

# Pondus och förberedelser hanterar trakasserande kunder

**Stalkers, oönskade ”komplimanger”, frågor om civilstånd eller rent ut sagt äckliga kommentarer. Ibland är kundmötet av det mindre trevliga slaget.**

**– Det är viktigt att ledningen, som butikschefen, öppet talar om att sådant här förekommer. Då blir det lättare för den anställda att berätta och därmed att hantera det här arbetsmiljöproblemet.**

Det säger *Eva Klope* som tillsammans med *Maria Hedlin*, båda forskare på Linneuniversitetet i Kalmar, är mitt uppe i ett [forskningsprojekt](#) finansierat av Handelsrådet.

Projektet handlar om trakasserier i handeln, från kunder mot anställda. De båda forskarna har intervjuat gymnasieelever på försäljnings- och serviceprogrammet, yrkeslärare och handlare ute på arbetsplatsen. Tidigare har de genomfört motsvarande forskning inom besöksnäringen och för vården.

## **Där går gränsen**

Den som trakasserar skyddas ofta av en utbredd osäkerhet om var gränsen går. Speciellt i ett sammanhang där den anställda förväntas vara trevlig och serviceminded.

Det blir extra tydligt när det handlar om opåkallade komplimanger, där den sociala dynamiken kickar in och det känns som ett leende och tack förväntas av den butiksanställda.

Kunder som frågar ”Är du singel?”, eller säger oförsämdheter, i tron om att den butiksanställda inte förstår, hör också till det som framkommit i forskarnas intervjumaterial.

Trakasserier kan vara av många slag, men just sexuella trakasserier – där fokus ligger i projektet – riktas oftast, dock inte enbart, mot yngre kvinnor.

Och här kommer faktorer som pondus och fysisk storlek in i bilden. Kanske något som den som häver ur sig oförsämdheten tar med i beräkningen, om än kanske rent instinktivt.

## **Pondus, erfarenhet och storlek**

Pondus verkar generellt göra personen mindre utsatt. Det kan handla om psykologisk pondus, och sådant kommer med erfarenhet, ofta med ålder.

Den kan också rent konkret handla om storlek. ”Kunderna ger sig inte på en man” sägs ofta i intervjuerna, liksom berättelser om att man kallar på en manlig kollega när det bränner till.

– Tjejerna är väldigt medvetna om sin storlek och konstaterar ”En kund kommer aldrig att vara rädd för mig”, säger Eva Klope och fortsätter:

– Det här upplever flera deltagare att det kan vara svårt för en del, särskilt manliga, chefer att förstå.

### **Prata om problemet**

Att ledningen, som butikschefen, lyfter frågan om trakasserier är viktigt. Det är nästan mer regel än undantag att den utsatta medarbetaren tvekar att ta upp händelsen. Det kan till exempel finnas skamkänslor, tankar i stil med ”Det kanske inte var så farligt ändå” alternativt att man vill ”snälltolka” komplimangen. Eller så vill den kvinnliga medarbetaren inte känna sig löjlig inför chefen och håller tyst.

I sin tidigare forskning, i besöksnäringen och vården, har forskarna också sett att det finns generationsskillnader där yngre kan bli väldigt överraskade och chockade medan äldre är mer benägna att konstatera ”Jaja, sånt händer hela tiden, inte så mycket att haka upp sig på.”

– Här finns individuella gränser. Någon blir väldigt illa berörd, en annan skakar av sig. Här kan det bli knepigt för chefen som har arbetsmiljöansvaret, reflekterar Eva Klope och fortsätter:

– Men det är viktigt att chefen inte sopar problemet under mattan. Om butikschefen vid morgonmötena säger ”Jag vet att det här förekommer. När det händer vill jag att ni direkt kommer till mig” så gör det skillnad, konstaterar Eva Klope och fortsätter:

– Att vara mentalt förberedd på att saker kan hända, gör det också lättare att hantera sådana här händelser.

Text: Ylva Åkesson