

Arbetslivsinformation och lösningar till stöd för arbetsförmågan

Försäljning och kundbetjäning



Sammandrag



Det dagliga arbetet
– allmänt om försäljning
och kundbetjäning



**Belastningsfaktorer
och resurser**



**Fenomen och
trender**



**Lösningar i
arbetslivet**



**Statistik och
diagram**



Serien Arbetslivsdata och lösningar som stöder arbetsförmågan erbjuder en statistik- och forskningsbaserad sammanställning av typiska arbetsförhållanden, belastningsfaktorer och resurser som stöder arbetsförmågan inom kundföretagens arbetsuppgifter, yrken och branscher.

Innehållet bygger på expertis och forskning, Elos data och forskningsinstitutens öppna data.

Det dagliga arbetet i korthet

Kundbetjäning och försäljning är viktiga aktiviteter i många olika branscher i Finland. Arbetet kan till exempel innebära att sälja och demonstrera olika produkter och tjänster, ha kontakt med kunderna, delta i säljfrämjande åtgärder, ge råd till kunderna, visa dem hur tjänsterna och produkterna används och lösa problem som de stöter på. Handeln är en av de största branscherna där försäljning och kundbetjäning är vanliga arbetsuppgifter. Arbetsmiljön kan till exempel vara en mataffär, en specialaffär (sportaffär, vitvaru- och elektronikaffär), en servicestation eller en webbutik. Förutom i detaljhandeln finns jobben också inom partihandeln, där kunderna är företag. Det finns också många slags kundbetjänings- och försäljningsjobb inom hotell- och restaurangbranschen. Kundarbete förekommer till exempel på hotell, restauranger och caféer och i tjänster för turister.

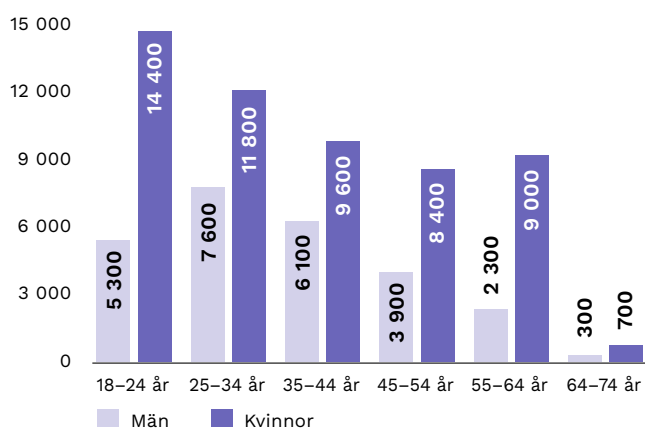
En del av kundbetjäningsarbetet är könssegregerat, och till exempel inom hotell- och restaurangbranschen är andelen unga kvinnor relativt hög. Arbetet är ofta säsongsbetonat och många är deltidsanställda. Inom handeln och hotell- och restaurangbranschen finns också olika expertuppgifter. Det finns många slags arbetsuppgifter och karriärmöjligheter inom handeln och hotell- och restaurangverksamheten. I den här publikationen tar vi särskilt upp försäljning och kundbetjäning inom de branscherna.

Många unga kvinnor arbetar särskilt inom hotell- och restaurangbranschen.

Källa: Statistikcentralens sysselsättningsstatistik (2023)

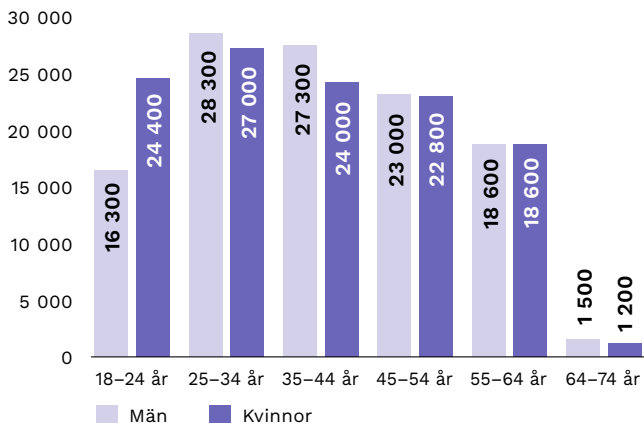
Hotell- och restaurangverksamhet

Antal lönetagare, prs



Parti- och detaljhandel samt reparation av motorfordon och motorcyklar

Antal lönetagare, prs



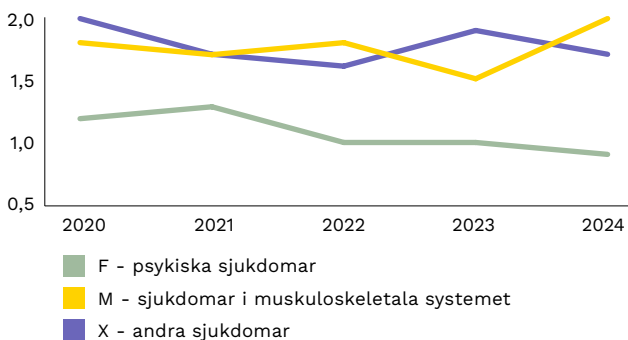
Arbetsförmåga

Största delen av invalidpensioneringarna inom handeln (övrig handel) beror på sjukdomar i rörelseorganen. Andra sjukdomar är den vanligaste orsaken till invalidpensionering inom hotell- och restaurangverksamheten. Psykiska sjukdomar är orsaken till cirka en fjärdedel av invalidpensioneringarna.

Elos data visar att arbetsförmågan på grund av psykiska orsaker inte har ökat märkbart under de senaste åren inom handeln och hotell- och restaurangverksamheten.

Källa: Elos data (2020-2024)

Invalidpensionsfrekvens per tusen anställda



Läs mer om dagliga arbetet >

Belastningsfaktorer och resurser i korthet

Både arbetet och den som utför det påverkar graden av belastning. Belastningsnivån beror på såväl belastande faktorer i arbetet som arbetstagarens kapacitet och resurser. Skadlig belastning kan förebyggas. Ett lagom belastande arbete stöder i sin tur arbetsförmågan. Många besvär i rörelseorganen utvecklas till följd av långvarig belastning. Om man redan i början av arbetslivet börjar tillämpa sunda arbetsrutiner som stöder arbetsförmågan kan man förebygga besvär i rörelseorganen.

Fysisk belastning

Sjukdomar i rörelseorganen är en vanlig orsak till sjukfrånvaro och arbetsoförmåga inom handeln och hotell- och restaurangbranschen. Både arbetet och den som utför det påverkar graden av belastning. Belastningsnivån beror på såväl belastande faktorer i arbetet som arbetstagarens kapacitet och resurser. Arbetsställningarna och omgivningen, till exempel belysningen, temperaturen och eventuellt drag, påverkar hur kroppen belastas.

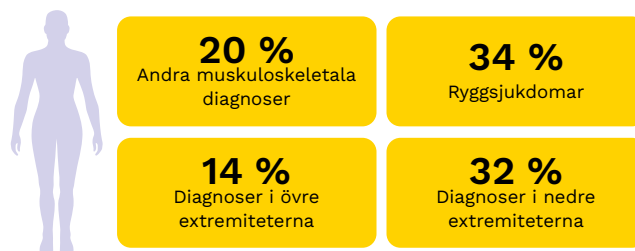
Fysiskt belastande faktorer inom handeln och hotell- och restaurangbranschen

Källa: Arbetslivskunskap, Arbetshälsoinstitutet, www.tyoelamatieto.fi/sv (2019). Arbetarskyddscentralen: Kaupan työsuojelu (2020).

Stående eller gående	Sittande arbete	Tunga lyft (20 kg)
Arbete i framtåböjd ställning	Tungt fysiskt arbete	Arbete med handen ovanför axelhöjd
Identiska repetitiva rörelser	Arbete som kräver handens tryckkraft	Förflyttning av föremål

Sjukdomar i nedre extremiteterna och ryggen är en vanlig orsak till invalidpensionering inom handeln och hotell- och restaurangbranschen.

Källa: Elos data (2020–2024)



Psykosocial belastning

Psykosociala belastningsfaktorer i arbetet har att göra med arbetsarrangemang, arbetets innehåll eller arbetsgemenskapens sociala funktion. Faktorer som orsakar psykosocial belastning inom försäljning och kundbetjäning är särskilt

- brådskande och höga krav,
- emotionellt arbete och emotionell belastning,
- svåra kundsituationer,
- skiftarbete och oregelbundna arbetstider,
- visstids- och deltidsanställningar som är oönskade i den aktuella livssituationen.

Viktiga resurser

I bästa fall erbjuder försäljnings- och kundbetjäningsarbetet många resurser som stöder personalens arbetsförmåga. Några av de viktigaste resurserna är bland annat

- ett meningsfullt arbete med kunderna,
- en fungerande arbetsvardag,
- möjligheter att påverka arbetet,
- psykologisk trygghet,
- arbetsengagemang.

[Läs mer om belastningsfaktorer och resurser >](#)

Fenomen och trender i korthet

Digitalisering

I arbetslivsundersökningar har man bedömt att digitaliseringen gör arbetet, processerna och informationsförmedlingen effektivare. I bästa fall gör den nya tekniken arbetet lättare. Digitaliseringen och den tekniska utvecklingen påverkar också kundbetjäningen och säljarbetet på många sätt. Den tekniska utvecklingen och artificiell intelligens har ofta bedömts kunna komplettera de anställdas kapacitet till exempel när det gäller rutinuppgifter i kundbetjäningsarbetet. I bästa fall kan artificiell intelligens underlätta informationshanteringen och vara ett stöd för problemlösning och beslutsfattande i arbetet. Ny teknik måste införas på ett genomtänkt sätt för att resultatet ska bli bra.

Aspekter på tekniska förändringar i arbetet

- **Förutsättningar för att affärsverksamheten och arbetet ska fungera bra.** Utnyttjandet av ny teknik bör bygga på affärsverksamhetens behov och på att underlätta det dagliga arbetet.
- **Användbarhet.** Förändringarna blir mindre belastande om man satsar på att den nya tekniken ska vara lätt att använda.
- **Personalens delaktighet.** Genom att involvera arbetstagarna när ny teknik införs motiverar man dem att börja använda de nya verktygen.
- **Introduktion.** Systematisk introduktion i de nya verktygen.

- **Startsträcka.** Belastningen minskar om man avsätter tillräckligt med tid för lärande.
- **Delning av erfarenheter.** Andras erfarenheter av den nya tekniken hjälper kollegorna att lära sig använda den.
- **Bevakning av den nya teknikens konsekvenser.** Ny teknik förändrar arbetet och kraven i arbetet. Det är viktigt att man bevakar konsekvenserna och snappar upp också oväntade förändringar i personalupplevelsen.
- **Stödtjänster.** Arbetet flyter bättre om arbetstägarna har tillgång till tekniskt användarstöd.

Unga anställda

När arbetslivet börjar problemfritt och på ett sätt som stöder arbetsförmågan skapas en hållbar grund för resten av arbetslivet. De första arbetslivserfarenheterna är viktiga när attityderna till arbetslivet formas och färdigheterna utvecklas. De unga arbetstagarnas perspektiv är viktigt inom handeln och hotell- och restaurangbranschen eftersom många unga är anställda på sådana arbetsplatser. Åldersklassen unga består av många slags människor med individuella styrkor, behov och önskemål. Unga har ofta nya perspektiv och kan komma med viktiga utvecklingsidéer på arbetsplatserna. Det är ändå viktigt att komma ihåg att de unga ofta saknar erfarenhet av branschen och arbetslivet.

Att stärka en ung arbetstages resurser för psykisk hälsa

Arbetets begriplighet

- Jag vet vad som förväntas av mig i mitt arbete
- Jag vet vilket ansvar och vilken roll jag har på arbetsplatsen
- Jag vet vilka arbetsuppgifter jag ska prioritera
- Jag upplever att arbetet är logiskt organiserat

Känsla av kontroll

- Jag har tillräckligt med kunskap och färdigheter för att lyckas med mitt arbete
- Jag klarar av att lösa problem i mitt arbete
- Jag hinner utföra mitt arbete
- Jag vet var jag kan få stöd

Bidragande faktorer

- Systematisk introduktion i de praktiska arbetsuppgifterna
- Kompetens som motsvarar kraven i arbetet
- En rimlig arbetsmängd
- Framgångsupplevelser från första stund
- Möjlighet att jobba med mer erfarna kollegor i början

Känsla av sammanhang i arbetslivet

Upplevelse av mening

- Jag upplever att mitt arbete är meningsfullt och viktigt
- Jag upplever att jag får saker gjorda och att resultaten är synliga för mig och andra
- Jag är en viktig del av arbetsgemenskapen

Bidragande faktorer

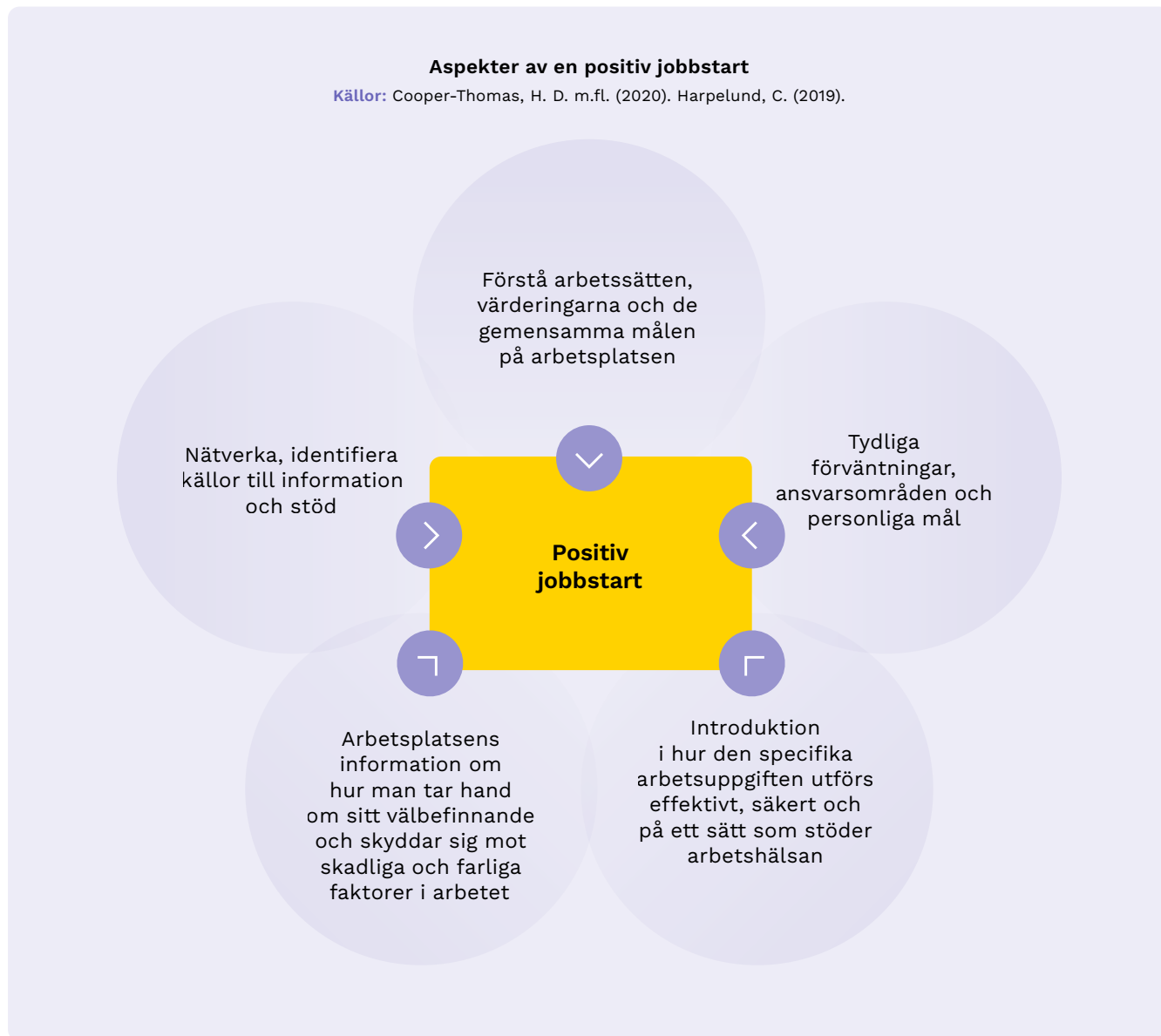
- Arbetsbeskrivningen är tydlig och lagom avgränsad
- Vägledning i arbetsplatsens förfaranden och rutiner
- Lätt att få tag på anvisningar och information om arbetet
- Dialog om förväntningar och ansvarsområden
- Låg tröskel för att ställa frågorAnvisningar och principer till stöd för prioriteringar

Bidragande faktorer

- Stöd för att lära känna kollegorna
- Möjlighet att tillämpa sina färdigheter i styrkor arbetet
- Insikt i de gemensamma målen på arbetsplatsen
- Positiv respons på arbetet

Positiv jobbstart för alla åldrar

Nyanställningsupplevelsen omfattar en introduktion i arbetsuppgifterna och förväntningarna på arbetet, men också att arbetstagaren inkluderas i arbetsgemenskapen och sätter sig in i de gemensamma arbetssätten. En lyckad jobbstart leder till en bättre arbetsprestation, lojalitet med arbetsplatsen och välbefinnande i arbetet.



[Läs mer om fenomen och trender >](#)

Lösningar för arbetet med försäljning och kundbetjäning i korthet

Lösningar för att minska fysiska risk- och belastningsfaktorer

Den bästa effekten uppnås när utvecklingsåtgärderna inriktas på flera olika plan: personalens färdigheter och kompetens, chefernas handlingsmodeller och kompetens samt organisationens strukturer och arbetsförhållanden.

Arbetsmiljön och arbetsmetoderna

- Den fysiska belastningen minskar när lokalerna och varuflödena planeras omsorgsfullt, hjälpmedel anskaffas enligt behov och arbetstagarna får hjälp med att använda dem.
- Introduktion och arbetshandledning hjälper arbetstagarna hitta rätt ställningar och rörelser.
- Mångsidigare arbete, till exempel med arbetsrotation, gör arbetsdagen mer varierande och avbryter belastningen.
- För att göra arbetet i affärer och lager mindre belastande måste man se till att hela den logistiska kedjan fungerar från varuleverantören till affären och lagret.
- Introduktion i ergonomiska och sunda arbetsmetoder och bevakning av lärandet.

Hjälpmedel och personlig skyddsutrustning

- Skyddsskor och skyddshandskar/snittskyddshandskar förebygger allvarligare skador om ett olycksfall inträffar i arbetet i en affär.
- Hjälpmedel för att flytta tunga bördor minskar belastningen särskilt på ryggen och extremiteterna.
- Ändamålsenliga arbetsskor är viktiga.

Praxis för återhämtning

- Skiftplanering som stöder återhämtningen.
- Gemensamt överenskomna pausplaner och bevakning av att pauser hålls.
- Töjningar och motrörelser för muskelavslappning under arbetet och i pauserna förbättrar musklernas ämnesomsättning.

- För dem som arbetar stående rekommenderas en gummimatta som underlag och en stol för tillfälligt avlastande sittande arbete, om det är möjligt utan att säkerheten äventyras, så att belastningen på benen och ryggen minskar.

Lösningar för att minska psykosociala belastningsfaktorer

Kiireen hallinta

- Förutse och vara förberedd
- Stödja prioritering av uppgifter och ha tydliga förväntningar
- Bevaka arbetssituationerna och se till att kraven är rättvisa
- Utveckla strukturerna så att arbetet flyter
- Involvera personalen i att främja arbetsflytet

Öka den psykologiska tryggheten

Chefens möjligheter

- Rättvist bemötande
- Visa arbetstagarna uppskattning
- Lyssna till personalen och involvera den
- Reagera konstruktivt på misstag
- Ta itu med missförhållanden vid behov

Hela arbetsgemenskapens möjligheter

- Mod att framföra egna åsikter och utvecklingsidéer
- Lyssna till och respektera kollegornas åsikter
- Uppmuntra kollegorna

Stödja den psykiska hälsan i alla skeden av arbetslivet

- Identifiera belastningsfaktorer och resurser i arbetet
- Förebygga psykiska problem genom arbetsmiljöledning
- Införa stödmeter som är lämpliga för olika skeden av arbetslivet
- Gemensamma handlingsmodeller för tidigt stöd på arbetsplatsen
- Stöd och tjänster vid psykiska symptom och psykisk ohälsa

Läs mer om lösningar i arbetslivet >

Det dagliga arbetet – allmänt om försäljning och kundbetjäning

Försäljning och kundbetjäning

Kundbetjäning och försäljning är viktiga aktiviteter i många olika branscher i Finland. Interaktionen med kunderna är ofta avgörande för företagets resultat.

Arbetet kan till exempel innebära att sälja och demonstrera olika produkter och tjänster, ha kontakt med kunderna, delta i säljfrämjande åtgärder, ge råd till kunderna, visa dem hur tjänsterna och produkterna används och lösa problem som de stöter på. I den här artikeln går vi in på kundbetjäning och försäljning inom handeln och hotell- och restaurangbranschen. Vi behandlar särskilt resurser och belastningsfaktorer i arbetet samt fenomen och trender som påverkar det dagliga arbetet. Digitaliseringen och den tekniska utvecklingen påverkar kundbetjäningen och säljarbetet. Information om förändringarna i arbetslivet hjälper arbetsplatserna att utveckla modeller som stöder produktiviteten och välbefinnandet.

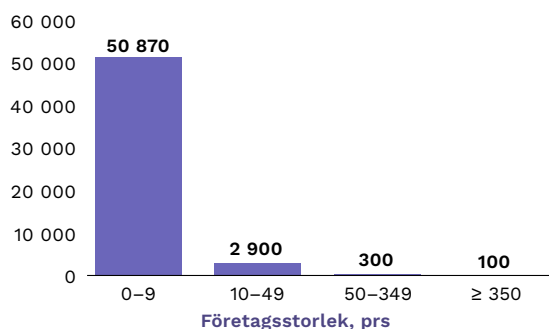
Handeln är en av de största branscherna där försäljning och kundbetjäning är vanliga arbetsuppgifter. Det är

vanligt att arbeta som försäljare av varor eller tjänster eller med säljfrämjande uppgifter och andra serviceuppgifter. Arbetsmiljön kan till exempel vara en mataffär, en specialaffär (sportaffär, vitvaru- och elektronikaffär), en servicestation eller en webbutik. Förutom i detaljhandeln finns jobben också inom parthandeln, som betjänar företagskunder. Det finns också många slags kundbetjänings- och försäljningsjobb inom hotell- och restaurangbranschen. Kundarbete förekommer till exempel på hotell, restauranger och caféer och i tjänster för turister. Det finns många små och medelstora företag i de branscherna. En del av kundbetjäningsarbetet är könssegregerat, och till exempel inom hotell- och restaurangbranschen är andelen unga kvinnor relativt hög. Arbetet är ofta säsongsbetonat och många är deltidsanställda. Inom handeln och hotell- och restaurangbranschen finns också olika expertuppgifter. Det finns många slags arbetsuppgifter och karriärmöjligheter inom handeln och hotell- och restaurangverksamheten. I den här publikationen tar vi särskilt upp försäljning och kundbetjäning inom de branscherna.

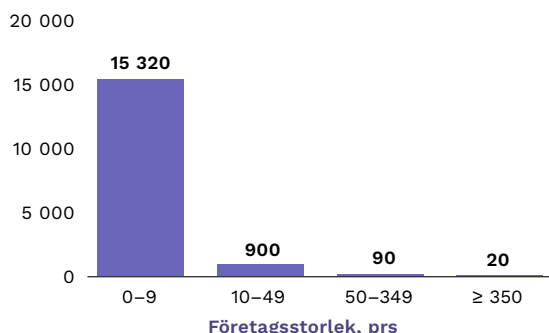
Största delen av företagen inom handeln och hotell- och restaurangverksamheten är små och sysselsätter högst 9 personer.

Källa: Statistikcentralen, Struktur- och bokslutsstatistik över företag (2023)

Parti- och detaljhandel samt reparation av motorfordon och motorcyklar | Företag, st.



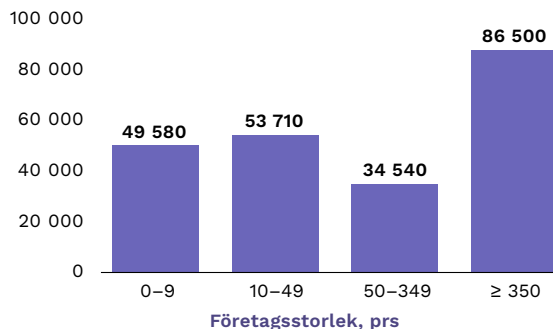
Hotell- och restaurangverksamhet | Företag, st.



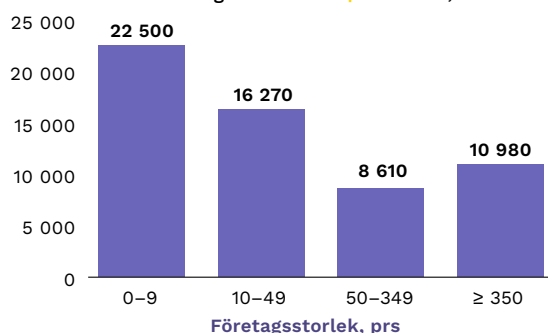
En betydande del av de anställda inom handel, hotell och restauranger arbetar också i större företag (juridiska enheter).

Källa: Statistikcentralen, Struktur- och bokslutsstatistik över företag (2023)

Parti- och detaljhandel samt reparation av motorfordon och motorcyklar | Personal, årsverken



Hotell- och restaurangverksamhet | Personal, årsverken



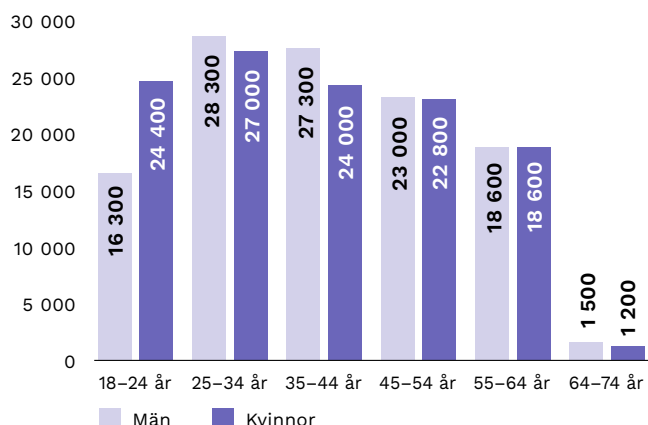
Inom handeln och hotell- och restaurangbranschen finns många unga anställda, och där får många unga sitt första jobb, till exempel ett sommarjobb.

Andelen kvinnor av löntagarna i de yngre åldersklasserna är stor särskilt i hotell- och restaurangbranschen.

Källa: Statistikcentralens sysselsättningsstatistik (2023)

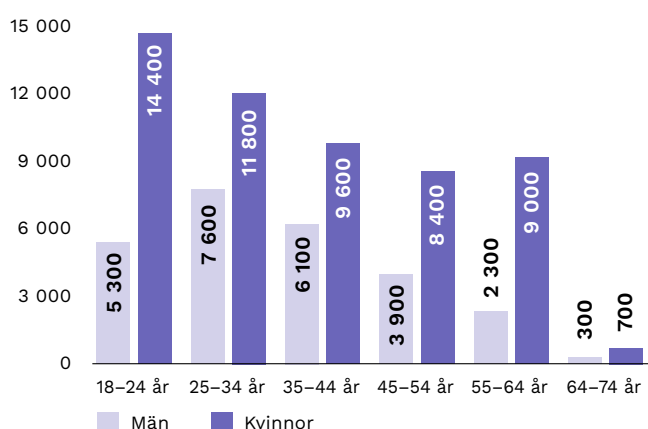
Parti- och detaljhandel samt reparation av motorfordon och motorcyklar

Antal lönetagare prs



Hotell- och restaurangverksamhet

Antal lönetagare prs

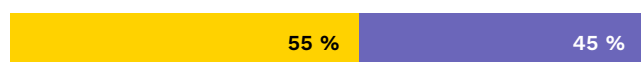


Inom handeln och hotell- och restaurangverksamheten är över hälften av arbetstagarna heltidsanställda.

Andelen deltidsanställda är betydande.

Källa: Arbetslivskunskap, Arbetshälsoinstitutet, www.tyoelamatieto.fi/sv (2022)

Handeln



Hotell- och restaurangbranschen



0% 100 %

Arbetsar på heltid Arbetsar på deltid eller sporadiskt

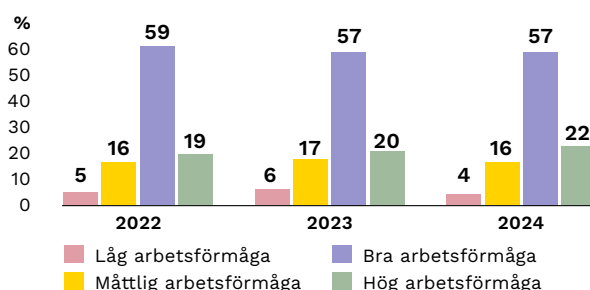
Arbetsförmåga inom handeln och hotell- och restaurangbranschen

Arbetsförmågan beror på växelverkan mellan personen, arbetet och arbetsförhållandena. Enligt Arbetshälsoinstitutets definition bygger arbetsförmågan på arbetstagarens fysiska och psykiska hälsa, kompetens och motivation. Dessutom påverkas arbetsförmågan av individens livssituation, närmaste krets (till exempel familjen), arbetsförhållanden, praxis på arbetsplatsen och samhällsliga faktorer.¹ Arbetsförmågan och arbetsflytet kan stärkas genom att man ökar resurserna och anpassar kraven i arbetet. Det är viktigt att stöd- och utvecklingsåtgärder inriktas på olika nivåer: arbetsförhållandena, det närmaste ledarskapet, företagets handlingsmodeller och personalens kunskaper och färdigheter^{2,3}.

Den personalenkät som arbetspensionsbolaget Elo erbjuder sina kunder kartlägger arbetsflytet, arbetsklimatet, chefsarbetet, resurserna i arbetet, stressnivån och arbetsförmågan. Undersökningen ska hjälpa Elos kunder att identifiera styrkor och aspekter som behöver förbättras i arbetsgemenskapen, vilket hjälper dem att till exempel förbereda projekt som utvecklar ledarskapet. Självsfattning av arbetsförmågan⁴ är ett verktyg för faktabaserad ledning som är etablerat i arbetslivsundersökningar och har hög prognosförmåga. Undersökningar⁵ visar att risken för utdragen sjukfrånvaro är upp till trefaldig när den självskattade arbetsförmågan är låg och 1,5-faldig bland dem som upplever att de har måttlig arbetsförmåga i förhållande till dem som upplever att de har bra eller hög arbetsförmåga. En analys av Elos data visar att ingen betydande förändring har skett i personalens självskattade arbetsförmåga på branschnivå inom handeln och hotell- och restaurangbranschen under perioden 2022-2024.

Största delen av de anställda bedömer att de har bra arbetsförmåga. I uppföljningen ingår ett urval av handels-, hotell- och restaurangföretag där enkätdata är tillgängliga för tre år i följd.

Källa: Elos undersökning av arbetsklimatet* (2022-2024)



Medeltal för den upplevda arbetsförmågan:

2022: 8,25 | 2023: 8,24 | 2024: 8,36

0 = lägst arbetsförmåga | 10 = högst arbetsförmåga

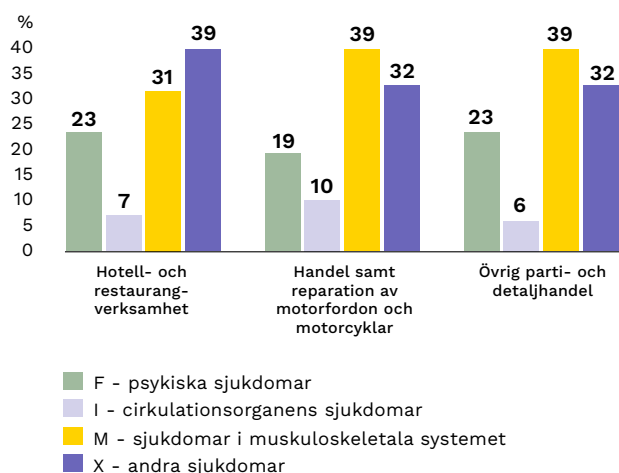
*Undersökningen av arbetsklimatet är ett kartläggningsverktyg som Elo erbjuder sina kunder för faktabaserad ledning. Verktöget ger en lägesbild av resurserna på arbetsplatsen, som kan stärkas för att stödja personalens arbetsförmåga. Enkäten besvaras årligen av fler än 25 000 personer på arbetsplatser i Finland.

Arbetsförmåga

Största delen av invalidpensioneringarna inom handeln (övrig handel) beror på sjukdomar i rörelseorganen. Inom hotell- och restaurangverksamheten är det oftast någon annan orsak än sjukdomar i rörelseorganen eller psykiska sjukdomar som leder till invalidpensionering. Psykiska sjukdomar utgör cirka en fjärdedel av invalidpensioneringsdiagnoserna.

Inom handeln beviljas invalidpension oftast på grund av sjukdomar i rörelseorganen

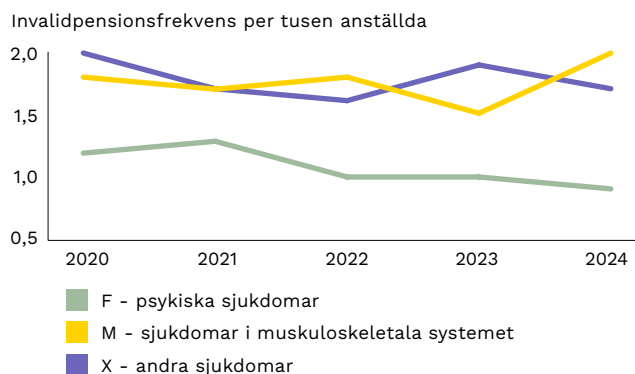
Källa: Elos data (2020–2024)



Generellt har psykiska sjukdomar orsakat allt mer sjukfrånvaro i Finland. Enligt PSC:s statistik beror cirka var tredje invalidpensionering på en sjukdom i rörelseorganen. Nästan lika ofta beviljas invalidpension på grund av psykiska sjukdomar. År 2024 invalidpensionerades nästan 5 800 personer i Finland på grund av sjukdomar i rörelseorganen. Knappt 5 500 personer invalidpensionerades på grund av psykiska orsaker⁶.

Elos data visar att antalet personer som blivit arbetsförmögna på grund av psykiska orsaker inte har ökat märkbart under de senaste åren inom handeln*.

Källa: Elos data (2020–2024)



*Inkluderar arbetsplatser i klasserna 46 och 47 i Statistikcentralens näringsgrensindelning.

KÄLLOR – DET DAGLIGA ARBETET

Så läser du källhänvisningarna

I den här rapporten har källhänvisningarna placerats så att numrering inne i en mening hänvisar endast till den del av meningen som kommer före numreringen, medan numrering efter meningens avslutande skiljetecken gäller hela stycket eller meningarna efter den föregående källhänvisningen fram till den aktuella hänvisningssiffran.

Arbetsförmåga inom handeln och hotell- och restaurangbranschen

- [1] Arbetshälsoinstitutet (2025). Arbetsförmåga Hämtad 7.4.2025 på adressen Arbetsförmåga | Arbetshälsoinstitutet
- [2] Fox, K. E., Johnson, S. T., Berkman, L. F., Sianoja, M., Soh, Y., Kubzansky, L. D., & Kelly, E. L. (2022). Organisational- and group-level workplace interventions and their effect on multiple domains of worker well-being: A systematic review. *Work & Stress*, 36(1), 30–59.
- [3] Ervasti, J., Kausto, J., Leino-Arjas, P., Turunen, J., Varje, P. & Väänänen, A. (2022). Effekter av interventioner för stöd av arbetsförmågan. Översikt till arbetsförmågan- och kostnadseffekter. Publikationsserie för statsrådets utrednings- och forskningsverksamhet 2022:7 (på finska, referat på svenska).
- [4] Tuomi, K., Ilmarinen, J., Jahkola, M., Katajarinne, L., Tulkki, A. Työkykyindeksi. 2. korj. p. Työterveyshuolto 19. Helsingfors: Arbetshälsoinstitutet, 1997.
- [5] Kinnunen, U., & Nätti, J. (2018). Work ability score and future work ability as predictors of register-based disability pension and long-term sickness absence: A three-year follow-up study. *Scandinavian journal of public health*, 46(3), 321–330.

Arbetsförmåga

- [6] Pensionsskyddscentralen (2025). Suomalaisia työkyvyttömyyseläkkeelle yhä vähemmän. Hämtad 9.5.2025 på adressen Allt färre finländare sjukpensioneras – Pensionsskyddscentralen

Externa källor för diagrammen

Statistikcentralen (2024). Struktur- och bokslutsstatistik över företag. Företag enligt näringsgren och antal anställda (juridisk enhet), 2018–2023. Företag enligt näringsgren och antal anställda (juridisk enhet) med variablerna År, Näringsgren (TOL 2008), Storleksklass efter antal anställda och Uppgifter. PxWeb

Statistikcentralen (2024). Sysselsättningsstatistik. Sysselsatt arbetskraft efter område, näringsgren (TOL 2008), yrkesställning, ålder, kön och år, 2007–2023. Sysselsatt arbetskraft med variablerna Område, Näringsgren, Yrkesställning, Ålder, Kön, År och Uppgifter. PxWeb

Turunen, J., Lindström, S. & Pehkonen, I. (2023). Anställdas arbetshälsa och kompetens inom servicebranscherna. Arbetshälsoinstitutet, www.tyoelamatieto.fi/sv. Hämtad 28.4.2025. <https://www.tyoelamatieto.fi/sv/frontsida/material/anstalldas-arbets-halsa-och-kompetens-inom-servicebranscherna/>.

Belastningsfaktorer och resurser

Krav och resurser i arbetet

Modellen för krav och resurser i arbetet¹ är en evidensbaserad metod för att bedöma faktorer som påverkar arbetshälsan och arbetsförmågan. Kraven i arbetet kan vara emotionella, sociala, organisatoriska och fysiska, och kräver psykiska eller fysiska ansträngningar. Rimliga krav är ingen risk för arbetsförmågan, så länge arbetet erbjuder tillräckliga resurser som motvikt till kraven. Ett lagom belastande arbete motiverar och främjar arbetsförmågan. Risken för överbelastning och utbrändhet ökar om kraven är orimliga och resurserna bristfälliga.

Resurserna i arbetet stöder arbetsförmågan och arbetsflytet. Resurser är till exempel kollegialt stöd, ett meningsfullt arbete, tydliga förväntningar på arbetet, möjligheter att påverka arbetet samt kompetens. Resurserna hjälper medarbetaren att nå målen för arbetet, främjar den personliga utvecklingen och minskar belastningen. I bästa fall erbjuder arbetet med kundbetjäning och försäljning många resurser som stöder arbetsflytet, produktiviteten och arbetsförmågan.

En bra arbetsförmåga och produktivitet bygger på en jämvikt mellan resurser och krav. Belastningsfaktorerna och resurserna inom handeln och hotell- och restaurangbranschen varierar beroende på arbetsmiljön och vilken typ av arbete personen utför. I den här publikationen tar vi särskilt upp kundbetjäningssarbetet inom handeln och hotell- och restaurangbranschen. Vi tar inte upp arbetsuppgifter där kontakten med kunderna inte dominerar, till exempel kökspersonalens uppgifter.

Fysisk belastning

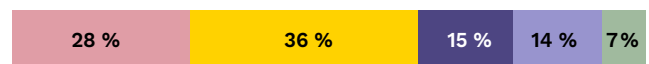
Med den fysiska belastningen i arbetet avses belastningen på rörelseorganen och andnings- och cirkulationsorganen. Arbetsställningar, arbetsrörelser, förflyttningar och fysiska kraftansträngningar som arbetsuppgifterna kräver kan vara fysiska belastningsfaktorer. Bland de 1 770 respondenter inom handeln som deltog i Arbetshälsoinstitutets undersökning om servicebranscherna 2022 upplevde 64 procent att deras arbete var fysiskt tungt, och inom hotell- och restaurangbranschen var andelen 75 procent av 823 respondenter².

Fysisk belastning är relativt vanligt i arbetet inom handeln och hotell- och restaurangbranschen.

Källa: Työelämätiето, Työterveyslaitos, www.työelämätiето.fi (2022)

Mitt jobb är fysiskt belastade

Handeln



Hotell- och restaurangbranschen



0% 100 %

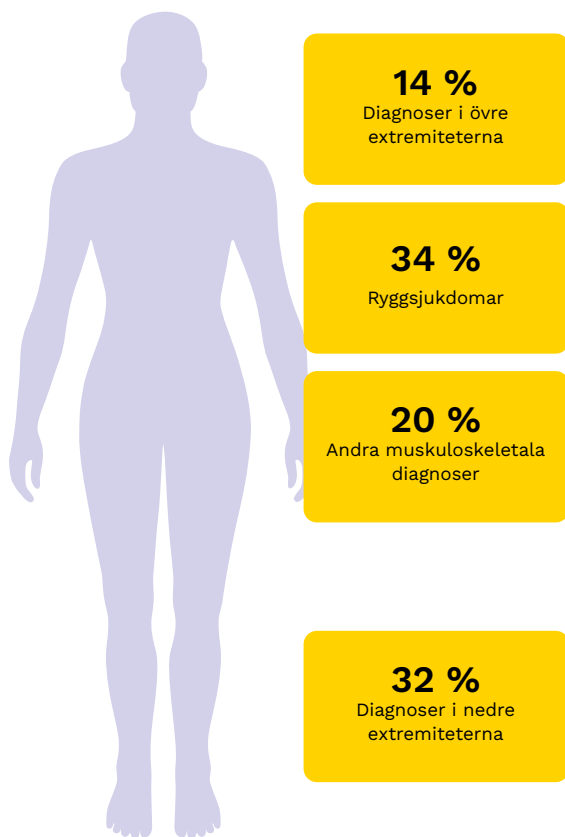
■ Håller helt med ■ Håller med i viss mån
■ Varken med eller mot ■ Håller inte helt med
■ Håller inte alls med

Den specifika arbetsuppgiftens krav påverkar den fysiska belastningen på kundbetjäningsspersonalen och försäljarna. Typiska belastningsfaktorer för servitörer är enligt Arbetshälsoinstitutets tjänst Arbetslivskunskap till exempel att de kontinuerligt måste stå, gå och arbeta i en framåtböjd ställning³. Dessutom behöver servitörerna fysisk tryckkraft eftersom de ofta måste bära och hålla föremål uppe med sina händer utan hjälpmedel. Att till exempel kontinuerligt stå eller sitta kan vara fysiskt belastande. En del arbetsuppgifter kan också innebära tunga lyft och arbete med händerna ovanför axlarna (till exempel att fylla på hyllor).

Sjukdomar i rörelseorganen är en vanlig orsak till sjukfrånvaro och arbetsoförmåga inom handeln och hotell- och restaurangbranschen. Både arbetet och den som utför det påverkar graden av belastning. Belastningsnivån beror på såväl belastande faktorer i arbetet som arbetstagarens kapacitet och resurser. Arbetsställningarna och omgivningen, till exempel belysningen, temperaturen och eventuellt drag, påverkar också hur kroppen belastas. Arbetsarrangemangen kan förebygga skadlig belastning, och en bra arbetsergonomi kan minska belastningen. Ett lagom belastande arbete stöder arbetsförmågan.

Sjukdomar i nedre extremiteterna och ryggen är en vanlig orsak till invalidpensionering inom handeln och hotell- och restaurangbranschen.

Källa: Elos data (2020–2024)



Fysiskt belastande faktorer inom handeln och hotell- och restaurangbranschen

Källa: Arbetslivskunskap, Arbetshälsoinstitutet, www.tyoolamatieto.fi/sv (2019). Arbetarskyddscentralen: Kaupan työsuojelu (2020).



Yrkessjukdomar är sjukdomar som primärt orsakas av en fysikalisk, kemisk eller biologisk faktor i arbetet. Eventuella ersättningar för yrkessjukdomar betalas av det olycksfallsförsäkringsbolag där arbetsgivaren var olycksfallsförsäkrad när yrkessjukdomen upptäcktes. Enligt Arbetshälsoinstitutets tjänst Arbetslivskunskap är vanliga yrkessjukdomar bland anställda inom handeln bland annat

- yrkesastma
- allergisk/irritativ kontaktdermatit
- ledhinneinflammation och senskideinflammation.⁴

De vanligaste yrkessjukdomarna inom hotell- och restaurangbranschen är

- allergisk/irritativ kontaktdermatit
- yrkesastma
- yrkessnuva.⁴

Ergonomi hör till yrkeskunskapen

Kontrollen över risk- och belastningsfaktorer bygger på en bedömning av riskerna i arbetet. Genom att bedöma riskerna identifierar man särdragen och möjligheterna att stödja arbetsförmågan på arbetsplatsen. Riskbedömningen visar också hur arbetsergonomin behöver utvecklas. Lösningar för att arbetet ska flyta bättre och lättare, planeras utifrån kraven och det sätt som arbetet utförs.

Det går att förbättra arbetsergonomin och minska den fysiska belastningen till exempel genom att justera skrivbordet och stolen och använda hjälpmedel för att flytta och lyfta föremål. Arbetet vid en kassa kan löpa bättre om man till exempel anpassar kassamaskinen enligt vilken hand biträdet föredrar att använda. Ofta ingår långa perioder av stående och gående i kundbetjätnings- och försäljningsarbetet. Arbetsskor som är lämpliga för arbetsuppgifterna och användaren minskar den skadliga belastningen på ryggen och benen och samtidigt risken för olycksfall. Arbetsergonomin kan också förbättras genom att man vägleder och informerar arbetstagarna om arbetsställningar och arbetssätt som stöder arbetsförmågan. Till exempel i serveringsarbete påverkar handledernas och händernas ställning den fysiska belastningen. I sittande arbete är det viktigt att välja rätt arbetsstol och tänka på ergonomin och sittställningen. Ofta kan även små justeringar som förbättrar arbetsergonomin och arbetsflytet ha en stor betydelse för arbetsförmågan. Stimulerande motrörelser och tillräckliga pauser hör också till den yrkeskunskap som stöder arbetsförmågan.^{5,6,7}

Många besvär i rörelseorganen utvecklas till följd av långvarig belastning. Om man redan i början av arbetslivet börjar tillämpa sunda arbetsrutiner som stöder arbetsförmågan kan man förebygga besvär i rörelseorganen.

Psykosocial belastning

Brådska och höga krav

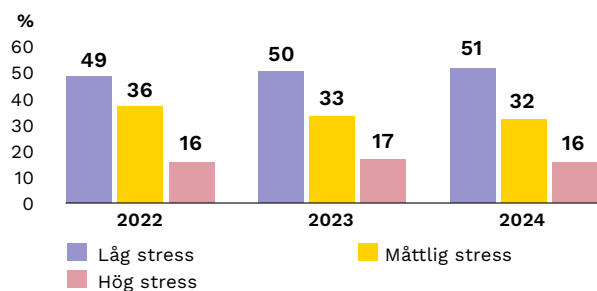
Forskning visar att brådska är relativt vanligt i arbetslivet. Enligt Arbetslivsbarometern 2023 upplevde 22 procent av dem som arbetar inom den privata service-sektorn att de arbetar enligt snäva tidtabeller eller i en mycket snabb takt dagligen och 39 procent varje vecka. Rimlig tidspress kan ofta vara motiverande och bra för arbetsprestationen, men ständig brådska och en orimlig arbetsmängd försämrar arbetsförmågan och prestationen. Det finns belägg för att en orimlig arbetsmängd och tidspress ökar risken för sjukfrånvaro inom handeln och hotell- och restaurangbranschen⁸.

Det främsta sättet att hantera brådska är att identifiera de bakomliggande orsakerna och påverka dem direkt. Om den faktor som orsakar brådskan inte kan elimineras kan man använda olika metoder för att hantera och minska den och göra kraven i arbetet rimligare. De bakomliggande orsakerna till brådskan kan bedömas på organisationsnivå eller teamnivå, utifrån kraven i arbetet eller arbetstagarens tidshantering. Det är viktigt att lyssna till personalens upplevelser av vad som orsakar brådska.

Arbetet inom handeln och hotell- och restaurangbranschen är ofta säsongsbetonat, vilket kan leda till belastningstoppar och intensiva perioder. Det är viktigt att dagligen återhämta sig efter arbetet, men återhämtningen efter belastningstopparna är särskilt viktig för välbefinnandet. Det är avgörande för arbetsflytet att man förbereder sig inför belastningstoppar och förhandsplanerar omsorgsfullt. Kravnivån i arbetet kan också förändras långsamt och omärkligt. Förändringar och ökad belastning kan passera obemärkt om man inte regelbundet följer upp personalens arbetssituation. Till exempel kan kundbehoven förändras så att arbetet blir mera tidskrävande.

Elos data åskådliggör att andelen anställda med hög stress har förblivit relativt oförändrad de senaste åren bland dem som besvarat Elos personalenkäter inom handeln och hotell- och restaurangbranschen. Forskning visar att det finns ett samband mellan hög stress, olycksfallsrisk och utbrändhetssymtom.

Källa: Elos undersökning av arbetsklimatet* (2022–2024)



Medeltal för upplevd stress:

2022: 2,56 | 2023: 2,55 | 2024: 2,53

1 = lägst stress | 5 = högst stress

*Undersökningen av arbetsklimatet är ett kartläggningsverktyg som Elo erbjuder sina kunder för faktabaserad ledning. Verktöget ger en lägesbild av resurserna på arbetsplatsen, som kan stärkas för att stödja personalens arbetsförmåga. Enkäten besvaras årligen av fler än 25 000 personer på arbetsplatser i Finland.

Metoder för att hantera brådska

- Ge akt på förändringar i arbetsmängden
- Iaktta hur kundbehoven och kraven i försäljningsarbetet förändras
- Satsa på arbetstagarnas kompetensutveckling
- Se till att arbetsmängden fördelas jämnt mellan arbetstagarna
- Prognostisera arbetsmängden till exempel enligt säsong
- Ange tydliga krav på arbetet
- Ge råd och stöd för prioritering av arbetsuppgifter
- Beskriv arbetsuppgifterna tydligt och ändamålsenligt
- Fokusera arbetet och minska överlappningen mellan olika uppgifter
- Använd teknik för att förbättra informationsgången
- Se till att mängden information som ska hanteras är rimlig och håll informationsöverflödet under kontroll

Emotionellt arbete och emotionell belastning

I bästa fall ger kundarbetet framgångsupplevelser och meningsfulla kundmöten. Försäljning och kundbetjäning är ett interaktivt arbete som också kan inbegripa emotionellt belastande situationer⁹. Emotionellt arbete betyder att man måste reglera sina egna känslor. Emotionellt arbete utförs också när man strävar efter att påverka andra människors känslotillstånd, till exempel skapa positiva kundupplevelser genom att vara vänlig och serviceorienterad^{10,11}. Ett stort antal kundmöten och svåra interaktionssituationer kan öka belastningen i det emotionella arbetet.

Undersökningar^{12,13,14} visar att viktiga resurser i det emotionella arbetet är till exempel

- kollegornas och chefens stöd i särskilt belastande arbetssituationer,
- gemenskap,
- betjäande ledarskap,
- en rimlig arbetsmängd,
- ett bra arbetsklimat.

Svåra kundsituationer

Svåra kundsituationer kan vara en stor stressfaktor i kundbetjäningen, och riskens sannolikhet varierar beroende på typen av arbete. Det finns belägg för ett samband mellan hög emotionell belastning och en höjd risk för sjukfrånvaro⁸. Enligt Arbetshälsoinstitutets undersökning om arbete i

servicebranschen² hade 5 procent av de anställda inom handeln år 2022 upplevt psykiskt våld minst varje vecka, 7 procent varje månad och 26 procent mer sällan. Av dem som deltog i undersökningen hade 63 procent inte upplevt något psykiskt våld. Risk för våld kan också orsaka psykosocial belastning. Av de handelsanställda som deltog i Arbetshälsoinstitutets undersökning om arbete i servicebranschen hade 4 procent upplevt fysiskt våld sällan och 96 procent inte alls.

Om det finns en risk för våld i arbetsmiljön och yrket är det viktigt att vidta lämpliga skyddsåtgärder, planera proaktiva handlingsmodeller och hantera riskerna.

Belastning på grund av svåra kundsituationer kan minskas med hjälp av personalutbildning och genom att man utvecklar arbetsplatsens handlingsmodeller. Tydliga anvisningar och gemensamma handlingsmodeller för kundmöten utgör en viktig grund för kundarbetet också i svåra situationer. Proaktiv stresshantering stöder arbetstagarna när man övar svåra kundsituationer på förhand. Då vet arbetstagarna vad de ska göra i sådana situationer och kan förhålla sig på ett lämpligt sätt. Det är också viktigt att personalen vet var de kan få stöd efter belastande situationer och hur de ska anmäla om de till exempel utsatts för våld. Skadlig belastning kan uppstå särskilt om det inte finns någon möjlighet att konstruktivt i efterhand behandla de negativa känslor som svåra situationer väcker. Ofta lönar det sig att anlita företagshälsovårdens expertis för att behandla belastande arbetssituationer.

Skiftarbete och oregelbundna arbetstider

Skiftarbete är vanligt inom handeln och hotell- och restaurangbranschen, och arbetstiderna varierar. Arbetstagarna kan till exempel arbeta sena kvällar eller nätter. Enligt forskningen är skiftarbete belastande och ökar hälsoriskerna^{15,16}. Ofta finns det flera olika faktorer som orsakar belastning. Skiftarbetet utförs under kroppens vilofas, och livsrytmen blir ofta oregelbunden på grund av de varierande arbetstiderna. Dessutom kan skiftarbete göra det svårt att balansera arbete och andra livsområden¹⁷. Särskilt treskiftsarbete och nattarbete är förknippat med en höjd risk för sömnstörningar^{18,19}. Missnöje med arbetstiderna kan också leda till att arbetstagaren byter jobb eller bransch²⁰. Skiftarbete medför också en höjd risk för nedsatt vakenhet och uppmärksamhet, vilket i sin tur kan öka benägenheten för olycksfall²¹.

Anpassningen till skiftarbete är också individuell. Personliga faktorer, hälsotillståndet och jämvikten mellan arbetet och livet i övrigt (till exempel familjesituationen) spelar en viktig roll för den samlade arbetsbelastningen och arbetsförmågan. För att kontrollera möjliga olägenheter och hantera risker i skiftarbetet är det viktigt att planera arbetstiderna så att det finns rum för tillräcklig återhämtning samt ge

personalen möjlighet att påverka arbetstiderna och generellt främja personalens arbetshälsa. När arbetstiderna planeras gemensamt kan man ta hänsyn till arbetstagarnas individuella behov och främja jämvikten mellan arbetet och andra livsområden²².

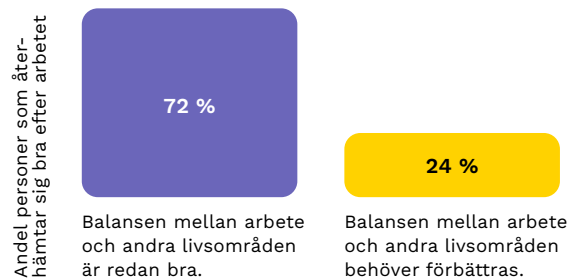
I skiftplaneringen är det bra att beakta de enskilda arbetspassens längd, viloperioderna mellan arbetspassen, arbetsperiodernas längd, viloperiodernas längd mellan arbetsperioderna samt skiftrytmen. Det är lätt hänt att en arbetsperiod blir för lång när man arbetar många dagar i följd (till exempel 8–11 arbetspass i följd ger en total arbetstid på 64–88 timmar). Lagom långa arbetsinsatser bidrar till arbetstagarens energi och effektivitet. Upprepade långa arbetsveckor under en längre tid (flera år) kan skada hälsan. Långa utjämningsperioder gör inte enstaka långa arbetsveckor mindre belastande. Sammanhängande ledigheter (minst två lediga dagar efter varandra) gör det möjligt att koppla bort arbetet och bättre kombinera arbete och andra livsområden.

Skiftplaneringen påverkar också sjukfrånvaron:

- Korta uppehåll på mindre än 11 timmar mellan arbetspassen har ett samband med korta 1–3 dagar långa perioder av sjukfrånvaro bland deltids- och heltidsanställda. Om de korta tiderna mellan arbetspassen förekommer högst en gång per fyra veckor är risken för kort sjukfrånvaro mindre. Däremot ökar risken för kort sjukfrånvaro när de korta uppehållen mellan passen är två eller fler.
- För deltidsanställda är också långa eller för långa arbetsveckor kopplade till en risk för sjukfrånvaro.
- Lång sjukfrånvaro är vanligare bland dem som arbetar flera nattskeft i följd, oavsett om de är deltids- eller heltidsanställda. Nattskeftens antal påverkar ändå inte förekomsten av sjukfrånvaro.²⁰

Över 70 procent av anställda upplever att de återhämtar sig bra efter arbetet när de har en bra balans mellan arbetet och andra livsområden. Om balansen är dålig är återhämtningen betydligt sämre. I skiftarbete är det särskilt viktigt att beakta balansen mellan arbetet och andra livsområden.

Källa: Elos undersökning av arbetsklimatet* (2023–2024)



*Undersökningen av arbetsklimatet är ett kartläggningsverktyg som Elo erbjuder sina kunder för faktabaserad ledning. Verktöget ger en lägesbild av resurserna på arbetsplatsen, som kan stärkas för att stödja personalens arbetsförmåga. Enkäten besvaras årligen av fler än 25 000 personer på arbetsplatser i Finland.

Deltidsarbete och atypiska anställningar

Deltidsarbete är vanligt i hotell- och restaurangbranschen. Vissa vill deltidsskötta på grund av sin livssituation eftersom de då till exempel kan studera samtidigt. Men visstidsanställningar och deltidsskötta kan också upplevas som en belastning beroende på livssituationen. Inhyrd arbetskraft är relativt vanlig inom hotell- och restaurangbranschen och handeln^{23, 24}. Det är viktigt med en öppen och fortlöpande dialog och en fungerande informationsgång mellan arbetsplatsen och det bemanningsföretag som förmedlar arbetskraft. Arbetstagarna ska få en tillräcklig introduktion för att kunna utföra arbetet och känna till risker och faror på arbetsplatsen. Inhyrda arbetstagare kan arbeta på flera olika arbetsplatser samtidigt, vilket i bästa fall gör arbetet mångsidigare. En möjlig risk är att förutsättningarna för att komma in i arbetsgemenskapen och få respons i det dagliga arbetet minskar. Olika undersökningar har tagit upp att det är viktigt att ge inhyrda arbetstagare respons på deras arbete, involvera dem i beslut som gäller arbetet och beakta deras åsikter om arbetet²⁴.

Flexibilitet och variation är exempel på potentiella resurser för inhyrd arbetskraft. Enligt en undersökning om bemanningsbranschen²⁵ upplever inhyrda arbetstagare ofta att de kan utnyttja sin kompetens i sitt nuvarande arbete, och tror att de kan använda vad de lärt sig i arbetet också i framtiden. Regelbundna personalenkäter ger bemanningsföretagen information om arbetstagarnas upplevelser av sina arbetsförhållanden och hjälper dem identifiera hur samarbetet behöver utvecklas till exempel mellan bemanningsföretaget och arbetsplatserna.

Viktiga resurser

Ett meningsfullt arbete med kunderna

Om man upplever att den egna arbetsinsatsen tjänar ett större syfte, njuter av att få saker gjorda och känner sig som en del av arbetsgemenskapen känns också arbetet meningsfullare. Till exempel lyckade kundmöten, lyckad försäljning, positiv kundrespons, framgångsrik problemlösning och möjlighet att påverka på arbetsplatsen kan ge en känsla av att lyckas med kundbetjäning- och försäljningsarbetet. Ett lagom belastande och utmanande arbete ger arbetstagarna möjlighet att uppleva att de lyckas. Personalens arbetshälsa förbättrar bevisligen kvaliteten i kundbetjäningen²⁶.

En fungerande arbetsvardag

Arbetsflyt betyder att man kan arbeta effektivt och utan störningar. Förutsättningar för att arbetet ska flyta är att arbetsbördan fördelas jämnt, man kan koncentrera sig på det väsentliga och arbetet löper utan störningar. Arbetet flyter också bättre när informationsgången fungerar, roller och ansvarsområden är tydliga, arbetstagarna har samma syn på arbetsfördelningen och deras erfarenheter och iakttagelser utnyttjas för att utveckla arbetsförhållandena. När arbetsbelastningen fördelas jämnt uppstår en känsla av delat ansvar i arbetsgemenskapen, och när arbetsredskapen är fungerande och ändamålsenliga är förutsättningarna goda för att arbetet ska flyta.

Resurser för en fungerande arbetsvardag:

- Tydlig arbets- och ansvarsfördelning
- Delat ansvar och fungerande samarbete
- Lagom utmanande arbete
- Rättvis fördelning av arbetsmängden
- Tillräcklig information vid rätt tidpunkt
- Eliminering av faktorer och missförhållanden som stör arbetet
- Ändamålsenliga och fungerande arbetsredskap

Elos data från handeln och hotell- och restaurangverksamheten visar att det dagliga arbetet flyter bra om arbetstagarnadelar på ansvaret. Delat ansvar på arbetsplatsen gör att de flesta av respondenterna i Elos personalenkät starkt känner att arbetet flyter.

Källa: Elos undersökning av arbetsklimatet* (2023–2024)

Delat ansvar

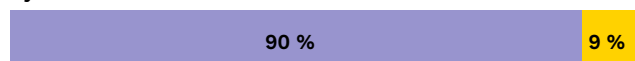
Lite



Måttligt



Mycket



0%

100 %

- Arbetet flyter bra
- Arbetet flyter måttligt bra
- Arbetet flyter dåligt

*Undersökningen av arbetsklimatet är ett kartläggningsverktyg som Elo erbjuder sina kunder för faktabaserad ledning. Verktöget ger en lägesbild av resurserna på arbetsplatsen, som kan stärkas för att stödja personalens arbetsförmåga. Enkäten besvaras årligen av fler än 25 000 personer på arbetsplatser i Finland.

Möjligheter att påverka arbetet

Arbetsbeskrivningen, målen och arbetsgivarens förväntningar styr arbetet. Ofta har arbetstagarna också självständigt inflytande över hur arbetet utförs och möjligheter att påverka beslut på arbetsplatsen. Möjligheter att påverka arbetet är en värdefull resurs som bevisligen ökar välbefinnandet och arbetsmotivationen. Undersökningar²⁷ visar att inflytandets positiva effekt på arbetsförmågan framhävs särskilt när kraven i arbetet är höga. Det är viktigt att bedöma vilka påverkansmöjligheter som passar arbetstagarens arbetsbeskrivning och stöder arbetsflytet eller återhämtningen. Om inflytandet är för stort och inte passar arbetsbeskrivningen, och om tydliga mål saknas, kan också förväntningarna på arbetet bli mindre tydliga²⁸.

Arbetstagarens inflytande kan gälla till exempel:

- arbetstider, arbetspass och pauser,
- arbetstempo,
- prioritering av arbetsuppgifter,
- sättet att utföra arbetet,
- arbetsuppgifternas ordningsföljd,
- den gemensamma utvecklingen av arbetsplatsen.

Psykologisk trygghet

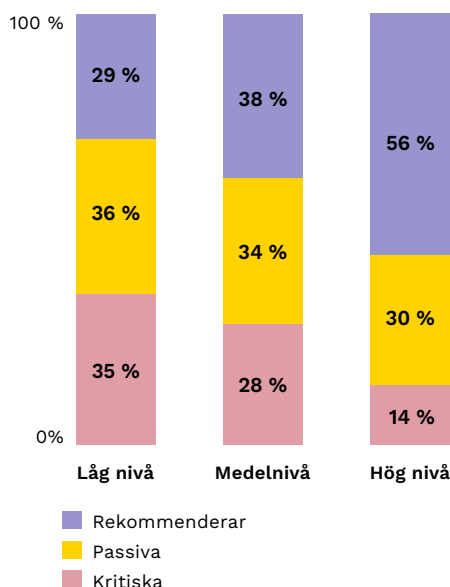
Kundbetjäning och försäljning är teamarbete, och mellanmänniska interaktioner spelar en stor roll. Dessutom förutsätter kundarbetet ofta kontinuerligt lärande och nya lösningar på kundernas behov. Psykologisk trygghet är en resurs som främjar lärandet, innovationerna och det positiva klimatet på arbetsplatsen. En psykologiskt tryggt arbetsgemenskap kännetecknas av ett positivt och öppet diskussionsklimat, en konstruktiv inställning till misstag och lyhördhet för personalens idéer. Arbetstagarna ska inte behöva vara rädda för att uttrycka egna åsikter och idéer, och de ska också våga ta upp svåra ämnen. I ett psykologiskt tryggt arbetsklimat vågar arbetstagarna också be om råd och stöd när de behöver det. Enligt forskningen bidrar psykologisk trygghet till arbetsprestationen, arbetsengagemanget, arbetstillfredsställelsen, lärandet och lojaliteten med arbetsplatsen^{29, 30}. En undersökning inom hotell- och restaurangbranschen³¹ visade att psykologisk trygghet har ett samband med personalens upplevelse av att arbetet är meningsfullt.

Elos data åskådliggör att resurser som stöder den psykologiska tryggheten har ett samband med hur villiga arbetstagarna är att rekommendera sin arbetsplats för andra. Andelen som rekommenderar arbetsplatsen enligt indikatorn eNPS, är högre i företag där de avgörande faktorerna för psykologisk trygghet är starkare. De resurser för psykologisk trygghet som analyserades var dels växelverkan som värdesätter personalupplevelsen, dels känslan av att bli hörd och hur arbetsklimatet tillåter att svåra ämnen behandlas.

Resurser som stöder den psykologiska tryggheten har ett samband med i vilken mån anställda inom handeln och hotell- och restaurangverksamheten rekommenderar sin arbetsplats. De arbetsplatser där den psykologiska tryggheten i snitt är starkare får relativt fler rekommendationer.

Källa: Elos Undersökning av arbetsklimatet* (2024)

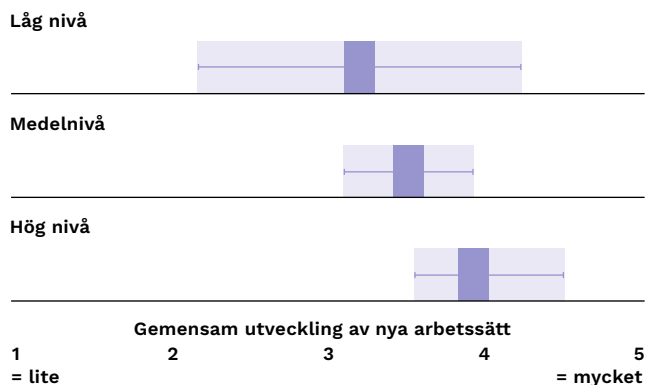
Resurser för psykologisk trygghet



När indexet för psykologisk trygghet är högt är det i snitt vanligare att personalen tillsammans utvecklar arbetssätten.

Källa: Elos Undersökning av arbetsklimatet* (2024)

Resurser för psykologisk trygghet



*Undersökningen av arbetsklimatet är ett kartläggningsverktyg som Elo erbjuder sina kunder för faktabaserad ledning. Verktöget ger en lägesbild av resurserna på arbetsplatsen, som kan stärkas för att stödja personalens arbetsförmåga. Enkäten besvaras årligen av fler än 25 000 personer på arbetsplatser i Finland.

Arbetsengagemanget är en viktig resurs för arbetsförmågan

I bästa fall upplever arbetstagarna entusiasm och engagemang i kundbetjäning- och försäljningsarbetet. Arbetsengagemang syftar på motivationen och den positiva känslan för arbetet. Arbetsengagemanget kännetecknas av energi, entusiasm och hängivelse i arbetet.³² Allt fler undersökningar visar att arbetsengagemanget förbättrar produktiviteten, stöder arbetsförmågan och har ett positivt samband med psykisk hälsa. Enligt forskning^{32,33} påverkas arbetsengagemanget bland annat av möjligheterna att tillämpa sina färdigheter eller styrkor i arbetet, se resultatet av sitt arbete, lära sig och påverka arbetet, av positiv respons och av upplevelsen att arbetet som utförs är meningsfullt och ger resultat.

Arbetshälsoinstitutets tjänst Arbetslivskunskap³⁴ och olika undersökningar³² visar att arbetstagarna upplever arbetsengagemang i alla yrken. En enkät som Arbetshälsoinstitutet publicerade 2023 illustrerar att känslan är vanlig också inom handeln och hotell- och restaurangbranschen. Av de anställda inom handeln som besvarade enkäten kände 60 procent arbetsengagemang ofta, och inom hotell- och restaurangbranschen var motsvarande andel 65 procent. Andra undersökningar har visat att personalens positiva känsloläge och motivation i kundarbetet också återspeglas i kundupplevelsen och kundbetjäningens kvalitet^{35,36}.

Enligt forskning³³ stärks arbetsengagemanget till exempel av

- möjligheten att tillämpa sina färdigheter i arbetet,
- respons och synliga resultat,
- ett självstyrande team som upplevs göra ett meningsfullt och verkningsfullt arbete,
- utvecklande och mångsidigt arbete,
- inflytande över det egna arbetet.

KÄLLOR – BELASTNINGSAKTÖRER OCH RESURSER

Så läser du källhänvisningarna

I den här rapporten har källhänvisningarna placerats så att numrering inne i en mening hänvisar endast till den del av meningen som kommer före numreringen, medan numrering efter meningens avslutande skiljetecken gäller hela stycket eller meningarna efter den föregående källhänvisningen fram till den aktuella hänvisningssiffran.

Krav och resurser i arbetet

- [1] Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2017). Job demands–resources theory: Taking stock and looking forward. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 273–285.

Fysisk belastning

- [2] Turunen, J., Remes, J., Pehkonen, I., & Lindström, S. (2023). Töissä palvelualoilla: Kyselytuloksia työhyvinvoinnista ja osaamisesta 2008, 2021 ja 2022.
- [3] Solovieva, S. & Viikari-Juntura, E. (2019). Fysiska arbetsbelastningsfaktorer. Arbetshälsoinstitutet, www.tyoelamatiето.fi/sv. Hämtad 29.4.2025. <https://www.tyoelamatiето.fi/sv/frontsida/material/fysiska-arbetsbelastningsfaktorer/>.
- [4] Koskela, K. (2019). Bekräftade yrkessjukdomar bland personer i arbetsför ålder. Arbetshälsoinstitutet, www.tyoelamatiето.fi/sv. Hämtad 30.4.2025. <https://www.tyoelamatiето.fi/sv/frontsida/material/bekraftade-yrkessjukdomar-bland-personen-i-arbetsfor-alder/>.
- [5] Rauramo, P. (2020). Arbetarskyddscentralen: Kaupan työsuojelu. Kaupan-tyosuojelu.pdf
- [6] Arbetarskyddscentralen (2022). Arbetarskyddscentralen: Hotellin ja ravintolan työturvallisuus. Hotellin-ja-ravintolan-tyoturvallisuus_20227.pdf
- [7] Rauramo, P. & Turkin, K. (2024). Arbetarskyddscentralen: Myymälätyön ergonomia ja apuvälineet. Hämtad 29.4.2025 på adressen <https://ttk.fi/julkaisu/myymalatyon-ergonomia-ja-apuvälineet/>

Psykosocial belastning

- [8] Sørensen, J. K., Pedersen, J., Burr, H., Holm, A., Lallukka, T., Lund, T., ... & Madsen, I. E. (2023). Psychosocial working conditions and sickness absence among younger employees in Denmark: a register-based cohort study using job exposure matrices. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, 49(4), 249–258.
- [9] Brotheridge, C. M., & Grandey, A. A. (2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of "people work". *Journal of Vocational Behavior*, 60(1), 17–39.
- [10] Hochschild, A. (2012) *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley: University of California Press.
- [11] Heinonen, J. (2023). Asiakaspalvelun arkipäivää – emotionaalista työtä ja välittämistä. LAB Pro. Hämtad 24.4.2025 på adressen <https://www.labopen.fi/lab-pro/asiakaspalvelun-arkipaivaa-emotionaalista-tyota-ja-valittamista/>
- [12] Lu, J., Zhang, Z., & Jia, M. (2019). Does servant leadership affect employees' emotional labor? A social information-processing perspective. *Journal of Business Ethics*, 159(2), 507–518. <https://doi.org/10.1007/s10551-018-3816-3>
- [13] Busoi, G., Ali, A., & Gardiner, K. (2022). Antecedents of emotional labour for holiday representatives: A framework for tourism workers. *Tourism Management*, 89, Article 104450. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2021.104450>

- [14] Grandey, A.A. (2000). Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualise emotional labour. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1, 95–110.
- [15] Härmä, M. (2006). Workhours in relation to work stress, recovery and health. *Scandinavian journal of work, environment & health*, 502–514.
- [16] Puttonen, S., Härmä, M., & Hublin, C. (2010). Shift work and cardiovascular disease—pathways from circadian stress to morbidity. *Scandinavian journal of work, environment & health*, 96–108.
- [17] Karhula, K., Puttonen, S., Ropponen, A., Koskinen, A., Ojajärvi, A., Kivimäki, M., & Härmä, M. (2017). Objective working hour characteristics and work-life conflict among hospital employees in the Finnish public sector study. *Chronobiology international*, 34(7), 876–885.
- [18] Härmä, M., Karhula, K., Puttonen, S., Ropponen, A., Koskinen, A., Ojajärvi, A., & Kivimäki, M. (2019). Shift work with and without night work as a risk factor for fatigue and changes in sleep length: A cohort study with linkage to records on daily working hours. *Journal of Sleep Research*, 28(3), e12658.
- [19] Härmä, M., Karhula, K., Ropponen, A., Puttonen, S., Koskinen, A., Ojajärvi, A., ... & Kivimäki, M. (2018). Association of changes in work shifts and shift intensity with change in fatigue and disturbed sleep: a within-subject study. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, 44(4), 394–402.
- [20] Ropponen, A., Hakola, T., Hirvonen, M., Koskinen, A., & Härmä, M. (2021). Työaikojen kehittäminen kaupan alalla: tutkimus- ja kehittämishanke.
- [21] Ropponen, A., Hakola, T., & Puttonen, S. (2017). Työaikojen kehittäminen matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajan palveluissa—tutkimus- ja kehittämishankkeen loppuraportti. Tietoa työstä.
- [22] Karhula, K., Salo, P., Koskinen, A., Ojajärvi, A., Oksanen, T., Puttonen, S., Kivimäki, M., & Härmä, M. (2019). Employee control over scheduling of shifts and objectively measured working hour characteristics: a cross-sectional analysis of linked register and survey data. *Chronobiology international*, 36(1), 85–95.
- [23] Statistikcentralen. Työelämä tilastoina: Erilaiset työsuhteet ja työnteon tavat. Hämtad 8.5.2025 på adressen <https://guides.stat.fi/tyoelama-tilastoina/tyosuhteet-ja-tyonteon-tavat>
- [24] Cajander, N. (2022). Temporary agency work and worker well-being at restaurants – Insights into socially sustainable work. Acta Universitatis Ouluensis C, Technica 846. Uleåborg: Uleåborgs universitet.
- [25] Vuokratyöntekijätutkimus (2024). Henkilöstöala HELAn Tutkimus työskentelystä henkilöstöalan yrityksessä 2024. Henkilöstöala HELA ry. Vuokratyöntekijätutkimus-2024-media-1.pdf
- Viktiga resurser**
- [26] Moliner, C., Martinez-Tur, V., Ramos, J., Peiró, J. M., & Cropanzano, R. (2008). Organizational justice and extrarole customer service: The mediating role of well-being at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 17(3), 327–348.
- [27] Knardahl, S., Johannessen, H. A., Sterud, T., Härmä, M., Rugulies, R., Seitsamo, J., & Borg, V. (2017). The contribution from psychological, social, and organizational work factors to risk of disability retirement: a systematic review with meta-analyses. *BMC public health*, 17, 1–31.
- [28] Joensuu, M. (2015). Job control as a predictor of mental and cardiovascular health: a prospective multicohort study.
- [29] Newman, A., Donohue, R., & Eva, N. (2017). Psychological safety: A systematic review of the literature. *Human Resource Management Review*, 27(3), 521–535.
- [30] Frazier, M. L., Fainshmidt, S., Klinger, R. L., Pezeshkan, A., & Vracheva, V. (2017). Psychological safety: A meta-analytic review and extension. *Personnel Psychology*, 70(1), 113–165.
- [31] Rabiul, M. K., Rashed, K., & Rashid, H. O. R. (2024). Transformational leadership style and psychological safety to meaningful work: Moderating role customer incivility. *Journal of Management Development*, 43(1), 49–67.
- [32] Hakanen, J. J., Ropponen, A., Schaufeli, W. B., & De Witte, H. (2019). Who is Engaged at Work?: A Large-Scale Study in 30 European Countries. *Journal of occupational and environmental medicine*, 61(5), 373–381.
- [33] Hakanen, J. J., Bakker, A. B., & Turunen, J. (2021). The relative importance of various job resources for work engagement: A concurrent and follow-up dominance analysis. *BRQ Business Research Quarterly*, 27(3), 227–243.
- [34] Hakanen, J. J. (2023). Arbetsengagemang. Arbetshälsoinstitutet, www.tyoelamatiето.fi/sv. Hämtad 12.5.2025. <https://www.tyoelamatiето.fi/sv/frontsida/material/arbetsengagemang/>.
- [35] Michel, E. J., Lindsey-Hall, K. K., Kepes, S., Qi, J., Leon, M. R., Weinzimmer, L. G., & Wheeler, A. R. (2023). Bridging two tales of engagement: a meta-analytic review of employee engagement and customer engagement in service contexts. *Journal of Service Management*, 34(5), 843–866.
- [36] Salanova, M., Agut, S., & Peiró, J. M. (2005). Linking organizational resources and work engagement to employee performance and customer loyalty: the mediation of service climate. *Journal of applied Psychology*, 90(6), 1217.
- Externa källor för diagrammen**
- Turunen, J., Lindström, S. & Pehkonen, I. (2023). Anställdas arbetshälsa och kompetens inom servicebranscherna. Arbetshälsoinstitutet, www.tyoelamatiето.fi/sv. Hämtad 28.4.2025. <https://www.tyoelamatiето.fi/sv/frontsida/material/anstalldas-arbetshalsa-och-kompetens-inom-servicebranscherna/>
- Solovieva, S. & Viikari-Juntura, E. (2019). Fysiska arbetsbelastningsfaktorer. Arbetshälsoinstitutet, www.tyoelamatiето.fi/sv. Hämtad 30.4.2025. <https://www.tyoelamatiето.fi/sv/frontsida/material/fysiska-arbetsbelastningsfaktorer/>.
- Rauramo, P. (2020). Arbetarskyddscentralen: Kaupan työsuojelu. Kaupan-työsuojelu.pdf

Fenomen och trender

Digitalisering

I arbetslivsundersökningar har man bedömt att digitaliseringen gör arbetet, processerna och informationsförmedlingen effektivare¹. I bästa fall gör den nya tekniken arbetet lättare. Tekniken kan ofta utnyttjas till exempel för att behandla, analysera och hantera stora mängder information. Digitaliseringen och den tekniska utvecklingen påverkar också kundbetjäningen och säljarbetet på många sätt. Ny teknik måste införas på ett genomtänkt sätt för att resultatet ska bli bra. När man använder AI-applikationer är det viktigt att kritiskt granska vad tekniken klarar av och bedöma tillämpningens etiska aspekter. Kompetens som stöder en effektiv och säker användning av artificiell intelligens är avgörande. Det är också viktigt att arbetstagarna delar med sig av erfarenheter och kunskaper som gäller användningen av artificiell intelligens.

När man inför artificiell intelligens måste man sätta sig in i teknikens möjligheter och begränsningar. En analys av det dagliga arbetet och arbetsprocesserna ger en hållbar grund för bedömningen.

- Vilka aktiviteter ingår i kund- och försäljningsarbetets olika delområden?
- Vilket arbete ligger bakom kundmötena?
- Vilken del av kundarbetet behöver utföras av en människa?
- Vilka funktioner kan förenklas med hjälp av teknik och till exempel artificiell intelligens?

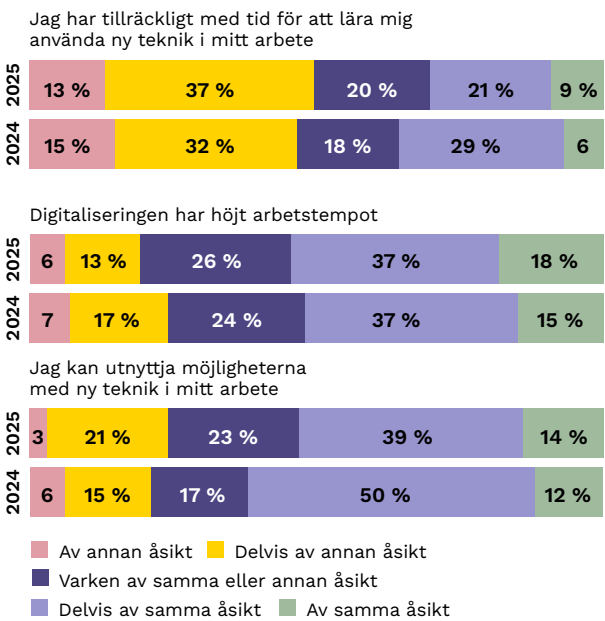
Den tekniska utvecklingen och artificiell intelligens har ofta bedömts kunna komplettera arbetstagarnas färdigheter i kundbetjäningsarbetet till exempel i rutinuppgifter^{2,3}. I bästa fall kan artificiell intelligens underlätta informationshanteringen och vara ett stöd för problemlösning och beslutsfattande i arbetet^{4,5}. Men i framtiden behövs mer forskning om hur artificiell intelligens påverkar resurserna i arbetet, till exempel möjligheterna att påverka, meningsfullheten, kraven i arbetet och arbetsbelastningen.

Empati och social kompetens är avgörande i kund- och försäljningsarbetet. Artificiell intelligens kan simulera empati genom att identifiera ord eller bilder som uttrycker känslor, men har en begränsad förmåga att förstå känslor och tolka hur sammanhanget påverkar känslouttryck. Förmågan att föra en dialog med kunden och förstå olika känslouttryck är en viktig del av ett meningsfullt kundarbete⁶. Några av människans styrkor inom kundbetjäning och försäljning är kreativitet, emotionell intelligens, social kompetens, att bygga upp förtroende och att förstå kulturella innebörder.

Arbetspensionsbolaget Elo och LokalTapiola genomförde i maj 2024 (n=600) och i februari 2025 (n=525) en enkät för ledare i små och medelstora företag. I den här rapporten utnyttjas resultaten för respondenterna från handeln och hotell- och restaurangbranschen (2024: totalt 136 svar, 2025: totalt 129 svar). Båda åren fanns de flesta respondenterna (över 75 procent) i företag med färre än 10 anställda. Företagen representerade många olika områden i arbetslivet: hemelektronikaffärer, sportaffärer och andra affärer specialiserade på försäljning av konsumtionsvaror, restauranger, hotell, caféer och service- och reparationsverkstäder för motorfordon. Av de företagsledare som besvarade enkäten 2025 bedömde endast en tredjedel (30 procent) att de hade tillräckligt med tid för att lära sig använda ny teknik i arbetet. Andelen minskade med cirka 6 procent från 2024. År 2025 bedömde fler än hälften (54 procent) att digitaliseringen hade ökat arbetstempot. En fjärdedel av respondenterna förhöll sig kritiskt till sina egna färdigheter att utnyttja de möjligheter som den nya tekniken medför i arbetet. Andelen självkritiskt inställda ökade mellan 2024 och 2025.

Företagsledarnas erfarenheter av teknikanvändning och teknikens effekter i små och medelstora företag inom handeln och hotell- och restaurangbranschen (2024, n=136, 2025, n=129).

Källa: Arbetspensionsbolaget Elos och LokalTapiolas gemensamma enkätundersökning för ledare i små och medelstora företag



Resultaten framhäver att det är viktigt att inte bara förstå tekniska lösningar, utan också människans förhållande till tekniken. Det behövs stöd och arbetstid för att införa och lära sig att använda ny teknik. Tekniska förändringar kan också orsaka osäkerhet. Arbetstagaren kan vara osäker på sin egen förmåga att tillägna sig ny teknik, och kan också känna sig osäker på om det egna jobbet kommer att finnas kvar.

Aspekter på tekniska förändringar i arbetet

- Förutsättningar för att affärsverksamheten och arbetet ska fungera bra. Utnyttjandet av ny teknik bör bygga på affärsverksamhetens behov och på att underlätta det dagliga arbetet.
- Användbarhet. Förändringarna blir mindre belastande om man satsar på att den nya tekniken ska vara lätt att använda.
- Personalens delaktighet. Genom att involvera arbetstagarna när ny teknik införs motiverar man dem att börja använda de nya verktygen.
- Introduktion. Systematisk introduktion i de nya verktygen.
- Startsträcka. Belastningen minskar om man avsätter tillräckligt med tid för lärande.
- Delning av erfarenheter. Andras erfarenheter av den nya tekniken hjälper kollegorna att lära sig använda den.
- Bevakning av den nya teknikens konsekvenser. Ny teknik förändrar arbetet och kraven i arbetet. Det är viktigt att man bevakar konsekvenserna och snappar upp också oväntade förändringar i personalupplevelsen.
- Stödtjänster. Arbetet flyter bättre om arbetstagarna har tillgång till tekniskt användarstöd.

Unga anställda

När arbetslivet börjar problemfritt och på ett sätt som stöder arbetsförmågan skapas en hållbar grund för resten av arbetslivet. De första arbetslivserfarenheterna är viktiga när attityderna till arbetslivet formas och färdigheterna utvecklas. De unga arbetstagarnas perspektiv är viktigt inom handeln och hotell- och restaurangbranschen eftersom många unga är anställda på sådana arbetsplatser. Åldersklassen unga består av många slags människor med individuella styrkor, behov och önskemål. Unga har ofta nya perspektiv och kan komma med viktiga utvecklingsidéer på arbetsplatserna. Det är ändå viktigt att komma ihåg att de unga ofta saknar erfarenhet av branschen och arbetslivet.

Handeln och hotell- och restaurangbranschen sysselsätter relativt sett något fler unga anställda än andra branscher.

Källa: Statistikcentralens sysselsättningsstatistik (2023)

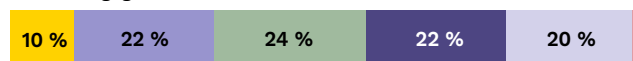
Hotell- och restaurangverksamhet



Parti- och detaljhandel samt reparation av motorfordon och motorcyklar



Alla näringsgrenar



0% 100 %

18-24 år 25-34 år 35-44 år
45-54 år 55-64 år 65-74 år

Enligt en framtidsrapport⁷ från organisationen Ung företagsamhet och ekonomi NYT är till exempel bra arbetskamrater, bra chefsarbete och möjligheter att utnyttja sin egen kompetens viktiga faktorer för unga i arbetslivet. De unga som besvarade enkäten nämnde samarbetsförmåga, problemlösningssfärdigheter och stresstålighet som viktiga arbetslivsfärdigheter. STTK:s utredning⁸ om ungas arbetslivserfarenheter illustrerade i sin tur att en lämplig arbetsmängd, intressanta arbetsuppgifter, bra ledarskap, ett positivt och uppmuntrande arbetsklimat och tydliga mål är viktiga för ungas välbefinnande.

Resurser som stöder psykisk hälsa i början av arbetslivet

Inträdet i arbetslivet och den första tiden i arbetslivet är ofta en inspirerande och meningsfull livsfas. Det kan också kännas osäkert och stressigt att vara ny på jobbet⁹. Det finns belägg för att känslan av sammanhang är en resurs som stöder psykisk hälsa i olika skeden av livsloppet. Undersökningar¹⁰ har visat att känslan av sammanhang har ett samband med en mindre förekomst av psykiska problem bland unga och unga vuxna. Med känslan av sammanhang avses människans förmåga att se olika händelser och situationer i livet som begripliga, hanterbara och meningsfulla¹¹. Känslan av sammanhang bidrar till att man använder effektiva copingmekanismer och handlingsmodeller¹².

Inom arbetspsykologin har känslan av sammanhang tillämpats på arbetslivet. Känslan av sammanhang i arbetslivet innebär att arbetet känns begripligt, hanterligt och meningsfullt. Enligt forskningen finns ett samband mellan känslan av sammanhang i arbetslivet, psykisk hälsa och arbetshälsa¹³. Särskilt vid inträdet och den första tiden i arbetslivet kan det vara extra viktigt att arbetet känns hanterligt, begripligt och meningsfullt.

Att stärka en ung arbetstagares resurser för psykisk hälsa

Känsla av sammanhang i arbetslivet



Arbetets begriplighet

- Jag vet vad som förväntas av mig i mitt arbete
- Jag vet vilket ansvar och vilken roll jag har på arbetsplatsen
- Jag vet vilka arbetsuppgifter jag ska prioritera
- Jag upplever att arbetet är logiskt organiserat



Känsla av kontroll

- Jag har tillräckligt med kunskap och färdigheter för att lyckas med mitt arbete
- Jag klarar av att lösa problem i mitt arbete
- Jag hinner utföra mitt arbete
- Jag vet var jag kan få stöd



Upplevelse av mening

- Jag upplever att mitt arbete är meningsfullt och viktigt
- Jag upplever att jag får saker gjorda och att resultaten är synliga för mig och andra
- Jag är en viktig del av arbetsgemenskapen



Bidragande faktorer

- Arbetsbeskrivningen är tydlig och lagom avgränsad
- Vägledning i arbetsplatsens förfaranden och rutiner
- Lätt att få tag på anvisningar och information om arbetet
- Dialog om förväntningar och ansvarsområden
- Låg tröskel för att ställa frågor
- Anvisningar och principer till stöd för prioriteringar



Bidragande faktorer

- Systematisk introduktion i de praktiska arbetsuppgifterna
- Kompetens som motsvarar kraven i arbetet
- En rimlig arbetsmängd
- Framgångsupplevelser från första stund
- Möjlighet att jobba med mer erfarna kollegor i början



Bidragande faktorer

- Stöd för att lära känna kollegorna
- Möjlighet att tillämpa sina färdigheter i styrkor arbetet
- Insikt i de gemensamma målen på arbetsplatsen
- Positiv respons på arbetet

Känsla av kontroll

Förutsättningar för att lyckas behöver finnas från första början. Känslan av kontroll uppstår när arbetet är lagom utmanande och arbetstagarna upplever att de har tillräcklig beredskap och vid behov stöd för att utföra arbetet bra. Framgångar ger säkerhet och positiv energi i nya arbetssituationer. En gedigen introduktion ger förutsättningar för kontroll över arbetet. Introduktionen ska innehålla vägledning i arbetsuppgifterna och arbetsredskapen, men också samtal där tröskeln är låg för arbetstagarna att ställa frågor och be om råd som de behöver. Med unga arbetstagare är det också viktigt att sätta ord på vad som är en tillräckligt bra arbetsprestation. Att ständigt sträva efter perfektion är inte hållbart med tanke på den psykiska hälsan och arbetsprestationen. Vid introduktionen kan man proaktivt förutse svåra situationer och gå igenom effektiva handlingsmodeller för att hantera dem. Undersökningar visar att proaktiva förberedelser inför svåra situationer och genomgång av metoder och stöd för olika situationer stöder stresshanteringen och anpassningen till ett nytt jobb¹⁴. Det kollegiala stödet och möjligheten att arbeta med

mer erfarna kollegor signalerar till arbetstagaren att det finns stöd att få vid behov.

Arbetets begriplighet

Tydliga förväntningar på arbetet och information om gemensamma handlingsmodeller på arbetsplatsen gör arbetet begripligt. Tydlig information om arbetets mål och ansvarsområden minskar osäkerheten och stressen på det nya jobbet. Uppmuntran och positiv respons är särskilt viktigt för unga. Respons som gäller de personliga styrkorna eller färdigheterna stärker tilliten till den egna förmågan och uppmuntrar samtidigt arbetstagaren att fortsätta sträva efter att prestera bra. Positiv respons om styrkor och färdigheter kan till exempel handla om de dagliga arbetsuppgifterna, arbetsgreppet eller beteendet i arbetsgemenskapen. Det är viktigt att betona hur arbetstagarens eget agerande bidragit till ett bra resultat. Responssamtalen kan vara olika långa. Också ett kort samtal kan vara betydelsefullt för arbetstagaren. När man vill att responsen ska leda till förändring lönar det sig att ge respons på en specifik aspekt av arbetet. Arbetsrollen

kan behöva förtydligas. Under samtalet kan man specificera den önskade prestationsnivån, arbetsuppgifterna, prioriteringarna i arbetet och förväntningarna. När man vill förändra något genom responsen ska man förklara vilken nytta arbetstagaren och hela arbetsgemenskapen har av förändringen.

Meningsfullt arbete

Grunden för ett meningsfullt arbete är känslan av samhörighet, delaktighet och insikt i den egna arbetsinsatsens betydelse som en del av en större helhet, och upplevelsen av att det egna arbetet tjänar ett större syfte^{15,16}. Det lönar sig att dela på ansvaret för att introducera nya arbetstagare i arbetet, så att de lär känna sina nya kollegor och vet hur de kan få stöd från första början. Samtidigt stärks uppfattningen av

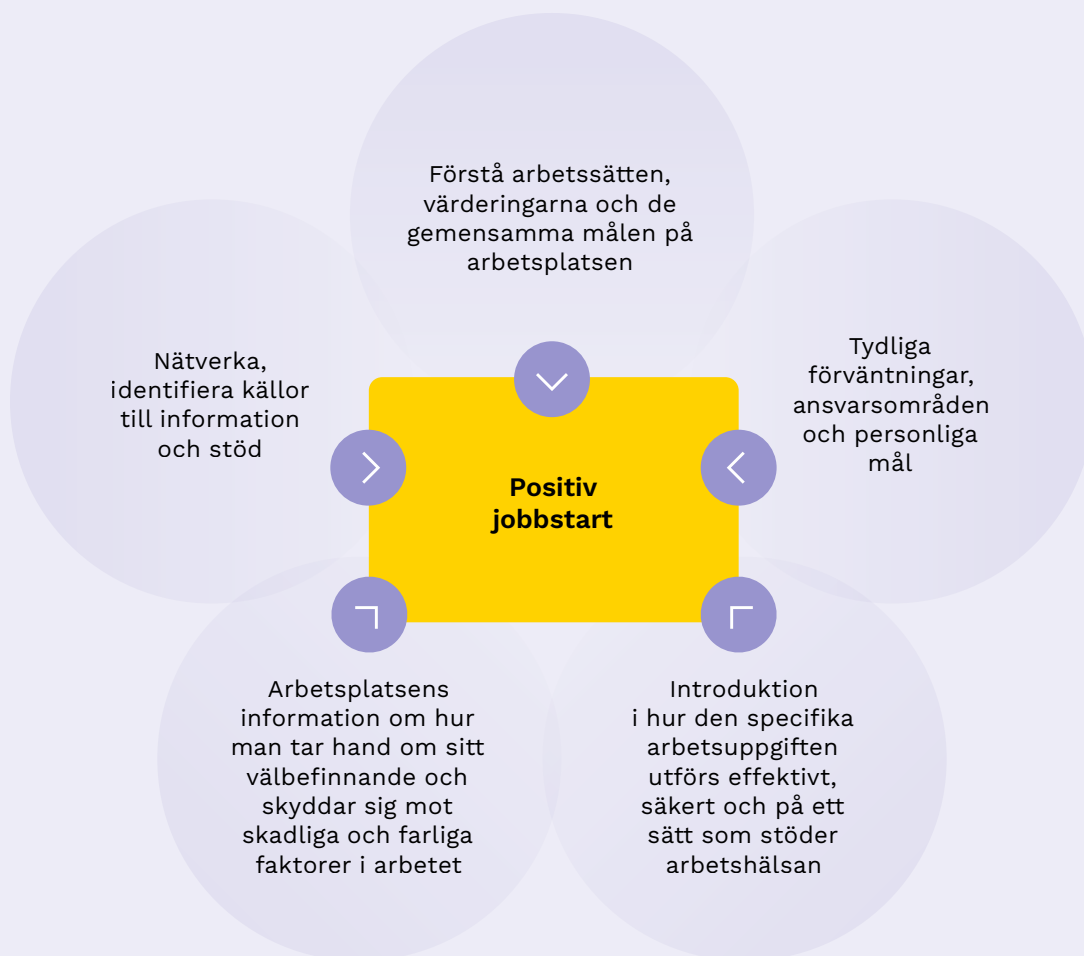
den egna arbetsinsatsens bidrag till helheten. Andra sätt att få arbetet att kännas meningsfullt är att lyssna till arbetstagarnas förslag och idéer och involvera dem i utvecklingen på arbetsplatsen.

Positiv jobbstart

Nyanställningsupplevelsen omfattar en introduktion i arbetsuppgifterna och förväntningarna på arbetet, men också att arbetstagaren inkluderas i arbetsgemenskapen och sätter sig in i de gemensamma arbetssätten. En lyckad jobbstart leder till en bättre arbetsprestation, lojalitet med arbetsplatsen och välbefinnande i arbetet¹⁷. I avsnittet om lösningar i den här rapporten presenteras olika sätt att göra jobbstarten lyckad.

Aspekter av en positiv jobbstart

Källor: Cooper-Thomas, H. D. m.fl. (2020). Harpelund, C. (2019).



KÄLLOR – FENOMEN OCH TRENDER

Så läser du källhänvisningarna

I den här rapporten har källhänvisningarna placerats så att numrering inne i en mening hänvisar endast till den del av meningen som kommer före numreringen, medan numrering efter meningens avslutande skiljetecken gäller hela stycket eller meningarna efter den föregående källhänvisningen fram till den aktuella hänvisningssiffran.

Digitalisering

- [1] Mauno, S., Herttalampi, M., Minkkinen, J., Feldt, T., & Kubicek, B. (2023). Is work intensification bad for employees? A review of outcomes for employees over the last two decades. *Work & Stress*, 37(1), 100–125.
- [2] Ferraro, C., Demsar, V., Sands, S., Restrepo, M., & Campbell, C. (2024). The paradoxes of generative AI-enabled customer service: A guide for managers. *Business Horizons*, 67, 549–559.
- [3] Lin, X., Wang, X., Shao, B., & Taylor, J. (2024). How Chatbots Augment Human Intelligence in Customer Services: A Mixed-Methods Study. *Journal of Management Information Systems*, 41(4), 1016–1041.
- [4] Tamers, S. L., Streit, J., Pana-Cryan, R., Ray, T., Syron, L., Flynn, M. A., ... & Howard, J. (2020). Envisioning the future of work to safeguard the safety, health, and well-being of the workforce: A perspective from the CDC's National Institute for Occupational Safety and Health. *American journal of industrial medicine*, 63(12), 1065–1084.
- [5] Niehaus, S., Hartwig, M., Rosen, P. H., & Wischniewski, S. (2022). An occupational safety and health perspective on human in control and AI. *Frontiers in Artificial Intelligence*, 5, 868382.
- [6] Niemi, J., Vuori, J., & Alamäki, A. (2021). Myyntityö vuorovaikutuksena. *Vastapaino*.

Unga anställda

- [7] Ung företagsamhet och ekonomi NYT (2024). NYT Ungas framtidsrapport 2024. Resultatsammandrag. Hämtad 1.4.2025 på adressen NYT Ungas framtidsrapport - NYT
- [8] STTK (2024). Selvitys nuorten työelämäkokemuksista 2024. Tulosraportti. Hämtad 1.4.2025 på adressen Selvitys nuorten työelämäkokemuksista 2024 - STTK
- [9] Ellis, A. M., Bauer, T. N., Mansfield, L. R., Erdogan, B., Truxillo, D. M., & Simon, L. S. (2015). Navigating uncharted waters: Newcomer socialization through the lens of stress theory. *Journal of Management*, 41(1), 203–235.

- [10] Schäfer, S. K., Sopp, M. R., Fuchs, A., Kotzur, M., Maahs, L., & Michael, T. (2023). The relationship between sense of coherence and mental health problems from childhood to young adulthood: A meta-analysis. *Journal of Affective Disorders*, 325, 804–816.
- [11] Antonovsky, A. (1979). Health, stress, and coping. New perspectives on mental and physical well-being, 12–37.
- [12] Richardson, C. G., & Ratner, P. A. (2005). Sense of coherence as a moderator of the effects of stressful life events on health. *Journal of Epidemiology and Community Health*, 59(11), 979–984.
- [13] Grødal, K., Innstrand, S. T., Haugan, G., & André, B. (2019). Work-related sense of coherence and longitudinal relationships with work engagement and job satisfaction.
- [14] Ślebarska, K., Soucek, R., & Moser, K. (2019). Increasing proactive coping in organizational newcomers: Improving job adaptation or rocking the boat? *Journal of Career Development*, 46(3), 295–313.
- [15] Bailey, C., Yeoman, R., Madden, A., Thompson, M., & Kerridge, G. (2019). A review of the empirical literature on meaningful work: Progress and research agenda. *Human Resource Development Review*, 18(1), 83–113.
- [16] Martela, F., & Pessi, A. B. (2018). Significant work is about self-realization and broader purpose: Defining the key dimensions of meaningful work. *Frontiers in Psychology*, 9, Article 363.
- [17] Saks, A. M., & Ashforth, B. E. (1997). Organizational socialization: Making sense of the past and present as a prologue for the future. *Journal of Vocational Behavior*, 51(2), 234–279.

Externa källor för diagrammen

Statistikcentralen (2024). Sysselsättningsstatistik. Sysselsatt arbetskraft efter område, näringsgren (TOL 2008), yrkesställning, ålder, kön och år, 2007–2023. Sysselsatt arbetskraft med variablerna Område, Näringsgren, Yrkesställning, Ålder, Kön, År och Uppgifter. PxWeb

Cooper-Thomas, H. D., Stadler, M., Park, J. H., Chen, J., Au, A. K. C., Tan, K. W. T., Paterson, N. J., & Tansley, S. (2020). The Newcomer Understanding and Integration Scale: Psychometric evidence across six samples. *Journal of Business and Psychology*, 35(4), 435–454.

Harpelund, C. (2019). How Do I Create 'Good' Onboarding? Onboarding: Getting New Hires off to a Flying Start 49–55. Emerald Publishing Limited.

Lösningar i arbetslivet

Lösningar för att minska fysiska risk- och belastningsfaktorer

Den bästa effekten uppnås när utvecklingsåtgärderna inriktas på flera olika plan: personalens färdigheter och kompetens, chefernas handlingsmodeller och kompetens samt organisationens strukturer och arbetsförhållanden.

1

Arbetsmiljön

- Den fysiska belastningen minskar när lokaler och varuflödena planeras omsorgsfullt, hjälpmedel anskaffas enligt behov och arbetstagarna får hjälp med att använda dem.
- Arbetsredskapen och möblerna ska kunna **anpassas** enligt arbetstagarnas fysiska behov, till exempel hur lång personen är.
- Introduktion och arbetshandledning hjälper arbetstagarna hitta rätt ställningar och rörelser.
- De repetitiva och ensidiga rörelserna kan **begränsas** om man utvecklar arbetets innehåll.
- **Mångsidigare arbete**, till exempel med arbetsrotation, gör arbetsdagen mer varierande och avbryter belastningen.
- För att göra arbetet i affärer och lager mindre belastande måste man se till att hela den **logistiska kedjan** fungerar från varuleverantören till affären och lagret. Till exempel blir det lättare att packa upp varor i affären om de tyngsta föremålen placerats längst ner. När lastens höjd planeras ska man ta hänsyn till att lokalen där varorna packas upp kan vara trång och att arbetet kan behöva göras manuellt.¹

2

Hjälpmedel och personlig skyddsutrustning

- Skyddsskor och **skyddshandskar/snitts- handskar** förebygger allvarigare skador om ett olycksfall inträffar i arbetet i en affär.
- **Hjälpmedel för att flytta tunga bördor** minskar belastningen särskilt på ryggen och extremiteterna.
- **Ändamålsenliga arbetsskor** är viktiga.
- **Övrig personlig skyddsutrustning** som arbetet och arbetsmiljön kan kräva.
- Hjälpmedel som är för besvärliga eller inte finns i närheten används kanske inte om man har bråttom.

3

Arbetsmetoder och arbetsplanering

- Introduktion i **ergonomiska och sunda arbetsmetoder**, till exempel hur man lyfter tunga föremål, förflyttar rullpallar, använder truckar/gaffeltruckar och arbetar ergonomiskt i en kassa.
- **Bevaka och säkerställa att personalen lär sig och använder arbetsmetoder** som stöder arbetsförmågan.
- **Omsorgsfull planering av arbetet på förhand, framförhållning inför hög belastning samt rimliga arbetsscheman** minskar den fysiska och psykiska belastningen.

4

Praxis för återhämtning

- **Skiftplanering** som stöder återhämtningen.
- Gemensamt överenskomna **pausplaner och bevakning** av att pauser hålls.
- **Töjningar och motrörelser för muskelavslappning** under arbetet och i pauserna förbättrar musklernas ämnesomsättning.
- För dem som arbetar stående rekommenderas en **gummimatta** som underlag och en **stol** för tillfälligt avlastande sittande arbete, om det är möjligt utan att säkerheten äventyras, så att belastningen på benen och ryggen minskar.

5

Skiftplanering som stöder arbetsförmågan

Följande faktorer stöder arbetsförmågan i försäljnings- och kundbetjäningssarbete inom handeln och bör tas i beaktande i skiftplaneringen:

- **De tidiga morgonpassen** (som börjar före kl. 6) ska vara så få som möjligt i följd (högst 3).
- **De sena kvällspassen** (som slutar efter kl. 23) ska vara så få som möjligt i följd (högst 3).
- **Nattpassen** ska vara högst 2 eller 3 i följd.
- **Perioder av nattarbete** ska följas av minst 2 lediga dagar efter det sista nattpasset.
- **Antalet arbetsdagar** i följd ska vara högst 3–5.
- **Antalet arbetsdagar** i följd ska vara högst 7, om bara en ledig dag följer.
- **Långa arbetspass på över 8 timmar ska övervägas noggrant.** Under långa arbetspass behövs tillräckliga pauser.
- **Upprepade schemaperioder med fler än 40 eller särskilt 48 arbetstimmar bör undvikas.**
- **Mellan arbetsdagarna ska vilotiden helst vara minst 11 timmar.**
- **Kort veckovila** (under 35 timmar) **bör undvikas.**
- Enstaka arbetsdagar undviks.
- Enstaka lediga dagar undviks.
- **Följande rytm mellan arbete och ledighet undviks:**
 - nattpass-ledig dag-nattpass
 - nattpass-kvällspass
 - nattpass-ledig dag-morgonpass²

2

Stöd prioritering av uppgifter och ha tydliga förväntningar

- Bedöm vad arbetstagarna lägger tid på och vilka uppgiftshelheter arbetet består av.
- Bedöm vilka aktörer som har förväntningar på arbetstagaren.
- Definiera tydligt förväntningarna och målen i arbetet.
- Organisera logiska uppgiftshelheter så att arbetet blir mindre splittrat.
- Avgränsa arbetsuppgifterna ändamålsenligt.
- Ge arbetstagarna råd och anvisningar för prioritering av arbetsuppgifter.

3

Bevaka arbetssituationerna och se till att kraven är rättvisa

- Bedöm regelbundet verksamhets- och resultatmålen i förhållande till personalresurserna.
- Bedöm hur arbetsmängden och kraven förändras (till exempel omorganiseringar, nya arbetsredskap eller nya kundbehov kan leda till att arbetsmängden eller kravnivån förändras).
- Bevaka att arbetsbelastningen fördelas rättvist.

4

Utveckla strukturerna så att arbetet flyter

- Identifiera vad som orsakar avbrott i informationsgången.
- Se till att informationsgången inom teamen och över teamgränserna fungerar.
- Utveckla verksamhet som stöder samarbetet i arbetsgemenskapen.
- Identifiera och eliminera faktorer som orsakar störningar eller avbrott i arbetet.
- Se till att personalen har ändamålsenliga och fungerande arbetsredskap.

Lösningar för att minska psykosociala belastningsfaktorer³

Håll brådskan under kontroll

1

Förutse och var förberedd

- Prognostisera arbetsmängden om möjligt.
- Planera resursfördelningen så långt på förhand som möjligt.

5

Involvera personalen för att förbättra arbetsflytet

- Identifiera de viktigaste bakomliggande orsakerna till brådska. Ofta kommer man åt de bakomliggande orsakerna genom att lyssna till personalens upplevelser av arbetet och diskutera arbetssituationerna.
- Uppmuntra arbetstagarna att ta upp saker som får arbetet att flyta sämre.

Sätt att öka den psykologiska tryggheten^{4, 5}

Inte bara cheferna, utan alla arbetstagare behöver engagera sig för att öka den psykologiska tryggheten. Den psykologiska tryggheten byggs upp i det dagliga

arbetet, när arbetstagarna strävar efter en uppskattande växelverkan, vågar opponera sig konstruktivt vid behov och värnar ett respektfullt arbetsklimat. En konstruktiv inställning till misstag innebär att misstag inte betraktas som misslyckanden eller enbart negativa händelser, utan som möjligheter att lära sig och utvecklas.

Chefens möjligheter

- Rättvist bemötande
- Visa arbetstagarna uppskattning
- Lyssna till och involvera personalen
- Reagera konstruktivt på misstag
- Ta itu med missförhållanden vid behov

Hela arbetsgemenskapens möjligheter

- Mod att framföra egna åsikter och utvecklingsidéer
- Lyssna till och respektera kollegornas åsikter
- Uppmuntra kollegorna

Resurs som stöder arbetsförmågan	Praktiska verktyg på arbetsplatserna
Känsla av kontroll i arbetet	Gör upp en introduktionsplan och bevaka hur planen genomförs.
	Fördela introduktionsansvaret i god tid innan en arbetstagare börjar på jobbet.
	Säkerställ en gedigen introduktion i arbetsuppgifterna, lokalerna, kontakten med kunderna och användningen av arbetsredskapen.
	Iaktta arbetet och diskutera hur det utförs för att säkerställa att arbetstagaren lär sig.
	Samla in respons om introduktionen för att vidareutveckla den.
	Ge arbetstagaren möjligheter att utnyttja sina personliga styrkor och färdigheter i arbetet
	Se till att arbetsmängden och kraven är sådana att arbetstagaren kan lyckas från första början. Ge nya utmaningar när arbetstagarens kompetens utvecklas.
	Ge mycket respons när arbetstagaren lyckas och använder sina färdigheter och styrkor i arbetet.
	Visa arbetsplatsens informationskällor och stöd för nya arbetstagare.
	Situationer som känns svåra kan föregripas genom att på förhand berätta hur de hanteras och var man får stöd vid behov. Se till att arbetstagaren får stöd av chefen och kollegorna vid behov.

Resurs som stöder arbetsförmågan	Praktiska verktyg på arbetsplatserna
Känsla av kontroll i arbetet	Ordna situationer där arbetstagaren får arbeta med mer erfarna kollegor.
	Gå igenom lösningar på svåra arbetssituationer eller möjliga problem på förhand.
Arbetssituationens begriplighet	Klarlägg arbetets mål, definiera arbetsuppgifterna och precisera ansvarsområdena.
	Se till att förväntningarna på arbetet är konsekventa.
	Erbjud introduktion i arbetsplatsens gemensamma handlingsmodeller. Förklara hur de gemensamma handlingsmodellerna påverkar arbetsflytet och verksamheten på arbetsplatsen.
	Gå igenom principer för prioriteringar.
Meningsfullt arbete	Skapa möjligheter att lära känna arbetsgemenskapen och sprida tyst kunskap genom att dela på introduktionsansvaret.
	För en dialog om arbetstagarens intressen. Vad är hen mest intresserad av i arbetet och vilka aspekter vill hen utveckla? Gör tillsammans utvecklingsplaner på kort sikt och lång sikt. Diskutera framstegen mot målen.
	Uppmuntra arbetstagaren att komma med egna förslag på arbetsplatsen.
	Diskutera hur arbetstagarens insats påverkar hela arbetsgemenskapens verksamhet, vilket större mål arbetstagarens arbetsuppgifter bidrar till och vilken effekt arbetet har på kundernas liv eller arbetsplatsens verksamhet i stort.

Stöd för den psykiska hälsan i alla skeden av arbetslivet

- Identifiera belastningsfaktorer och resurser i arbetet.
- Förebygga psykiska problem genom arbetsmiljöledning.
- Införa stödmeter som är lämpliga för olika skeden av arbetslivet.
- Gemensamma handlingsmodeller för tidigt stöd på arbetsplatsen.
- Stöd och tjänster vid psykiska symptom och psykisk ohälsa.

Elo har utvecklat en tjänstehelhet för sina kunder till stöd för den psykiska hälsan på arbetsplatsen. Den innehåller verktyg för alla former av stöd, för att stärka resurserna i arbetet, göra kraven rimligare och sätta in stöd när arbetsförmågan försämras.

- Webbkurser för chefer och personal
- Verktyg för att tidigt identifiera problem med den psykiska hälsan
- Verktyg för faktabaserad ledning för att arbetet ska flyta och tidiga signaler på försämrad psykisk hälsa ska kunna identifieras
- Handlingsmodeller för anpassning av arbetet
- Handlingsmodeller för tidigt stöd
- Anvisningar för att utveckla samarbetet med företagshälsovården

Checklista för en bättre jobbstart

Jobbstartsupplevelsen	Praktiska verktyg
Förstå verksamhetskulturen, värderingarna och målen för verksamheten på arbetsplatsen	Gå igenom betydelsen av arbetsplatsens gemensamma förfaranden, anvisningar och handlingsmodeller och hur de påverkar arbetsflytet och verksamheten.
Nätverka och bilda samarbetsrelationer	Dela ansvaret för introduktionen i arbetet och se till att medarbetaren får stöd särskilt i början. Ge den nya arbetstagaren möjligheter att bygga nätverk på arbetsplatsen och arbeta med mer erfarna kollegor. Utse om möjligt en mer erfaren arbetstagar till arbetspar/mentor för den nya arbetstagaren som stöd för lärandet i inledningsskedet.
	Uppmuntra alla medarbetare att stödja och lära känna den nya kollegan. Regelbunden avstämmning med den nya arbetstagaren särskilt i inledningsskedet.
Förstå arbetsbeskrivningen och förväntningarna	Gå igenom arbetsuppgifterna, ansvaret och förväntningarna på ett handgripligt sätt. Diskutera principerna för prioritering av arbetsuppgifter.
Kompetens och kunskaper om arbets-sätt som främjar arbetsförmågan	Ta hänsyn till arbetstagarens erfarenhet och olika lärstilar vid introduktionen. Plan för lärandet och utvecklingen, till exempel var det lönar sig att börja, vilka uppgiftsområden det är viktigt att få grepp om under de första veckorna och de kommande månaderna. Diskutera och iaktta arbetet för att säkerställa att arbetstagaren lär sig. Diskutera långsiktiga utvecklingsmål och fråga om arbetstagarens önskemål efter inledningsskedet.

KÄLLOR – LÖSNINGAR I ARBETSLIVET

Så läser du källhänvisningarna

I den här rapporten har källhänvisningarna placerats så att numrering inne i en mening hänvisar endast till den del av meningen som kommer före numreringen, medan numrering efter meningens avslutande skiljetecken gäller hela stycket eller meningarna efter den föregående källhänvisningen fram till den aktuella hänvisningssiffran.

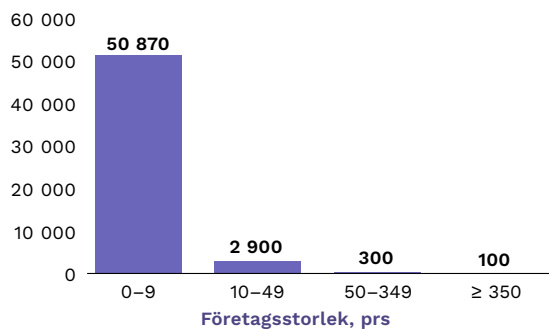
- [1] Rauramo, P. (2020). Arbetarskyddscentralen: Kaupan työsuojelu. Kaupan-työsuojelu.pdf
- [2] Ropponen, A., Hakola, T., Hirvonen, M., Koskinen, A., & Härmä, M. (2021). Työaikojen kehittäminen kaupan alalla: tutkimus-ja kehittämishanke.
- [3] Arbetshälsoinstitutet (2024). Pelotta töissä–psykologinen turvallisuus työyhteisössä.
- [4] Newman, A., Donohue, R., & Eva, N. (2017). Psychological safety: A systematic review of the literature. Human Resource Management Review, 27(3), 521–535.

Statistik och diagram

Största delen av företagen inom handeln och hotell- och restaurangverksamheten är små och sysselsätter högst 9 personer.

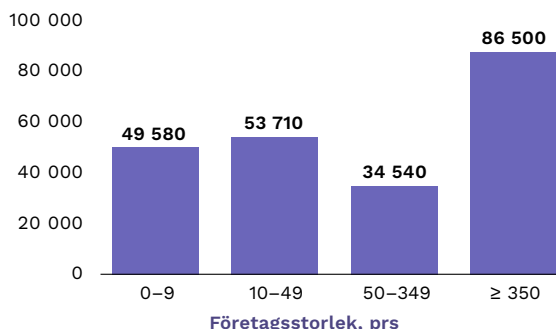
Källa: Statistikcentralen, Struktur- och bokslutsstatistik över företag (2023)

Parti- och detaljhandel samt reparation av motorfordon och motorcyklar | Företag, st.

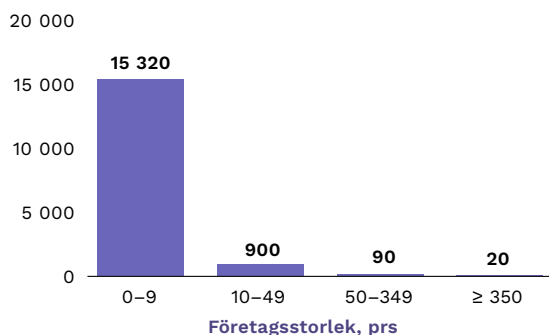


En betydande del av de anställda inom handel, hotell och restauranger arbetar också i större företag (juridiska enheter).

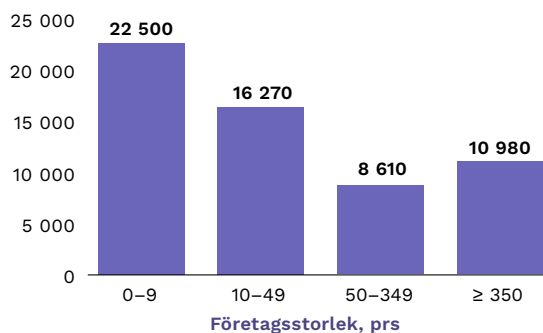
Parti- och detaljhandel samt reparation av motorfordon och motorcyklar | Personal, årsverken



Hotell- och restaurangverksamhet | Företag, st.



Hotell- och restaurangverksamhet | Personal, årsverken

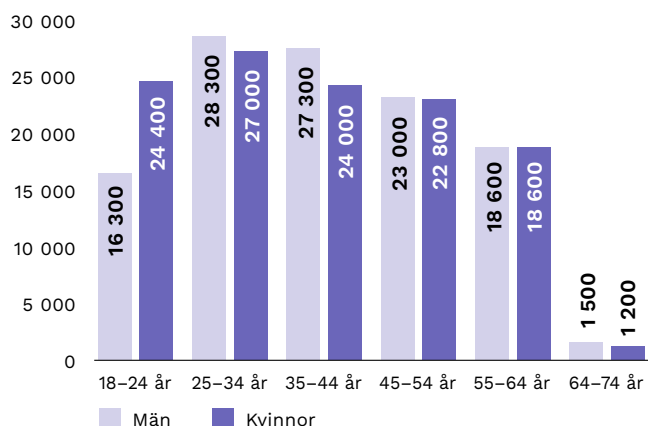


Andelen kvinnor av löntagarna i de yngre åldersklasserna är stor särskilt i hotell- och restaurangbranschen.

Källa: Statistikcentralens sysselsättningsstatistik (2023)

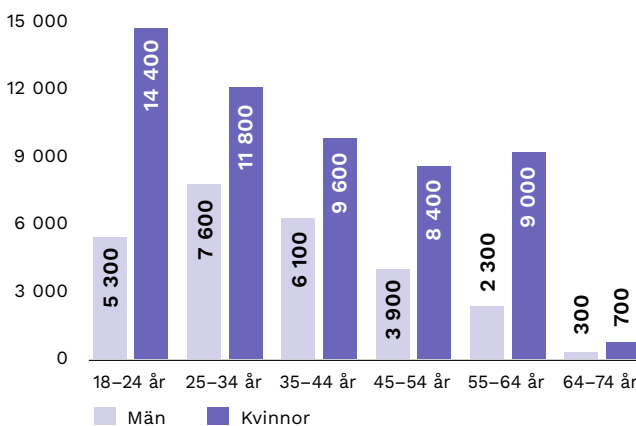
Parti- och detaljhandel samt reparation av motorfordon och motorcyklar

Antal löntagare, prs



Hotell- och restaurangverksamhet

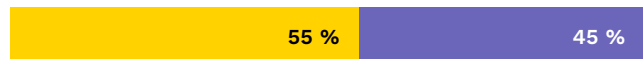
Antal löntagare, prs



Inom handeln och hotell- och restaurangverksamheten är över hälften av arbetstagarna heltidsanställda. Andelen deltidsanställda är betydande.

Källa: Arbetlivskunskap, Arbetshälsoinstitutet, www.tyoelamatieto.fi/sv (2022)

Handeln



Hotell- och restaurangbranschen

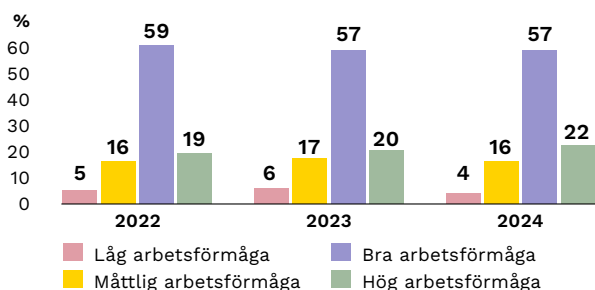


0% 100 %

Arbetar på heltid Arbetar på deltid eller sporadiskt

Största delen avanställda bedömer att de har bra arbetsförmåga. I uppföljningen ingår ett urval av handels-, hotell- och restaurangföretag där enkätdata är tillgängliga för tre år i följd.

Källa: Elos undersökning av arbetsklimatet** (2022–2024)



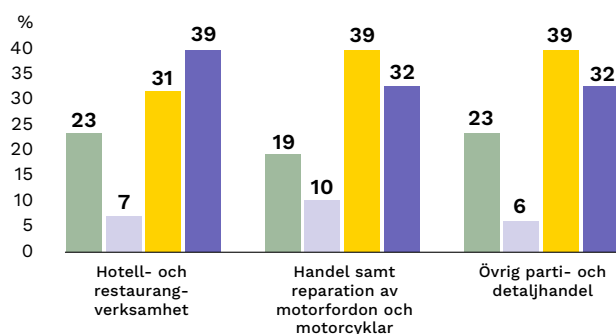
Medeltal för den upplevda arbetsförmågan:

2022: 8,25 | 2023: 8,24 | 2024: 8,36

0 = lägst arbetsförmåga | 10 = högst arbetsförmåga

Inom handeln beviljas invalidpension oftast på grund av sjukdomar i rörelseorganen.

Källa: Elos data (2020–2024)

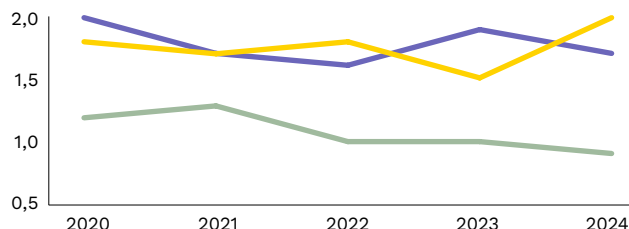


F - psykiska sjukdomar
I - cirkulationsorganens sjukdomar
M - sjukdomar i muskuloskeletala systemet
X - andra sjukdomar

Elos data visar att antalet personer som blivit arbetsoförmögna på grund av psykiska orsaker inte har ökat märkbart under de senaste åren inom handeln*.

Källa: Elos data (2020–2024)

Invalidpensionsfrekvens per tusen anställda



F - psykiska sjukdomar
M - sjukdomar i muskuloskeletala systemet
X - andra sjukdomar

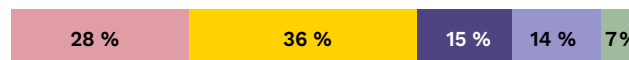
*Näringsgrenarna 46 och 47 i Statistikcentralens näringsgrensindelning ingår.

Fysisk belastning är relativt vanligt i arbetet inom handeln och hotell- och restaurangbranschen.ä.

Källa: Arbetlivskunskap, Arbetshälsoinstitutet, www.tyoelamatieto.fi/sv (2022)

Mitt jobb är fysiskt belastade

Handeln



Hotell- och restaurangbranschen



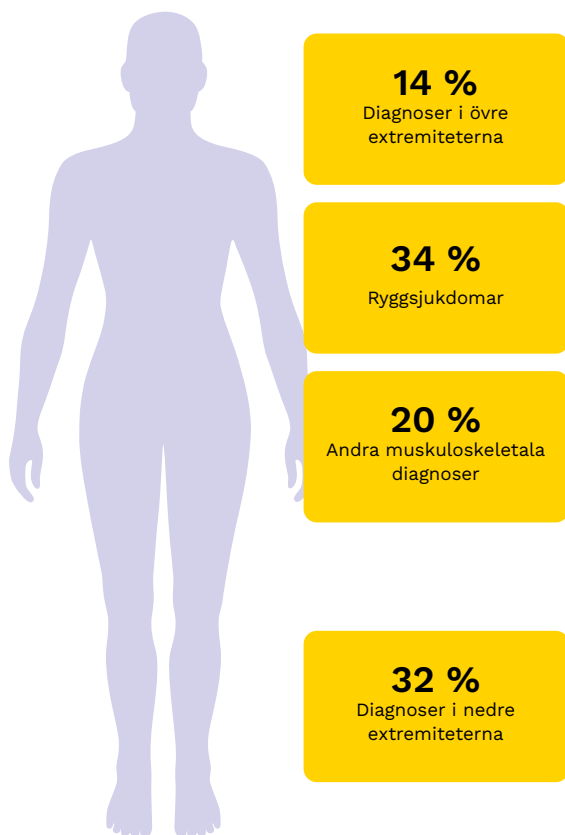
0% 100 %

Håller helt med Håller med i viss mån
Varken med eller mot Håller inte helt med
Håller inte alls med

**Undersökningen av arbetsklimatet är ett kartläggningsverktyg som Elo erbjuder sina kunder för faktabaserad ledning. Verktöget ger en lägesbild av resurserna på arbetsplatsen, som kan stärkas för att stödja personalens arbetsförmåga. Enkäten besvaras årligen av fler än 25 000 personer på arbetsplatser i Finland.

Sjukdomar i nedre extremiteterna och ryggen är en vanlig orsak till invalidpensionering inom handeln och hotell- och restaurangverksamheten.

Källa: Elos data (2020–2024)



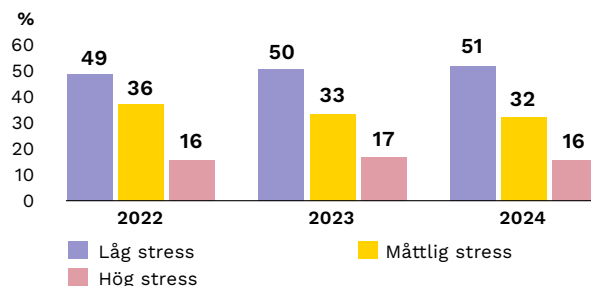
Fysiskt belastande faktorer inom handeln och hotell- och restaurangbranschen

Källa: Arbetslivskunskap, Arbetshälsoinstitutet, www.tyoelamatieto.fi/sv (2019). Arbetarskyddscentralen: Kaupan työsuojelu (2020).



Elos data åskådliggör att andelen som upplever hög stress har förblivit relativt konstant de senaste åren bland de anställda som besvarat Elos personalenkäter inom handeln och hotell- och restaurangbranschen. Forskning visar att det finns ett samband mellan hög stress, olycksfallsrisk och utbrändhetssymtom.

Källa: Elos undersökning av arbetsklimatet* (2022–2024)



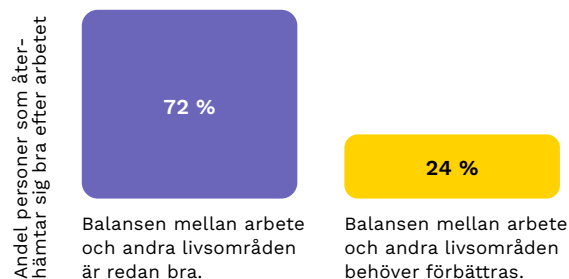
Medeltal för upplevd stress:

2022: 2,56 | 2023: 2,55 | 2024: 2,53

1 = lägst stress | 5 = högst stress

Över 70 procent av de anställda upplever att de återhämtar sig bra efter arbetet när de har en bra balans mellan arbetet och andra livsområden. Om balansen är dålig är återhämtningen betydligt sämre. I skiftarbete är det särskilt viktigt att beakta balansen mellan arbetet och andra livsområden.

Källa: Elos undersökning av arbetsklimatet* (2022–2024)



*Undersökningen av arbetsklimatet är ett kartläggningsverktyg som Elo erbjuder sina kunder för faktabaserad ledning. Verktöget ger en lägesbild av resurserna på arbetsplatsen, som kan stärkas för att stödja personalens arbetsförmåga. Enkäten besvaras årligen av fler än 25 000 personer på arbetsplatser i Finland.

Elos data från handeln och hotell- och restaurangverksamheten visar att det dagliga arbetet flyter bra om medarbetarna delar på ansvaret. Delat ansvar på arbetsplatsen gör att de flesta av respondenterna i Elos personalenkät starkt känner att arbetet flyter.

Källa: Elos undersökning av arbetsklimatet* (2022–2024)

Delat ansvar

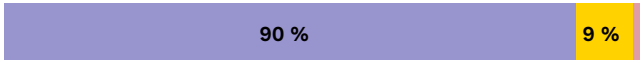
Lite



Måttligt



Mycket



0%

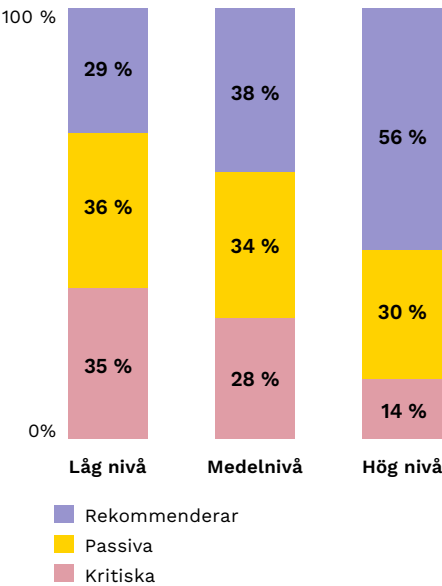
100 %

- Arbetet flyter bra
- Arbetet flyter måttligt bra
- Arbetet flyter dåligt

Resurser som stöder den psykologiska tryggheten har ett samband med i vilken mån anställda inom handeln och hotell- och restaurangverksamheten rekommenderar sin arbetsplats. De arbetsplatser där den psykologiska tryggheten i snitt är starkare får relativt fler rekommendationer.

Källa: Elos undersökning av arbetsklimatet* (2022–2024)

Resurser för psykologisk trygghet

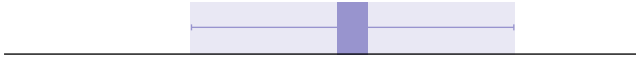


När indexet för psykologisk trygghet är högt är det i snitt vanligare att personalen tillsammans utvecklar arbetssätten.

Källa: Elos undersökning av arbetsklimatet* (2022–2024)

Resurser för psykologisk trygghet

Låg nivå



Medelnivå



Hög nivå

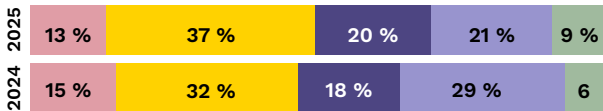


Gemensam utveckling av nya arbetssätt
1 = lite 2 3 4 5 = mycket

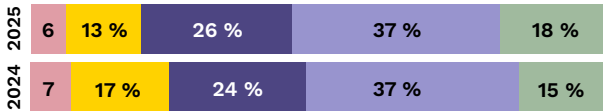
Företagsledningens erfarenheter av teknikanvändning och teknikens effekter i små och medelstora företag inom handeln, hotell- och restaurangbranschen (2024, n=136, 2025, n=129).

Källa: Arbetspensionsbolaget Elos och LokalTapiolas gemensamma enkätundersökning för ledare i små och medelstora företag

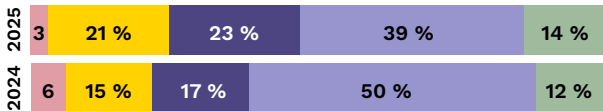
Jag har tillräckligt med tid för att lära mig använda ny teknik i mitt arbete



Digitaliseringen har höjt arbetstempot



Jag kan utnyttja möjligheterna med ny teknik i mitt arbete



- Av annan åsikt
- Delvis av annan åsikt
- Varken av samma eller annan åsikt
- Delvis av samma åsikt
- Av samma åsikt

*Undersökningen av arbetsklimatet är ett kartläggningsverktyg som Elo erbjuder sina kunder för faktabaserad ledning. Verktöget ger en lägesbild av resurserna på arbetsplatsen, som kan stärkas för att stödja personalens arbetsförmåga. Enkäten besvaras årligen av fler än 25 000 personer på arbetsplatser i Finland.

Att stärka en ung arbetstagares resurser för psykisk hälsa

Känsla av sammanhang i arbetslivet



Arbetets begriplighet

- Jag vet vad som förväntas av mig i mitt arbete
- Jag vet vilket ansvar och vilken roll jag har på arbetsplatsen
- Jag vet vilka arbetsuppgifter jag ska prioritera
- Jag upplever att arbetet är logiskt organiserat



Känsla av kontroll

- Jag har tillräckligt med kunskap och färdigheter för att lyckas med mitt arbete
- Jag klarar av att lösa problem i mitt arbete
- Jag hinner utföra mitt arbete
- Jag vet var jag kan få stöd



Upplevelse av mening

- Jag upplever att mitt arbete är meningsfullt och viktigt
- Jag upplever att jag får saker gjorda och att resultaten är synliga för mig och andra
- Jag är en viktig del av arbetsgemenskapen



Bidragande faktorer

- Arbetsbeskrivningen är tydlig och lagom avgränsad
- Vägledning i arbetsplatsens förfaranden och rutiner
- Lätt att få tag på anvisningar och information om arbetet
- Dialog om förväntningar och ansvarsområden
- Låg tröskel för att ställa frågor
- Anvisningar och principer till stöd för prioriteringar



Bidragande faktorer

- Systematisk introduktion i de praktiska arbetsuppgifterna
- Kompetens som motsvarar kraven i arbetet
- En rimlig arbetsmängd
- Framgångsupplevelser från första stund
- Möjlighet att jobba med mer erfarna kollegor i början



Bidragande faktorer

- Stöd för att lära känna kollegorna
- Möjlighet att tillämpa sina färdigheter i styrkor arbetet
- Insikt i de gemensamma målen på arbetsplatsen
- Positiv respons på arbetet

Handeln och hotell- och restaurangverksamheten sysselsätter relativt sett något fler unga anställda än andra branscher.

Källa: Statistikcentralens sysselsättningsstatistik (2023)

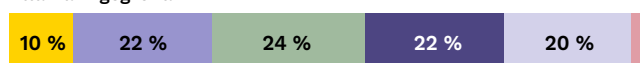
Hotell- och restaurangverksamhet



Parti- och detaljhandel samt reparation av motorfordon och motorcyklar



Alla näringsgrenar



0%

100 %

18-24 år 25-34 år 35-44 år
45-54 år 55-64 år 65-74 år

Aspekter av en positiv jobbstart

Källor: Cooper-Thomas, H. D. m.fl. (2020). Harpelund, C. (2019).

