

FRISØRERS BRUG AF HANDSKER

**Resultater fra et antropologisk studie af
frisørers brug af handsker**

ET ANTROPOLOGISK FELTARBEJDE I FRISØRSALONER OVER HELE LANDET

PROJEKTETS FORMÅL VAR AT SKABE DYB INDSIGT I HVERDAGEN FOR FRISØRER, OG SÆRLIGT DRIVKRÆFTER OG BARRIERER FOR BRUG AF HANDSKER.

Undersøgelsen er baseret på feltarbejde i 10 frisørsaloner som Maple har udført i oktober 2019.

Vi – dvs antropologer fra Maple - har besøgt 10 saloner, hvor halvdelen var små saloner, mens den anden halvdel var større saloner. De små saloner har mellem 2-4 medarbejdere med en mester, en eller et par assistenter og nogle steder også en elev. I de større saloner er der typisk en mester og mellem 5-15 assistenter og elever ansat.

For at sikre en geografisk spredning og at undersøgelsen inkluderer forskellige typer af saloner, har vi besøgt både små og store saloner i hele landet.

Denne rapport indeholder indsigter fra undersøgelsen 'Frisørers brug af handsker', og er uden empiri, dvs. citater og fotos. Arbejdstilsynet er i besiddelse af den fulde rapport.



INDSIGT 1: FRISØRSALONEN ER EN SCENE, HVOR ÆSTETIK ER I FOKUS OG HVOR SHOWET ER GENNEMFØRT NED I MINDSTE DETALJE



FRISØRSALONEN ER EN SCENE, HVOR ÆSTETIK ER I FOKUS OG HVOR SHOWET ER GENNEMFØRT NED I MINDSTE DETALJE

-
- Frisørsalonerne fremstår som en scene, hvor der er stor kontrast mellem "kulisserne" (personalerummet/baglokalet) og "scenen" (kundeområdet). Baglokalet er mange steder et lille rum med mange ting og ofte et lidt forsømt udtryk. Det modsatte gør sig gældende på scenen, hvor indretningen er gennemtænkt til mindste detalje og der hele tiden skal være rent og præsentabelt.
 - Der er stor forskel på, hvordan frisørsalonerne vælger at indrette sig; fra de små, hyggelige saloner i provinsen, over de miljørigtige saloner der udstråler at være "grønne", til de minimalistisk indrettede storby saloner. Fælles for dem alle er, at de har fokus på en gennemført indretning og æstetik.
 - Når frisørerne arbejder i salonen er de "på" og leverer en performance over for kunderne. Det kræver, at de er velforberejdede og klar, når den første kunde ankommer, da det ellers kan betyde, at de er bagud resten af dagen. Det indebærer også, at de skal have overskud, er servicemindede og generelt udstråler at være i godt humør. Samtidig betyder det, at de ikke kan have en dårlig dag – i hvert fald ikke over for kunderne.
 - Frisørerne fortæller også, at deres fremtoning er vigtig, fordi de arbejder i et skønhedsfag. Her fremhæver de, hvordan de er nødt til at se godt ud på arbejde for at kunderne har tillid til, at frisørerne også kan få deres hår til at se godt ud.
-

FRISØRSALONEN ER EN SCENE, HVOR ÆSTETIK ER I FOKUS OG HVOR SHOWET ER GENNEMFØRT NED I MINDSTE DETALJE

-
- Handsker kan være en udfordring at få til at passe ind i de lækre, æstetiske universer, som salonerne er. Det skyldes, at frisørerne ikke synes, at handskerne og handskeæskerne er pæne og at de tit "stikker ud" i forhold til resten af indretningen og deres egen fremtoning - handskerne gør i hvert fald ikke noget godt.
 - Det betyder, at handskerne ofte bliver gemt væk fra de præsentable kundeområder og om i baglokalet eller i skuffer, hvor de ikke generer æstetikken. Nogle af salonerne har fundet på egne løsninger ift. at opbevare handskerne ude i salonen; f.eks. en pæn æske eller et glas, som de putter handskerne over i fra den oprindelige papæske.
 - Handskernes farve har også en betydning for, hvor godt eller dårligt de passer ind i salonernes udtryk. De blå, tynde handsker virker for frisørerne "hospitals-agtige" mens sorte, hvide og gennemsigtige handsker fremstår mere neutrale.
-

INDSIGT 2: FRISØRERNE TAGER STORT ANSVAR FOR, AT DEN TÆTTE, FYSISKE KONTAKT MED KUNDERNE ER BEHAGELIG OG IKKE AKAVET



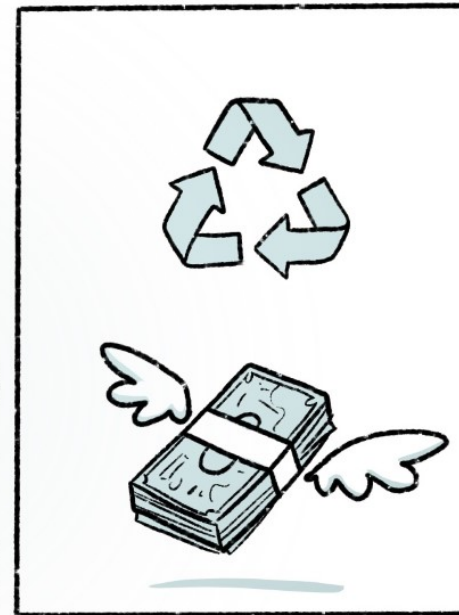
FRISØRERNE TAGER STORT ANSVAR FOR, AT DEN TÆTTE, FYSISKE KONTAKT MED KUNDERNE ER BEHAGELIG OG IKKE AKAVET

-
- Frisørerne er meget bevidste om, at de arbejder i et servicefag, hvor det er afgørende, at de har glade, tilfredse og loyale kunder. Det betyder, at frisørerne har øje for at gøre helhedsoplevelsen så behagelig som overhovedet muligt.
 - For at skabe den behagelige kundeoplevelse, er frisørerne opmærksomme på hver enkelt del, der har betydning; f.eks. at servere en kop kaffe, sørge for at vandet ved hårvask har den rette temperatur, at kunderne kan læse i magasiner eller at samtalen er hyggelig og foregår i øjenhøjde.
 - Et særligt fokuspunkt for frisørerne er den intime og tætte fysiske kontakt, de har med kundernes hår, hoved og ansigt. Her er det afgørende, at kunderne føler sig tilpas og at det ikke bliver akavet; dette kan let opstå, hvis kunderne bliver forlegne over at have skæl, lus eller over at deres hår lugter eller er fedtet.
-

FRISØRERNE TAGER STORT ANSVAR FOR, AT DEN TÆTTE, FYSISKE KONTAKT MED KUNDERNE ER BEHAGELIG OG IKKE AKAVET

-
- I den tætte, fysiske kontakt med kunderne, kan handskerne være en udfordring på flere forskellige måder:
 - A. Flere frisører beskriver hvordan handskerne kan gøre hårvask besværligt og ubehageligt for kunden, fordi handskerne skaber en større friktion, der får det til at "nive" i håret.
 - B. Når frisørerne tager handsker på inden de behandler håret, kan kunderne blive i tvivl, om det er fordi deres hår er "ulækkert" og frisørerne ikke vil røre ved det uden handsker.
 - C. Der er også en risiko for at skabe distance til kunderne, når handskerne kommer på. Det er især i forbindelse med de behandlinger, hvor frisørerne er "helt nede i ansigtet" på kunderne - f.eks. når de skal ordne øjenbryn- og vipper.
 - Der er forskellige attituder ift. at håndtere risikoen for at handsker udfordrer den fysiske kontakt. Nogle frisører har defineret en holdning om at "her bruger vi handsker – sådan er det bare" og beskriver, hvordan de i samtale med kunderne let kan forklare, hvorfor det er vigtigt at bruge handsker. For andre frisører vejer hensynet til kundeoplevelsen tungere end risikoen for ikke at bruge handsker og det er især, når det gælder de meget fysisk tætte behandlinger (f.eks. øjenbryn- og vipper).
-

INDSIGT 3: FRISØRMESTEREN SÆTTER DAGSORDEN FOR BRUG AF HANDSKER UD FRA HENSYN TIL MEDARBEJDERE, MILJØ OG ØKONOMI



FRISØRMESTEREN SÆTTER DAGSORDEN FOR BRUG AF HANDSKER UD FRA HENSYN TIL MEDARBEJDERE, MILJØ OG ØKONOMI

-
- I frisørsalonerne er der et tydeligt hierarki, som er udtrykt igennem den formaliserede rangordning af frisørernes jobtitler; mester, assistent og elev. Mester er naturligvis øverst i hierarkiet og sætter dagsorden for hele salonen. Hierarkiet har også stor betydning for, hvem der løser hvilke opgaver, hvem der træffer beslutninger og hvordan kulturen i salonen i det hele taget er.
 - Hierarkiet betyder for eleverne, at de ofte indordner sig under de opstillede regler og vejledninger, som er udstukket fra mester og sommetider fra assistenter. Eleverne indordner sig bl.a. fordi de er bevidste om, at det kan være svært at finde en elevplads og at de derfor må leve op til mesters anvisninger.
 - Når det kommer til handsker, oplever frisørerne, at der er et kulturskift på vej i salonerne; de unge frisører har fra skolen lært, hvor vigtigt det er at bruge handsker, mens de ældre frisører er oplært i en tid, hvor man sjældent brugte handsker. Selv de ældre frisører bliver dog i højere grad bevidst om handsker i takt med at kulturen ændrer sig i salonerne.
 - På trods af det begyndende kulturskift ift. brug af handsker, så er det ikke en klar skillelinje; der er f.eks. flere unge frisører som er af den overbevisning, at hudlidelser ikke vil ramme dem, og omvendt ældre frisører som er meget opmærksomme på brug af handsker.
-

FRISØRMESTEREN SÆTTER DAGSORDEN FOR BRUG AF HANDSKER UD FRA HENSYN TIL MEDARBEJDERE, MILJØ OG ØKONOMI

-
- Når det handler om handskekulturen i salonerne, er det også mesteren, som sætter dagsorden. Dagsordenen bliver overordnet sat ud fra hensyn til medarbejdere, miljøet og økonomi:
 - **Medarbejdere:** de fleste mestre er optagede af et godt arbejdsmiljø, hvor de tager ansvar for, at medarbejderne har adgang til ordentligt værktøj og hjælpemidler - inklusiv handsker. Motivationen for at tage hensyn til medarbejderne og sørge for, at de har handsker til rådighed, handler om 1) omsorg i forhold til at frisørerne skal kunne holde lang tid i faget, 2) forsikring i forhold til ikke at få et sagsanlæg fra en skadet medarbejder og 3) mestrenes egne (dårlige) erfaringer med ikke at bruge handsker.
 - **Miljø:** mange af mestrene giver udtryk for, at hensyn til miljøet kan stå i vejen for at bruge handsker. Det skyldes, at de ønsker at undgå at bruge for meget plastik, da de gerne vil have en miljørigtig profil. Dette gælder især de saloner, der slår sig op på at være "grønne".
 - **Økonomi:** mestrene har fokus på, at de har en forretning, der skal løbe rundt. Derfor tager de hensyn til, at udgifterne til handsker ikke må blive for store og at der ikke skal fråses med handskerne. Nogle beskriver, hvordan det kan løbe op i mange penge, hvis alle frisører bruger handsker til alle behandlinger. Det er især de lidt dyrere, handsker, der er beregnet til farvebehandling, som mestrene er opmærksomme på brugen af.
-

INDSIGT 4: I EN TRAVL HVERDAG ER KONSEKVENSERNE AF IKKE AT BRUGE HANDSKER FJERNE - I STEDET VURDERES RISIKO UD FRA SKRAPHED OG TID, OG OM DET KAN MÆRKES HER OG NU



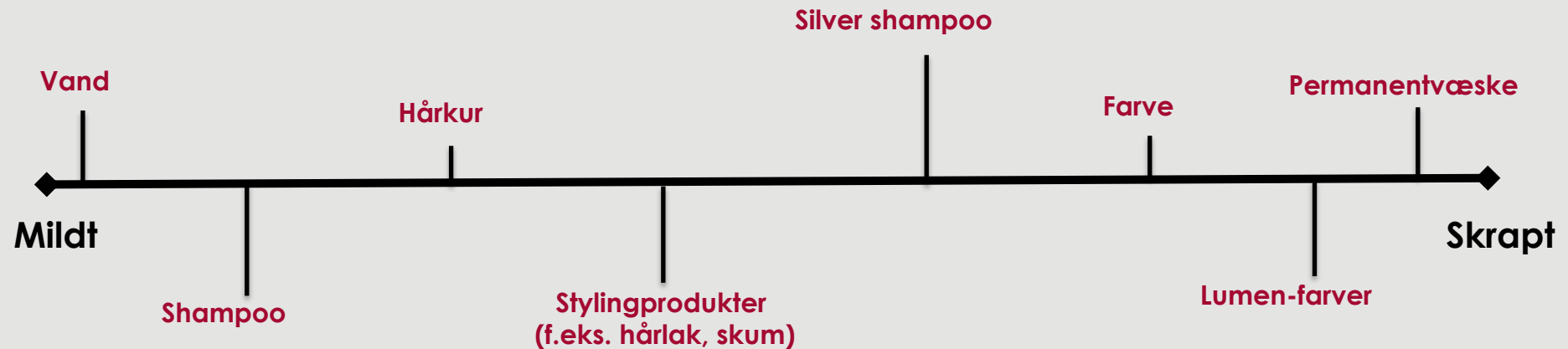
I EN TRAVL HVERDAG ER KONSEKVENSERNE AF IKKE AT BRUGE HANDSKER FJERNE - I STEDET VURDERES RISIKO UD FRA SKRAPHED OG TID, OG OM DET KAN MÆRKES HER OG NU

-
- Generelt har frisørerne stor viden om, hvor vigtigt det er at bruge handsker. Mange af dem beskriver, hvordan det i høj grad bliver understreget på uddannelsen.
 - Selvom frisørerne har stor viden om vigtigheden af at bruge handsker, er der forskel på, hvordan de overordnet set oplever risikoen for hudlidelser. Nogle er klar over, at konsekvenserne af ikke at bruge handsker kan opstå langsomt over tid, mens andre har lavet den vurdering, at de ikke bliver ramt, da de endnu ikke har haft problemer med allergi eller eksem.
 - Dertil kommer at konsekvenserne ved ikke at bruge handsker er fjerne i hverdagen, da de som oftest ikke kan mærkes her og nu. Når der er travlt i salonerne - og frisørernes opmærksomhed er rettet mod kunder og det hurtige tempo - har mange af frisørerne svært ved at prioritere at bruge handsker hver gang 'de burde'. De kan være besværlige at få på og arbejde effektivt med. Der er også en holdning om, at "en enkelt gang eller to uden handsker ikke skader".
 - Når frisørerne kan mærke eller se konsekvenserne af ikke at bruge handsker, bliver de mindet om, hvor vigtigt det er. Måden de sanser konsekvenserne er, hvis de får farve på fingrene, hvis de kan mærke et produkt, der ætser, hvis hænderne svier eller hvis de får meget tørre hænder. Dette kan virke som en påmindelse om at bruge handsker for frisørerne.
-

I EN TRAVL HVERDAG ER KONSEKVENSERNE AF IKKE AT BRUGE HANDSKER FJERNE - I STEDET VURDERES RISIKO UD FRA SKRAPHED OG TID, OG OM DET KAN MÆRKES HER OG NU

-
- Når frisørerne i deres hverdag skal vurdere, om de skal bruge handsker, laver de en forhandling med dem selv, som varierer alt efter situationen og behandlingen, de skal udføre. Forhandlingen er baseret på en kombination af frisørernes oplevelse af skraphed og tid.
 - **Skraphed** handler om de produkter og væsker, frisørerne udsætter deres hænder for. Her har de en nøje rangorden for, hvad der er skrappest; f.eks. er permanentvæske i den skrappeste ende af skalaen mens vand er i den milde ende. Se figur på næste side for overblik over, hvordan frisørerne vurderer skrapheden af forskellige produkter.
 - **Tid** handler om, hvor længe frisørerne bliver udsat for produktet eller væsken. Jo længere tid der går, jo større vurderer de risikoen for konsekvenser.
 - Når frisørernes forhandling er baseret på skraphed og tid, betyder det, at nogle f.eks. vurderer, at de relativt risikofrit kan få farve på fingeren, hvis det kun er 5-10 sekunder. Omvendt er nogle af frisørerne også opmærksomme på, at det kan være risikabelt at have hænderne i vand en hel dag, hvis de f.eks. skal vaske meget hår.
-

I EN TRAVL HVERDAG ER KONSEKVENSERNE AF IKKE AT BRUGE HANDSKER FJERNE - I STEDET VURDERES RISIKO UD FRA SKRAPHED OG TID, OG OM DET KAN MÆRKES HER OG NU

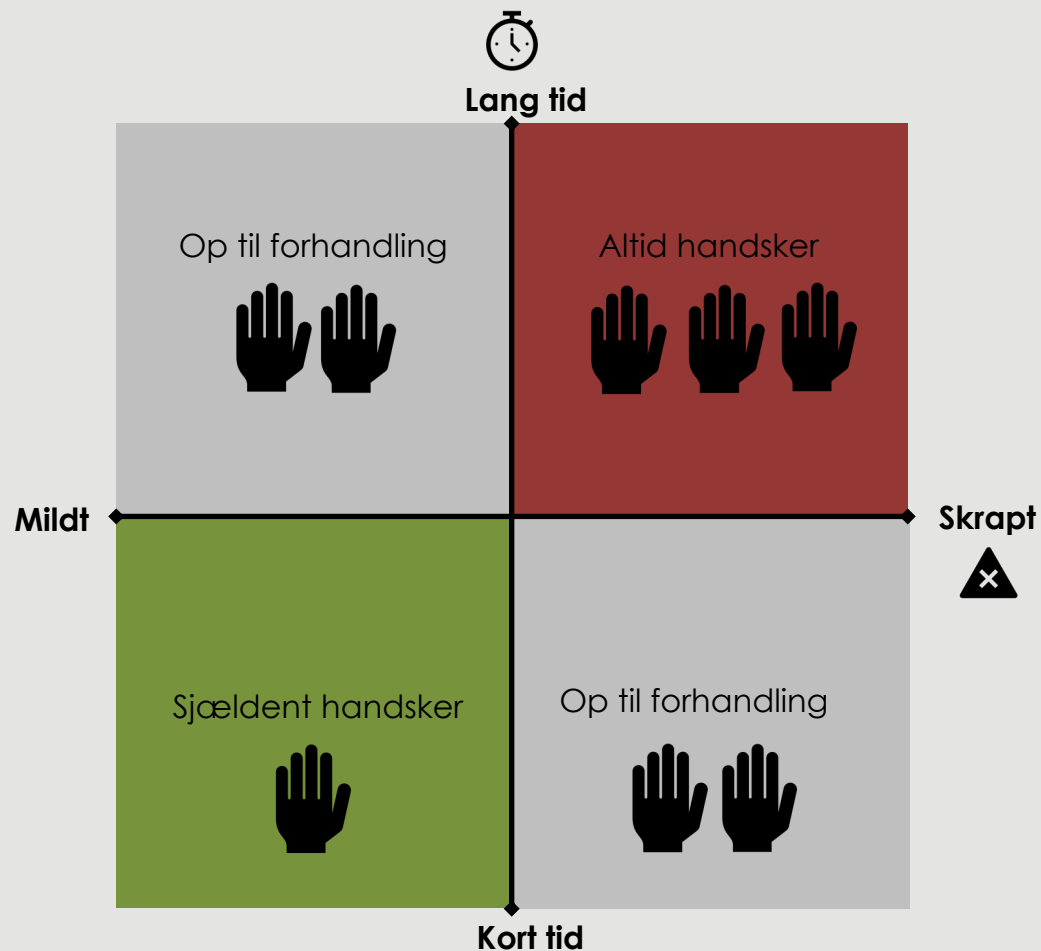


Modellen viser, hvordan forskellige produkter og væsker placerer sig på skalaen mildt/skrapt - fra frisørernes perspektiv

I EN TRAVL HVERDAG ER KONSEKVENSERNE AF IKKE AT BRUGE HANDSKER FJERNE - I STEDET VURDERES RISIKO UD FRA SKRAPHED OG TID, OG OM DET KAN MÆRKES HER OG NU

Matricen viser frisørernes måde at vurdere risiko ud fra skraphed og tid:

1. **Kvadrant** (rød) er situationer med skrappe produkter over længere tid - f.eks. en farvebehandling. Her bruger frisørerne altid handsker.
2. **Kvadrant** (grå) er skrappe produkter i kort tid - f.eks. hvis frisørerne 'lige' skal tjekke en farve. Her er det op til forhandling - dvs. langt fra altid - at frisørerne bruger handsker.
3. **Kvadrant** (grøn) er situationer med et mildt produkt/væske i kort tid som f.eks. en hårkur eller opvasken i køkkenet - her bruger frisørerne sjældent handsker.
4. **Kvadrant** (grå) er et mildt produkt/væske i lang tid, hvor handskerne igen er op til forhandling. Det kan f.eks. være mange hårvask på en dag.



INDSIGT 5: FRISØRERNE FÅR VIDEN OG INSPIRATION VIA HURTIGE MEDIER, SÆLGERE I SALONERNE OG KURSER - OG BRYDER SIG IKKE OM LANGE TEKSTER



FRISØRERNE FÅR VIDEN OG INSPIRATION VIA HURTIGE MEDIER, SÆLGERE I SALONERNE OG KURSER - OG BRYDER SIG IKKE OM LANGE TEKSTER

-
- Frisørerne er i deres arbejde drevet af at tænke kreativt og udtrykke sig visuelt igennem de behandlinger, de laver. De orienterer sig derfor og tænker bedst i billeder og visualiseringer.
 - Mange af frisørerne har svært ved skriftsprog og flere af dem er selv ordblinde eller forklarer, hvordan skriftlige formater generelt passer dårligt til frisørfaget. De fremhæver også, at deres travle hverdag, hvor de hele tiden er "på fødderne", gør det svært for dem at forholde sig til lange tekster.
 - Når frisørerne skal have ny viden eller inspiration, sker det igennem de "hurtige", visuelle medier som f.eks. Instagram og Pinterest. Når de skal fordybe sig mere og lære nyt, er de på kurser, til shows og besøger messer indenfor frisørfaget. En tredje videnskanal er sælgere fra forskellige brands, der besøger salonerne. De har en stor rolle i salonens kontakt med branchen, og kommer med viden og erfaringer om nye trends, produkter og teknikker.
-

LISTE OVER PRIMÆRE BARRIERER FOR BRUG AF HANDSKER

Nedenfor er en liste over primære barrierer for brug af handsker i frisørsaloner. Listen står ikke i prioriteret rækkefølge, da vægtning og sammensætning af barrierer varierer meget fra salon til salon.

Barrierer for brug af handsker

- Når konsekvenserne af ikke at bruge handsker bliver fjerne i en travl dagligdag - fordi de sjældent kan mærkes her og nu.
 - Når mester vejer økonomiske hensyn højere end 'rettidigt' handskeforbrug - og de ansatte påvirkes i samme retning.
 - Når der er en opfattelse af, at handsker generer kundeoplevelsen, f.eks. ved at nive i håret under vask eller gøre situationen akavet.
 - Når frisørerne oplever, at brug af nye engangshandsker ved hver hårvask og behandling er frås.
 - Når frisørerne oplever at få varme og fugtige hænder inde i handskerne.
 - Når frisørerne oplever mindre føling med håret, særligt ved klipning.
 - Når frisørerne er af den oplevelse, at de går fri af hudlidelser, fordi de endnu ikke har haft problemer.
-