

Kundmötet över tid – neutralitet och närhet

– Det bästa med jobbet är mötet med kunderna, alla dessa olika människor.

Sandra Eriksson Krause har arbetat som frisör i 20 år. Idag är hon på Lyko i Partille, en arbetsplats där både frisörer och butiksanställda delar på lokalerna.

Men det är också i det mötet, där frisör och kund spenderar lång tid tillsammans och det handlar om något som viktigt för personligheten som håret, som skavet kan uppstå.

Kunden över tid

Sandra har jobbat så länge i gemet att hon tycker sig se en förändring.

– Det är inte alla som mår psykiskt bra. Och det känns som att folk är lever mer isolerade nu, är mer i telefonen och inte riktigt har övat på det sociala.

Här jämför hon med sina kollegor som jobbar i butiken.

– Samtidigt upplever jag att de som jobbar i butiken är mer utsatta än oss frisörer. När man går till en frisör, är man inställd på att möta en person och ser faran i att vara otrevlig; risken finns ju alltid att det skulle påverka slutresultatet.

När det hettar till

Det hindrar inte att det kan uppstå situationer.

– Vi jobbar ju ändå med vassa verktyg, som saxar. Det finns kunder som vill låna verktyget exempelvis. Jag har fått hårvax kastat på mig, och det har hänt att kundens anhöriga blivit aggressiva, till exempel när hårfärgen inte blivit som förväntat.

I sådana situationer tar Sandra hjälp av sin yrkeserfarenhet.

– Jag vet till exempel att det inte går att göra ett väldigt mörkt hår superblont i första vändan. Det berättar jag tydligt och ibland säger jag nej till kunden. Det är inte så lätt när man är färsk i yrket.

Ryggen, axlarna och psyket

Vid sidan av sitt frisörjobb är Sandra Eriksson Krause sedan många år tillbaka fackligt aktiv. Hon är vice ordförande på Handelsanställdas förbund i Göteborg och fackligt aktivt på sin arbetsplats på Lyko i Partille, med butikssäljare och frisörer.

– En frisör arbetar i snitt inom yrket i nio år, sedan får många problem med allergier, axlar och rygg. Men genom rätt metodik går många av de skadorna att undvika, och själv har jag klarat mig.

Det psykologiska kan vara lika påfrestande som det fysiska.

– Man kommer nära kunden, och många öppnar upp. Här lär man sig strategier, både på utbildningen och med tiden. Själv försöker jag hålla mig neutral i det sociala och undviker vissa spetsfrågor som politik.

Text: Ylva Åkesson