

Stökbutiken som blev säkerhetsförebild

Det var stökigt när Dina tillträdde som chef på Systembolagets butik i Gamlestaden i Göteborg. Trakasserier och rena våldsdåd, i närheten av och i butiken, gjorde arbetsdagen otrygg för de anställda och påverkade kunderna.

Idag har det systematiska arbetet för ökad trygghet burit frukt. Butiken är till och med åskådningsexempel i kedjans internutbildningar.

För fyra år sedan låg ett så kallat ”hänvisningsområde” precis i närheten av butiken. Där var det tillåtet att dricka alkohol och dit drogs missbrukare av olika slag från hela Göteborg.

– När de sedan kom in och ville handla hos oss och blev nekade, uppstod regelbundet konflikter, minns *Dina Seligman Lavén*.

En gång gick det så långt att Dina fick bära polislarm i ett halvår efteråt.

Personalomsättningen var hög. De som jobbat längre var lite uppgivna.

– Trakasserierna hade nästan blivit normaliserade, berättar Dina.

Idag incidentrapporteras allt till huvudkontoret, för att ge ledningen en klar bild av läget. Utökad samverkan med polis och socialtjänst plus heltidsvaktare i butiken är pusselbitar som vänt utvecklingen.

Systematiskt förebyggande

Service står högt på Systembolagets agenda, och en positiv bieffekt av den är ökad trygghet i butiken.

Almir Pivodic är butikschef på Systembolaget i Majorna i Göteborg. Han betonar att det är service som är huvuduppgiften.

– Lågaaffektivt och tydligt bemötande räddar många situationer. Vår uppgift är service, vi ska inte jaga tjuvar, vi är försäljare.

Han lyfter också fram kundvärdarnas roll:

– Det blir mindre konfliktfyllt att erbjuda en kundkorg till någon som stoppat in en flaska innanför rocken, än att vänta till att personen i fråga står i kassalinjen.

Mer direkt riktade insatser mot otrygghet är exempelvis regelbundna genomgångar med butikschef, obligatoriska webbutbildningar, även för de som jobbar extra, och föreläsningar av psykologer.

– Väktare betyder också mycket, de skapar trygghet, säger Almir.

Kollegor tillsammans

Båda två talar om vikten av en personalgrupp som ställer upp för varandra:

– Har någon flaggat för att en viss kund brukar vara närgången, närmar sig kollegorna – bara genom att vara där eller säga ”Så pratar vi inte här” brukar det lugna sig, säger Dina.

Almir fyller i:

– Märker vi att det är ett ”nek” är på gång, alltså någon av oss som kommer att behöva neka en kund, så har alla kollegorna ögonen med sig.

Om det händer

När något har hänt finns rutiner. I första hand får den utsatta medarbetaren gå ifrån och sätta sig i lugn och ro. Ofta räcker det med en kvart och ett glas vatten.

– Nästa steg är att, om det behövs, gå hem för dagen, allra helt få sällskap med kollega en bit på vägen, säger Dina och fortsätter:

– För den medarbetare som behövs finns psykologteam att koppla in.

Aldrig färdigt

Arbetet mot stök och otrygghet blir aldrig färdigt. Utvecklingen i Gamlestadsbutiken har vänt, men det är inte frågan *om* utan *när* stök inträffar.

– Det här påpekar jag också i rekryteringen, inte minst för sommar- och juljobbare, berättar Dina.

Hon bekräftar den bild som kommit fram i forskningen, att det mest är de unga tjejerna som utsätts för trakasserier.

– Inte sällan handlar det om hot om sexualiserade våld, säger hon och fortsätter:

– Vi känner våra kunder ganska väl. Men även om vi vet är det är någon som mest är munväder, så är det ändå inte okey att han skriker att någon i min kvinnliga personal ska våldtas.

Det är skavet som sticker ut, men överlag handlar jobbet hos Systembolaget om service och bra kundmöten. Dina och Almir har flera solskenshistorier, med småprat med kunder och olika kulturmöten.

– Våra kunder kommer från hela världen, och det är intressant för oss här i butiken. Vi lär oss om olika helgdagar och traditioner för att fira, säger Dina.

Text: Ylva Åkesson