

## ”Det kan vända så snabbt...”

– Man ska alltid vända kunden till det positiva, det är en gammal sanning i handeln. Men ibland kan det gå ut över en enskild medarbetare, säger Josefine Månsson, arbetsledare i Erikshjälpens 1 000-kvm stora butik i Borås.

Trots sin ungdom har hon lång erfarenhet av att jobba i butik.

– Jag har alltid dubbeljobbat, i dagligvaruhandeln och i butik på Liseberg bland annat. Och nu på secondhand-butiken Erikshjälpen. Vi är ganska förskonade från jobbigt kunder här, men jag skulle ljuga om jag skulle säga att det inte förekommer. Men inte alls lika ofta som när jag jobbade i dagligvaruhandeln.

Arbetsstyrkan i Erikshjälpens butik kan på många sätt sägas vara extra sårbar. Här arbetar medarbetare som arbetstränar sida vid sida med de som sonar brott och de som gör sin skolpraktik.

Här blir stöd och tillitsbaserat ledarskap blir extra viktiga.

– Mina medarbetare vet att om det skulle hetta till, så står jag alltid på deras sida. Sedan kan man, efteråt, i enskilt samtal säga ”Du gjorde det som du ansåg vara riktigt i den här stunden. Nästa gång vill jag istället att...”

En gång i månaden har varje medarbetare ett uppföljningssamtal, antingen med Josefine eller med hennes chef med mångårig erfarenhet av att driva kedjeerfarenhet.

– När man talar om problem i handeln handlar det ofta om under som är arga och upprörda. Men för de kunder som uttrycker sig obehagligt, ger kommentarer om din kropp eller ställer privata frågor, de har vi inte lika självklart verktyg för, reflekterar Josefine.

Det kan handla om den närgångna kunden, fysiskt eller verbalt, som frågar efter enskilda medarbetare, kartlägger deras arbetspass eller väntar utanför efter arbetsdagens slut.

– Det kan vända så snabbt, bara man sträckt ut en liten hand för att vara trevlig i sitt jobb. Då är det lätt att uppfatta det som pinsamt och att som medarbetare tänka ”Jag borde förstått och stoppat det redan i första vändan”, säger Josefine och fortsätter:

– Här är det extra viktigt att veta att man kan – och ska – vända sig till sin chef. Och att som chef ta ansvar för sina medarbetare. De ska inte behöva ta händelsen med sig hem. Det blir inte bra för dem och inte för arbetsklimatet framöver heller.