

Högt tempo och bristande ledarskap –

Psykosocial arbetsmiljöenkät bland Hotell- och restaurangfackets medlemmar

Ducka inte för ansvaret att åtgärda orsakerna till stress

Anställda i hotell- och restaurangbranschen känner mycket starkt av stress och psykosociala påfrestningar. Vår medlemsenkät visar att en övervägande majoritet upplever att deras arbete orsakar stress och psykisk belastning i hög eller i någon grad.

Att arbetsmiljön är stressig är förstås inget nytt för oss som facklig organisation. Men det som är särskilt anmärkningsvärt är de bakomliggande orsakerna. Högt tryck på grund av fullbokade restauranger eller många gäster upplevs är förstås en av anledningarna till hög belastning. Men det handlar också om i stor utsträckning att våra medlemmar ser brister i ledarskap, schemaläggning och organisation och att alltför många utsatts för hot, våld eller sexuella trakasserier. Hela 17 procent har också varit sjukskrivna det senaste året på grund av stress eller psykosocial påfrestning. Den största andelen av de som varit sjukskrivna har också varit det i mer än två månader.

Vår enkät visar också att det finns många förbättringar som är relativt enkelt att genomföra som radikalt skulle ta bort många av orsakerna till stress. Vi ser ett tydligt mönster i att många har problem att kombinera arbetsliv och fritid, ser brister i schemaläggningen och i ledarskapet. I frisvaren framgår att många anställda aldrig får positiv återkoppling utan mest kritik eller hårda ord. En del får aldrig raster i arbetet och många pekar på brist på struktur. Vi tror att många företag behöver strukturera sitt arbete med schemaläggning och bemanning. Ledarskapet måste bli proffsigare och företag måste uppskatta de anställdas arbetsinsatser mer. Framförallt måste en modern arbetsplats göra det möjligt att anställda kan kombinera arbete och familjeliv.

För Hotell- och restaurangfacket (HRF) är det tydligt att chefer och företag måste göra en kraftanstängning för mycket att göra för att förbättra den psykosociala arbetsmiljön. Dessutom slår Arbetsmiljöverkets föreskrift om organisatorisk och social arbetsmiljö. (AFS 2015:4) fast arbetsgivares ansvar på ett ännu tydligare sätt än tidigare. Det går inte att backa från detta stora ansvar – då kommer fler att riskera ohälsa och sjukdom.

Varför en undersökning om psykosocial arbetsmiljö?

Det är dokumenterat och väl känt att den fysiska arbetsmiljön inom hotell- och restaurangbranschen är tuff och att många får kroppsliga besvär och skador i arbetet. Den psykosociala arbetsmiljön har inte undersökts i lika stor utsträckning. Dock ser vi att psykisk ohälsa är idag den snabbast växande orsaken bakom långtidssjukskrivningar. Arbetsmiljöverket har pekat ut psykosociala arbetsmiljörisiker som en av de största framtida utmaningarna i arbetslivet. Myndigheten ser psykosociala risker i stress och hög arbetsbelastning, otrygga anställningar och arbetsplatsmobbing. Det måste också gå att hitta en balans mellan privatliv och arbetsliv.

Arbetsmiljöfrågor är viktiga för Hotell- och restaurangfacket. Vi behöver bli bättre på att kartlägga och följa upp den psykosociala arbetsmiljön. Den här medlemsenkäten är ett sätt att ta reda på hur anställda upplever stress, psykiska påfrestningar och i hur stor utsträckning de utsätts för sexuella trakasserier eller hot och våld på jobbet.

Om enkäten

Enkäten skickades till 5991 slumpvis utvalda medlemmar som alla är yrkesverksamma. Vi skickade två påminnelser till dem som inte svarat inom en vecka. Vi fick in 543 fullständiga svar.

Enkäten bestod av 24 frågor som finns att läsa i bilaga 1.

Vilka svarade på enkäten?

Av de svarande är 61 procent kvinnor och 39 procent män. Den största andelen av de som svarat är mellan 36–45 år. Av det totala antalet svarande är 55 procent 35 år eller yngre. De största yrkesgrupperna bland de svarande är kock, (19 procent) serveringspersonal (16 procent) och städare (14 procent). Den övervägande delen, 82 procent, har fast anställning. En liten majoritet, 64 procent, arbetar heltid.

Tabell 1. Ålder

	Antal	Andel
A 19 år eller yngre	14	2,4%
B 20-25 år	78	13,3%
C 26-30 år	77	13,2%
D 31-35 år	91	15,6%
E 36-45 år	152	26,0%
F 46-50 år	123	21,0%
G 51 år eller äldre	50	8,5%
<i>Respondenter</i>	585	

Tabell 2. Yrken

	Antal	Andel
A Barista	9	1,5%
B Bartender	18	3,1%
C Bingovärd	3	0,5%
D Cafébiträde	36	6,2%
E Casinoanställd	14	2,4%
F Chef/arbetsledare	34	5,8%
G Kallskänka	37	6,3%
H Kock	113	19,3%
I Receptionist	40	6,8%
J Serveringspersonal	95	16,2%
K Spabehandlare	2	0,3%
L Städare	81	13,8%
M Vaktmästare/tekniker	14	2,4%
N Turistguide	1	0,2%
O Annat	88	15,0%
<i>Respondenter</i>	585	

Hur vanligt förekommande är stress i arbetet?

Hela 78 procent svarar att de upplever sitt nuvarande arbete stressande i hög grad eller någon grad. Bara tre procent svarar att de inte alls upplever stress i arbetet. Åtta procent av de svarande säger att de upplever stress i liten grad.

De som svarat att de upplever stress, i någon eller hög grad, fick precisera vad som orsakar stress. 79 procent av de svarande anger att *hög arbetsbelastning/ arbetstakt* orsakar stress i arbetet. Den näst vanligaste orsaken (46 procent) var *brister i ledarskap*. Den tredje vanligaste orsaken till stress är *bristande schemaläggning*. (35 procent)

Tabell 3. Tycker du att ditt nuvarande arbete är stressande?

De svarande uppmanades att välja det alternativ som ligger närmast.

	Antal	Andel
A Ja, i hög grad	227	39,5%
B Ja, i någon grad	220	38,3%
C Varken ja eller nej	62	10,8%
D Nej, i liten grad	46	8,0%
E Nej, inte alls	19	3,3%
Respondenter	574	

Tabell 4. Vad beror stress i arbetet på?

Följdfråga till dem som svarat att de upplever stress i någon eller i hög grad. Det var möjligt att välja flera svarsalternativ.

	Antal	Andel
A Hög arbetsbelastning/arbetstakt	344	78,9%
B Brister i ledarskap	202	46,3%
C Bristande schemaläggning	154	35,3%
D Otydliga arbetsuppgifter	78	17,9%
E För lite att säga till om på jobbet	78	17,9%
F Dålig relation med chef/chefer	107	24,5%
G Dålig relation med jobbkompisar	32	7,3%
H Ointressanta och enformiga arbetsuppgifter	34	7,8%
I Ensamarbete	89	20,4%
J Annat, ge exempel	29	6,7%
Respondenter	438	

Bland frisvaren pekar många på att det är dålig struktur, schemaplanering och för högt arbetstempo i förhållande till antalet gäster. Flera nämner att de har otrevliga chefer som sällan ger beröm. Ett flertal nämner också stor personalomsättning som en orsak till stress. Det är till exempel är många nya som måste läras upp eller så saknas det erfaren och utbildad personal. Här är några exempel på frisvar:

”Oklart när och om man får avbytare för toalettbesök.”

”Dålig struktur på verksamheten och hög personal omsättning”

”Bara skäll, aldrig beröm, från chefspositioner”

”En chef som är så bra på att få sin personal att känna sig liten.”

Vi frågade om det nuvarande arbetet är psykiskt påfrestande. Här svarar en majoritet, 63 procent, att de anser att arbetet är psykiskt påfrestande i hög grad eller i någon grad. Bara åtta procent svarar att de inte alls tycker att deras nuvarande arbete är psykiskt påfrestande.

De som anser att deras arbete är psykiskt påfrestande i hög grad eller någon grad svarar att den främsta orsaken till psykisk påfrestning är svårigheter att få arbete och fritid att gå ihop. Hela 55 procent svarar att problem att *kombinera arbetsliv och fritid* innebär psykisk påfrestning. Den näst vanligaste orsaken till psykisk påfrestning är *arbete på obehövlig arbetstid* (37 procent) och den tredje vanligaste anledningen är *mycket övertidsarbete* (25 procent).

Psykiska påfrestningar hänger i hög grad ihop med arbetsförhållanden som ger otrygghet, visar enkätsvaren. 19 procent svarar att de är oroliga för att bli uppsagda från jobbet och 17 procent oroar sig för att inte få arbeta fler timmar. Hela 42 personer har svarat att det förekommer sexuella trakasserier eller hot och våld på arbetsplatsen.

Av frisvaren framgår att den främsta orsaken till psykisk påfrestning är *brister i ledarskap och chefskap* (24 svar) Många menar att arbetsbelastningen är för hög på grund av underbemanning, för höga krav eller för brister i struktur och planering. Ibland är det jobbarkompisar eller dålig stämning i arbetslaget som orsakar psykiska påfrestningar. Några frisvar:

”Min arbetsledare hotar med lägre anställning om man byter turer eller har mycket korttidsfrånvaro”

”Vi har inga raster på hela dan”

”Konstant avvikelse från ordinarie arbetsuppgifter. Dåligt ledarskap som inte kan organisera och styra verksamheten.”

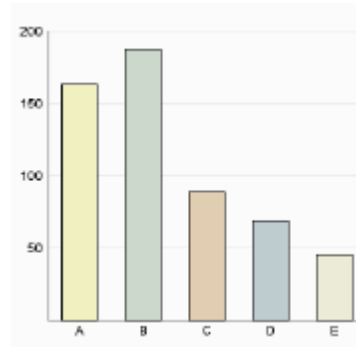
”Känner mig ouppskattad på jobbet och gör mer än som krävs utan att få något för det. Har ångest inför varje arbetspass”

”Mycket skrik o bråk på jobbet”

Tabell 5. Anser du att ditt nuvarande arbete är psykiskt påfrestande?

De svarande uppmanades att välja det alternativ som ligger närmast.

	Antal	Andel
A Ja, i hög grad	164	29,5%
B Ja, i någon grad	188	33,8%
C Varken ja eller nej	89	16,0%
D Nej, i liten grad	69	12,4%
E Nej, inte alls	46	8,3%
Respondenter	556	



Tabell 6. Vad beror psykisk påfrestring i arbetet på?

Följdfråga till dem som svarat att de upplever psykisk påfrestring i någon eller i hög grad. Det var möjligt att välja flera svarsalternativ.

	Antal	Andel
A Jag är orolig för att bli uppsagd från jobbet	66	18,9%
B Jag är orolig för att inte få arbeta fler timmar	58	16,6%
C Det förekommer hot och våld	30	8,6%
D Det förekommer sexuella trakasserier	12	3,4%
E Jag arbetar mycket övertid	89	25,5%
F Jag arbetar mycket obekväm arbetstid	129	37,0%
G Jag har svårt att kombinera arbetsliv och fritid	191	54,7%
H Annat, ge exempel	85	24,4%
Respondenter	349	

Sexuella trakasserier

Närmare åtta procent har blivit utsatta för sexuella trakasserier någon gång det senaste året. Det är en anmärkningsvärt hög andel. Den övervägande delen, 89 procent, har inte blivit utsatta för sexuella trakasserier och tre procent vill inte svara på frågan.

Av de 42 personer som utsatts för sexuella trakasserier på jobbet det senaste året svarar 11 personer att det skett en gång. 29 personer uppger att det skett upprepade gånger och två personer svarar att det skett dagligen.

Tabell 7. Hur många gånger har du blivit utsatt för sexuella trakasserier på din arbetsplats det senaste året?

Följdfråga till dem som svarat att de blivit utsatta för sexuella trakasserier det senaste året.

	Antal	Andel
A En gång	11	26,2%
B Upprepade gånger	29	69,0%
C Dagligen	2	4,8%
Respondenter	42	

De som svarar att de blivit sexuellt trakasserade fick också frågor om vem som utsatt dem, och om de berättade om övergreppen för någon. Det vanligaste är att jobbkompisar eller gäster utsätter anställda för sexuella trakasserier. Men hela 14 av 42 svarande uppger att det var närmsta chef eller högsta chef som utsatt dem för kränkningarna. Hälften av de svarande har berättat om trakasserierna för någon och den andra hälften höll tyst om det de utsatts för. Det vanligaste var att berätta för en jobbkompis (17 svar) eller för närmsta chef (12 svar). Det är anmärkningsvärt att bara tre personer berättat för facket om övergreppen. Här måste vi som facklig organisation vara självkritiska. Vårt förebyggande arbete mot sexuella trakasserier kan bli bättre. Det var också många som berättat för en kompis (11 personer) eller för familjen (9 personer).

Tabell 8. Vem eller vilka utsatte dig för sexuella trakasserier?

Följdfråga till dem som svarat att de blivit utsatta för sexuella trakasserier det senaste året.

	Antal	Andel
A Jobbkompis/ar	20	47,6%
B Gäst/er	20	47,6%
C Närmsta chef	10	23,8%
D Högsta chef	4	9,5%
E Annan person	1	2,4%
Respondenter	42	

Tabell 9. För vem berättade du om de sexuella trakasserier du upplevt på din arbetsplats?

Följdfråga till dem som svarat att de berättat för någon om att de utsatts för sexuella trakasserier.

	Antal	Andel
A Jobbkompis/ar	17	81,0%
B Närmsta chef	12	57,1%
C Högsta chef	5	23,8%
D Facket	3	14,3%
E Familjen	9	42,9%
F Kompis	11	52,4%
G Annan person	2	9,5%
Respondenter	21	

Hot och våld

Vi ställde frågor om förekomsten av hot och våld på arbetsplatsen. Hela 14 procent svarar att de utsatts för hot eller våld på sin arbetsplats det senaste året. 83 procent har inte blivit utsatta och drygt tre procent vill inte svara på frågan. Av de 74 personer som svarade att de utsatts för hot eller våld på sin arbetsplats det senaste året svarade drygt hälften (39 personer) att de utsatts upprepade gånger. 32 personer hade utsatts en gång och tre personer svarade att de utsatts för hot och våld dagligen.

De allra flesta har inte polisanmält hot eller våld. Bara 7 procent valde att polisanmäla övergreppet. Däremot har de flesta berättat för någon om det de utsatts för. Av de 74 personer som uppgett att de erfarit hot eller våld på jobbet det senaste året är det bara 10 som har berättat för någon om det inträffade. Det är vanligast att berätta om hot- och våldshändelser för jobbarkompisar, närmsta chef och familj. Det är en högre andel som har berättat för facket om hot och våld än om sexuella trakasserier. 10 personer har kontaktat facket i samband med att de utsatts för hot och våld.

Tabell 10. Du som har svarat att du har blivit utsatt för hot eller våld på din arbetsplats, vid hur många gånger har det förekommit det senaste året?

	Antal	Andel
A En gång	32	43,2%
B Upprepade gånger	39	52,7%
C Dagligen	3	4,1%
Respondenter	74	

Tabell 11. För vem berättade du om hot eller våld som du blivit utsatt för på din arbetsplats?

Följdfråga till dem som svarat att de berättat för någon om att de utsatts för hot och våld.

	Antal	Andel
A Jobbarkompis/ar	48	77,4%
B Närmsta chef	36	58,1%
C Högsta chef	14	22,6%
D Facket	10	16,1%
E Kompis/ar	18	29,0%
F Familj	23	37,1%
G Annan person	5	8,1%
Respondenter	62	

Sjukskrivningar på grund av psykosocial ohälsa

Vi frågade om sjukskrivningar med stressrelaterade orsaker. En hög andel, 17 procent, svarar att de varit sjukskrivna det senaste året på grund av stress eller psykiska påfrestningar. 77 procent har inte varit sjukskrivna av den orsaken och knappt sex procent vill inte svara på frågan.

Tabell 12. Har du varit sjukskriven det senaste året på grund av stress eller psykiska påfrestningar?

	Antal	Andel
A Ja	93	17,1%
B Nej	422	77,4%
C Vill inte svara	30	5,5%
<i>Respondenter</i>	545	

Av det knappa hundratalet personer som svarat att de varit sjukskrivna det senaste året på grund av stress eller psykiska påfrestningar har den största andelen, 26 procent, varit sjukskrivna i mer än två månader. Knappt 20 procent har varit sjukskrivna enstaka dagar. Det är också många som säger att de varit på jobbet det senaste året trots att de varit sjuka av stress eller psykiska påfrestningar. Mer än hälften, 52 procent, har varit på jobbet trots att de varit sjuka av stress.

Tabell 13. Hur länge var du sjukskriven på grund av stress eller psykiska påfrestningar det senaste året?

Följdfråga till dem som svarat att de varit sjukskrivna på grund av stress eller psykiska påfrestningar det senaste året.

	Antal	Andel
A Enstaka dagar	18	19,6%
B 1 vecka	19	20,7%
C 2-3 veckor	19	20,7%
D 1-2 månader	12	13,0%
E mer än 2 månader	24	26,1%
<i>Respondenter</i>	92	

Tabell 14. Har du, någon gång det senaste året, varit på jobbet trots att du var sjuk av stress eller psykisk påfrestning?

Följdfråga till dem som svarat att de varit sjukskrivna på grund av stress eller psykiska påfrestningar det senaste året.

	Antal	Andel
A Ja	284	52,2%
B Nej	234	43,0%
C Vill inte svara	26	4,8%
Respondenter	544	

Bilaga 1, Enkätfrågor

1. Ålder

19 år eller yngre

20-25

26-30

31-35

36-45

46-56

57 eller äldre

2. Kön

Kvinna

Man

Annat

3. Jag jobbar som:

Välj det yrke som ligger närmast det du arbetar med.

Barista

Bartender

Bingovärd

Cafébiträde

Casinoanställd

Chef/arbetsledare

Kallskänka

Kock

Reception

Serveringspersonal

Spapersonal

Städpersonal

Vaktmästare/tekniker

Turistguide

Annat

4. Bostadsort

I vilket län bor du?

5. Anställningsform

Vad har du för anställningsform?

Tillsvidareanställd (fast tjänst)

Visstidsanställd (tidsbegränsad tjänst)

6. Anställningsgrad

Hur hög anställningsgrad har du?

Heltid (40 timmar i veckan)

Deltid (Mindre än 40 timmar i veckan)

7. Anställningsgrad per vecka

Du som svarat att du arbetar deltid, hur många timmar i veckan arbetar du?

35–37 timmar i veckan

30–34 timmar i veckan

25–29 timmar i veckan

20–24 timmar i veckan

15–19 timmar i veckan

Färre än 15 timmar i veckan

Stress på arbetsplatsen

Här ställer vi frågor om i vilken grad du känner att ditt nuvarande arbete innebär stress. Välj det svarsalternativ som ligger närmast.

8. Tycker du att ditt nuvarande arbete är stressande?

Ja, i hög grad

Ja, i någon grad

Varken ja eller nej

Nej, i liten grad

Nej, inte alls

Orsaker till stress i arbetet

9. Vad beror stress i arbetet på?

Du som har svarat att du upplever stress i någon eller i hög grad, vad tycker du orsakar detta?

Du kan välja flera svarsalternativ.

Hög arbetsbelastning, hög arbetstakt

Brister i ledarskap

Bristande schemaläggning

Otydliga arbetsuppgifter

För lite att säga till om på jobbet

Dålig relation med chef/chefer

Dålig relation med jobbkompisar

Ointressanta och enformiga arbetsuppgifter

Ensamarbete

Annat, ge exempel:

10. Psykisk påfrestning på arbetsplatsen

Här ställer vi frågor om i vilken grad du känner att ditt nuvarande arbete innebär psykiskt påfrestning. Välj det svarsalternativ som ligger närmast.

Ja, i hög grad

Ja, i någon grad

Varken ja eller nej

Nej, i liten grad
Nej, inte alls

11 Vad beror psykisk påfrestning i arbetet på?

- Du som har svarat att du upplever psykisk påfrestning i arbetet i någon eller i hög grad, vad tycker du orsakar detta? Du kan välja flera svarsalternativ.**

Jag är orolig för att bli uppsagd från jobbet
Jag är orolig för att inte få arbeta fler timmar
Det förekommer hot och våld
Det förekommer sexuella trakasserier
Jag arbetar mycket övertid
Jag arbetar mycket obekvämlig arbetstid
Jag har svårt att kombinera arbetsliv och fritid
Annat, ge exempel:

12. Har du, någon gång det senaste året, blivit utsatt för sexuella trakasserier på din arbetsplats?

Ja
Nej
Vill inte svara

Följdfrågor om sexuella trakasserier

Här ställer vi följdfrågor till dig som har svarat att du har blivit utsatt för sexuella trakasserier på din arbetsplats under det senaste året

13. Du som svarat att du blivit utsatt för sexuella trakasserier, vem blev du trakasserad av? Flera svarsalternativ är möjliga

Jobbarkompis/kollega
Gäst/gäster
Närmsta chef
Högsta chef
Annan person

14. Du som svarat att du blivit utsatt för sexuella trakasserier, vid hur många tillfällen har kränkningar förekommit det senaste året?

En gång
Upprepade gånger
Dagligen

15. Berättade du om de sexuella trakasserierna för någon?

Ja, jag berättade
Nej, jag berättade inte

(Följdfråga till de som svarat att de berättat om sexuella trakasserier)
16. För vem berättade du om de sexuella trakasserier du upplevt på din arbetsplats?

Flera svarsalternativ är möjliga.

Jobbarkompis/ar
Närmsta chef
Högsta chef
Facket
Familjen
Kompis
Annan person

17. Har du blivit utsatt för hot eller våld på din arbetsplats det senaste året?

Ja
Nej
Vill inte svara

Följdfrågor om hot och våld

Här ställer vi några följdfrågor till dig som har svarat att du har blivit utsatt för hot och våld på din arbetsplats under det senaste året.

18. Du som har svarat att du har blivit utsatt för hot eller våld på din arbetsplats, vid hur många gånger har det förekommit det senaste året?

En gång
Upprepade gånger
Dagligen

19. Polisanmälde du hot eller våld du blivit utsatt för?

Ja
Nej

20. Berättade du för någon att du blivit utsatt för hot eller våld på din arbetsplats?

Ja
Nej

21. För vem berättade du om hot eller våld som du blivit utsatt för på din arbetsplats?

Flera svarsalternativ är möjliga.

Jobbarkompis/ar
Närmsta chef
Högsta chef

Facket
Kompis/ar
Familj
Annan person?

Sjukskrivning

Här vill vi veta om du varit sjukskriven på grund av stress eller psykiska påfrestningar på din arbetsplats.

22. Har du varit sjukskriven det senaste året på grund av stress eller psykiska påfrestningar?

Ja
Nej
Vill inte svara

(Följfråga till de som svarat att de varit sjukskrivna)

23. Hur länge var du sjukskriven på grund av stress eller psykiska påfrestningar det senaste året?

Enstaka dagar
1 vecka
2–3 veckor
1–2 månader
mer än 2 månader

Närvaro på jobbet trots att du var sjuk av stress eller psykisk påfrestning

24. Har du, någon gång det senaste året, varit på jobbet trots att du var sjuk av stress eller psykisk påfrestning?

Ja
Nej
Vill inte svara