

Konflikter i mødet med kunden – hvad ved vi fra forskningen?

Camilla Bank Friis, Postdoc
Sociologisk Institut, Københavns Universitet
BAU transport og engros' konference,
Kolding, 27. oktober 2022

KØBENHAVNS UNIVERSITET



Vold på arbejdet

8 % af de danske lønmodtagere er **udsat for trusler** mindst en gang om året på arbejdet

6 % af de danske lønmodtagere er **udsat for vold** mindst en gang om året på arbejdet

19 % af dem der har været udsat for vold i Danmark, har oplevet det på deres arbejde eller uddannelse

Vold på arbejdet

- ▶ **61 %** af dem der har været udsat for vold på jobbet, arbejder med "vanskelige" borgere
- ▶ Specialpædagoger, politi og fængselsbetjente, social- og sundhedsassistenter, portører er i størst risiko for vold på jobbet
- ▶ Kvinder er i størst risiko for at blive udsat for vold jobbet

Konsekvenser af vold på arbejdet

- ▶ Vold har langtidskonsekvenser som fx **holdningsændring** til kunder eller **følelser** af vrede eller frygt
- ▶ Hyppighed og alvorlighed af voldudsættelse øger risiko for:
 - ▶ langtidssygefravær
 - ▶ lav arbejdsmarkedstilknytning
 - ▶ permanent nedsat arbejdsevne i form af førtidspension eller tilsvarende ydelser
- ▶ Trusler øger risiko for **PTSD symptomer**
- ▶ Vold eller trusler øger risiko for **sygemelding med 36 %**

Vold i transportsektoren

Der var **1.025** arbejdsrelaterede voldsskader på landets skadestuer i 2020

8 % af de voldsskader var mod personer i transportsektoren

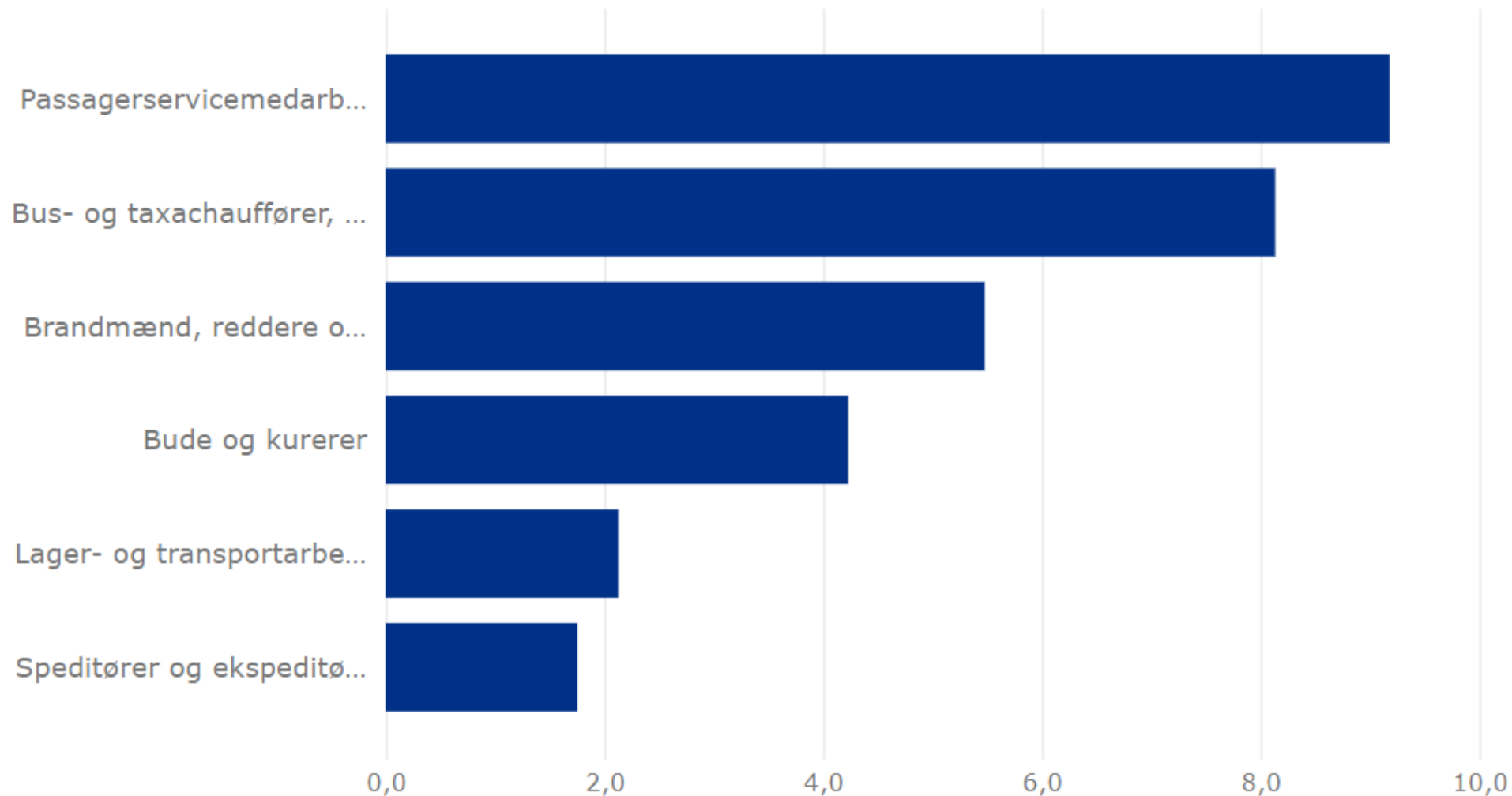
7 % af medarbejdere i branchen transport af passagerer har været udsat for vold

2 % af medarbejdere i branchen transport af gods har været udsat for vold

Udsat for vold sidste 12 måneder (2018, Arbejdstilsynet)

6

SCORE ELLER ANDEL (%) FOR DET VALGTE ÅR















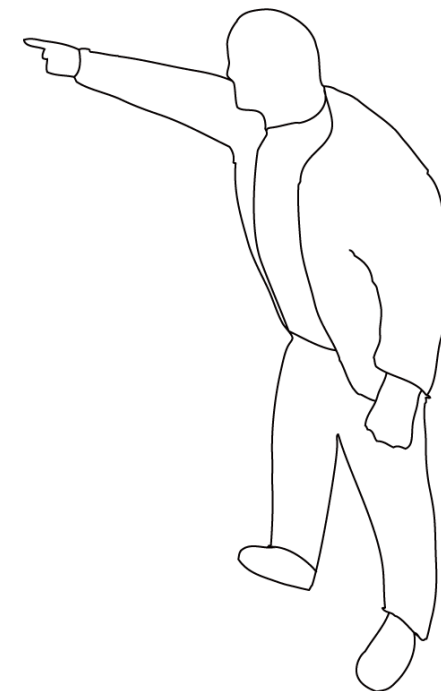
Situationer der eskalerer

- ▶ Kunden har typisk købt sin billet for sent (efter påstigning)
- ▶ Der opstår en forhandling med en statusudfordring
- ▶ Mere end 4 minutters varighed



Situationer der eskalerer

- ▶ Hævet stemme og råb
- ▶ Dikterende sprogbrug eller bandeord
- ▶ Adfærd der udtrykker dominans eller vrede
- ▶ Mase sig forbi eller stå ansigt-til-ansigt
- ▶ Filme medarbejderen
- ▶ Direkte eller indirekte trusler
- ▶ Fysisk vold som skub, slag eller spark



SÅDAN REAGERER VI PÅ BØDER I BUSSEN

Den uskyldige



Viser gode intentioner.
Har måske en undskyldning

Den ærlige



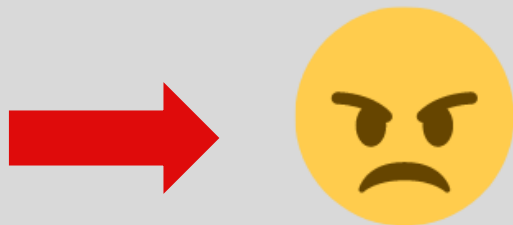
Ønsker at fremstå
som 'den gode borger'

Den forurettede



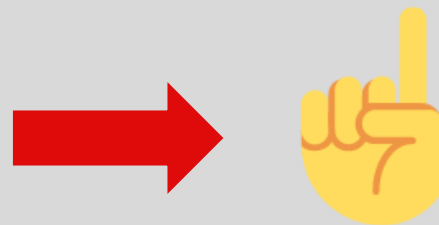
Føler sig som offer
for uretfærdig behandling

Den autoritetsudfordrende



Virker ligeglad med
situationen og autoriteter

Den overlegne



Vil styre forløbet
og 'ved bedst'

Hvad kan medarbejderen gøre i situationen?

- ▶ Undgå at tilbageholde kunden eller begrænse kundens fysiske rum
- ▶ Udvis forståelse, neutralitet og være lydhør
- ▶ Aflæse kundens reaktioner
- ▶ Undgå at kopiere kundens konfliktsøgende opførsel men bevare roen

Hvad viser
forskningen, at
tilskuere til en
konflikt kan gøre?

- ▶ I 9 ud af 10 **gadevoldssituationer** er der mindst én der intervenserer
- ▶ Der er lav risiko for at blive udsat for vold, når man intervenserer
- ▶ Det kræver fysisk intervention at stoppe en fysisk konflikten
- ▶ Men konteksten har betydning for, hvor sikkert det er at blande sig!



Retfærdighedsfokuseret arbejdsstil

- ▶ Striks regulering af situation
- ▶ Risikovillig
- ▶ Vil opretholde regler

Service-fokuseret arbejdsstil

- ▶ Fleksibel regulering af situation
- ▶ Ikke risikovillig
- ▶ Prioriterer god service



Hvad kan ledelsen gøre?

- ▶ Konfliktbehandlingskursus er godt men ikke nok
- ▶ Kræver prioritering og opmærksomhed fra ledelsen
- ▶ Undersøg lokale medarbejderkulturer
- ▶ Justér med træning og klare instrukser
- ▶ Hold regelmæssige møder om oplevede situationer og konfliktbehandling

Tak for jeres opmærksomhed!

Find mig her:

Linkedin: Camilla Bank Friis

Twitter: @Camillabfriis

Mail: cbf@soc.ku.dk

Telefon: 35 32 66 32