

“Lite vanligt hyfs skadar inte”

Ohövlighet i handeln – heltäckande kartläggning om förekomst av respektlöst beteende i arbetslivet, samt identifiering av goda exempel på hantering

Ohövlighet samt otrevligt och respektlöst beteende har blivit allt vanligare i det moderna samhället, och har rapporterats vara en av de mest påträngande formerna av antisocialt beteende på arbetsplatser.



Syftet med den här studien var att göra totalpopulationsundersökningar på ett brett spektrum av företag inom handeln angående:

- Möjlig förekomst av ohövlighet och hövlighet.
- Möjlig förekomst av åtgärder för att motverka och hantera ohövlighet.
- Möjliga samband mellan förekomst av ohövlighet och psykosocial arbetsmiljö, samt stress- och hälsorelaterade variabler.

Resultaten

Resultaten visar att upplevd ohövlighet på arbetsplatsen är systematiskt relaterad till statistiskt säkerställda skillnader i centrala aspekter av hälsa, stress, återhämtning och psykosocial arbetsmiljö, vilket är helt i enlighet med tidigare forskning. Även om denna studie inte kan dra några slutsatser om orsakssamband, visar den omfattande systematiken i resultaten att förekomst av ohövlighet på arbetsplatsen är bekymrande

och behöver tas på allvar. **Ett positivt resultat är att de flesta (78–96 procent) anger att de själva, kollegor, närmaste chef eller kunder ofta betar sig hövligt.** Samtidigt visar våra resultat påtagligt lägre förekomst av ohövligt beteende än vad som redovisats i tidigare forskning. Det sistnämnda kan delvis bero på metodologiska skillnader i hur ohövlighet mätts i vår studie, jämfört med tidigare studier.

Deltagarna

De flesta deltagarna beskriver i fritextsvaren att de bästa sätten att hantera ohövlighet är att det tas upp direkt med de berörda. Vidare lyfter studiedeltagarna fram vikten av att chef och/eller organisation har nolltolerans-policy mot ohövligt beteende och deltar aktivt i hanteringsdiskussionen. Därtill anges det som viktigt att kollegor ställer upp för och backar upp varandra (både fysiskt och psykiskt) vid hotfulla eller otrevliga möten med kunder. En del av svaren på frågan om man kunde berätta om goda exempel på hantering av ohövlighet illustrerade i stället dåliga exempel. ►

Många skriver i någon form att de önskar att devisen "kunden har alltid rätt" inte skulle få gälla urskillningslöst, eftersom de upplever att det efterlevs på de handelsanställdas bekostnad.

En världsunik mätning

En världsunik, tvådimensionell mätning av hövlighet och ohövlighet som använts i denna studie tyder på att båda måtten är flerdimensionella. Detta blir särskilt viktigt att ta hänsyn till när hövlighet och ohövlighet ska hanteras inom ramen för det systematiska arbetsmiljöarbetet. Fortsatta, fördjupade analyser behöver också inkludera påverkansfaktorer (till exempel ålder, kön, personlighet, organisatoriska faktorer), som kan ta hänsyn till och ge bättre förståelse för om och när hövlighet och ohövlighet utgör ett problem, för vem och under vilka omständigheter. ■



Projektname: Ohövlighet i handeln – heltäckande kartläggning om förekomst av respektlöst beteende i arbetslivet, samt identifiering av goda exempel på hantering

Projektledare: Dan Hasson, Med dr. Docent, Karolinska institutet och Mayo Clinic

Övriga projektdeltagare: Karin Villaume, Med dr., Karolinska institutet och Mayo Clinic; Cecilia Berlin, Tekn dr. Docent, Chalmers Tekniska Högskola

Samarbetspartners: Svensk Handel och Handelsanställdas förbund

Beviljat anslag: 2 164 393 kronor

Projekttid: november 2018–juni 2021



Handelsrådet | 103 29 Stockholm
Besöksadress: Regeringsgatan 60
Telefon växel 010-471 85 80
www.handelsradet.se