore/Import_vedlegg/Vedlegg_publicasjon/Testkjop_serveringssteder_oslosentrum_host2012.pdf) (hentet 20.06.2024).

Buvik, K og Baklien, B (2006) *Skal det være noe mer før vi stenger? Evaluering av Ansvarlig vertskap i Trondheim*. (SIRUS-rapport 4/2006). Oslo. Statens institutt for rusmiddelforskning.

- Buvik, K., & Baklien, B. (2012). *Fri flyt. Bartenderes møte med berusede gjester*. (SIRUS-rapport 1/2012). Oslo . Statens institutt for rusmiddelforskning.
- Buvik, K & Baklien, B. (2014). *Street-level alcohol policy: Assessing intoxication at drinking venues in Oslo*. Drugs: education, prevention and policy, Early Online: 1–8. Oslo. Statens institutt for rusmiddelforskning.
- Caven, S. (1966). *Liquor License: An ethnography of a bar*. Chicago. Adline.
- Charon, J., M. (2010). *Symbolic Interactionism. An introduction, An Interpretation, An Integration. Tenth Edition*. Person Education. Boston.
- Collins, R. (2004). *Interaction Ritual Chains*. Princeton University Press
- Cowen, E. L, McKim, B. J & Weissberg R. P (1981). "Bartenders as Informal, Interpersonal Help-Agents" i *American Journal of Community Psychology, Vol 9, No. 6, 1981*. Plenum Publishing Corporation.
- Douglas, J.D. (1985) *Creative Interviewing*. Beverly Hills, CA: Sage
- Døving, R. (2001): "Lettølets avmakt – en drikk for alkoholisererte, feminine festbremser" i Holm, Erling Dokk og Siri Meyer (red.) *Varene tar makten*. Gyldendal Akademisk. Oslo.
- ESPAD Rapport (2011). The 2011 ESPAD Report – Substance Use Among Students in 36 European Countries. Hentet fra [http://www.espad.org/Uploads/ESPAD\\_reports/2011/The\\_2011\\_ESPAD\\_Report\\_FULL\\_2012\\_10\\_29.pdf](http://www.espad.org/Uploads/ESPAD_reports/2011/The_2011_ESPAD_Report_FULL_2012_10_29.pdf) (hentet 17.06.2013).
- Fangen, K.(2004). *Deltagende Observasjon*. Bergen: Fagbokforlaget Vigmostad & Bjørke AS.
- Fog, J. (1994). *Med samtalen som utgangspunkt. Det kvalitative forskningsinterview*. København. Akademisk Forlag A/S.
- Graham, K. og Homel, R. (2008). *Raising the bar –Preventing aggression in and around bars, pubs and clubs*. Abingdon. Willan Publishing.
- Goffman, E. 1959). *The Presentation of Self in Everyday Life*. Penguin Books. London.
- Goffman E. (1961). "Role Distance", i *Encounters: Two Studies in the Sociology of Interaction*. Indianapolis: Bobbs-Merrill.
- Goffman, E. (1963). *Behavoir in Public Places. Notes on the Social Organization of Gatherings*. New York. The Free Press.



Goffman, E. (1967). *Interaction Ritual. Essays on face-to-face behavior*. New York. Pantheon Books.

Goffman, E. (1974): *Frame Analysis. An Essay on the Organization of Experience*. New York: Harper.

Goffman (1983): "The Interaction Order", i: *American Sociological Review*, vol. 48: 1-17.

Helsedirektoratet - Sammenhengen mellom skadevold og uteliv er klar. Hentet fra <http://helsedirektoratet.no/Om/nyheter/Sider/sammenhengen-mellom-uteliv-og-skadeold.aspx> (hentet 29.11.2013).

Helsedirektoratet – Åpenbart påvirket. Hentet fra <http://helsedirektoratet.no/publikasjoner/apenbart-pavirket-plakat-is-2148/Publikasjoner/apenbart-pavirket-plakat-is-2148-bm.pdf> (hentet 16.05.2014)

Holstein, J. & Gubrium J. (1997). "Active interviewing" i *Qualitative research: Theory, Method and Practice*. Side. 113-129. Sage Publications Ltd.

Homel, R., Carvolth, R., Hauritz M., McIlwain G., & Teague, R. (2004). "Making licensed venues safer for patrons: what environmental factors should be the focus of interventions?" i *Drugs and Alcohol Review (March 2004)*, 23, 19-29. Australian Professional Society on Alcohol and Other Drugs.

Horverak, Ø., & Bye, E. K. (2007). *Det norske drikkemønsteret SIRUS-rapport 2/2007*. Oslo. Statens institutt for rusmiddelforskning.

Hughes, K., Quigg, Z., Bellis, M., A. Calafat, A, Hasselt, N., van. Kosir, M., Voorham, L. Goossens, F., X., Duch, M., Juan, M. (2012). "Drunk and Disorganised: Relationships between Bar Characteristics and Customer Intoxication in European Drinking Environments" i *International Journal of Environmental Research and Public Health* 2012, 9, 4068-4082.

Järvinen, M. (2005) "Interview I en interaktionistisk begrepsramme" i Järvinen, M. & Mik-Meyer N. (RED). *Kvalitative metoder i et interaktionistisk perspektiv – Interview, Observasjoner og Dokumenter*. København. Hans Reitzels Forlag.

Johnston, J. og Baumann S. (2010). *Foodies: Democracy and Distinction in the Gourmet Foodscape*. New York. Routhledge.

Justesen L. & Mik-Meyer N. (2012). *Qualitative Research Methods in Organisation Studies*. København. Hans Reitzels Forlag.

Kvale, Steinar & Brinkmann, Svend (2009). *Det kvalitative forskningsintervju. 2. Utgave*. Oslo. Gyldendal Norsk forlag AS.

Lauritzen, H. C. & Baklien, B. (2007). Overskjenking i Bergen – En oppfølgingsevaluering av Ansvarlig Vertskap i Bergen. (SIRUS-rapport 5/2007). Oslo . Statens institutt for rusmiddelforskning.

Larsen, Svein (1994). *Alcohol use in the service industry. Addiction (1994) 89, 733-741*

Levin, I., & Trost, J. (2005). *Hverdagsliv og Samhandling. – Med et symbolsk interaksjonistisk perspektiv*. Bergen. Fagbokforlaget Vigmostad & Bjørke AS.

Linton, R. (1936). *The Study of Man*. New York. Appleton-Century.

Lipsky. M. (1980). *Street – Level Bureaucracy. Dilemmas of the individual in public services*. New York. Russell Sage Foundation.

Lloyd R (2006). *Neo-Bohemia: Art and Commerce in the Postindustrial City*. New York. Routledge.

Lovdata. *Forskrift om omsetning av alkoholholdig drikk mv.*

<http://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/2005-06-08-538> (Hentet 18.05.2014)

Lund, I. & Scheffels, J. (2009). Oslo by night: young middle class adults` use of public drinking places. I B.Olssons & J. Törrönen (RED.), *Painting the town red. Pubs, resturants and young adults` drinking cultures in the Nordic Countries* (NAD publication 51) (s.73-93). Helsinki: Nordic Centre for Alcohol and Drug Research.

Mäkelä, K. (1986). Attitudes towards drinking and drunkenness in four Scandinavia countries. *Annals of the New York Academy of Science, 472, 21-32.*

Mead, George Herbert (1934). *Mind, Self, & Society – From the Standpoint of a Social Behaviorist*. London. The University of Chicago Press, Ltd.

Merton, Robert K. (1996). *On Social Structure and Science*. The University of Chicago Press. Chicago.

Mikker, J og Glassner, B. (1997). "The `Inside` and the `Outside`. Finding Realities in Interviews". Pp. 99-112 i *Qualiative Research. Theory, Method and Pratice*, David Silverman. London. Saga Publications Ltd.

Moore, R. S., Ames, G. M., Duke, M. R. & Cundadi, C. B. (2012). *Food service employee alcohol use, hangovers and norms during and after work hours. Journal of Substance Use, 2012; 17 (3): 269-276*

Nilssen, V. (2012). *Analyse i kvalitative studier- Den skrivende forskeren*. Oslo. Universitetsforlaget.

Norström, T., Sundin, E., Müller, D., & Leifman, H. (2012). *Hazardous drinking among restaurant workers. Scandinavian Journal of Public Health, 40(7), 591-595.*

Næringsetaten.no

[http://www.naringsetaten.oslo.kommune.no/serverings\\_salgs\\_og\\_skenkebevillinger/statistikk/](http://www.naringsetaten.oslo.kommune.no/serverings_salgs_og_skenkebevillinger/statistikk/). Hentet 11.04.2014

Ocejo, R. E. (2012). At your service: The meanings and practices of contemporary bartenders i *European Journal of Cultural Studies 15 (5) 642-658*. Sage.

Reiling, D. M & Nusbaumer, M. R (2006). "When Problem Servers Pour in Problematic Places: Alcoholic Beverage Servers` Willingness to Serve Patrons Beyond Intoxication" i *Substance Use & Misuse, 41: 653-668*. Taylor & Francis Group, LLC.

Ringdal, K. (2007). *Enhet og mangfold – Samfunnsvitenskaplig forskning og kvantitativ metode 2.utgave*. Bergen. Fagbokforlaget Vigmostad & Bjørke AS.

Rommetveit, R (1953). *Social Norms and Roles*. Oslo.

Rubin, H. J og Rubin, I. S. (1995). *Qualitative Interviewing: The Art of Hearing Data*. Thousand Oaks, Calif.: Saga.

SALUTT.no. <Http://www.salutt.oslo.kommune.no>. (Hentet 16.05.2014).

Sandberg, S. (2010). What can "Lies" Tell Us about Life? Notes toward a Framework of Narrative Criminology. *Journal of Criminal Justice Education, 21:4, 447-465*.

Sandberg, S. & Pedersen, W. (2011). *Street Capital – Black cannabis dealers in a white welfare state*. Bristol. The Policy Press.

Silverman, D. (2010). *Doing Qualitative Research – Third Edition*. London. SAGE Publication Ltd.

Skarpnes O. (2007). "Den "legitime kulturens" moralske forankring" i *Tidsskrift for samfunnsforskning 48 (4): 531-563*.

Skjærlaaen, Ø. (2012). *Kommunens forvaltning av alkoholloven 2012*. Oslo. SIRUS.

- Skog, O. J. (2006). Kap. 5 Avhengighetsskapende rusmidler (157-188) i *Skam og skade. Noen avvikssosiologiske temaer*. Oslo. Gyldendal akademisk
- Skogen, K., Stefansen, K., Krange, O. & Standbu, Å. (2008). "En pussig utlegning av middelklassens selvforståelse" i *Tidsskrift for samfunnsforskning* 49 (3): 435-439.
- Stockwell, T. (1992). On pseudo-patrons and pseudo-training for bar staff. [Editorial]. *British Journal of Addiction*, 87, 677-680.
- Thagaard, Tove (2003). *Systematikk og innlevelse – En innføring i kvalitativ metode*. Bergen Fagbokforlaget Vigmostad & Bjørke AS.
- Thomas, W. I & Znaniecki, F. (1918-20). *The Polish Peasant in Europe and America*, fem volumer, Boston: Houghton Mifflin.
- Tjora, A. (2012). *Kvalitative forskningsmetoder i praksis*. 2 utgave. Oslo. Gyldendal Norsk Forlag AS.
- Trygstad, S. C., Andersen, R. K., Hagen, I. M., Nergaard K., Nicolaisen, H., Steen, J. R. (2014). *Arbeidsforhold i utelivsbransjen FAFO-rapport 2014:02*. Oslo. FAFO.
- Træen, B og Hovland A. (1999). "Balansegang. Om urbane nordmenns forhold til drikking på offentlige skjenkesteder" i *Nordisk Alkohol & Narkotikatidsskrift Vol. 16. 1999 (3)*.
- Tutenges, S., Mikkelsen, L.N., Witte, M., Thyrring, I. & Hesse, M. (2014). *Sikkerhetsproblemer i det danske natteliv. – En kvalitativ og kvantitativ undersøgelse*. Aarhus. Center for Rusmiddelforskning.
- Wallin, E., Hjalmarsen K. & Lindewald B (1999). *Serveringsrutiner och Policyfrågor. En fokusgruppsintervjustudie med restaurangpersonal. Rapport nr.9. (Hentet fra <http://stad.org/wp-content/uploads/2011/01/stadrapport-9.pdf> (Hentet 22.06.2014).*
- Wallin, E., Gripenberg, J. & Andreasson, S., (2005). Overserving at licensed premises in Stockholm: Effects of a community action program. *Journal of Studies on Alcohol*, 66, 806-814.
- Waring, M. L. Og Sperr, I. (1982). Bartenders: An Untapped Resource for the Prevention of Alcohol Abuse? i *The International Journal of the Addictions* 859-868, 17 (5). Marcel Dekker, Inc.
- Wright, D. (2005). Mediating production and consumption: Cultural capital and `cultural workers. *British Journal of Sociology* 56(1): 105-121

Zondag, A. C. H. (2001) *Norske drikkevaner. En forbrukssosiologisk studie av norske alkoholvaner I lys av livsstil, matvaner og sosial bakgrunn. Rapport nr.6 – 2001.* Lysaker. Statens Institutt for Forbruksforskning.

**Alle kilder som er brukt i denne oppgaven er oppgitt.**

Antall ord: 38318

## 8.0 Vedlegg

### Vedlegg 1.- Intervjuguiden.

Intervjuguide til bartendere 4.

#### 1. Bakgrunn (person - sted)

- a) Hvor lenge har du jobbet som bartender? hvor ofte? Er du en bartender? Er det en del av din identitet? Er den en livsstil?
- b) Fortell om stedet du jobber? mye fyll? Er det kø? Aldersgrense? Arbeidsuniform? Mange på jobb? Har dere pauser/ hvor lange vakter?
- c) hvem er gjester? Alder? Penger? Hvorfor kommer de til dere?

**Viktig å få mye info om stedet.**

#### 2. Hvordan bli en bartender.

- a) Hvordan lærte du å være bartender? Av hvem, hvor mye opplæring? Hva lærte du?
- b) Hva forventer kolleger? Hvordan forventer sjefen at stedet skal være?
- c) Hvor mye er dine vurderinger og hvor mye er fastsatte oppgaver? Hvor mye av jobben er "deg"?

#### 3. Ansvarsområder

- a) Hvor mange forskjellige type stillinger har dere?
- b) Hvordan samarbeider dere?
- c) Hvordan er forholdet mellom de ansatte? Er dere venner?

#### 4. Generelt om bartendere

- a) Hva er en god bartender?
- b) Hva er en dårlig bartender?
- c) Kan alle være bartender? Viktige/typiske egenskaper? Bartenderes drikkevaner?
- e) Drikket du selv i baren?
- d) Er du en god bartender? Hvorfor?

## 5. "Selger"

- a) Hva/ hvor mye selger du på en kveld?
- b) Gir ledelsen noen føringer på hva, hvor mye som skal selges? Hvilken betydning har omsetningstall i din hverdag?
- c) Veileder du drikkevalgene?
- d) Hva er en god selger (i en barsettning)?
- e) Hvordan får man mye tips? Er det viktig?

## 6. "Vertskap"

- a) Hva gjøres for å gi kundene en god opplevelse?
- b) Hva tror du er viktig for at kundene trives?
- c) Hvor viktig er bartender for kundene?
- d) kommer det ofte venner/bekjente innom? Hvordan oppleves dette? Nektet servering til venner/ansatte? Driker dere etter stengetid?
- f) Sjekking på jobb?
- e) Føler du omsorg for gjestene? Alkoholens farlige sider. Langtid/ akutte problemer. Ser du mye trist? Hva gjør du med det?

## 7. "Lovforvalter"

- a) Hvor godt kjenner du til alkoholloven? Fikk du opplæring i denne? Hvis ja, hva lærte du?
- b) Hvis du nekter en gjest servering; hva er motivasjonen for dette? (hvis frykt - for straff av hvem, sjef? Skjenkekontrollen?) Ta vare på gjesten?
- c) hvorfor er det viktig å følge alkoholloven?
- d) Hvilke konsekvenser får det for deg hvis du overskjenker?
- e) Hvorfor tror du det er overskjenking?
- f) Hvis du får en gjest som du tror kanskje er for full, hvordan tester du dette? Skiller du mellom sprit og øl?
- g) Tipser fulle folk mer? Vil mye tips tidligere på kvelden spille en rolle i om personen nektes servering? Hva er motivasjonen for å servere folk som er fulle?

h) Er det mulig å være en god selger, godt vertskap og samtidig ikke bryte alkoholloven? Hvordan? Opplever du at dette er en rollekonflikt?

### **8. Mer mer personlig dybde.**

a) Hvor lenge tror du at du kommer til å jobbe som bartender?

b) Vil du noen gang slutte? Hvorfor?

### **9. Diverse**

a) er det noe annet i din hverdag som du ville trekke frem som er viktig i din hverdag?

b) er det noe jeg burde spørre om? Noe jeg bør tenke på til neste intervju som kan være viktig å ta opp?



## Vedlegg 2 – Informasjonsskriv om prosjektet

# Forespørsel om deltakelse i forskningsprosjektet

## *”Bartenderes yrkesforståelse”*

### **Bakgrunn og formål**

Jeg ønsker å intervju deg i forbindelse med min mastergradavhandling om hvordan bartendere oppfatter sin yrkesrolle. Mastergraden er i Sosiologi ved Universitetet i Oslo, og er tilknyttet en veileder fra SIRUS (Statens Institutt for Rusmiddelforskning).

I denne forbindelse ønsker å intervju bartendere for å forstå hvordan de oppfatter sitt yrke, hva som danner grunnlaget for denne oppfatningen, og sammenhengen mellom yrkesforståelsen og overskjenking.

Utvalget vil bestå av mellom 10-12 bartendere fra utesteder i Oslo sentrum.

### **Hva innebærer deltakelse i studien?**

Deltakelse i studien vil innebære å stille til et intervju på om lag en time. Under dette vil intervjuet

kommer jeg til å stille spørsmål som er knyttet til din rolle som bartender. Det vil i stor grad være en slags samtale hvor jeg ønsker å forstå dine synspunkter og meninger. Intervjuet vil bli tatt opp, enten med mobiltelefon eller en båndopptaker.

### **Hva skjer med informasjonen om deg?**

Alle personopplysninger vil bli behandlet konfidensielt. Opplysningene du gir vil bli behandlet slik at det ikke er mulig å føre dem tilbake til verken deg eller arbeidsstedet ditt. Alle personbeskrivelser i selve masteroppgaven vil være av en generell karakter som for eksempel ”Kvinnelig bartender i slutten av tyveårene, ansatt på et utested i Oslo med ungt klientell”.

Det er kun jeg som vil ha tilgang til intervjuopptakene, og transkriberte intervjuer vil være anonymisert.

Prosjektet skal etter planen avsluttes juni 2014. Lydfilene vil da bli slettet, sammen med all kontaktinformasjon jeg har til deg. De transkriberte intervjuene vil være vedlegg til masteravhandlingen.

### **Frivillig deltakelse**

Det er frivillig å delta i studien, og du kan når som helst trekke ditt samtykke uten å oppgi noen grunn. Dersom du trekker deg, vil alle opplysninger om deg bli anonymisert.

Dersom du ønsker å delta eller har spørsmål til studien, ta kontakt med Skule Wigenstad, telefonnummer 93648268, eller send en epost til [Skulewigenstad@gmail.com](mailto:Skulewigenstad@gmail.com).

Studien er meldt til Personvernombudet for forskning, Norsk samfunnsvitenskapelig datateneste AS.

# Samtykke til deltakelse i studien

Jeg har mottatt informasjon om studien, og er villig til å delta

-----  
(Signert av prosjektdeltaker, dato)

**Samtykker til å delta i intervju**