

**ARBETE INOM SERVICEBRANSCHEN**

Servicebranschen är en betydande sysselsättare. I Finland finns det över 250 000 sysselsatta inom parti- och detaljhandeln och cirka 90 000 inom hotell- och restaurangbranschen. Inom servicebranschen arbetar till exempel försäljare, kaféanställda, våningsvärdinnor, kokkar, restaurangchefer och ledare. Spektret av yrken och arbetsuppgifter inom branschen är brett, vilket också syns som olika belastningsfaktorer och kompetenskrav i arbetet.

Inom servicebranschen finns det många metoder för att hantera arbetets belastning för arbetstagarna

Arbete inom servicebranschen kan vara belastande på många olika sätt. Arbetets belastning uppkommer av de olika fysiska, psykosociala och kognitiva kraven i arbetet. Det är viktigt att arbetsgivaren och chefen förstår och minskar belastningsfaktorerna relaterade till arbetet. På så sätt kan man förebygga sjukfrånvaro och bestående arbetsförmåga.

LÖSNINGAR



Identifiera och minska riskfaktorer som ökar arbetets fysiska belastning.

Du kan till exempel anpassa arbetet och arbetsarrangemangen samt se till att ergonomin är bra. Säkerställ också tillräcklig introduktion i arbetet.

Stärk arbetets resurser

som stödjer arbetshälsan och arbetsförmågan. Resurserna kan gälla till exempel arbetsuppgiften, organiseringen av arbetet eller arbetets interaktionsförhållanden.

Utveckla fungerande arbetstidsrutiner.

Utvecklingen kan gälla till exempel en gemensam arbetstidsplanering, pauser i arbetet, återhämtning från arbetet eller gemensamma spelregler för hantering av arbetstiden. Stärk också arbetstagarnas påverkans-möjligheter när det gäller arbetstider.

Förutse framtida arbete.

Diskutera arbetet, utmaningar i arbetet och framtidsutsikterna tillsammans inom teamen. Ett bra ledarskap och ett smidigt samarbete hjälper också till vid anpassningen till förändringarna.

Stärk kompetensen.

Se till att arbetstagarnas kompetens utvecklas så att den motsvarar arbetets framtida behov. Satsa på ledarnas och chefernas kompetens, även med tanke på arbetsförmåga och psykisk hälsa.

Säkerställ ett tillräckligt stöd för arbetsförmågan.

Se till att det finns fungerande rutiner för tidigt stöd, uppföljning av sjukfrånvaro, återgång i arbetet och samarbetet med företagshälsovården. Bygg upp en arbetskultur där man tar tag i utmaningarna gällande arbetsförmågan med låg tröskel och tillräckligt tidigt.

Av service- och kassaarbetstagare som fått invalidpension

43 %

invalidpension på grund av sjukdomar i stöd- och rörelseorganen

60 %

av unga personer mellan 26 och 35 år invalidpension av psykisk hälsoskäl

I hotell- och restaurangbranschen

59 %

av dem som fått invalidpension är äldre än 55 år

Källa: Analyser av ansökningar, Varmas företagskunders webbtjänst, 2019–2022

Vad vet vi?

Arbete inom servicebranschen är belastande på många olika sätt. Det finns många olika riskfaktorer i arbetet, och arbetet kan också vara fysiskt tungt. Servicebranschens arbeten har även flera belastande arbetstidsegenskaper. Arbetets psykosociala belastning kan gälla till exempel krävande interaktionssituationer i kundarbete, utmaningar med ledarskap, ensamarbete eller hot om våld i arbetet. Även arbetets osäkerhet och ständig förändring kan vara belastande.

Många av arbetets positiva särdrag, som goda påverkansmöjligheter på arbetet och arbetstiderna, ett meningsfullt och betydelsefullt arbete, bra chefsarbete samt arbetsgemenskapen kan skydda mot arbetets belastningsfaktorer.

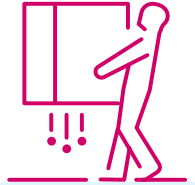
Varför är detta viktigt?

Om belastningsfaktorerna i arbetet pågår länge, kan det ha flera negativa konsekvenser för arbetstagarnas arbetshälsa och arbetsförmåga. Sjukdomar i stöd- och rörelseorganen är den vanligaste orsaken till sjukfrånvaro inom servicebranschen. Psykiska hälsoproblem har blivit vanligare och de berör särskilt yngre arbetstagare. Som värst kan en förlängd belastning och en obalans mellan arbetets krav och resurser leda till bestående arbetsoförmåga.

Vad bör man göra?

På arbetsplatserna är det viktigt att identifiera och förebygga belastningsfaktorerna i arbetet. Det är viktigt att ta fram lösningar på organisationsnivå för att hantera arbetsbelastningen. Lösningarna kan gälla till exempel organisering av arbetet, anpassning av arbetet, kompetensutveckling, stärkning av gemenskapen eller utveckling av rutiner för att stödja arbetsförmågan.

Resultaten blir effektivare av att kombinera olika åtgärder som stödjer arbetsförmågan.



CENTRALA BELASTNINGSAKTORER I ARBETET I SERVICEBRANSCHEN

- Besvärliga arbetsställningar, manuella lyft och förflyttningar samt stående arbete
- Oregelbunden arbetstid, kvälls- och nattarbete, korta mellanrum mellan arbetsskift
- Alltför stor arbetsmängd, tidspress och brådska
- Oklara mål, utmaningar i ledarskap och chefsarbete
- Krävande växelverkanssituationer i kundarbete
- Utmaningar i arbetsgemenskapens sociala funktion, till exempel litet stöd av arbetskamrater
- Ständiga förändringar och osäkerhetskänsla

SKRIBENT OCH MER INFORMATION:

Auli Airila, forskningschef
auli.airila@varma.fi

SÅ HÄR GJORDES UTREDNINGEN:

Lösningarna grundar sig på Varmas publikation inom serie *Tietoa työkyvystä* som behandlar belastnings- och resursfaktorer samt arbetsförmågan inom handeln samt hotell- och restaurangbranschen i huvudsak utifrån finländsk forskningslitteratur.

Bekanta dig med publikationen (på finska) [på vår webbplats](#).

VARMA