



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

Camilla Bank Friis, ph.d. fellow
Sociologisk Institut, Københavns Universitet
Jernbane konference, Odense, 1. Marts
2022



KØBENHAVNS UNIVERSITET



Vold og trusler – hvor stort er problemet?

82 % af
billetkontrollører

Kilde: Rockwoolfondens Forskningsenhed

Passagerservice-
medarbejdere:
9 % udsat for vold
20 % truet

Kilde: Arbejdstilsynet

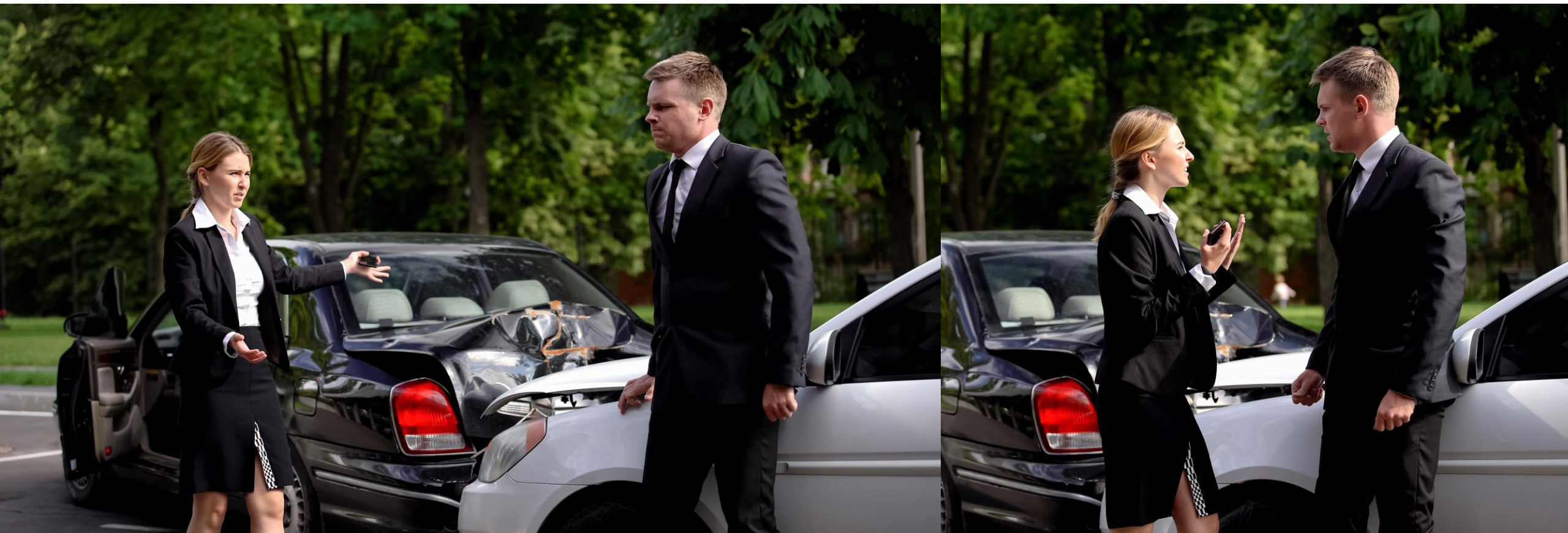
Høj udsathed for
arbejdsulykke, højt
arbejdstempo, lav
indflydelse

Dårligt mentalt helbred,
påvirker privatliv, lav
arbejdsglæde og selvtillid

Kilde: Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø









Hvordan ser aggressiv kundefødsel ud?

- ▶ 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

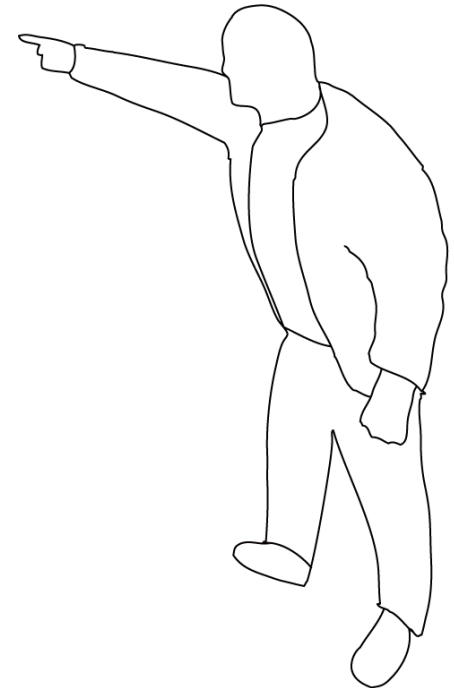


Illustration: Lasse S. Liebst

Hvad karakteriserer situationer der eskalerer?

- ▶ Kunden mangler gyldig billet
- ▶ Forhandling, fx om ved billet købt for sent
- ▶ Mere end 4 minutters varighed
- ▶ Status udfordring



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



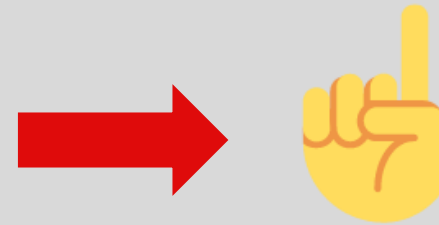
Føler sig som offer
for uretfærdig behandling

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 kan ledelsen gøre?

Konflikthåndteringskursus er godt men ikke nok

- ▶ Kræver prioritering og opmærksomhed fra ledelsen

Forskellige opfattelser af jobbet med forskelle i praksis

- ▶ Retfærdighed >< service
- ▶ Undersøge medarbejderkulturer
- ▶ Justér med træning og klare instrukser
- ▶ Følge op løbende

Tak for jeres opmærksomhed!

MAIL: CBF@SOC.KU.DK

TELEFON: 35 32 66 32

FIND CAMILLA BANK FRIIS PÅ [LINKEDIN](#), [TWITTER](#), [SOC.KU.DK](#)