

Högskolan på Åland, Utbildningsprogrammet för Hospitality Management

PSYKISK OHÄLSA INOM RESTAURANGBRANSCHEN PÅ ÅLAND

Natalie Holmberg, Jenny Nylund



2024:02

Datum för godkännande: 14.12.2023
Handledare: Karin Limnell

EXAMENSARBETE

Högskolan på Åland

Utbildningsprogram:	Hospitality Management
Författare:	Natalie Holmberg, Jenny Nylund
Arbetets namn:	Psykisk ohälsa inom restaurangbranschen på Åland
Handledare:	Karin Linnell
Uppdragsgivare:	

Abstrakt:

I vårt examensarbete skriver vi om psykisk ohälsa inom restaurangbranschen på Åland samt företagets roll i fenomenet.

Syftet med arbetet är att ta reda på om psykisk ohälsa finns inom restaurangbranschen på Åland. Till syftet hör också en fördjupning kring olika sätt en förman kan underlätta ett dåligt mående hos personalen.

För att uppnå syftet gör vi en digital kvantitativ enkätundersökning på den åländska marknaden, där restaurangpersonal i alla åldrar deltar. Resultatet av enkätundersökningen är ungefär vad vi förväntade oss. Det visar att många av respondenterna upplever att faktorerna som nämns i arbetet tär på deras psykiska hälsa. Dock finns det också en del som upplever att det inte gör det.

Nyckelord (sökord):

Psykisk hälsa, psykisk ohälsa, Åland, restaurangbranschen, examensarbete

Högskolans serienummer:	ISSN:	Språk:	Sidantal:
2024:02	1458-1531	Svenska	72

Inlämningsdatum:	Presentationsdatum:	Datum för godkännande:
20.11.2023	14.12.2023	14.12.2023

DEGREE THESIS

Åland University of Applied Sciences

Degree Programme:	Hospitality Management
Author:	Natalie Holmberg, Jenny Nylund
Title:	Mental illness in the restaurant industry on the Åland Islands
Academic Supervisor:	Karin Linnell
Commissioned by:	

Abstract:
<p>In our thesis we write about mental health in the restaurant industry on the Åland Islands and what the company can do for their staff.</p> <p>The purpose of this thesis is to find out to what degree mental illness is prevalent in said industry and also what the company can do in the workplace to help their staff to improve their mental health.</p> <p>Our chosen method to look into this is examining several theories and conducting a quantitative survey which was sent out to restaurant staff of all ages on the Åland Islands.</p> <p>The result of the survey roughly corresponds with our expectations. The survey shows that many participants experience the negative factors we mention in our theories, which affect their mental health. However, there are also some participants who do not experience these factors.</p>

Key words:
Mental health, Åland Islands, restaurant, tourism industry, hospitality, thesis

Serial number:	ISSN:	Language:	Number of pages:
2024:02	1458-1531	Swedish	72

Handed in:	Date of presentation:	Approved:
20.11.2023	14.12.2023	14.12.2023

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1. INLEDNING	7
1.1 Bakgrund	7
1.2 Syfte	8
1.3 Frågeställningar	9
1.4 Avgränsningar	9
1.5 Teoretisk referensram	9
1.6 Arbetets struktur	10
2. METOD	11
2.1 Kvantitativ undersökning	11
2.1.1 Urval	11
2.2 Kvalitativ undersökning	12
2.3 Validitet	12
2.4 Reliabilitet	12
3. TEORI	13
3.1 Psykisk hälsa	13
3.2 Psykisk ohälsa	13
3.3 Psykisk hälsa i arbetslivet	15
3.3.1 Grundläggande psykiska behov i arbetsmiljö	16
Säkerhet och försörjning	16
Återhämtning och vila	17
Identitet och positiv självkänsla	17
Autonomi, tillhörighet och kompetens	17
Behov av rättvisa	18
3.4 Riskfaktorer och följder	18
3.4.1 Stress	19
3.4.2 Sömn	21
3.4.3 Arbetstider	21
Arbetstider enligt kollektivavtalet	22
Effekter till följd av skiftarbete	22
3.4.4 Kost	23
Besvär till följd av oregelbundna måltider	23
3.4.5 Högriskbransch	24
3.4.6 Det emotionella arbetet	24
3.4.7 Sexuella trakasserier	25
3.4.8 Sociala effekter	26
3.4.9 Drog- och alkoholmissbruk	27

3.5 Företagets ansvar	30
3.5.1 Friskvård	31
Friskvård på Åland	32
Fysisk aktivitet och psykisk ohälsa	32
3.5.2 Lagstadgad företagshälsovård	33
3.5.3 Medarbetarsamtal	33
3.5.4 Svåra samtal	35
3.5.5 Medarbetarskap - en viktig del för att skapa en trivsamt arbetsmiljö	36
Faktorer med negativ inverkan på arbetsplatsen	37
Destruktiva medarbetare	38
Hantering av svåra personer	40
Osympatiskt uppförande	40
Dominerande besserwissrar	41
De kroniskt missnöjda	42
Initiativlöst arbetslag	43
Betydelsen av att lyssna på sina medarbetare	43
Lättare sagt än gjort	44
4. EMPIRI	46
4.1 Resultat av enkät	46
4.1.1 Ålder	46
4.1.2 Kön	47
4.1.3 Arbetserfarenhet	47
4.1.4 Arbetskontrakt	48
4.1.5 Arbetstitel	49
4.1.6 De grundläggande psykiska behoven i arbetssammanhang	50
4.1.7 Stress	50
4.1.8 Sömn	50
4.1.9 Arbetstider	51
4.1.10 Måltider	51
4.1.11 Högriskbransch	52
4.1.12 Sexuella trakasserier	53
4.1.13 Sociala effekter	54
4.1.14 Alkoholmissbruk	55
4.1.15 Sammanställning av riskfaktorernas inverkan på måendet	56
4.1.16 Friskvård	56
4.1.17 Företagshälsovård	57
4.1.18 Medarbetarsamtal	57
4.1.19 Kommunikation på arbetsplatsen	58
4.1.20 Arbetsbelastning	59
4.1.21 Negativt bemötande	59

4.1.22 Feedback	60
4.1.23 Möjlighet till utveckling på arbetsplatsen	60
4.1.24 Viktig för företaget	61
4.1.25 Variation i arbetsuppgifterna	61
4.1.26 Besvärliga personer	62
4.1.27 Övriga kommentarer och synpunkter	62
4.2 Analys	63
5. RESULTAT OCH DISKUSSION	67
5.1 Validitet	67
5.2 Reliabilitet	67
5.3 Förslag till vidare forskning	68
KÄLLFÖRTECKNING	69

1. INLEDNING

Varför har den psykiska ohälsan blivit en så vanlig sjukskrivningsorsak? Är det stressen i både arbets- och privatlivet vi inte orkar med mera? Eller har tröskeln för att be om hjälp blivit lägre genom att vi vågar prata mera öppet om ångest, nedstämdhet och stress? Att den psykiska ohälsan är ett ämne som vuxit enormt de senaste åren, speciellt bland unga, är ingen hemlighet. Ämnet har blivit så pass stort att man kan räkna det som en av vår tids samhällsutmaningar. Men hur bra märks fenomenet av i arbetslivet och speciellt för arbetande inom restaurangbranschen på Åland?

1.1 Bakgrund

Enligt världshälsoorganisationen WHO är psykisk ohälsa ett av de snabbaste växande hoten mot folkhälsan i världen, där depressioner och ångestsjukdomar ligger i täten. Den psykiska ohälsan kan vara kopplad till arbetslivet, det privata livet eller en kombination av båda. Symptomen vid psykisk ohälsa kan vara oro, ångest, depression, förföljelsetidéer samt koncentrations- och kommunikationssvårigheter. Till följd av detta kan man känna skam- och skuldkänslor, vilket är en av orsakerna som hindrar folk från att söka hjälp (*Mental Health*, n.d.-a).

I en enkät som branschtidningen Hotellrevyn gjorde 2014 deltog 1000 personer. Resultatet av enkäten visar att hälften av deltagarna är fysiskt och psykiskt utmattade efter arbetspasset. 27 % av deltagarna tycker att arbetstakten är alldeles för hög och var femte deltagare hinner inte ens ta 10 minuter paus under arbetsdagen (*Så stressar vi på jobbet*, n.d.).

Både städare samt köks- och serveringspersonal bedömer sin arbetstakt som för hög. De är oftare fysiskt och psykiskt utmattade än övriga grupper inom branschen. Receptionister är en grupp som sticker ut när det gäller psykisk utmattning, där 27 % av deltagarna i undersökningen känner den sortens trötthet efter jobbet. I undersökningen framkommer också att branschens anställda har ett begränsat inflytande över sin arbetstakt, där 82 % kan påverka den i begränsad mån eller inte alls (*Så stressar vi på jobbet*, n.d.).

Deltagarna i undersökningen fick också beskriva orsakerna till stressen som uppkommer på arbetsplatsen. Underbemanning var den vanligaste orsaken, vilket inte alls är överraskande med tanke på att var fjärde deltagare arbetar på en plats där arbetsgivaren aldrig kallar in extrapersonal när det finns mycket att göra. En annan stressfaktor är att vilja ge gästerna god service samtidigt som många andra arbetsuppgifter ska utföras (*Så stressar vi på jobbet*, n.d.). En deltagare berättar att hon har en del administrativa uppgifter men ingen schemalagd tid för detta. Hon förväntas att utföra dem under dagen vid lämpliga tillfällen. När det finns mycket att göra och många gäster som behöver service kommer det dock inga lämpliga tillfällen (*Så stressar vi på jobbet*, n.d.).

Stressen på arbetsplatsen kan leda till irritation och problem kan uppstå mellan kollegorna. Man tror att arbetsmiljön inom branschen påverkas av att många unga inte ser jobbet som någonting permanent. Att jobba en kortare period inom branschen kan kännas okej, är man dock äldre och stannar i branschen flera år mår man inte bra av en så pass hög stressnivå (*Så stressar vi på jobbet*, n.d.).

Vi vill skriva om ett intressant och relevant ämne i dagens samhälle. Eftersom den psykiska ohälsan ligger oss både personligen samt branschmässigt varmt om hjärtat vill vi koppla ihop den med industrin vi jobbar inom och undersöka ifall det förekommer psykisk ohälsa inom restaurangbranschen på Åland. Vi vill belysa detta ämne, som vi anser är viktigt, speciellt i en bransch som redan präglas av trakasserier och hård jargong.

1.2 Syfte

Syftet med arbetet är att ta reda på om psykisk ohälsa finns inom restaurangbranschen på Åland. Vårt bisyfte är att fördjupa oss i olika sätt en förman kan underlätta ett dåligt mående för sin personal med hjälp av teorier och verktyg.

1.3 Frågeställningar

Våra frågeställningar är: "Finns psykisk ohälsa inom restaurangbranschen på Åland?" och "Hur kan en förman hjälpa att underlätta ett dåligt mående för sin personal?".

1.4 Avgränsningar

Arbetets fokus ligger på det psykiska måendet, därför avgränsar vi oss från det fysiska måendet samt ergonomi. Undersökningen kommer att ske lokalt på Åland, där vi själva arbetar och verkar. Vi avgränsar oss alltså från övriga länder och områden. Vi väljer också att avgränsa oss från den medicinska delen av psykisk ohälsa, helt enkelt för att det inte berör vårt utbildningsprogram.

1.5 Teoretisk referensram

Några källor som används i arbetet är boken *Utvecklingssamtal och andra samtal som ledningsinstrument*, skriven av Greger Jönsson, artikeln *How quality of work-life influence employee job satisfaction in a gas processing plant in Ghana*, skriven av Hammond et al., artikeln *Tourism and Gender-Based Violence Challenging Inequalities*, skriven av Vizcaino et al., boken *Medarbetarskap - så får du dina medarbetare att ta initiativ och känna ansvar*, skriven av Johan Velten, Stefan Tengblad och Runar Heggen, boken *Psykosocial arbetsmiljö - Begrepp, bedömning och utveckling*, skriven av Mats Eklöf, boken *Psykisk ohälsa - utmaning i arbetslivet*, skriven av Åke Magnusson, boken *Psykisk hälsa i arbetslivet*, skriven av Gunnel Hensing, Kristina Holmgren och Lisa Björk och boken *Stressens effekter på individens resurser - om vitalitet, integritet och återhämtningsförmåga*, skriven av Kerstin Wentz, *Personalgruppens Psykologi*, skriven av Rolf Granér och Simon Granér.

Som stöd för arbetet används också Göran Kecklunds, Michael Ingres och Torbjörn Åkersteds forskningsrapport *Arbetstider, hälsa och säkerhet - en uppdatering av aktuell forskning* samt Anna Strandbergs, Tobias Elgáns och Johanna Gripenbergs rapport *Droger på krogen*.

1.6 Arbetets struktur

Arbetet börjar med en kort definiering av psykisk hälsa och ohälsa. Vidare i teoridelen får läsaren reda på vad psykisk ohälsa är i allmänhet på en arbetsplats, vilka riskfaktorer som kan påverka en anställd samt vilka följder dessa faktorer kan ha. Slutligen lyfter vi vilka ansvar företaget har tillsammans med olika teorier och faktorer som kan hjälpa en förman att hantera psykisk ohälsa på arbetsplatsen. Vi gör en kvantitativ undersökning på den åländska marknaden för att ta reda på om psykisk ohälsa existerar inom restaurangbranschen på Åland.

2. METOD

För att undersöka ifall psykisk ohälsa finns inom restaurangbranschen på Åland har vi valt att göra en kvantitativ undersökning i form av en enkät, detta eftersom vi vill nå ut till så många som möjligt.

2.1 Kvantitativ undersökning

Genom att utföra en kvantitativ undersökning samlar man in numerisk data från en större mängd respondenter. Svaren från undersökningen går sedan att förvandla till statistik som gör det lättare för undersökarna att dra slutsatser. Genom att använda sig av en enkät med stängda svar finns det inte utrymme för respondenterna att utveckla och motivera sitt svar, vilket kan vara en av nackdelarna med en kvantitativ undersökning (*Så Gör Du En Lyckad Marknadsundersökning*, 2021).

Eftersom undersökningen baseras på att ta reda på ifall fenomenet psykisk ohälsa finns inom restaurangbranschen på Åland och vi vill nå så många som möjligt, passar just denna metod oss bäst.

2.1.1 Urval

Vi fokuserar främst på att nå personer som aktivt jobbar inom restaurangbranschen på Åland. För att få en så bred uppfattning som möjligt når vi även gärna ut till de som tidigare har arbetat i branschen, samt att vi inkluderar alla åldrar. Dock behöver personerna som deltar i undersökningen ha jobbat åtminstone 6 månader i restaurangbranschen, för att på så sätt få möjligheten till ett lite mer ingående perspektiv i hur det är att jobba i denna bransch. För att nå ut till dessa personer kommer vi att skapa en enkät som sedan kommer att delas på sociala medier i bland annat en grupp på Facebook som heter *Restaurangfolk på Åland*. Vi kommer även att skicka enkäten till studerande på Högskolan på Åland där det säkert är många som arbetat i branschen vid sidan av studierna.

2.2 Kvalitativ undersökning

I en kvalitativ undersökning fokuserar man på en mindre grupp respondenter med frågeställningar som uppmanar till motiveringar, åsikter och diskussioner. Om man utför en kvalitativ undersökning kan man till exempel använda sig av intervjuer, fokusgrupper eller enkäter med öppna svar. En kvalitativ undersökning är inte lika representativ som en kvantitativ undersökning, trots detta kan den ändå vara värdefull, beroende på vilket mål man har med sin undersökning (*Så Gör Du En Lyckad Marknadsundersökning*, 2021).

2.3 Validitet

Validitet innebär att materialet man valt för sin undersökning ska vara relevant för studien och kopplat till arbetets frågeställningar, både när det gäller avgränsning och djup. Samhörighet mellan material och problemformulering behöver existera, om inte kan man anta att frågeställningen är felformulerad eller så har materialet en bristande validitet (Hartman, 2003, p. 44).

2.4 Reliabilitet

Med reliabilitet avses att man ska kunna lita på det utvalda materialet, oavsett art. Allt material som använts i arbetet ska vara pålitligt och siffror samt tabeller ska vara exakta (Hartman, 2003, p. 44).

3. TEORI

I kommande del kommer läsaren få ta del av alla de olika teorier som stöder vår kvantitativa undersökning.

3.1 Psykisk hälsa

Människans psykiska hälsa är ett tillstånd av psykiskt välbefinnande som gör det möjligt för en individ att förverkliga sina möjligheter, hantera livets påfrestningar, arbeta bra och produktivt samt bidra till det samhälle man lever i. Begreppet psykisk hälsa handlar även om balans, sociala relationer, förmågan att fatta beslut och att kunna känna njutning, lust och lycka. Psykisk hälsa är en grundläggande mänsklig rättighet och mer än frånvaron av psykisk sjukdom (*Mental Health*, n.d.-b).

Man kan använda psykisk hälsa som ett begrepp för både psykiskt välbefinnande och psykisk ohälsa. Detta betyder inte att de alltid är varandras motsatser. Exempelvis kan en individ med ett psykiatriskt tillstånd, som adhd eller autism, ha ett psykiskt välbefinnande och må psykiskt bra (*Vad menas med psykisk hälsa och ohälsa?*, n.d.).

3.2 Psykisk ohälsa

Någon gång genom livet kommer de flesta i kontakt med psykisk ohälsa. Det kan vara att man själv upplever någon form av psykisk ohälsa eller att någon närstående gör det. Psykisk ohälsa är ett brett begrepp och kan handla om allt från tillfälliga besvär av oro, nedstämdhet och sömnbesvär till svårare psykiska sjukdomar som depression och ångestsyndrom. Ett kännetecken för psykisk ohälsa är att den påverkar en individs välbefinnande samt hur hen fungerar i vardagen (*Vad är psykisk hälsa?*, n.d.).

Det finns ingen riktig definition av psykisk ohälsa. En individ som inte kan hantera och uppfylla kraven som nämns i Världshälsoorganisationens definition av psykisk hälsa i början av föregående kapitel, kan sägas ha ett nedsatt psykiskt hälsoläge (Magnusson, 2023, p. 18).

Psykisk ohälsa kan sammanfattas i tre huvudkategorier. Dessa är psykiska besvär, psykiska sjukdomar och syndrom samt utvecklingsrelaterade psykiska funktionsavvikelser (Magnusson, 2023, p. 18).

De flesta drabbas någon eller flera gånger av psykiska besvär. Det kan handla om ångest, nedstämdhet eller oro som en följd av tragiska händelser eller radikala händelser i samhället som krig och pandemier. Individen som lider av psykiska besvär kan uppleva sömnlöshet, koncentrationssvårigheter och trötthet. Det alla psykiska besvär har gemensamt är att de inte uppfyller kraven för en psykiatrisk diagnos. Besvären kan förbli bestående och upplevas som att de försvårar ett normalt liv. Det är då viktigt att söka hjälp hos hälso- och sjukvården eftersom obehandlade bestående besvär kan utvecklas till ett psykiatriskt tillstånd (Magnusson, 2023, p. 19).

Vid psykiska sjukdomar och syndrom är ohälsan mer tydlig och flera bestämda krav är uppfyllda. För att bli diagnostiserad krävs det att symtomen ska ha varit närvarande under en längre tid, oftast 14 dagar. Kriterierna som används är strikt fastställda och har blivit prövade kliniskt. Oftast har diagnoser på denna nivå mer livspåverkan än vad psykiska besvär har. Exempel på psykiska sjukdomar och syndrom är depressiva syndrom, ångestsyndrom, skadligt bruk och beteende samt stressrelaterade syndrom (Magnusson, 2023, p. 19).

Utvecklingsrelaterade psykiska funktionsavvikelser är ett samlingsbegrepp som omfattar bland annat autismspektrumtillstånd, dyslexi och ADHD. Dessa avvikelser framträder oftast i barndomen och är vanligtvis kvar långt in i vuxenlivet (Magnusson, 2023, p. 19).

All psykisk ohälsa behöver inte vara en psykisk sjukdom. Besvären kan dock bidra till nedsatt funktions-, aktivitets- och arbetsförmåga även om de inte motsvarar kriterierna för en diagnos. För en person med en psykisk sjukdom är det viktigt med socialt stöd från familj och vänner men också chef och arbetskollegor (Hensing et al., 2021, p. 46).

3.3 Psykisk hälsa i arbetslivet

Under de senaste åren har uppfattningarna om psykisk hälsa i samband med arbete breddats och blivit allt mångsidigare. Psykisk hälsa handlar inte bara om diagnostiserade störningar eller frånvaron av dem. Dock är psykiska störningar en av de grupper sjukdomar som oftast orsakar oförmåga inom arbetet. Speciellt i arbeten med stor emotionell belastning och tidsmässiga utmaningar förekommer oftare problem med det psykiska välbefinnandet, bland annat koncentrationssvårigheter, trötthet och känslor av otillräcklighet. Problem med den psykiska hälsan försämrar arbetsförmågan. I många fall kan ändå arbetsförmågan vara god trots utmaningar men den psykiska hälsan (*Arbetsliv och psykisk hälsa*, n.d.).

Vanliga psykiska sjukdomar och besvär för yrkesverksamma individer är depressions- och ångestsjukdomar och akuta eller långvariga stressreaktioner (Hensing et al., 2021, p. 47).

Vid en depression uppkommer känslor som nedstämdhet och förlust av glädje, intresse och energi. Individen kan ofta känna ökad uttrötthet eller koncentrationssvårigheter. Det är mycket vanligt att sömnen blir påverkad. Vid en djupare depression känner individen skuld-känslor, ångest och det är inte heller ovanligt med självmordstankar. Vid lindrig till medelsvår depression kan individen ändå oftast arbeta åtminstone deltid, vid svår depression är den drabbade dock helt eller delvis arbetsoförmögen. Vanligtvis varar en depression mellan tre till sex månader (Hensing et al., 2021, p. 47).

Känslor som uppkommer i samband med ångestsyndrom är stark rädsla eller oro som kan utlösas i specifika situationer eller som ångestattacker kombinerat med fysiska symtom som hjärtklappning, andningsbesvär, magsmärtor, stickningar och domningar. Ångesten kan också vara ständigt närvarande i större eller mindre omfattning. Precis som lindrig och medelsvår depression kan lindrig och medelsvår ångest behandlas relativt framgångsrikt med psykoterapi eller antidepressiv medicinering (Hensing et al., 2021, pp. 47–48).

Akuta stressreaktioner är övergående reaktioner på yttre upplevelser som kan föra med sig fysisk eller psykisk belastning hos en individ. Vid en längre tid med stressbelastning utan tillräckligt med återhämtning eller annan hantering med resultat av avseende trötthet och kognitiv påverkan, kan det handla om diagnosen utmattningssyndrom (Hensing et al., 2021, p. 48).

Aningen förenklat kan den psykiska ohälsan sägas vara ett resultat av klasskillnader. Ju längre ner man står på samhällsstegen, desto större är sannolikheten att drabbas. Såklart kan också högt uppsatta och hårt arbetande direktörer och professorer lida av utmattning, ångest och depression. Dock löper lågbetalda personer inom olika kontaktyrken större risk (Magnusson, 2023, p. 21). Vanda Aronsson, forskningsassistent vid Centre for Health Equity Studies vid Stockholms universitet, har tagit del av en befolkningsstudie där runt 18 000 personer deltagit. Studien undersöker skillnader i hälsa mellan anställda i kontaktyrken och andra anställda. Resultatet visar att det finns en större risk för utbrändhet och sjukfrånvaro bland de anställda i kontaktyrken samt att riskerna är större för kvinnor än män (Zetterblom, 2016).

3.3.1 Grundläggande psykiska behov i arbetssammanhang

Arbetstagare som jobbar under sådana arbetsvillkor där de psykiska behoven tillfredsställs har optimal tillgång till funktioner, kompetenser, välbefinnande samt en bättre hälsa. Denna sorts arbetsvillkor kallas också för organisatoriska resurser. Arbetsvillkor som utgör hinder för några eller alla psykiska behov gör arbetet mer krävande (Eklöf, 2022, pp. 47–48).

Säkerhet och försörjning

Alla individer behöver och strävar efter fysisk och psykisk säkerhet. Den grundläggande säkerheten är att inte utsättas för fysisk eller psykisk skada, såsom överbelastning, förgiftning, övergrepp, våld eller trauman (Eklöf, 2022, p. 48).

Alla individer behöver också kunna försörja sig i form av mat, värme och boende. Arbetsvillkor med låg inkomst kan alltså komma att hota detta behov. En arbetstagare som

har lite makt att ställa villkor på jobbet löper större risk att behöva utsätta sig för fysiska och psykiska skaderisker för att kunna försörja sig (Eklöf, 2022, p. 48).

Återhämtning och vila

Att arbeta och jobba drar både psykisk och fysiologisk energi. Det är därför väldigt viktigt att behovet av återhämtning och vila tillfredsställs. Om behovet inte tillfredsställs brukar det visa sig i form av trötthet men det kan också visa sig i form av att vissa individer tappar kontakten (Eklöf, 2022, p. 49).

Identitet och positiv självkänsla

En stabil och tillräckligt positiv upplevelse av den egna identiteten har en stor inverkan på den psykiska hälsan. Identitetsupplevelsen handlar om hur vi uppfattar vem vi är, vem vi vill vara, vad vi behöver, vad vi vill, hur vi bör agera, vårt personliga och sociala värde och vad vi har rätt till. Det drar psykisk och fysiologisk energi att forma, försvara, reparera, anpassa, underhålla och stärka sin identitet. Både stress och trötthet påverkar identitetsupplevelsen. Vi blir osäkra på vad vi vill, vad vi behöver, vad vi borde göra och vad vi har rätt till. En försvagad upplevelse av den egna identiteten kan leda till kraftfull stresspåverkan (Eklöf, 2022, pp. 49–50).

Man har god självkänsla då man uppskattar sig själv och anses vara värd att få sina behov och rättigheter tillfredsställda. God självkänsla stabiliserar den psykiska hälsan och skyddar mot att exempelvis acceptera dåliga arbetsvillkor, personer med stark självkänsla säger ifrån (Eklöf, 2022, pp. 49–50).

Autonomi, tillhörighet och kompetens

Behoven av autonomi, tillhörighet och kompetens har i forskning visat sig vara viktiga. När de är tillfredsställda har man sett ett samband med bättre välbefinnande och hälsa samt mer ansvarstagande och arbetsmotivation (Eklöf, 2022, p. 50).

Med autonomi menas behovet av att i arbetslivet kunna yttra sig utifrån egna värden och bedömningar samt välja hur man ska agera i sin jobbroll. Individen ska kunna fatta beslut som uttrycker det man vill utan att behöva känna sig pressad att göra saker man egentligen inte vill. Autonomi betyder också att vara fri att uttrycka sina egna tankar och känslor (Eklöf, 2022, p. 51).

Genom att bli förstådd och accepterad på jobbet samt känna omtanke, närhet och värme i sina arbetsrelationer uppfylls behovet av social tillhörighet. Behovet uppfylls även när arbetstagare inte känner sig ensamma och utanför eller upplever det svårt att komma överens med kollegor på arbetsplatsen. Det sociala normtrycket på arbetsplatsen har alltså en mycket stark påverkanskraft (Eklöf, 2022, p. 51).

Behovet av kompetens tillfredsställs genom att få känna att man kan och tillåts göra ett bra jobb, att kunna uppnå målen på arbetsplatsen samt att kunna hantera och lösa problem. Det yttrar sig även i att inte hamna i tvivel och besvikelse gällande den egna förmågan att sköta jobbet och att inte känna sig misslyckad i sin arbetsroll (Eklöf, 2022, p. 51).

Behov av rättvisa

Människor som upplever att de blir orättvist behandlade brukar reagera starkt. Det finns en gräns för hur mycket orättvisa man kan tolerera utan allvarliga negativa följder. Forskning har visat att uppfattad orättvisa av olika slag har negativa effekter på motivation, stress och hälsa (Eklöf, 2022, pp. 51–52).

3.4 Riskfaktorer och följder

För att kunna må bra bör människan ta hänsyn till de uppbyggande faktorerna. Dessa är sömn, kost, vila, harmoni (motivation, socialt nätverk och identitet), rekreation, motion, kärlek och kultur och upplevelser (Johnsson et al., 2003).

Riskfaktorer i samhället som kan påverka en individ är arbetslöshet, lågkonjunktur, välfärdsbrister, klimathot, kriminalitet och pandemier. Riskfaktorer hos den privata individen är kön, ålder, traumatiska upplevelser, fysisk funktionsvariation, levnadsvanor, missbruk och felaktig självbild. Riskfaktorer inom familjen som kan påverka en individ är ekonomi, familjerelationer och bostadssituation. Riskfaktorer i arbetslivet som kan påverka en individ är arbetsorganisationen, prestationskrav, tillgänglighetskrav, ledarskap och arbetsmiljön (Magnusson, 2023, p. 22). Varje individs psykiska och fysiska hälsa har stor koppling med levnadsförhållanden och grundläggande hälsoresurser. Riskfaktorer kan bidra till en försämrad psykisk hälsa, det är dock viktigt att komma ihåg att orsakssammanhangen är svåra att fastställa. Ofta rör det sig om en blandning av flera olika riskfaktorer (Magnusson, 2023, p. 21).

I kommande underrubriker listas riskfaktorer som berör anställda i restaurangbranschen och som har en negativ inverkan på det mentala måendet. Även följder som ett dåligt mående kan föra med sig diskuteras.

3.4.1 Stress

Stress är en reaktion i kroppen som ger extra energi när man har bråttom eller måste klara något viktigt. När människan blir stressad skickar hjärnan signaler till resten av kroppen. Hjärtat börjar slå fortare, man andas snabbare och musklerna spänns. Detta kan leda till att man blir snabbare eller får extra energi en stund. Det kan dock vara skadligt att vara stressad för länge utan paus. I dessa fall kan stressen göra så att man blir spänd, får ont i kroppen och har svårt att sova. Vissa får svårt att koncentrera sig och orkar ibland inte göra någonting alls. Hjärnan och kroppen klarar inte av hur mycket stress som helst och det är därför viktigt med balans mellan vila och aktivitet (*Stress*, n.d.).

Kroppen påverkas av stress på olika sätt för olika människor. Tydliga tecken på att man mår dåligt av stress kan vara att det är svårt att koppla av och hitta sömnen. Man vaknar tidigare än vad man ska och kan inte somna om. Känslor av trötthet märks direkt på morgonen, fastän sömntimmarna är tillräckligt långa och ostörda flera nätter i rad. Tiden kan kännas knapp och som att den inte räcker till, samtidigt är det svårare att koncentrera sig och minnet är dåligt.

Irritation och otålighet förekommer för småsaker. Det är lätt att fastna i negativa tankar och man kan känna negativa tankar, oro eller ångest. Vissa människor kan få hjärtklappningar och svårare att andas. Känslor av nedstämdhet uppkommer. Personen är trött och undviker kontakt med vänner och tappat lusten för sex. För att orka med vardagen behövs alkohol, nikotin, koffein eller sömnmedel (*Stress*, n.d.).

Stressen kan bero på många olika saker, ibland kan det vara svårt att veta varför man är stressad. Några exempel på saker som är vanliga att bli stressad av är att kraven på sig själv är för höga eller att andra personer har för höga krav på en, till exempel en chef. Tiden räcker inte till, det kan handla om saker du måste eller vill göra på jobbet eller fritiden. En annan orsak är att det är jobbigt på arbetet, i skolan eller hemma (*Stress*, n.d.).

Nuförtiden är det vanligt med diagnosen stressrelaterad ohälsa. Diagnosen dominerar enskilt vad gäller psykisk ohälsa. Mellan 2010 och 2022, med en paus under covid-19-pandemin, har antalet sjukfall på grund av stress ökat från 8300 till 42 600. Runt 20 % av alla sjukskrivningar är idag relaterade till stress. I en undersökning som Folkhälsomyndigheten gjorde 2021 uppgav 15 % av befolkningen att de upplever stress i sin vardag (Magnusson, 2023, p. 29).

I en primärvårdsstudie från år 2013 upplevde en stor del av respondenterna arbetsrelaterad stress. En tredjedel upplevde stress på grund av dåligt arbetsklimat. Också för högt arbetsengagemang i form av för höga egna krav, svårighet att säga nej och för stort ansvarstagande låg i topp för orsakerna. Att vara under press och känna sig stressad är skadligt för människan och kan föra med sig flera olika fysiska och psykiska besvär. I en befolkningsstudie som gjordes under år 2004 och 2005 märkte man att hög upplevd stress hade ett samband med självskattad låg hälsa (Hensing et al., 2021, p. 97).

Genom de negativa känslor som stress och trötthet för med sig minskar förmågan till smidigt samarbete och risken för missförstånd och konflikter ökar. Detta gäller både de man arbetar för och de man arbetar tillsammans med. Eftersom ett effektivt samarbete är viktigt inom många organisationer är det bra att hålla koll på denna varningssignal (Eklöf, 2022, p. 59).

I en undersökning visar det att 79 % av alla anställda inom restaurangbranschen i Sverige upplever en osund stress på jobbet. En del problem ligger så djupt rotade att det snarare räknas som kultur än problem (*Många är stressade i restaurangbranschen*, 2022).

3.4.2 Sömn

Sömnen har en central betydelse för människans hälsa. En störd sömn kan leda till en kraftig obalans. Det är därför viktigt att tänka på sömnen vid planering av sin arbetstid och att man tar hänsyn till det individuella sömnbehovet som kan kräva individuella anpassningar (Johnsson et al., 2003).

Sömnen hör till en av huvudfaktorerna när det kommer till återhämtning. Kronisk sömnbrist eller kroniska sömnstörningar ökar risken för att drabbas av allvarlig ohälsa som hjärt- och kärlsjukdomar, diabetes men också depression. Med återhämtning menas inte endast sömn utan även vila, avkoppling och nedvarvning. Studier har visat att skiftarbetare har ett större behov av återhämtning vid ledighet. Otillräcklig återhämtning leder ofta till stress, ihållande trötthet, depressiva symptom och utbrändhet. Störd dygnsrytm och sömnstörningar är viktiga bakomliggande faktorer till varför skiftarbete kan leda till ohälsa (Kecklund et al., n.d.).

Ett ypperligt exempel på funktionspåverkan från brister i den psykosociala arbetsmiljön är försämrad sömn. Vetenskapliga dokumentationer av kopplingar mellan sömnstörningar och individens arbetssituation har utvärderats av Statens beredning för medicinsk och social utvärdering. Sammanfattningsvis visar utvärderingen att störd sömn är vanligare om individen har rapporterat om för höga arbetskrav, psykiskt ansträngande arbete eller varit utsatt för mobbning på arbetsplatsen. Störd sömn är mera ovanligt när individen har rapporterat om ett gott medmänskligt stöd i arbetsmiljön, möjligheter till inflytande över det egna arbetet och ett rättvist bemötande på arbetsplatsen (Wentz, 2022, pp. 26–27).

3.4.3 Arbetstider

Anställda i restaurangbranschen jobbar oftast längre än och utanför de vanliga kontorstiderna. Detta eftersom restauranger vanligtvis erbjuder både lunch- och middagsservering.

Arbetstiderna är inte alltid bekväma och timmarna kan bli många och inte minst långa. Om restaurangen också har en bar kan det eventuellt tillkomma nattarbete för de anställda. På grund av de varierande arbetstiderna kan arbete inom restaurangbranschen ses som skiftarbete.

Arbetstider enligt kollektivavtalet

För en ordinarie anställd är arbetstiden högst 112,5 timmar per tre veckor (PAM & Mara, n.d., p. 11). Arbetspasset ska vara minst 4 timmar och max 10 timmar, arbetspasset kan vara längre än 10 timmar med arbetstagarens samtycke. Arbetstiden per dygn får högst uppgå till 16 timmar (PAM & Mara, n.d., p. 15).

Vilotiden mellan arbetspassen bör vara minst 11 timmar, om inte annat blivit överenskommet med arbetstagaren. Oavsett ska vilotiden omfatta minst 8 timmar. Utöver en kafferast, som fås om arbetspasset överskrider 4 timmar, har arbetstagaren rätt till en paus på minst en halvtimme om den dagliga oavbrutna arbetstiden överskrider 6 timmar. Om den dagliga oavbrutna arbetstiden överstiger 10 timmar har arbetsgivaren rätt till en halvtimmes paus efter åtta timmars arbete (PAM & Mara, n.d., p. 16).

Effekter till följd av skiftarbete

Obekväma arbetstider som natt- och skiftarbete för med sig stressreaktioner och kan störa sömnrhythmen samt skada återhämtningen. Dessa effekter ökar risken för skador och felhandlingar (Eklöf, 2022, p. 109).

Eftersom kroppens biologiska dygnsrytm är inställd på fysiologisk aktivering dagtid och motsatsen nattetid genomförs skiftarbete i konflikt med de biologiska förutsättningarna för arbete. Nattskift men också morgonskift kan föra med sig kraftiga akuta sömnstörningar såsom 2-3 timmar förkortad sömn. Konflikten uppstår när arbetet placeras under den fasen av dygnsrytmen som är avsedd för återhämtning och sömnen placeras under den fasen av dygnsrytmen som är avsedd för aktivitet. (Kecklund et al., n.d., p. 46)

Skiftarbete, speciellt under sen natt och tidig morgon, för också med sig kraftig sömnhet vilket leder till sänkt prestationsförmåga och ökad olycksrisk. Omfattningen kan jämföras med patologiska störningar av vakenhet, exempelvis narkolepsi eller sömnapné. Orsaken till den allvarliga sömnheten, den sänkta funktionsförmågan och den ökade olycksrisken är att nattarbetet infaller under den fasen av dygnsrytmen med låg ämnesomsättning och sömn. (Kecklund et al., n.d., p. 46)

3.4.4 Kost

Regelbunden måltidsrytm är viktigt för hälsan. Arbetstiderna för personer som jobbar i skift gör det ibland svårt att upprätthålla detta. En regelbunden måltidsrytm håller glukoshalten i blodet jämn, skyddar tänderna mot karies och dämpar hungerkänslan, vilket också leder till att man slutar småäta och hetsäta (Näringsdelegation, 2014, p. 24).

Skiftarbete kan föra med sig olika hälsoskador. Dessa är magbesvär, trötthet, övervikt samt hjärt- och kärlsjukdomar. En regelbunden måltidsrytm är en viktig förebyggande faktor när det gäller detta (Näringsdelegation, 2014, p. 24). Hälsoskadorna kan delvis motverkas genom att man tänker på vad man äter. Skiftarbete är en belastning på ämnesomsättningen och det är viktigt att vara extra rädd om sig själv då man jobbar med denna sorts arbetstider (Hult, 2011).

Maria Lennernäs som är professor vid Högskolan Kristianstad och forskar om dygnsrytm och ätande säger att det bästa man kan göra som skiftarbetare är att äta samma tidpunkt varje dag, oavsett om man jobbar morgon, kväll eller natt (Hult, 2011).

Besvär till följd av oregelbundna måltider

Undersökningar har visat att skiftarbete är förknippat med mag- och tarmbesvär som magsår, aptitsörningar, förstoppning och halsbränna. Skiftarbetare löper en större risk för dessa besvär och speciellt magsår. Detta beror troligen på att tiderna för sömn och vakenhet inte stämmer överens med kroppens biologiska klocka som inverkar på magenzymer och tarmrörelser.

Måltiderna är sällan regelbundna, vilket också påverkar magens funktioner negativt. (Kecklund et al., n.d., pp. 24–25)

Som tidigare nämnt är hjärt- och kärlsjukdomar en vanlig följsjukdom av skiftarbete. Oftast beror detta på kosten, även för de som inte är skiftarbetare. I stressforskningsrapporten av Kecklund et al. (2020) lyfts en litteraturöversikt på skiftarbete och kost. I denna översikt framkommer det att skiftarbetare inte har ett större energiintag än dagtidsarbetare. Däremot smååter skiftarbetare mer, speciellt under nattskift. Dessutom är måltidsrytmen ofta oregelbunden under nattskiftet. (Kecklund et al., n.d., p. 29)

3.4.5 Högriskbransch

Enligt Europeiska kommissionen är arbetsplatsvåld när personer kränks verbalt, hotas eller misshandlas i samband med deras arbete så att händelsen äventyrar arbetstagarens säkerhet välmående eller hälsa. Arbetsplatsvåld kan visa sig genom fysiskt våld, hot om våld, mobbning eller ofredande. Det är tydligt att våld i arbetet är vanligare i vissa yrken. Till dessa hör vårdirken, poliser, väktare och personal inom hotell- och restaurangbranschen. I den nationella brottsofferundersökningen 2021 framkom det att knappt 5 % av respondenterna hade upplevt hot eller blivit utsatta för fysiskt våld på sin arbetsplats. De som utsätts mest för arbetsplatsvåld är kvinnor mellan åldrarna 15-24 och 34-54 (*Våld på arbetsplatsen*, n.d.).

Det hör till arbetsgivaren att identifiera och reda ut risker för våld på arbetsplatsen samt bedöma deras betydelse för medarbetarnas säkerhet och hälsa. Arbetsgivaren bör också vara medveten om det finns risk för arbetsplatsvåld och i vilka arbetsuppgifter det kan förekomma. Faktorer som ökar risken för arbetsplatsvåld är exempelvis ensamarbete, arbete på kvällar eller nätter, arbete i utrymmen med öppen åtkomst, hantering av berusade eller våldsamma kunder och hantering av pengar (*Risk för våld*, n.d.).

3.4.6 Det emotionella arbetet

Inom olika servicearbeten, som restaurangbranschen, kan det finnas krav på att uppvisa känslor man inte har. De anställda förväntas vara glada, trevliga och entusiastiska oavsett hur

de egentligen känner sig. Det handlar alltså om en motsättning mellan hur man verkligen känner sig och de känslouttryck som arbetsrollen kräver (Eklöf, 2022, pp. 119–120).

Känslor är viktiga för att vi som individer ska förstå oss själva och vår situation. Emotionellt arbete kan därför innebära problem i form av etisk stress. Man lurar sin medmänniska och sig själv. Begreppet som används är emotionell dissonans och beskriver det förhållande då individen beter sig på ett sätt som inte stämmer överens med de känslor hen har. (Eklöf, 2022, p. 120)

I litteraturen kring emotionellt arbete hittas också studier som riktat in sig på arbetskrav som innebär att arbetstagaren ska ha och använda utseendemässig och sexuell attraktivitet som verktyg för att tilltala eller locka andra, såsom kunder och gäster. Detta har också en emotionell påverkan och har förmodligen även en förmåga att skapa etisk stress (Eklöf, 2022, p. 120).

3.4.7 Sexuella trakasserier

Sexuella trakasserier är enligt diskrimineringslagen en av sex olika former av diskriminering. Sexuella trakasserier inkluderar både verbala och fysiska handlingar så som kommentarer och gester, tafsande eller visande av pornografiska bilder. Det kan också handla om ovälkomna komplimanger, inbjudningar eller krav på sexuella tjänster (*Sexuella trakasserier*, n.d.).

Fenomenet sexuella trakasserier har funnits länge, ända sedan tiden då kvinnor inkluderades i arbetsmarknaden efter industrialiseringen. Däremot är själva termen relativt ny, den kommer ursprungligen från USA någonstans under mitten av 1970-talet (Vizcaino et al., 2020, pp. 48–49).

Som många vet drabbas både kvinnor och män utav sexuella trakasserier, det är dock en större andel kvinnor som utsätts och flera sexuella trakasserier sker på arbetsplatsen. I en undersökning gjord av *the European Union Agency for Fundamental Rights (FRA)* år 2014 avslöjades det att 55 % av kvinnorna i EU från 15 års ålder har upplevt någon form av sexuella trakasserier åtminstone en gång och därav var det nästan en tredjedel som har utsatts

för sexuella trakasserier på sin arbetsplats från antingen en kollega, chef eller gäst. Det är 40-50 % av kvinnorna i världen som har rapporterat om sexuella trakasserier på arbetsplatsen, detta är alltså ett stort problem (Vizcaino et al., 2020, pp. 48–49).

I forskningsresultaten från trakasseribarometern år 2023 visar det att 60 % av arbetstagarna har utsatts för trakasserier på jobbet och 23 % säger att de har blivit sexuellt trakasserade. 3043 personer mellan åldrarna 18-68 deltog i undersökningen. Forskningsledare Mikko Hormio menar att det finns stora olikheter mellan branscher och att det kan skilja väldigt mycket fastän man jobbar inom samma industri men på olika håll. Mycket ofta är det mot unga kvinnor och minoriteter som trakasserier riktas (Fagerholm, 2023).

I 38 % av fallen är det kollegor som ligger bakom trakasserier, i 29 % av fallen är det kunder och i 13 % av fallen är det chefer. Speciellt inom servicebranschen är trakasserier från kunder och gäster vanliga. Servitörer men också sjukskötare berättar att olämpligt beteende från kunder hör till vardagen (Fagerholm, 2023).

3.4.8 Sociala effekter

Udda arbetstider utgör ett hinder för ett normalt socialt liv. Tidskonflikten mellan arbete och fritid minskar den tillgängliga tid som kan användas för samvaro med familj och vänner eller olika fritidssysselsättningar. Växlandet mellan skift kan göra att det känns meningslöst med regelbundna aktiviteter, detta kan leda till passivitet. Vänner till skiftarbetare upplever det svårt att passa in i tidsschemat och avstår därför kontakt. Dessa faktorer leder ofta till social isolering och minskad förmåga att uppfylla de sociala kraven som dagens samhälle förväntar sig. Dock bör det poängteras att skiftarbete även kan vara en fördel och ett aktivt val för att exempelvis hinna snickra på sommarstugan, sköta trädgården, fiska och få mer tid för familjen och barnen. De allra flesta studierna visar ändå att familjelivet påverkas negativt av skiftarbete. Skiftarbetare upplever att arbetstiderna tränger sig på umgänget med familj och vänner. Obalansen mellan skiftarbete och familj kan leda till lägre tillfredsställelse med familjelivet och ökar risken för skilsmässa (Kecklund et al., n.d., p. 45).

I samband med skiftarbete är det tydligt att kvinnor, speciellt med barn, mår sämre än män. Detta är framförallt kopplat till ansvaret för hemarbete. Kvinnliga skiftarbetare har betydligt mindre egen fritid än manliga då kvinnorna oftast ansvarar för familjen. I synnerhet ansvaret för barn tar upp mycket tid (Kecklund et al., n.d., p. 45).

Om man under arbetstid inte får tillräckligt med återhämtning är det extra viktigt att detta uppfylls utanför arbetet. Speciellt jobb på kvällar skadar denna återhämtningsmöjlighet. Skötsel av hem och relationer, speciellt föräldraskap, för med sig krav som inte ska behöva väljas bort till nytta för arbete och jobb. Det är extra allvarligt när arbetstagare tar med sig sina återhämtningsbehov hem, vilket får konsekvenser i form av problem i relationer. Detta följer i sin tur med tillbaka till arbetsplatsen och onda cirklar grundas. Följder av detta kan vara utmattnings, separationer, lidande och försämrade möjligheter att försörja sig. Problemens huvudorsak placeras i förhållanden som ligger utanför arbetsgivarens ansvar (Eklöf, 2022, p. 124).

3.4.9 Drog- och alkoholmissbruk

Droger och alkohol är ett mycket lättillgängligt stöd och en enkel flykt att ta till för att lindra sociala och psykiska problem. Den kemiska berusningen är den mest verksamma hjälpen för att dämpa lidande kortsiktigt. Dopaminkickar dämpar ångesten och skapar känslan av frid (Lennéer Axelson & Thylefors, 2018, p. 182).

Alkoholproblem förekommer även i arbetsgrupper där 5 % kvinnor och 10 % män är alkoholberoende. 17 % av befolkningen har en riskfylld alkoholkonsumtion. Också narkotikabruk har blivit vanligare (Lennéer Axelson & Thylefors, 2018, pp. 182–183). Sju av tio tycker att det dricks för mycket på jobbtillställningar och bra kännetecken att en person kan vara i riskzonen är upprepad korttidsfrånvaro samt att man missköter sig på exempelvis after works och personalfester (Lennéer Axelson & Thylefors, 2018, p. 183).

Missbruk av alkohol är en av de största riskfaktorerna för sjukdom och olycksfall. De vanligaste sjukdomarna relaterade till alkohol är psykisk ohälsa, leverskador, fosterskador

samt hjärt- och kärlsjukdomar. Utöver detta är de sociala och ekonomiska konsekvenserna för familj och samhälle mycket stora. (Pellmer Wrammer et al., 2017, p. 32)

Missbruket drabbar inte endast personen det gäller och anhöriga utan även arbetet berörs av de negativa konsekvenserna i form av produktionsbortfall, psykisk instabilitet, ökad risk för ohälsa, risk för olyckor och arbetsrelaterade skador samt ökad sjukfrånvaro (Lennéer Axelson & Thylefors, 2018, p. 183).

Det blir allt vanligare att företag och verksamheter har en alkohol- och drogpolicy. Eftersom missbrukare oftast förnekar sina problem bör chefen och kollegorna på arbetsplatsen inte förstärka detta genom att endast skydda och vara förstående. I jämförelse med anhöriga som kan tjata har arbetskollegorna en unik stödmöjlighet när den berörda konfronteras. Personen med missbruksproblem förstår att det är skarpt läge och att det handlar om att endera behålla eller mista jobbet. Det är viktigt att göra allt så att huvudpersonen inte slås ut, detta eftersom arbetsplatsen kan vara den enda källan till gemenskap och struktur i tillvaron. Misslyckas detta stöd kan personens missbruk ytterligare eskalera (Lennéer Axelson & Thylefors, 2018, p. 183).

Forskning i Sverige visar att användning av droger är vanligare i krogmiljö än bland människor i övrigt. Denna fakta gäller både gäster och personal (Strandberg et al., 2018, p. 4).

Mellan våren 2016 och sommaren 2017 hade deltagare i STAD:s, Stockholm förebygger alkohol- och drogproblem, utbildning, ansvarsfull *alkoholservering*, möjlighet att delta i en anonym undersökning om narkotikasituationen på krogen. Totalt deltog 665 personer mellan 18 och 66 år där 52,8 % var kvinnor och 47,3 % män. Arbetserfarenhet i branschen varierade från mindre än 12 månader upp till 41 år. Respondenterna uppgav sig bland annat som serveringspersonal, bartender, hovmästare, driftansvarig och restaurangchef (Strandberg et al., 2018, pp. 11–12). I undersökningen framkommer det att en stor del av respondenterna någon gång har blivit erbjudna narkotika där 17,4 % av fallen har skett på jobbet. Den senaste veckan har 7 % använt narkotika, den senaste månaden 7,3 %, det senaste halvåret 10,3 %, det senaste året 10,2 %, medan 26 % svarar att det var flera år sedan de använde narkotika

(Strandberg et al., 2018, p. 14). Respondenterna har slutligen fått lämna andra övriga synpunkter. Någon tycker att man kan motarbeta att personalen vänder sig till knark genom att minska stress, få bättre arbetsförhållanden och kortare arbetspass (Strandberg et al., 2018, p. 22).

Vice ordförande för Hotell- och restaurangfacket Pim van Dorpel menar att arbetsgivarna har ett stort ansvar och också stora möjligheter att förbättra arbetsmiljön och situationen för sina anställda. Van Dorpel anser att det är ett ansvar man smiter undan. I restaurangbranschen har många anställda osäkra villkor med tillfälliga anställningar, många av de anställda är också unga. Det finns dessutom en del destruktiva förhållningssätt. Van Dorpel undrar i vilken annan bransch arbetsgivaren bjuder på några starköl efter avslutat pass. Dessutom har Hotell- och restaurangfacket skrivit ett särskilt kollektivavtal där man som arbetsgivare får använda drogtest, något som utnyttjas alldeles för sällan (Fredriksson, 2018).

Över hälften (60 %) av all krogpersonal dricker så mycket alkohol att det räknas som riskkonsumtion, problemet är dock störst hos unga kvinnor under 30 år. Projektledaren på STAD menar att individer börjar jobba inom krogbranschen för att man är medveten om att det innebär fest och tillgänglighet till alkohol eller så är det miljön som får arbetstagaren att dricka mer. Att arbeta på en krog är en livsstil snarare än ett jobb i vanlig mening (Fredriksson, 2018).

Arbetsgivaren har en stor maktfaktor när det gäller att påverka sina anställda. Hotell- och restaurangfacket jobbar aktivt med en alkoholpolicy där de rådgör, upplyser och har avtal med krogägarna för att förebygga missbruk bland personalen (Svenberg, 2021).

En tidigare anställd inom branschen avslöjar om en hög alkoholkonsumtion inom krogbranschen. Fastän man har bestämt sig att inte dricka alkohol efter jobbet är det ändå lätt hänt att man gör det. All personal som har avslutat ett pass tillsammans sätter sig och tar några glas, ibland hetsar också chefen. Den tidigare anställde tycker att krögarna borde förbjuda att personalen åtminstone inte dricker på arbetsplatsen efter stängning (Svenberg, 2021).

På Alkos hemsida kan man läsa om riskgränser för alkohol. De fastställs utifrån antalet alkoholportioner per dag eller vecka. För män uppskattas riskgränsen vara 6-7 portioner per dag eller 23-24 portioner per vecka. För kvinnor uppskattas riskgränsen vara 5-6 portioner per dag eller 12-16 portioner per vecka. Siffrorna anses vara en larmgräns då det senast är nödvändigt att ingripa. Gränsen för måttlig risk för män är 14 portioner per vecka och för kvinnor 7 portioner per vecka. Riskgränserna varierar också beroende på hur gammal man är samt hälsotillstånd (*Riskgränser för alkohol*, n.d.).

3.5 Företagets ansvar

Genom att erbjuda stöd för den psykiska hälsan på arbetsplatsen stärker man arbetets och arbetstagarnas resurser. Det handlar även om att upptäcka och ingripa i missförhållanden samt stödja arbetstagare som utsätts för belastning eller är sjuka (*Arbetsliv och psykisk hälsa*, n.d.).

Som förman kan man stärka den psykiska hälsan på arbetsplatsen genom vardagsrutiner. Exempel på dessa är rättvist ledarskap och chefsarbete, uppskattning för arbetet, välorganiserat arbete, meningsfulla arbetsuppgifter och ingripande i osakligt bemötande. Avsaknaden av dessa exempel har ett samband med försämrad psykisk hälsa och risk för bland annat depression. Man kan också främja den psykiska hälsan i arbetet genom att använda sig av olika metoder. Effektiva metoder är psykoterapi, främjande av motion, partiell sjukdagpenning, anpassning av arbetet och karriärcoaching (*Arbetsliv och psykisk hälsa*, n.d.).

Det är inte bara den psykiska hälsan på arbetet som kan sätta spår i arbetstagarens prestationer på arbetsplatsen, även betungande situationer i privatlivet reflekterar individens arbetsförmåga (*Arbetsliv och psykisk hälsa*, n.d.).

En god arbetslivskvalitet är viktig då begreppet berör många olika aspekter som är av betydelse för dels ett framgångsrikt företag men även en trivsamt arbetsmiljö. Dessa områden som behöver få uppmärksamhet är fysisk och mental hälsa, ekonomiska situationer, personlig tilltro och värderingar samt interaktioner med miljön (Hammond et al., 2023).

För att ett företag ska nå sina mål hänger det på de anställda och arbetsvillkoren för att kunna uppfylla dem. Just på grund av detta behöver man lägga extra fokus på arbetslivets kvalitet då det tar motivation och förbättring av arbetstillfredsställelse i beaktande. För att få nöjda anställda i sitt företag krävs en kombination av bland annat tre faktorer. Dessa är mentala, fysiologiska och miljörelaterade nöjdhetsfaktorer. Faktorer som inte hjälper arbetstillfredsställelsen och som faktiskt har en bidragande orsak till missnöje är bland annat dåliga arbetsmiljöer, överdrivet mycket arbetsbelastning, ingen möjlighet till att ge den kvalitet på omsorg som behövs och föredras, samt svårigheter att balansera arbete och familj (Hammond et al., 2023).

En av fördelarna med att ta hand om sin personal och skapa en god arbetslivskvalitet, sett ur ett företagsperspektiv, är att då den påverkar arbetsglädjen positivt skapar detta ett organisatoriskt engagemang och ökad produktivitet (Hammond et al., 2023).

Det är viktigt att arbetsklimatet på arbetsplatsen är bra eftersom ett dåligt sådant med otydlig organisation och otydligt ledarskap i samband med lågt inflytande, olösta konflikter och för högt arbetsengagemang har visat sig ha ett samband med ohälsa och risk för längre sjukfrånvaro (Hensing et al., 2021).

3.5.1 Friskvård

En framgångsrik strategi när det gäller att skapa friskare arbetsplatser är friskvårdssatsningar. Det finns flera olika definitioner på friskvård. Dessa definitioner handlar om allt från endast fysiska aktiviteter till att omfatta alla aktiviteter som berör utveckling av hälsan (Angelöw, 2006, p. 77).

I början av 2000-talet växte intresset för friskvårdssatsningar, troligen för att sjukskrivningarna ökade kraftigt. En satsning på friskvård är en konkret och bra åtgärd för att motverka sjukskrivningar men det får inte bli den enda åtgärden som görs inom organisationen. En helhetssyn och en kombination av många olika bra strategier är viktig för att skapa en friskare arbetsplats (Angelöw, 2002, p. 85).

Friskvård på Åland

På Åland erbjuder Åland Post ett betalsystem för arbetsförmåner som kan beställas av alla åländska arbetsgivare. Förmånen kan ges i två olika former, elektronisk eller med fysiska kuponger. Friskvårdsförmånen kan användas vid betalning hos ett stort antal åländska motions-, kultur- och massageleverantörer. Exempel på leverantörer är AX Discgolf, Agility.ax, Bio Savoy, Eckerö Golf, Mariebad och Padelcenter Åland Ab (*Friskvård.ax - ett betalsystem för arbetsförmåner*, n.d.).

Fysisk aktivitet och psykisk ohälsa

Enligt undersökningar rör sig var fjärde vuxen inte alls eller mycket lite på fritiden och varannan vuxen rör sig för lite. Genom ökad fysisk aktivitet kan vi motverka flera stora folksjukdomar. Läkarna Jon Karlsson och Erland Colliander menar på att fysisk aktivitet är en av de mest underskattade behandlingsformerna för ökad hälsa. Många skulle bli friska genom att ändra livsstil (Angelöw, 2002, p. 87).

Vuxna borde ägna sig åt måttlig fysisk aktivitet minst 150 minuter per vecka eller tung fysisk aktivitet minst 75 minuter per vecka, där minimitiden för en gång är 10 minuter utan avbrott. Dock bör fysisk aktivitet utövas de flesta dagar i veckan (Näringsdelegation, 2014, p. 44).

Fysisk aktivitet motverkar en rad sjukdomstillstånd såsom högt blodtryck, typ 2-diabetes, övervikt och benskörhet. Utöver detta för fysisk aktivitet med sig stora psykologiska fördelar. (Pellmer Wrammer et al., 2017, p. 49)

Fysisk aktivitet och träning har betydande positiva effekter för att motverka depressiva symtom. Regelbunden fysisk aktivitet har också en antidepressiv effekt hos personer med neurologiska sjukdomar. Genom att röra på sig förbättras livskvaliteten och stresshanteringen. Självuppfattningen och den sociala kompetensen stärks. Dessutom minskar fysisk aktivitet oro hos personer som lider av oros- och stressrelaterade sjukdomar (*Idrott ger bättre fysisk och psykisk hälsa*, n.d.).

Genom att röra på sig, som att cykla, gå eller ta trapporna istället för hissen, kan människan förbränna stresshormon och på så sätt minska dessa samt stressens påverkan på individen (Halling et al., 2002).

3.5.2 Lagstadgad företagshälsovård

Företag har en lagstadgad skyldighet att ordna företagshälsovård för sina anställda. Det är Arbetskyddsmyndigheten som övervakar att lagen följs av företagen (*Lagstadgad företagshälsovård*, n.d.).

Företagshälsovården främjar och stöder de anställdas hälsa, välbefinnande i arbetet och arbets- och funktionsförmåga. Även yrkessjukdomar och arbetsrelaterade sjukdomar samt olycksfall i arbetet kan förebyggas med hjälp av företagshälsovården. Den lagstadgade företagshälsovården omfattar inte sjukvård, arbetsgivaren kan själv välja om man vill erbjuda detta till sina arbetstagare. Däremot omfattar den lagstadgade företagshälsovården arbetsplatsutredningar av arbetets och arbetsmiljöns inverkan på de anställdas hälsa, rådgivning och handledning om hälsa och bevarande av arbetsförmågan individuellt eller i grupp, hälsoundersökningar enligt behov i början av anställningen och därefter med jämna mellanrum, främjande av hur arbetsgemenskapen fungerar, uppföljning av arbetsförmågan efter sjukfrånvaro och hänvisning till rehabilitering samt delaktighet i ordnandet av första hjälpen (*Lagstadgad företagshälsovård*, n.d.).

Företagets skyldighet att ordna företagshälsovård tillhör alla anställda oavsett om arbetstagarens anställningsförhållande är fast, på viss tid, hel- eller deltid (*Företagshälsovård för arbetstagare*, n.d.).

3.5.3 Medarbetarsamtal

Medarbetarsamtal, även mer vanligt kallat utvecklingssamtal, har flera syften. De behöver vara regelbundna och inträffa åtminstone en gång per år för att på det optimalaste sättet utveckla både personalen och företaget. För att samtalen ska kunna bidra till utveckling för respektive parter är formen samt kvaliteten väsentlig. Dialoger som utbytes i dessa samtal handlar vanligen om att diskutera eventuella problem samt möjligheter för att skapa förståelse

mellan båda parter. Dessutom utbyts feedback sinsemellan där de kan diskutera om vad som har gått bra och vad som kan ha till fördel att få en förbättring. Något som är viktigt att komma ihåg är att redan vid första samtalet bör skriftlig dokumentation föras för att sedan i efterhand kunna följa upp hur det har gått med att utföra det som bestämts (Axelson & Thylefors, 2018, pp. 194–195).

Det allra vanligaste är att använda det som ett verktyg för att hjälpa till med utveckling och tack vare detta öka lönsamheten. Men det är även en grund för att personalen ska få möjlighet att utvecklas på en personlig nivå samt att ledaren får förmedla företagets mål. Eftersom man inte vill att företagets mål ska kännas för stora kan ledaren hjälpa medarbetarna att dela upp dem i flera mindre mål som också blir personliga för medarbetarna. Dessa medarbetarsamtal tjänar även sitt syfte som tillfälle att diskutera och utvärdera den tidigare verksamhetsperioden där medarbetarna får möjlighet att förmedla sina åsikter och chans att hjälpa till att utveckla organisationen och de kan samtidigt påverka inte bara företagets utveckling utan även sin egen och avdelningens. Medarbetarsamtalen är även ett möjligt tillfälle för medarbetarna att diskutera lönefrågor (Jönsson, 2004, pp. 15–16).

Något som dock vanligtvis inte sker inom verksamheter är att de, innan själva samtalet, går igenom med ledningen vilka frågor de tänker ta upp under medarbetarsamtalet. Fördelen med att göra detta är att då kan chefen tillsammans med ledningen ta fram det som anses vara viktigast att framföra, samt komma underfund med vad de vill uppnå med att genomföra samtalen (Jönsson, 2004, pp. 15–16).

Medarbetarsamtalets fördelar är många, de bidrar även till att chefen får en bättre överblick över hurdana människor som finns i verksamheten, vad de har för kompetens, vilka olika mål de har samt vad som motiverar dem. De ger även en stabil grund för chefen att hantera personalomsättning, rekrytering, följa organisationens utveckling och slutligen feedback från medarbetare för att chefen själv får möjligheten att utvecklas (Ljungström, 2014, p. 28).

Något som är ett vanligt problem vid utförandet av ett medarbetarsamtal är att det endast ses som något som måste ske och bli avcheckat i att-göra-listan. Det behandlas som ett schema man måste följa under samtalet och själva samtalet får inget liv, vilket resulterar i att viktiga

poängerna som kunde ha framförts under samtalet blir som bortblåsta då fokuset är på fel ställe. Det som vanligtvis görs för att försöka frammana en förbättring av medarbetarsamtalen är att hitta på ett nytt schema som ska följas istället, vilket blir noll förändring då dessa samtal inte är av ett schematiskt slag. För att få ett givande medarbetarsamtal är ömsesidig tillit av stor betydelse, samt att samtalet ska "bidra till ömsesidig förpliktelse i förhållande till uppdraget om - det vi ska åstadkomma tillsammans". Man behöver mötas halvvägs och försöka förstå andra och deras utmaningar, så att de tillsammans kan komma fram till lösningar och nya mål (Velten et al., 2017, p. 152).

3.5.4 Svåra samtal

Svåra samtal är ett viktigt ämne och samtal som har diskuterats under en lång tid. Anne Marie Tannærs, norsk teolog och psykolog, har delat upp svåra samtal i tre olika delar. Dessa delar är "personer som *har* det svårt, som *gör* det svårt respektive som *får* det svårt". Personer som har det svårt är de som just nu är i någon form av svår situation antingen på arbetsplatsen eller i sitt privatliv, de som gör det svårt är de personer som utgör en belastning på de andra i arbetsmiljön, och slutligen de som får det svårt är de personer som senare kommer att hamna i en svår och komplicerad situation på grund av någon negativ förändring i deras arbetssituation (Velten et al., 2017, p. 153).

Det som gör svåra samtal onödigt svåra är dels att kalla dem för *svåra* samtal. Det blir då som en blixtnedslag från klar himmel för medarbetaren som blir kallad till ett sådant möte och problemen som ska uppkläras blir mer komplicerade än vad de egentligen är. Det krävs mycket planering och eftertänksamhet kring uppbyggandet av ett svårt samtal. Ledaren behöver noggrant gå igenom vad det är meningen att ska bli sagt, hur man ska framföra beskedet och allt där omkring. De behöver även utse en passande mötesplats, hur de ska kontakta medarbetaren och framföra att de behöver ha ett samtal tillsammans, till och med vilka ord som ska användas vid utförandet av det svåra samtalet (Velten et al., 2017, pp. 154–155).

Maktobalans kan uppkomma då medarbetaren inte får förbereda sig inför mötet i samma utsträckning som ledaren får. Att hierarkin blir starkt framhållen under samtalet gör inte situationen bättre, samt att medarbetaren inte får någon möjlighet till att förbereda sig, vilket

gör att det som personen kommer på att den vill ha sagt kommer personen att komma underfund med först senare efter samtalet. Att sedan i efterhand vara en bra ledare för personen ifråga kan bli en utmaning då de svåra samtalen ofta kan leda till sårad stolthet och ibland även hämndlystna känslor hos medarbetaren. Några givande ord från författarna är: “De allra flesta vill som sagt det bästa och vill vara en bra medarbetare, även om det kanske inte ser så ut” (Velten et al., 2017, pp. 154–155).

Maktobalans finns oundvikligen mellan chefen och medarbetaren. Vid samtal konstaterar Jacobsen et al. att medarbetare lätt hamnar i en sits där de känner sig lite underlägsna på grund av maktobalansen, särskilt då det handlar om framtida lönesättning och avancemang. Just på grund av detta är det lätt hänt att problem som uppstått i arbetet som borde tas upp med ens ledare förblir osagda (Axelson & Thylefors, 2018, p. 195).

För att underlätta samtalet och få det att uppfyllas till sin fulla potential är det av betydelse att båda parter på förhand får möjlighet att förbereda sig ordentligt. Det som respektive part bör tänka igenom är vad som bör uppnås, vilka samtalsämnen som bör diskuteras och varför, samt som ledare förmedla vilka ämnen som kommer att diskuteras så att båda parter är förberedda då samtalet utförs (Fellinger, 2005, p. 150).

Ibland kan situationen handla om att man märker på en medarbetare att de inte mår så bra och visar tecken på psykiska problem. Det ledaren då behöver tänka på är att det inte är chefens uppgift att lösa dessa problem då det är utom chefens kunskapsnivå. Det som behövs lägga fokus på istället är att försöka hjälpa medarbetaren i fråga att få hjälp från experter inom psykiatri och därefter se till att individen får stöd och vägledning då personen är redo att återvända till arbetet (Fellinger, 2005, p. 86).

3.5.5 Medarbetarskap - en viktig del för att skapa en trivsam arbetsmiljö

För att ha ett fungerande medarbetarskap på arbetsplatsen krävs det bland annat att de anställda visar hänsyn och respekt till sina medarbetare. Dock finns det flera faktorer och besvärliga, omedgörliga människor som försvårar arbetet.

Faktorer med negativ inverkan på arbetsplatsen

Det finns flera faktorer som gör en arbetsplats svårare att arbeta på än vad den behöver vara, där chefen bör ingripa och underlätta situationer innan de eskalerar. Några exempel på det är hög arbetsbelastning, kommunikationsbrist, yrkesmässig oenighet, professionell oenighet och negativt bemötande (Velten et al., 2017, pp. 160–161).

Hög arbetsbelastning är något som kan leda till att de anställda blir mer trötta och lättretliga. Onödiga konflikter mellan arbetskolllegorna som annars inte skulle uppstå då de är utvilade och inte lika lättretliga är en konsekvens som följer med för hög arbetsbelastning (Velten et al., 2017, p. 160).

Kommunikation är en av de viktigaste faktorerna som behövs för att få allting att fungera, många gånger är det dock så att kommunikationen är väldigt bristfällig. Granér berättar att det utan kommunikation formar sig oklarheter samt missförstånd och att “i den välfungerande arbetsgruppen är kommunikationen öppen och spontan.” Det som sker ifall för mycket aggression är involverad är att budskapet av vad som sägs inte når fram (Granér & Granér, 2023, p. 114). Att förklara något så att den andra förstår och vice versa kan ibland vara svårt. Dock finns ändå alltid den återkommande tanken, både privat och på arbetsplatsen, att det är självklart att man på ett fullt begripligt sätt har framfört vad man vill säga och även tvärtom (Granér & Granér, 2023, p. 120).

Yrkesmässig oenighet innebär i princip då det uppstår konflikter på arbetsplatsen som sen är den bakomliggande faktorn till att det har bildats icke fungerande relationer på arbetet. Då kollegor agerar envist och vägrar lyssna och bidra till en god kommunikation är det hög risk för att konflikter startar och eskalerar, vilket då leder till oeffektiv personal samt en otrevlig arbetsmiljö (Velten et al., 2017, pp. 160–161).

Professionell oenighet är något som är tvister gällande titlar lite enkelt förklarat. Det är bråk som är baserade på vem det är som har rätt, vet mest, kan mest, vad som är viktigt och dylika problem som vem som har störst makt och har något att säga till om bland alla yrken (Velten et al., 2017, p. 161).

Negativt bemötande är exempelvis då någon uttrycker sig och agerar negativt. Det kan även vara ett starkt rop på att personen vill höras och bli lyssnad på. Om en person agerar på ett sätt som uppfattas aggressivt eller rent ut sagt överlägset kommer det att få en följd av att motparten känner sig nedvärderad och förödmjukad som i sig kan leda till att motparten vill hämnas på den otrevliga personen (Velten et al., 2017, p. 161).

Det finns några olika metoder som man kan utöva för att försöka lösa konflikterna. Man kan exempelvis använda sig av formella maktbefogenheter som bestämmer hur man ska bearbeta och sköta en konflikt. Omröstning är en metod som kan användas bäst vid stora samlingar där man ska bestämma en gemensam plan, detta är dock inte bästa alternativet vid konfliktlösning. Att kompromissa däremot är en mer lämplig konfliktlösare på så sätt att det inte är någon part som förlorar helt, vilket det blir i en omröstning. I en kompromiss är besluten ömsesidiga och båda vinner samt förlorar lite grann, det blir rättvist och metoden används främst vid intresse motsättningar. Den enda sanna konfliktlösaren är dock samförstånd. I ett samförstånd kommer båda parter överens om en ståndpunkt eller så hittar de en ny lösning tillsammans. Denna metod passar sig dessutom som lösning på alla typer av konflikter. Övriga nämnda typer av "konfliktlösare" är mer lämpade som komplement till samförstånd-strategin (Granér & Granér, 2023, pp. 219–220).

Destruktiva medarbetare

Något som kan försvåra arbetet på en arbetsplats är hantering av kollegor som visar sig vara individer med personlighetsdrag som indikerar att de är destruktiva medarbetare. Destruktiva medarbetare innebär personer som "inte bidrar till arbetsgemenskap och som till och med kan förstöra för dem som vill bidra" (Velten et al., 2017, p. 164). Man kanske tror att ifall man ger sådana personer så lite uppmärksamhet som möjligt och struntar i att lägga någon energi på dem så kommer problemet att lösa sig av sig självt genom till exempel att personen ifråga säger upp sig. Dessvärre är fallet sällan så. Destruktiva personer har en tendens att stanna kvar på en och samma arbetsplats länge, vilket gör det svårt för chefen att bidra med gott ledarskap. I vissa fall påstår de anställda att allting fungerar dåligt på grund av dåligt ledarskap när det i själva verket inte är det som är grunden till eländet på arbetsplatsen. Det

som egentligen är roten till problemet är själva medarbetarna, en eller flera, som har dåligt uppförande som inte bidrar med något gott till arbetsgemenskapen (Velten et al., 2017, p. 164). Dessutom ifall medarbetarna har flera konflikter som aldrig blir utredda kommer det att eskalera och sedan är det onödigt försvårat att kommunicera då gruppen har låst sig då den inte får något positivt som bidrar till personlig utveckling (Granér & Granér, 2023, p. 114).

Destruktiva grupper anser att utveckling är något negativt som förhindrar dem från att utföra arbetet på det sätt de vill mot sina dolda mål, de är nedlåtande mot nya idéer. De arbetar även mot att reflektera över hurdana arbetsmetoder de använder och vill inte bedöma dem samt att de väljer att ignorera ny information eller fakta som inte stöder deras synsätt, även om de teorier som stöder dem är små. Något som är ett tydligt tecken på destruktivt beteende är att en grupp säger ifrån sig allt ansvar och har en ledare som de starkt ser upp till och förväntar sig att vederbörande är räddaren i nöden som ensamt ska förändra en situation till det bättre, medan den destruktiva gruppen passivt ser på. Kommunikationen i en sådan grupp är otydlig och kan ofta bidra till dubbelt budskap av det som sägs, vilket kan leda till ett flertal missförstånd. För att skapa en nivå av ett stabilt konstruktivt plan behövs trygghet i arbetet, tydligt framförda uppgifter där “villkoren för framgång och konsekvenserna av misslyckanden är något så när förutsägbara” (Granér & Granér, 2023, p. 55).

Det behövs även tydliga, ömsesidigt bestämda flexibla regler för arbete och relationer mellan medarbetare, tydlig rollfördelning av ledare, tydliga uppgiftsfördelningar mellan medarbetare som är anpassade med deras förmågor i beaktande. Sammanfattningsvis behöver de med destruktiva processer ha en tydlig struktur där alla vet vad varje person har till uppgift att göra samt en klar rollfördelning. I en grupp som är av den konstruktiva processen fungerar det bra med improvisationer och tillfälliga lösningar eftersom det är en trygg grupp som inte har hög ångest. I en grupp som är av en destruktiv process som däremot har hög ångest kommer det inte att fungera lika bra. Det kommer istället att öka deras otrygghet. Ett annat sätt att handskas med destruktiva grupper där de ser starkt upp till deras ledare är att ledaren inte ska låta sig falla i deras vilja att leda och styra allt. Istället bör vederbörande ta emot feedback samt att inte ta på sig onödigt mycket ansvar och uppmuntra sina medarbetare då de frågar om något som de kan hantera mycket bra själva (Granér & Granér, 2023, pp. 56–57).

Det som gör det lite svårt med att hantera dessa komplicerade medarbetare är att dessa personer ifråga anser sig agera rätt, att de inte har gjort något fel. Den mest ineffektiva metoden som kan användas är att konfrontera dem, i en sådan situation kommer personen få självömkan och gå i försvarsläge. För att förutsättningarna för ett givande samtal ska kunna utföras fungerar det inte att personen inte vill lyssna eftersom personen känner att hans eller hennes stolthet är hotad, vilket är fallet vid konfrontation. Det bästa sättet att hantera sådana situationer är att försöka gå varandra till mötes. Detta kan göras genom att chefen lyssnar och försöker förstå den andra. Chefen kan även försöka hjälpa dem att själva inse att de vill skapa en förändring, på det sättet kan de komma underfund med hurdan person de vill vara på arbetsplatsen. Det som kan vara viktigt att komma ihåg är att det inte är lätt att lyckas med att utveckla alla sina medarbetare. Men det man kan ha som mål är att försöka med att hjälpa så många som möjligt och därav kommer man förhoppningsvis kunna nå ut till majoriteten och bara det är ett stort steg i rätt riktning (Velten et al., 2017, p. 165).

Hantering av svåra personer

Det finns personer på arbetsplatsen som omedvetet kan göra det svårare och jobbigare för de övriga anställda att utföra sitt dagliga arbete. Dessa typer av personer kan alltså påverka sina medarbetare negativt och i många fall kan det ta en törn på deras psykiska hälsa. Däremot finns det bra metoder som en ledare kan använda sig av för att hantera dessa svåra personer. Persontyper som definieras som svåra att hantera är de som har ett *osympatiskt uppförande*.

Osympatiskt uppförande

Agerande som ohövlighet, negativa arga tonfall, fräckhet, egoistiskt beteende, primadonnanycker, konstant dåligt humör och dylika beteenden är definitionen på ett osympatiskt uppförande då de även tar ut sin aggression på sin arbetsplats. Sådana beteenden är ohållbara då det påverkar alla andra medarbetare negativt. Det är som en förkylning, "Catching rudeness is like catching a cold", den som bär "smittan" av ohövlighet smittar av detta på de övriga kollegorna, sedan behöver alla behandlas (Velten et al., 2017, p. 169). Alla medarbetare på arbetsplatsen jobbar ofta länge och nära varandra, vilket innebär att de andra kollegorna utgör hurdan arbetsmiljö de andra har. Det man då behöver fråga sig själv är

‘Hurdan arbetsmiljö är jag själv för de andra?’. Detta är viktigt för att nå en bra arbetsmiljö som är optimal för utveckling samt att den är respektfull, trevlig, allmänt god ton för att skapa en långsiktigt hållbar arbetsmiljö för sina anställda. Det norska stortinget har bestämt att om någon använder ett opassande språk klassas det som “oparlamentariska uttryck” och personen får en tillrättavisning, vilket är en god idé för att lägga grund för sämja och undvika språk och uttryck som är respektlösa gentemot de andra i samtalet. Det här är något som borde tas i beaktande att implementeras i alla arbetsmiljöer (Velten et al., 2017, p. 169).

I boken skriven av Velten et al. (2017) nämns *dominerande besserwissrar, kroniskt missnöjda, narcissister och psykopater* som olika persontyper med ett osympatiskt uppförande. De persontyper som kommer att beröras nedan är dock endast dominerande besserwissrar och de kroniskt missnöjda eftersom dessa är mer vanliga på arbetsplatsen.

Dominerande besserwissrar

De här typerna av människor är sådana som inte vill bli ledda och styrda av andra, särskilt när de har noterat att de kan så mycket bättre än ledaren, eftersom chefen gör allting fel och besserwissern är först med att peka ut att ledaren hanterar situationer ytterst dåligt. De vill helt enkelt överta makten då de tror sig vet mest och kan agera som en bättre ledare. Sådana här maktkamper resulterar i sömnlösa nätter för ledaren då han eller hon alltid behöver göra sig redo genom att tänka flera steg på förhand för att ha övertaget. Oftast är det så att många medarbetare är lika trötta på missnöjda och arga arbetskamrater som på dåliga ledare (Velten et al., 2017, p. 170).

Det smartaste sättet att gå tillväga då man hanterar en besserwisser är att gå personen till mötes och försöka se vederbörandes goda avsikter, menar Heléne Thomsson som är organisationskonsult och doktor i psykologi. Detta gör man genom att sätta tydliga men respektfulla gränser som exempelvis att uttrycka att personens kunskap är väldigt givande vid vissa situationer och att personen gärna får ge råd då. Man kan även uttryckligen visa sin uppskattning för personens kunskap och att man kan återkomma till personen ifall man får några funderingar men att man vill försöka jobba med en viss situation själv först. Det här resulterar i att man uppfyller individens bekräftelsebehov, om man inte gör det kommer

besserwissern att fortsätta tjata om saken i fråga. Mattias Lundberg, docent inom psykologi på Umeås universitet, berättar att det är viktigt att man väljer sina strider med en besserwisser då "du [aldrig får] sådan ömsesidig respons som många är vana vid, i form av svar som 'just det, det har du rätt i, jag ber om ursäkt'" (Ragnartz, 2020). Genom att välja sina strider sparar man på sin egen energi, så ifall sakfrågan inte är viktig för en är det lika bra att låta det vara. Lundberg instämmer med Thomsson om hennes strategier att bemöta en sådan besvärlig person genom att möta upp vederbörandes bekräftelsebehov i form av att uppskatta besserwisserns kunskap på olika sätt (Ragnartz, 2020).

De kroniskt missnöjda

Dessa personer är till viss mån rätt snarlika besserwisserna. Detta eftersom även de anser sig tala för alla övriga medarbetare. Oftast är personerna självgoda och anser sig göra en god gärning för övriga medarbetare då de ständigt framför klagomål å allas vägnar, även om de utan att de vet om det till stor del är ensamma om åsikterna. De är paranoida individer som lätt blir kränkta även om det inte finns någon orsak till det, samt att de tycker att ledningen gör allting fel då de aldrig lyssnar på idéer om värdefulla förbättringar eller klagomål om hur dåligt allting fungerar på arbetsplatsen. De uppfattar allting som sker på det värsta och mest negativa sättet, vilket leder till att andra handlingar som är välmenande kan tolkas som förolämpande eller dylikt av den kroniskt missnöjda. Något som är vanligt är att på grund av den kroniskt missnöjdas beteende blir omsättningen på ledare hög, men ändå fortsätter personen att tro att det är bara ledaren som är problemet. Då en av författarna skulle reda upp relationerna på ett företag där det hade varit fem olika ledare på fyra år konstaterade han: "Det är inte på något sätt trovärdigt att ledningen har lyckats rekrytera fem odugliga ledare i följd. Vi står sannolikt inför ett dåligt medarbetarskap." vilket inte togs emot med glada miner, dock fick de kroniskt missnöjda inget medhåll från sina medarbetare (Velten et al., 2017, pp. 171–172).

Det finns flera åtgärder att använda sig av för att bäst hantera någon som ständigt gnäller och klagar, berättar Oskar Henriksson som är psykolog och vd för Psykologifabriken. Ett sätt att hantera detta är att besvara missnöjen på ett neutralt sätt för att inte uppmuntra ett klagande beteende. Ifall samma klagomål upprepas kan det besvaras med att de redan uppmärksammat

problemet för dem och ställa en motfråga i form av exempelvis hur de skulle göra för att lösa problemet och ifall de ger några förslag är det detta beteende som bör uppmuntras istället. Uppmuntrar man varandra med att söka lösningar på problemen istället för att endast klaga på dem, kommer det att leda till att man ger “näring till det beteende som du vill ska växa” (Nyström, 2021).

Initiativlöst arbetslag

Något som är en björntjänst för medarbetarna är då chefen är den som tar precis alla beslut och som sedan i sin tur har sina anställda att verkställa dennes planer och beslut. Detta skapar ett arbetslag där ingen tar något eget initiativ. Medarbetarna är inte nödvändigtvis handlingsförlamade i sina privatliv också utan detta har endast skett på grund av hur ledaren har agerat enväldigt. En simpel lösning på detta är att chefen ska lära sig att ha mer tillit till sina anställda och ge dem mer ansvar. Därefter kommer problemet lösa sig successivt då personalen märker att de har fått mer förtroende (Velten et al., 2017, p. 168).

Betydelsen av att lyssna på sina medarbetare

Att lyssna på sina medarbetare är av mycket större betydelse än vad man tror. Genom att inte lyssna på idéer, inflikningar och initiativ som medarbetarna framför kan det eskalera till att de till slut känner sig uppgivna, att det inte är värt att framföra några idéer eftersom ingen ändå lyssnar på dem. De kommer att börja vantrivas på arbetsplatsen, endast göra de mest basala arbetsuppgifterna och därmed endast göra ett godtagbart utfört arbete, men inte mer än så då de känner att de inte gör någon nytta på sin arbetsplats. I en undersökning som gjordes som Velten et al. (2017) berättar om, var det hela 40 % som kände att de åkte till sitt jobb i princip endast för pengarnas skull, inte för att de kände att de tillför något till sin arbetsplats. Problemet som kommer av att endast jobba för att ha råd att sätta mat på bordet är bland annat att de inte får någon möjlighet att utvecklas. Det kommer inte att medföra något positivt, för varken individen eller organisationen, om en medarbetare har tankesättet att arbetet är ett “nödvändigt ont”, där de vantrivs så pass mycket att de vill vara så lite tid som möjligt på sin arbetsplats då enda känslan som de upplever där är att *stå ut*. Detta kommer att resultera i att “[...] ju mindre man investerar av sig själv i arbetet, desto tråkigare blir det -

alltså en närmast total frånvaro av välbefinnande” (Velten et al., 2017, pp. 165–166). En annan nackdel som tillkommer som följd av psykisk ohälsa är att sjukfrånvaron successivt kommer att öka och när de väl är på jobb finns det knappt något engagemang, de lägger minimal fokus på sina arbetsuppgifter och tar väldigt lite ansvar, vilket frustrerar arbetskolllegorna (Velten et al., 2017, pp. 165–166).

Något av det väsentligaste i en dialog är att båda parter agerar goda lyssnare. Det är skillnad på att lyssna och att höra. Om en person lyssnar innebär det att personen även försöker förstå vad den andra berättar. Ett tecken på att någon är en god lyssnare är att de avvaktar med att prata då den andra berättar något och då alltså undviker att “[...] snabbt värdera, avbryta eller gå i försvar”. Den amerikanske psykoterapeuten Carl Rogers (1961) skriver att de sistnämnda aktiviteterna är de som främst blockerar dialoger” (Axelson & Thylefors, 2018, p. 190).

Genom att aktivt lyssna på vad den andra personen berättar om innebär det att man försöker leva sig in i hur den vederbörande känner, tänker och hurdan sats personen är i. Detta bygger upp och förstärker förståelsen samt tilliten. Den här handlingen kallas för mottagande lyssnande, vilket hos medarbetaren skapar en känsla av att vederbörande är värdefull (Axelson & Thylefors, 2018, p. 190).

Enligt Maslows behovspyramid är självkänsla ett av de behov som behöver uppfyllas för att inte individen ska uppleva känslor av underlägsenhet. Självkänsla består av två delar, ena innebär att man känner sig självsäker och tycker om sig själv och den andra delen innebär att man känner sig uppskattad av andra. Med andra ord, personen upplever att vad han eller hon åstadkommer uppskattas av andra. Då dessa behov blir uppnådda upplever individen att det vederbörande gör är viktigt för omgivningen. Utöver detta är det även viktigt att alla individer får möjligheten att uppfylla behovet för självförverkligande. Innebörden av detta är att personen får leva upp till sin fulla potential och utvecklas som individ (Hopper, 2020, p. 2).

Lättare sagt än gjort

Orsaken till att personer beter sig som de gör i dessa fall är då de med tiden har hamnat i en sats där de inte vill vara, det vill säga att de vantrivs på sitt arbete. För att förbättra denna

situation behöver chefen undersöka vad som ger upphov till deras beteende. En passande fråga att ställa kan vara "Hur är det att vara dig?". Då just denna fråga ställdes vid en undersökning som Velten et al. (2017) berättar om, fick man in många svar där innehållen berättade bland annat att personalen var uttråkade i sina arbetsuppgifter, mer intressanta och krävande uppgifter går endast till yngre akademiker, illa behandling, ingen uppmärksamhet, ingen egen påverkan över sitt jobb, exkludering, inget samspel, ingen känsla av att deras arbete är viktigt, gör mycket mer arbete än vad de får betalt för, förlorat engagemang då "de alltid gör fel" och listan fortsätter. Om man läser mellan raderna på alla svar som gavs i undersökningen inser man att något behöver göras för att lösa det så att deras personal mår bättre. Det de anställda behöver är att få variation i sina arbetsuppgifter, se till att de får möjligheten att utvecklas och lära sig något, få vara med och bestämma över utförande av uppgifter i sitt arbete, möjlighet till att umgås med kollegorna för att bidra till bra samarbete och socialt arbetsliv, se ett sammanhang samt att de anställda kan se sig som en del av företagets framtid. Det som dock är sorgligt med detta är att det ovannämnda grundar sig i något som redan var konstaterat på 1970-talet av Einar Thorsrud då han listade upp detta. Vad det här innebär är att vi i över 50 år har vetat vilka behov som behöver uppfyllas hos de anställda för att de ska ha möjligheten till en god psykisk hälsa. Trots det har dagens organisationer ändå inte lyckats implementera alla dessa delar. Det här är med andra ord lättare sagt än gjort (Velten et al., 2017, p. 168).

Att vara alla till lags som ledare är inte lätt. Bra ledarskap handlar om ett gott omdöme samtidigt som man behöver balansera motstridiga intressen och det krävs särskild skicklighet för att ha möjligheten att försöka någon form av perfekt balans i varje situation som uppstår. Även om det är lättare sagt än gjort att vara en bra ledare finns det ändå något positivt i detta, det finns en god möjlighet för att man som ledare kan utvecklas. Några väl sagda ord av författarna är "om det hade varit lätt att leda skulle alla klara av det - och därmed hade det inte funnits något som helst behov av utveckling" (Velten et al., 2017, p. 153).

4. EMPIRI

I empiridelen av arbetet presenteras resultatet av vår digitala undersökning som fanns tillgänglig för respondenterna mellan 30.10.2023-8.11.2023. Enkäten har skickats ut till alla studerande samt all personal vid Högskolan på Åland, den har också publicerats på våra privata Facebook-sidor, i den interna gruppen för vår arbetsplats och i den offentliga gruppen “Restaurangfolk på Åland”. Det var 55 personer som deltog i vår enkätundersökning.

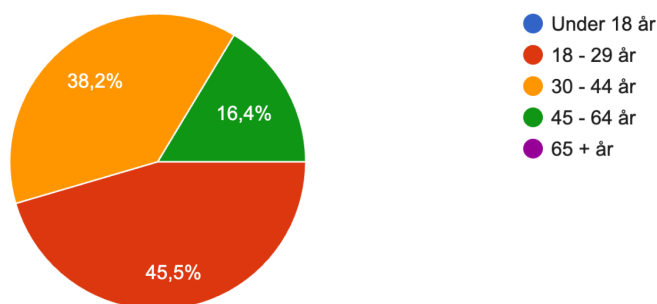
4.1 Resultat av enkät

Här presenteras resultatet av vår enkätundersökning.

4.1.1 Ålder

Ingen som deltog i undersökningen var under 18 år eller över 65 år. Majoriteten av respondenterna tillhör en yngre åldersgrupp. 45,5 % är mellan 18-29 år, 38,2 % är mellan 30-44 år och 16,4 % är mellan 45-64 år. Se figur 1.

Ålder
55 svar

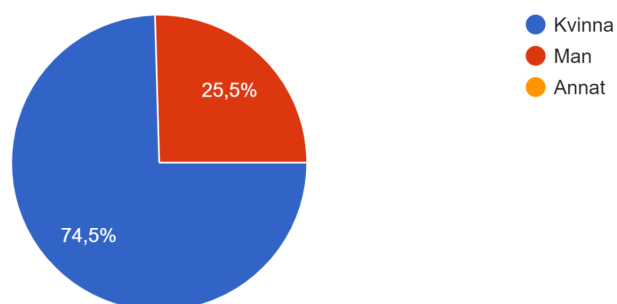


Figur 1. Respondenternas ålder.

4.1.2 Kön

Man kan se en stor skillnad mellan kvinnliga och manliga respondenter. Av personerna som deltog var tre fjärdedelar kvinnor och resten män. Se figur 2.

Kön
55 svar

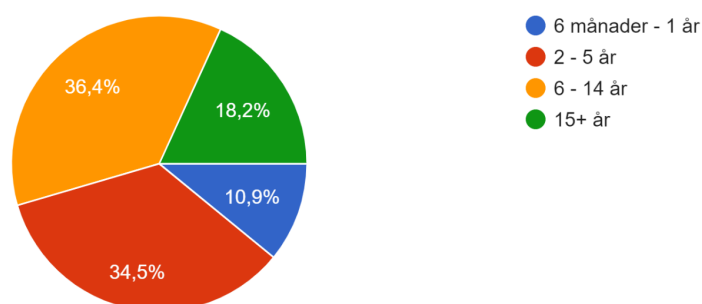


Figur 2. Respondenternas kön.

4.1.3 Arbetserfarenhet

Av alla 55 respondenter har 10,9 % arbetat inom branschen under 1 år, 34,5 % 2-5 år, 36,4 % 6-14 år och 18,2 % i över 15 år. Majoriteten har alltså hunnit samla på sig ordentligt med erfarenhet. Se figur 3.

Hur lång arbetserfarenhet har du inom restaurangbranschen på Åland?
55 svar

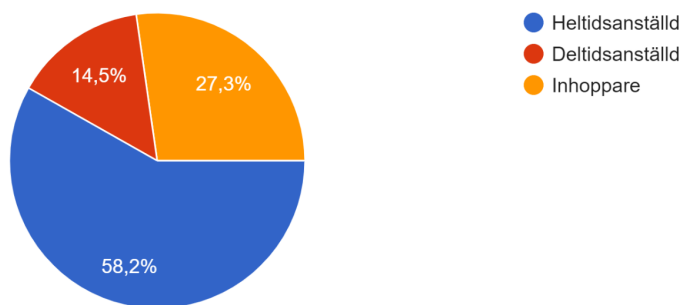


Figur 3. Respondenternas arbetserfarenhet.

4.1.4 Arbetskontrakt

Mer än hälften av respondenterna är heltidsanställda, 14,5 % deltidsanställda och 27,3 % som inhoppare. Se figur 4.

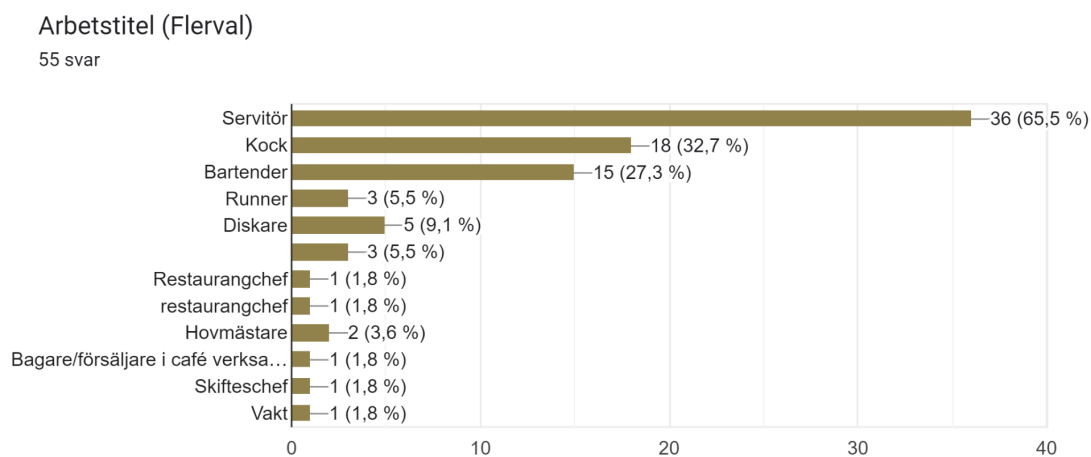
Jag är...
55 svar



Figur 4. Respondenternas arbetskontrakt.

4.1.5 Arbetstitel

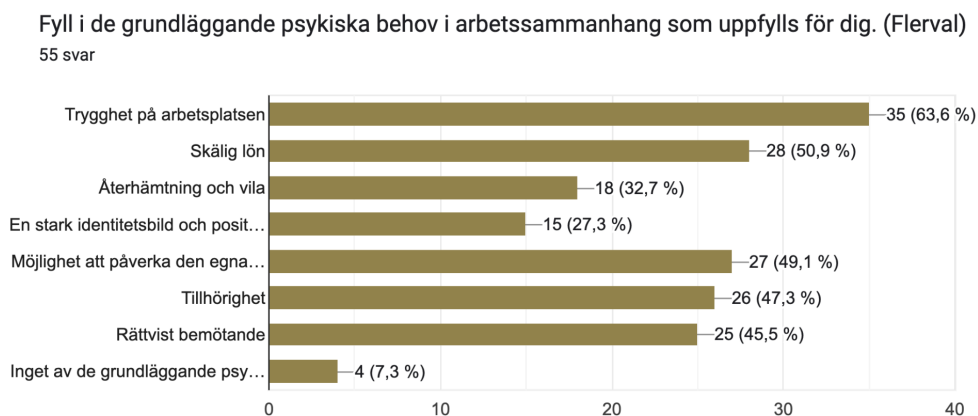
Majoriteten av respondenterna är anställda som servitörer. Det finns också en stor del kockar, bartenders, runners och diskare. Om respondenterna inte hittade ett passande alternativ hade de möjlighet att formulera sig fritt. I figur 5 kan man se att några är anställda som restaurangchef, hovmästare och skiftchef. En av respondenterna arbetar på café och en som vakt, det sistnämnda kan diskuteras hur relevant det är i denna undersökning och om arbetstiteln hör till restaurangbranschen.



Figur 5. Respondenternas arbetstitel.

4.1.6 De grundläggande psykiska behoven i arbetssammanhang

Respondenterna har vid denna fråga fått kryssa i alla de alternativ som stämmer in. I figur 6 kan man notera att det är många av de grundläggande psykiska behoven som uppfylls, men absolut inte för alla. 4 personer har svarat att inget av de grundläggande behoven uppfylls.

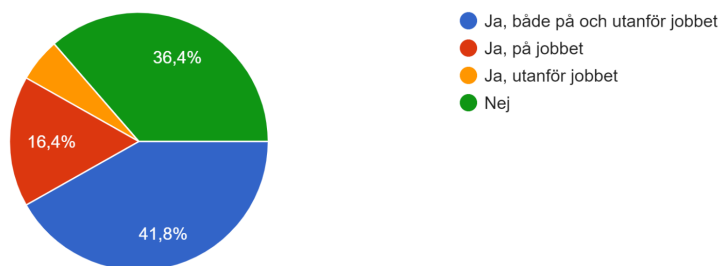


Figur 6. Resultat för vilka grundläggande psykiska behov som uppfylls enligt respondenterna.

4.1.7 Stress

Över 40 % upplever en svårhanterlig ihållande stress både på och utanför jobbet, 16,4 % upplever samma sak fast endast på jobbet, 3 personer upplever endast detta utanför jobbet och 36,4 % upplever inte alls en svårhanterlig ihållande stress. Se figur 7.

Upplever du en svårhanterlig stress som är ihållande?
55 svar



Figur 7. Resultat angående svårhanterlig ihållande stress.

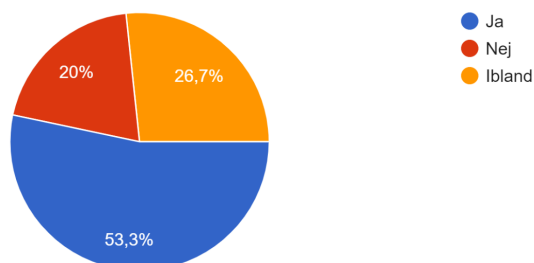
4.1.8 Sömn

Av respondenterna upplever en stor del sömnproblem till följd av den svårhanterliga och ihållande stressen, hela 24 personer. 12 personer upplever detta ibland och 9 personer inte

alls. Märk också att det på föregående fråga var 20 personer som svarade "Nej", det betyder alltså att endast 35 respondenter borde ha svarat på denna följdfråga. Se figur 8.

Förekommer det sömnproblem till följd av den ihållande stressen? Om du svarade nej på föregående fråga kan du hoppa över denna.

45 svar



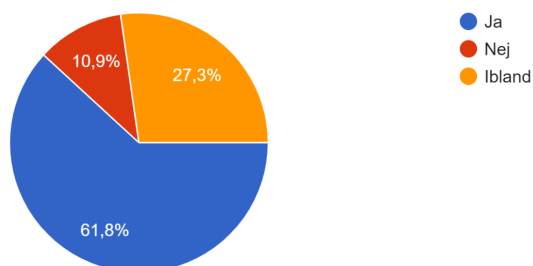
Figur 8. Resultat angående respondenternas sömnproblem.

4.1.9 Arbetstider

Resultatet visar att arbetsdagarna ofta överskrider åtta timmar, åtminstone enligt 61,8 % av deltagarna, för 27,3 % sker det ibland. För lite över en tiondel av deltagarna sker detta dock inte. Se figur 9.

Överstiger dina arbetsdagar ofta 8 timmar?

55 svar



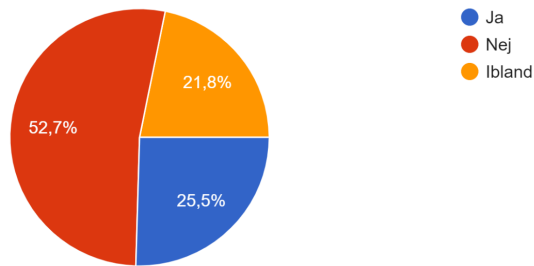
Figur 9. Resultat angående respondenternas längd på arbetsdagar.

4.1.10 Måltider

En övervägande del av deltagarna har inte möjlighet till regelbundna måltider och flera, 21,8 %, har endast möjlighet till det ibland. 25,5 % har svarat att de har möjlighet att äta regelbundet på jobbet. Se figur 10.

Har du möjlighet till regelbundna måltider på jobbet?

55 svar



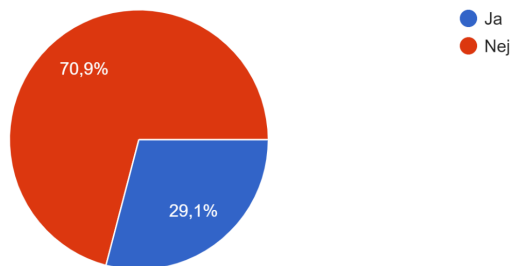
Figur 10. Resultatet visar respondenternas möjlighet till regelbundna måltider.

4.1.11 Högriskbransch

En klar majoritet har inte upplevt hot eller våld på sin arbetsplats. Det är däremot nästan en tredjedel, 29,1 %, som har upplevt det i någon form. Se figur 11.

Har du upplevt hot/våld på din arbetsplats?

55 svar

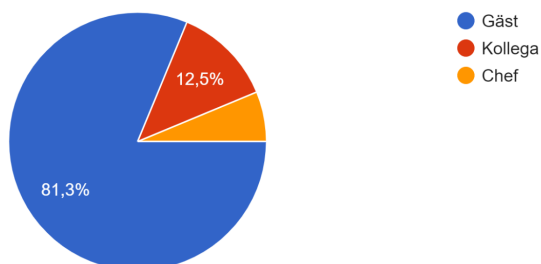


Figur 11. Resultat angående upplevt hot eller våld på respondenternas arbetsplatser.

Av de 29,1 % som blivit utsatta för hot eller våld är det 81,3 % som gärningsmannen varit en gäst. Det är 12,5 % av respondenterna som svarat att det handlat om en kollega. 6,3 % har upplevt det av en chef. Se figur 12.

Av vem? Om du svarade nej på föregående fråga kan du hoppa över denna.

16 svar



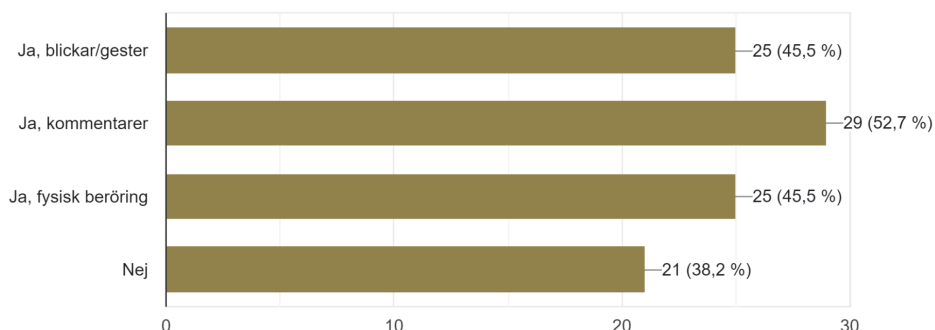
Figur 12. Följdfråga till föregående fråga som visar vem som utsatt respondenterna för hot eller våld.

4.1.12 Sexuella trakasserier

Resultatet visar att en stor andel av deltagarna har upplevt sexuella trakasserier i någon form. Majoriteten har upplevt det i form av kommentarer, många har även upplevt gester samt fysisk beröring. Utifrån detta kan vi procentuellt se att det är relativt lika mellan alla tre respektive svar, vilket indikerar att alla tre former är lika vanligt förekommande inom restaurangbranschen. 38,2 % har dock inte upplevt någon form av sexuella trakasserier. Se figur 13.

Har du blivit utsatt för sexuella trakasserier i någon form?

55 svar

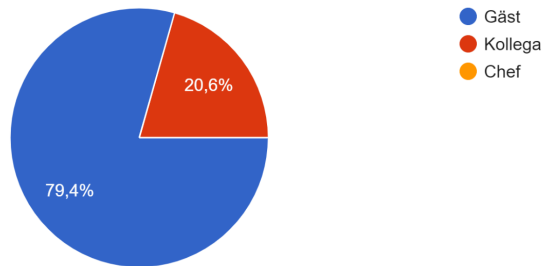


Figur 13. Resultatet visar vilken form av sexuella trakasserier som respondenterna blivit utsatta för.

Majoriteten av de som svarade ja på föregående fråga har upplevt sexuella trakasserier av gäster, medan 20,6 % har upplevt dem från en kollega. Svarsalternativet “chef” fick 0 % av rösterna. Se figur 14.

Av vem? Om du svarade nej på föregående fråga kan du hoppa över denna.

34 svar



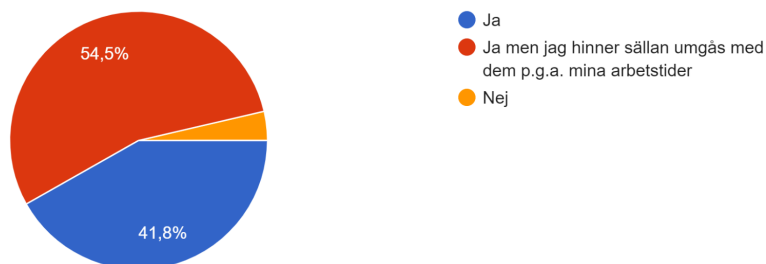
Figur 14. Följdfråga till föregående fråga som visar vem som utsatt respondenterna för sexuella trakasserier.

4.1.13 Sociala effekter

Det är många, nästan alla i restaurangbranschen, som har sociala kontakter utanför jobbet. Majoriteten av dessa, 54,5 %, upplever dock att de inte hinner umgås med dem på grund av sina arbetstider. 41,8 % känner däremot att de hinner träffa dem, medan 3,6 % inte har sociala kontakter utanför jobbet. Se figur 15.

Har du andra sociala kontakter utanför jobbet?

55 svar

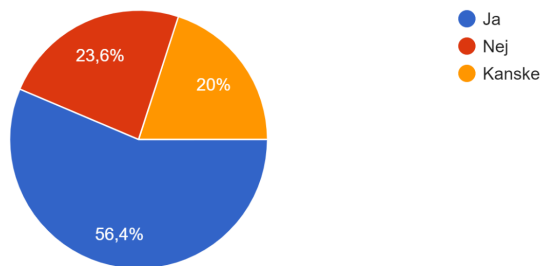


Figur 15. Resultatet visar om respondenterna har andra sociala kontakter utanför jobbet.

4.1.14 Alkoholmissbruk

Över hälften av deltagarna, 56,4 %, anser att det är normaliserat att dricka alkohol efter ett arbetspass på sin arbetsplats. En femtedel är osäker på det, medan 23,6 % upplever att det inte är normaliserat. Det är alltså en stor del som anser att det är normaliserat och dessa normer kan lätt leda till missbruk. Se figur 16.

Är det normaliserat att dricka alkohol efter ett arbetspass på din arbetsplats?
55 svar

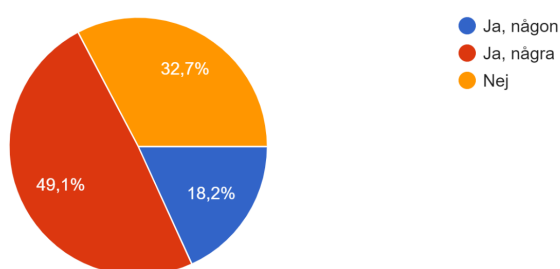


Figur 16. Resultatet visar ifall det är normaliserat att dricka alkohol på respondenternas arbetsplats.

4.1.15 Sammanställning av riskfaktorernas inverkan på måendet

Cirka en tredjedel upplever inte att ovan nämnda riskfaktorer påverkar deras psykiska mående negativt. Dock är det majoriteten som upplever att åtminstone någon av de nämnda riskfaktorerna påverkar dem negativt och de allra flesta, 49,1 %, upplever att det finns flera av de nämnda riskfaktorerna som ger en negativ inverkan på deras mående. Se figur 17.

Upplever du att någon eller några av dessa riskfaktorer påverkar ditt psykiska mående negativt?
55 svar

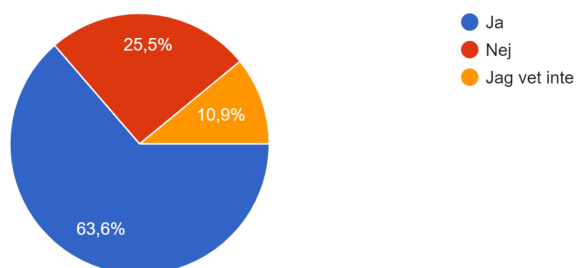


Figur 17. Sammanställning av hur stor andel av respondenterna som upplever sig påverkade av en eller flera nämnda riskfaktorer.

4.1.16 Friskvård

63,6 % av deltagarna har möjlighet till friskvård på sin arbetsplats. Däremot är det över en fjärdedel som inte har möjlighet till friskvård och över en tiondel som är osäkra. Se figur 18.

Erbjuder din arbetsplats friskvård?
55 svar



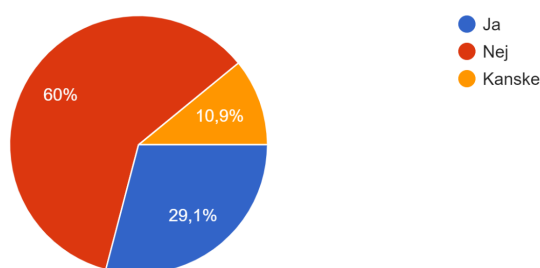
Figur 18. Resultatet visar om respondenterna vet om deras arbetsplats erbjuder friskvård.

4.1.17 Företagshälsovård

Resultatet av detta diagram visar att de allra flesta, hela 60 %, inte har fått någon upplysning om vilka alternativ till företagshälsovård som finns. Lite över en tiondel är osäkra på om de fått informationen och 29,1 % vet vilka alternativ som finns. Se figur 19.

Har din arbetsplats informerat dig om vilka alternativ till företagshälsovård det finns? T.ex. hälsovård, sjukvård, psykolog, rehabilitering och dylikt.

55 svar



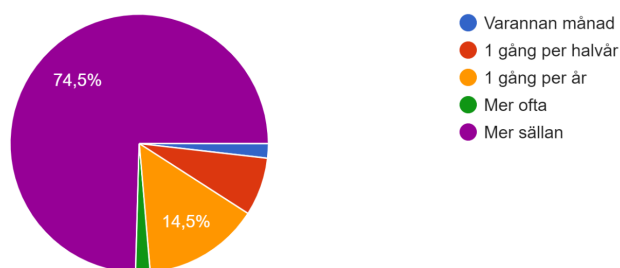
Figur 19. Resultatet visar om respondenternas arbetsplats har informerat dem om vilka alternativ till företagshälsovård det finns.

4.1.18 Medarbetarsamtal

En väldigt tydlig majoritet av deltagarna har medarbetarsamtal ytterst sällan, hela 74,5 %, vilket är nästan tre fjärdedelar av deltagarna. Det är 14,5 % av respondenterna som har medarbetarsamtal en gång per år medan en mycket liten andel har medarbetarsamtal mer frekvent. Se figur 20.

Hur ofta har ni medarbetarsamtal på din arbetsplats?

55 svar

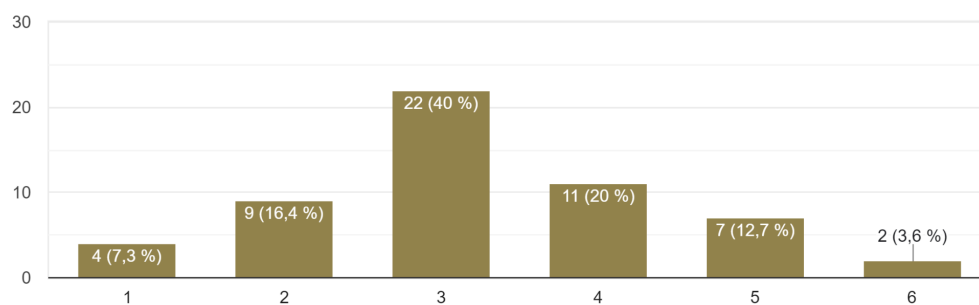


Figur 20. Resultatet visar hur ofta eller sällan respondenterna har medarbetarsamtal.

4.1.19 Kommunikation på arbetsplatsen

40 % anser kommunikationen på sin arbetsplats vara helt okej. Resterande deltagare är någorlunda jämnt fördelade på övriga svarsalternativ. Det var väldigt få, endast 3,6 %, som tycker att kommunikationen fungerar mycket bra. Se figur 21.

Upplever du att kommunikationen på din arbetsplats är välfungerande?
55 svar



1 = Fungerar inte alls - 6 = Fungerar mycket bra

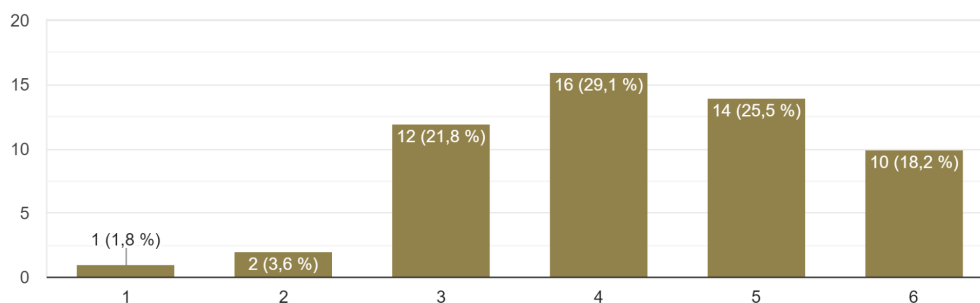
Figur 21. Resultatet visar om respondenterna anser att kommunikationen på deras arbetsplats är välfungerande.

4.1.20 Arbetsbelastning

Det är en klar majoritet av deltagarna som upplever att det är hög arbetsbelastning på deras arbetsplats, varav 18,2 % känner att arbetsbelastningen är extremt hög. Ytterst få anser att arbetsbelastningen är låg och 21,8 % anser den vara lagom. Se figur 22.

Är det för hög arbetsbelastning på din arbetsplats?

55 svar



1 = Liten arbetsbelastning - 6 = Extremt hög arbetsbelastning

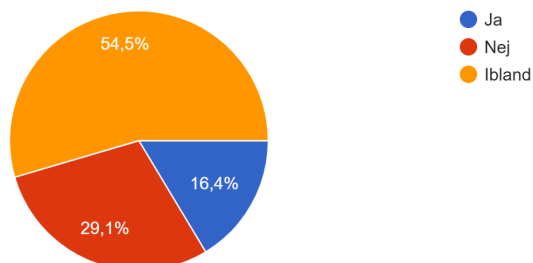
Figur 22. Resultatet visar om respondenterna upplever att det är för hög arbetsbelastning på deras arbetsplats.

4.1.21 Negativt bemötande

En klar majoritet upplever negativt bemötande åtminstone ibland, varav 16,4 % upplever det ofta. Det är under en tredjedel, 29,1 %, som inte upplever negativt bemötande till lika stor grad som övriga deltagare. Se figur 23.

Upplever du mycket negativt bemötande på din arbetsplats?

55 svar

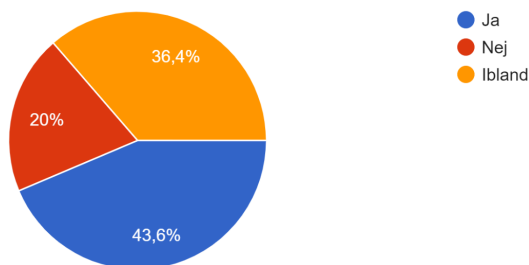


Figur 23. Resultatet visar om respondenterna upplever mycket negativt bemötande på deras arbetsplats.

4.1.22 Feedback

Majoriteten av deltagarna upplever att deras chef lyssnar på feedback och en stor del upplever att chefen åtminstone ibland lyssnar på vad som sägs. Det är däremot hela 20 % som känner att feedback är lönlöst då chefen inte lyssnar. Se figur 24.

Upplever du att din chef lyssnar på feedback?
55 svar

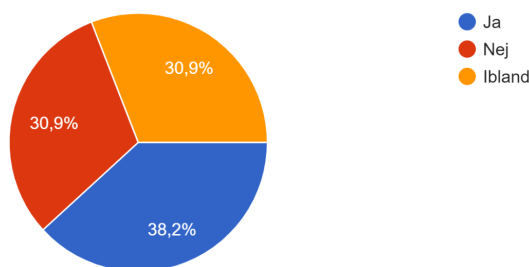


Figur 24. Resultatet visar om respondenterna upplever att deras chef lyssnar på feedback.

4.1.23 Möjlighet till utveckling på arbetsplatsen

Här är det nästan en tredjedel på respektive svar. Det är 38,2 % som har svarat att de känner att de har möjlighet att utvecklas på sitt arbete, vilket innebär att den övervägande delen dock inte upplever det till lika stor grad och många upplever det inte alls. Se figur 25.

Känner du att du har du möjlighet att utvecklas på din arbetsplats?
55 svar



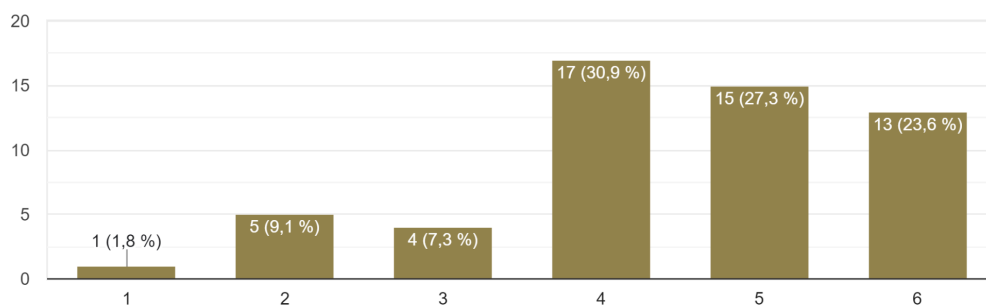
Figur 25. Resultatet visar om respondenterna känner att de har möjlighet att utvecklas på deras arbetsplats.

4.1.24 Viktig för företaget

Majoriteten av deltagarna upplever att deras arbete är viktigt för företaget. Det är endast ett färre antal som känner att arbetet de gör inte är viktigt alls eller att det är mitt i raden. Se figur 26.

Känner du att ditt arbete är viktigt för företaget?

55 svar



1 = Helt oviktigt - 6 = Våldigt viktigt

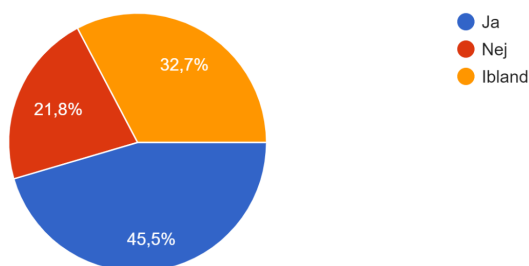
Figur 26. Resultatet visar om respondenterna känner att deras arbete är viktigt för företaget.

4.1.25 Variation i arbetsuppgifterna

Över en femtedel anser att de inte får tillräckligt med variation i sitt arbete och nästan en tredjedel upplever att de endast ibland får någon variation. Dock är det 45,5 % som känner att de får tillräckligt med variation. Se figur 27.

Får du tillräckligt med variation i dina arbetsuppgifter?

55 svar

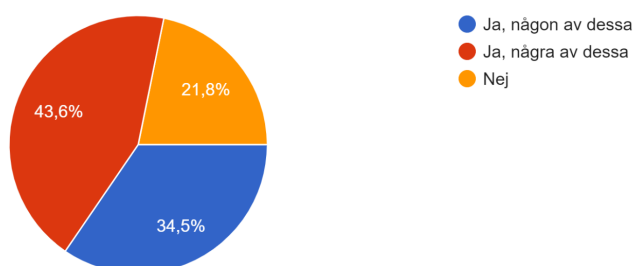


Figur 27. Resultatet visar om respondenterna upplever att de får tillräckligt med variation i sina arbetsuppgifter.

4.1.26 Besvärliga personer

Enligt figur 28 är det en stor majoritet som upplever att det finns en eller flera personer som har ett destruktivt beteende som bidrar till en negativ arbetsmiljö. Över en tredjedel, 34,5 %, upplever åtminstone att det finns en person som har ett sådant beteende, medan hela 43,6 % upplever att det är flera. Lite över en femtedel upplever dock inte några besvärliga personer. Se figur 28.

Finns det någon besvärlig person på din arbetsplats som påverkar er arbetsmiljö negativt?
Exempelvis dominerande besserwissrar, kroniskt missnöjda eller destruktiva medarbetare.
55 svar



Figur 28. Resultatet visar om respondenterna upplever att det finns en eller flera besvärliga personer på deras arbetsplats.

4.1.27 Övriga kommentarer och synpunkter

Några övriga kommentarer som skrevs av deltagarna var bland annat att det är vanligt i vårt samhälle att kvinnliga kockar ofta blir nedvärderade och sexuellt trakasserade. En person skrev att både gäster och kollegor har trakasserat vederbörande sexuellt. En annan kommentar är att kommunikationen inte fungerar alls på vederbörandes arbetsplats då en chef drar ner alla andra, vilket är orsaken till att deras kommunikation blir förstörd och på grund av detta har det skapat mycket stress för vederbörande.

Många kommentarer har kommit in där deltagarna visat uppskattning för att detta ämne belyses eftersom de anser att det är många som troligen inte vet hur restaurangpersonal mår, det är viktigt att detta ämne tas upp samt att det blir en förändring. En annan deltagare berättade att personen upplever att stressnivån varierar beroende på säsong, den är mycket hög under högsäsong medan den under lågsäsong är låg. En respondent skriver att ifall

personen behöver prata med något om sin chef är det bara att boka in ett möte och att det går lätt att prata med vederbörande.

4.2 Analys

Baserat på resultatet av vår enkätundersökning kan man konstatera att riskfaktorerna är verkliga och många upplever sig utsatta för dessa. Flera av riskfaktorerna kan kopplas till en försämrad psykisk hälsa. Fastän det är en del personer i enkätundersökningen som inte upplever dessa riskfaktorer som ett problem är det alltid ett högre antal som gör det. Personalens psykiska välmående har inte möjlighet att förbättras under dessa omständigheter. 18 personer upplever inte att någon eller några av riskfaktorerna påverkar deras psykiska mående negativt medan 37 upplever att de gör det.

Flera problem framkommer i vår enkätundersökning. Ett av de tydliga problemen är matvanorna inom restaurangbranschen. Av egna erfarenheter vet vi att det äts väldigt lite och ibland inte alls. Ofta serveras mat efter avslutad kvällsservice och att äta så sent på dygnet med en alltför lång paus sedan den senaste måltiden bidrar inte till en regelbunden måltidsrytm. En regelbunden måltidsrytm håller glukoshalten i blodet jämn, skyddar tänderna mot karies och dämpar hungerkänslan, vilket också leder till att man slutar småäta och hetsäta. 52,7 % av respondenterna har inte möjlighet till regelbundna måltider och 21,8 % har det ibland.

Ett annat tydligt problem är att totalt över 60 % av respondenterna upplever svårhanterlig ihållande stress. Vissa endast på jobbet, andra endast hemma medan över 40 % upplever det både på jobbet och hemma. Alla kan vara stressade på jobbet men att en så stor del upplever ihållande stress både på jobbet och hemma, som dessutom är svårhanterlig, är en stor röd flagga för hela branschen.

Många respondenter upplever att alkohol efter avslutad service är normaliserat. Som tidigare nämnts kan dessa normer lätt leda till missbruk. I en rapport vi tagit del av under arbetets gång skrevs det att arbetsgivaren åtminstone skulle kunna förbjuda att dricka alkohol i den egna baren efter avslutat pass.

Det uppkom även positiva överraskningar i enkätundersökningens resultat. En av dessa är att nästan 71 % inte har upplevt hot eller våld på arbetsplatsen, trots att restaurangbranschen kategoriseras som en högriskbransch. En annan positiv överraskning var att en stor del upplever att någon eller några av de grundläggande psykiska behoven uppfylls.

Arbetsgivaren spelar stor roll när det kommer till välmående på arbetsplatsen. Vid en analys av enkätsvaren kan man märka av flera brister hos de åländska arbetsgivarna. En av dessa är att kommunikationen behöver förbättras på flera plan. Detta gäller inte bara under service utan även när det gäller att ge vidare information till sin personal gällande exempelvis friskvård, vilka alternativ inom företagshälsovård som finns men även feedback. Detta då det är många av respondenterna som inte har fått någon information om varken friskvård eller företagshälsovård, samt att flera upplever att deras chef inte lyssnar på feedback. Då chefen får feedback från sina medarbetare ska chefen ta till sig detta eftersom det är något positivt och hjälper företaget att utvecklas till det bättre.

Kommunikation är även viktigt vid medarbetarsamtal, vilket förekommer förvånansvärt sällan på företagen enligt enkätundersökningen. Hela 74,5 % har medarbetarsamtal mer sällan än 1 gång per år och med tanke på de många fördelar som finns med att ha medarbetarsamtal är det något som borde ske oftare samt mer regelbundet. Runt 27 % av respondenterna är inhoppare. Detta kan alltså vara en orsak till att medarbetarsamtal hålls så sällan.

Det finns flera respondenter som tycker att kommunikationen under service är helt okej, dock känner inte alla samma sak. Det finns många missförstånd och oklarheter som kan uppkomma på grund av dålig kommunikation. Därför är det viktigt att istället nästan överkommunicera, även om man tror att alla förstår vad man har sagt är ens budskap av vad man säger inte alltid så tydligt som man tror. Man behöver dock komma ihåg att visa respekt till sina medarbetare och om man har haft en dålig dag behöver man informera om det till sina medarbetare, så att de vet att eventuell irritation som kan förmedlas inte är riktad mot dem. Detta för att undvika gräl och dispyter som bidrar till en otrivsamt atmosfär på arbetsplatsen.

Något som är tydligt vid analysering av enkätsvaren är att arbetsbelastningen är mycket hög inom vår bransch, vilket är något man borde fokusera på att försöka ändra. På lång sikt är det inte hållbart då personalen kan få sämre psykisk hälsa och i värsta fall även bli utbränd. Det är viktigt att man tar hand om sin personal och lyssnar på deras behov, så att de trivs bättre. Det blir i längden mer lönsamt för båda parter. Det är däremot extra hög arbetsbelastning under högsäsongen och problemen känns mera påtagliga då än under den lugnare lågsäsongen. Det känns bekant att vara totalt slutkörd under sommarmånaderna och i slutet av sommarsäsongen lova sig själv att inte göra det på nytt. Efter en lugnare vintersäsong hinner man glömma bort känslan och i maj när antalet gäster ökar känns det plötsligt inte så farligt att göra det igen.

För att skapa en god trivsel för arbetstagarna behövs bland annat att de känner att deras arbete är viktigt för företaget, att de får möjlighet till variation i sina arbetsuppgifter och möjlighet till att utvecklas. I enkäten kan man se att majoriteten av respondenterna upplever att deras arbetsuppgifter är viktiga för företaget. Många anser att de får variation i arbetet, men endast 38,2 % upplever att de har möjlighet att utvecklas på jobbet. Det är väldigt positivt att så många upplever sitt arbete viktigt och får variation i sitt arbete men det är också viktigt att försöka nå ut till procentandelen som inte känner så och som känner att de inte får möjlighet till utveckling. Det kan vara flera olika orsaker till dessa känslor och därför kan medarbetarsamtal vara ett viktigt verktyg som man kan använda sig av som chef för att prata med sin personal och visa att man bryr sig om hur de mår och att man gör sitt yttersta för att försöka utveckla allting till de bättre så att alla trivs på arbetsplatsen.

I enkätundersökningen tas inte det emotionella arbetet som krävs i restaurangbranschen upp. Orsaken till detta är att undersökningen riskerade att bli för lång och vi var tvungna att prioritera andra frågor. Det är dock ändå en viktig del. Det emotionella arbetet kan innebära stress och påfrestningar då man förväntas vara glad, trevlig och entusiastisk oavsett hur man egentligen känner inombords.

Svaren från enkätundersökningen är ungefär vad vi förväntade oss när vi började med arbetet, detta tack vare vår egen erfarenhet inom branschen. Slutligen kan vi konstatera att psykisk

ohälsa existerar inom restaurangbranschen på Åland. Det är dock ändå viktigt att påpeka att inte alla respondenter upplever att det tär på deras psykiska hälsa även fast de utsätts för riskfaktorer och inte har tillgång till fullt stöd av sin arbetsplats. Med hjälp av teorierna i vårt arbete samt svaren på enkätundersökningen har hela branschen nu ett underlag på saker som kan och bör förbättras för ett ökat psykisk välbefinnande. Genom att fokusera på att underlätta sina medarbetares välbefinnande blir det fördelaktigt för både de anställda och företaget.

5. RESULTAT OCH DISKUSSION

Syftet med arbetet var att undersöka om det finns psykisk ohälsa inom restaurangbranschen på Åland samt att fördjupa oss i olika sätt en förman kan underlätta ett dåligt mående för sin personal med hjälp av teorier och verktyg. Till arbetets teoridel har vi samlat ihop fakta som är baserade på reliabla källor såsom böcker och vetenskapliga artiklar. Teorierna används som underlag i vår enkätundersökning som digitalt skickats ut till restaurangpersonal på Åland.

Som tidigare skrivet kan vi med hjälp av vår enkätundersökning dra slutsatsen att det finns psykisk ohälsa inom restaurangbranschen på Åland. Detta eftersom en så stor del av respondenterna upplever sig påverkade av riskfaktorer samt att flera beståndsdelar som hör till företagets ansvar inte uppfylls. I arbetets teoridel beskriver vi på ett mångsidigt sätt hur en förman kan hjälpa att underlätta ett dåligt mående hos sin personal. Det handlar om allt från friskvård och företagshälsovård till kommunikation på arbetet, svåra samtal och medarbetarskap.

Vi anser att syftet och bisyftet med arbetet är uppfyllt samt att dess frågeställningar “Finns psykisk ohälsa inom restaurangbranschen på Åland?” och “Hur kan en förman hjälpa att underlätta ett dåligt mående hos sin personal?” är besvarade.

5.1 Validitet

Vi anser att vårt arbete är av hög validitet då materialet som används i arbetet är relevant och kopplat till ämne, frågeställning och problemområde. Validiteten för enkätundersökningen anser vi också vara hög då frågorna är baserade på teorierna från uppsatsen.

5.2 Reliabilitet

Våra källor upplever vi vara reliabla och pålitliga. I arbetet hittas olika källor som är överens om samma fakta. Eftersom det till arbetet hör en undersökning kan empirin påverkas av yttre faktorer. Om man skulle välja att utföra undersökningen en gång till med andra respondenter kan det hända att resultatet skulle se annorlunda ut.

Slutligen kan man fundera över hur arbetet hade lyckats om det skrevs för 15 år sedan, då ämnet inte var lika "inne". Det skulle knappast ha funnits tillräckligt med källor och undersökningen kan ha fått ett helt annat resultat eftersom människor inte var lika bekanta med ämnet.

5.3 Förslag till vidare forskning

I vidare forskning skulle det vara intressant att ta reda på hur den psykiska hälsan ser ut i ett större område, till exempel Norden. I vidare forskning kan man också gå djupare och inkludera det medicinska perspektivet. Det skulle även vara intressant att undersöka hur den psykiska hälsan ser ut i en annan bransch, där man kunde undersöka ifall riskfaktorerna vi nämnt påverkar de anställda annorlunda eller på samma sätt som i restaurangbranschen.

KÄLLFÖRTECKNING

- Angelöw, B. (2002). *Friskare arbetsplatser*. Studentlitteratur.
- Angelöw, B. (2006). *Arbetsglädje - att skapa större arbetslust*. Studentlitteratur.
- Arbetsliv och psykisk hälsa*. (n.d.). Arbetshälsainstitutet. Retrieved September 21, 2023, from <https://www.ttl.fi/sv/teman/arbetshalsa-och-arbetsformaga/arbetsliv-och-psykisk-halsa>
- Axelson, B. L., & Thylefors, I. (2018). *Arbetsgruppens Psykologi* (Vol. 5). Natur & Kultur.
- Eklöf, M. (2022). *Psykosocial arbetsmiljö*. Studentlitteratur.
- Fagerholm, J. (2023, May 30). *Trakasserier ett stort problem i Finland – kvinnor, minoriteter och de som jobbar inom vården särskilt utsatta*. <https://svenska.yle.fi/a/7-10035227>
- Fellinger, Å.-M. (2005). *Svåra medarbetarsamtal - En handbok för chefer*. Svenska Förlaget.
- Företagshälsovård för arbetstagare*. (n.d.). Ilmarinen. Retrieved October 10, 2023, from <https://www.ilmarinen.fi/sv/arbetsformaga/foretagshalsovardssamarbete/arbetstagare/>
- Fredriksson, A. (2018). Oro över kraftig ökning av narkotika på krogen: "Görs för lite." *Accent*. <https://accentmagasin.se/politik/oro-kraftig-okning-av-narkotika-pa-krogen-gors-for-lite/>
- Friskvård.ax - ett betalsystem för arbetsförmåner*. (n.d.). Retrieved September 26, 2023, from <https://www.alandpost.ax/foretag/friskvardax-betalsystem-arbetsformaner>
- Granér, R., & Granér, S. (2023). *Personalgruppens Psykologi*. Studentlitteratur.
- Halling, B., Karlsson, P., Leijding, T., & Siggstedt, E. (2002). *Häsloutveckling - att bygga det friska företaget*. Björn Lundén.
- Hammond, M., Owusu, N. O., Nunoo, E. K., Boampong, G., Osman, A., Panin, A., Nyametso, J. K., & Essen, B. (2023). How quality of work-life influence employee job satisfaction in a gas processing plant in Ghana. *Discover Sustainability; Hamburg*, 4(1), 10.
- Hartman, S. (2003). *Skrivhandledning för examensarbeten och rapporter*. Natur och Kultur.
- Hensing, G., Holmgren, K., & Björk, L. (2021). *Psykisk hälsa i arbetslivet*. Studentlitteratur.
- Hopper, E. (2020). *Maslow's hierarchy of needs explained*.

- https://www.christianworldmedia.com/client/docs/603_1585079540_17.pdf
- Hult, N. (2011, February 9). *Rätt mat vid rätt tid ger skiftarbetare en bättre hälsa*. Vetenskap och Hälsa. <https://www.vetenskaphalsa.se/ratt-mat-vid-ratt-tid-ger-skiftarbetare-en-bättre-halsa/>
- Idrott ger bättre fysisk och psykisk hälsa*. (n.d.). Riksidrottsförbundet. Retrieved September 26, 2023, from <https://www.rf.se/idrott-i-samhället/idrott-ger-bättre-fysisk-och-psykisk-halsa>
- Johnsson, J., Lugn, A., & Rexed, B. (2003). *Långtidsfrisk*. Ekerlids Förlag.
- Jönsson, G. (2004). *Utvecklingssamtal och andra samtal som ledningsinstrument* (Vol. 4). Norstedts Juridik.
- Kecklund, G., Ingre, M., & Åkerstedt, T. (n.d.). *Arbetstider, hälsa och säkerhet – en uppdatering av aktuell forskning*. Retrieved October 3, 2023, from https://www.vardeforbundet.se/siteassets/rad-och-stod/forskning/stressforskningsrapport-arbetstider-halsa-och-sakerhet_322_2010.pdf
- Lagstadgad företagshälsovård*. (n.d.). Suomi. Retrieved October 10, 2023, from <https://www.suomi.fi/foretag/att-vara-arbetsgivare/arbetsgivarens-skyldigheter/guide/skyldigheterna-som-beror-arbets-halsa-och-arbets-sakerhet/lagstadgad-foretagshalsovard>
- Lennér Axelson, B., & Thylefors, I. (2018). *Arbetsgruppens psykologi*. Natur & Kultur.
- Ljungström, K. (2014). *Samtal på jobbet - Medarbetarsamtal, utvecklingssamtal och andra viktiga samtal*. Liber.
- Magnusson, Å. (2023). *Psykisk ohälsa - utmaning i arbetslivet*. Folkuniversitetets Akademiska Press.
- Många är stressade i restaurangbranschen*. (2022, April 8). Herrgårds Konferens. <https://xn--herrgrdskonferens-drb.se/manga-ar-stressade-i-restaurangbranschen/>
- Mental health*. (n.d.-a). WHO. Retrieved October 11, 2023, from <https://www.who.int/health-topics/mental-health>
- Mental health*. (n.d.-b). Retrieved September 19, 2023, from <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-strengthening-our-response>
- Näringsdelegation. (2014). Finska näringsrekommendationer 2014. *Ruokavirasto*.

- https://www.ruokavirasto.fi/globalassets/teemat/terveytta-edistava-ruokavalio/ravitsemus--ja-ruokasuositukset/sv/naringsrekommendationer_2014_web.pdf
- Nyström, A. (2021, January 12). *Så hanterar du gnälliga kollegor*. Ingenjören.
<https://ingenjoren.se/2021/01/12/sa-hanterar-du-gnalliga-kollegor/>
- PAM, & Mara. (n.d.). *Kollektivavtal för turism-, restaurang- och fritidstjänster*.
<https://www.finlex.fi/sv/viranomaiset/tyoehto/paatokset/2010/4143>
- Pellmer Wrammer, K., Wramner, H., & Wramner, B. (2017). *Grundläggande folkhälsovetenskap*. Liber.
- Ragnartz, L. (2020). *Så bemöter du en besserwisser*.
<https://www.publikt.se/pa-jobbet/rad-om-jobbet/sa-bemoter-du-en-besserwisser-22404>
- Risk för våld*. (n.d.). Työsuojelu. Retrieved October 10, 2023, from
<https://www.tyosuojelu.fi/web/sv/arbetsforhallanden/risk-for-vald>
- Riskgränser för alkohol*. (n.d.). Alko. Retrieved November 17, 2023, from
<https://www.alko.fi/sv/ansvarsfullt/alkohol-och-halsa/riskgranser-for-alkohol>
- Så gör du en lyckad marknadsundersökning*. (2021, January 13). Credinord.com.
https://www.credinord.com/sv/sa-gor-du-en-marknadsundersokning/#4_Skapa_en_tydlig_samma_nfattning
- Så stressar vi på jobbet*. (n.d.). Retrieved September 21, 2023, from
<https://www.hotellrevyn.se/sa-stressar-vi-pa-jobbet/>
- Sexuella trakasserier*. (n.d.). Jämställdhetsmyndigheten. Retrieved October 9, 2023, from
<https://jamstalldhetsmyndigheten.se/mans-vald-mot-kvinnor/sexuella-trakasserier/>
- Strandberg, A., Elgán, T., & Gripenberg, J. (2018). Droger på krogen. *STAD - Stockholm Förebygger Alkohol- Och Droget*.
http://stad.org/sites/default/files/media/STAD%20rapport%2062_2.pdf
- Stress*. (n.d.). 1177. Retrieved September 28, 2023, from
<https://www.1177.se/liv--halsa/stresshantering-och-somn/stress/>

Svenberg, J. (2021). Yrkena där man dricker mest. *Alla Studier*.

<https://allastudier.se/tips-o-fakta/yrkena-d%C3%A4r-man-dricker-mest-16658>

Vad är psykisk hälsa? (n.d.). Retrieved September 18, 2023, from

<https://www.folkhalsomyndigheten.se/livsvillkor-levnadsvanor/psykisk-halsa-och-suicidprevention/vad-ar-psykisk-halsa/>

Vad menas med psykisk hälsa och ohälsa? (n.d.). Socialstyrelsen. Retrieved September 19, 2023, from

<https://www.socialstyrelsen.se/kunskapsstod-och-regler/omraden/psykisk-ohalsa/vad-menas-med-psykisk-halsa-och-ohalsa/>

Våld på arbetsplatsen. (n.d.). Rikoksmentorjunta. Retrieved October 10, 2023, from

<https://rikoksmentorjunta.fi/sv/vald-pa-arbetsplatsen>

Velten, J., Tengblad, S., & Heggen, R. (2017). *Medarbetarskap - Så får du dina medarbetare att ta initiativ och känna ansvar*. Liber AB.

Vizcaino, P., Jeffrey, H., & Eger, C. (Eds.). (2020). *Tourism and gender-based violence: challenging inequalities*. CABI.

Wentz, K. (2022). *Stressens effekter på individens resurser - om vitalitet, integritet och återhämtningsförmåga*. Studentlitteratur.

Zetterblom, M. (2016, November 17). *Anställda i kontaktyrken riskerar ohälsa*. Arbetsliv.

<https://www.prevent.se/arbetsliv/forskning/2016/anstallda-i-kontaktyrken-drabbas-oftare-av-ohalsa/>