



Det osynliga folket

En rapport om utsatthet, kränkningar, hot
och trakasserier inom servicebranschen



En majoritet

av servicepersonalen (85 procent) har upplevt minst ett oönskat bemötande från kunder.

De flesta

serviceanställda, 77 procent, uppger att deras välmående påverkas negativt av kundbemötandet, och två av fem (40 procent) känner sig utmattade även på sin fritid.

Tre av fyra

av allmänheten (75 procent) tycker att en förändrad attityd från kunder är det viktigaste för att öka tryggheten för servicepersonal.

Varannan

serviceanställd har utsatts för aggressivt beteende från kunder, och var fjärde har blivit sexuellt trakasserad.

Bara var tredje

svensk ingriper när de ser servicepersonal behandlas illa, trots att 96 procent anser att dåligt bemötande påverkar personalens vardag negativt.

Om undersökningen

Rapporten bygger på en Sifo-undersökning med två delar – en som riktar sig till personer som jobbar inom servicebranschen och en till allmänheten. Dessutom innehåller rapporten djupintervjuer med forskare, fackliga representanter och branschpersoner för att ge ytterligare perspektiv.

Undersökningarna har genomförts av Verian via den slumpmässigt rekryterade Sifopanelen. Undersökningen med allmänheten genomfördes 7 – 12 mars 2025 och omfattade totalt 1008 respondenter i åldrarna 18-84 år. Undersökningen med personal inom serviceyrken genomfördes 9 – 23 mars 2025 och omfattade 214 respondenter som arbetar hel- eller deltid inom ett serviceyrke.

Det här är en viktig rapport

För oss inom service består arbetsdagarna av att möta, tala med och på alla sätt interagera med andra människor. Hur vi bemöts och behandlas är med andra ord en väldigt bra temperaturmätare för efterlevnaden av allmänna normer och regler, och hur vi beter oss mot varandra. Att förstå hur människor som jobbar i serviceyrken mår säger därför någonting om samhället i stort och om Sverige idag.

Ur det perspektivet innehåller rapporten en hel del fakta som är nedslående. Det är alldeles för många av branschens medarbetare som får stå ut med allt från nedsättande kommentarer, till sexuella trakasserier och våld. Det är förstås fullkomligt oacceptabelt.

Vårt syfte är att synliggöra att detta inte bara är ett problem för servicepersonalen i vårt land, de som står i frontlinjen. Det är en fråga för hela den svenska arbetsmarknaden eftersom vi talar om en bransch med en enormt stor andel instegsjobb. Det är också en fråga för lokalsamhället, där ett tryggt butiksliv är avgörande för både näringsliv och civilsamhälle. Och det är inte minst en fråga för nära och kära till de drabbade, de som får ta med sig sina tuffa dagar hem för att bearbeta på sin fritid.

Vi har kallat rapporten för "Det osynliga folket", eftersom man lätt kan få intrycket att servicepersonal är något som man ofta tar för givet men inte egentligen lägger märke till. Personer man kan ha orimligt höga krav på, men inte bry sig om som medmänniskor och därför kan behandla lite hur som helst.

Självklart har vi arbetsgivare ett stort ansvar. Vi ska se och agera på allt som medarbetarna utsätts för, och försöka

förhindra att det sker överhuvudtaget och stötta våra medarbetare när det har skett. Alldeles fränsett lagliga krav, så i första hand av ren medmänsklighet, men också eftersom vi ju är helt beroende av att folk väljer att stanna kvar inom serviceyrket. Och då menar jag både branschföretagen och samhället i stort. Hur tror ni att det dagliga livet skulle funka utan hundratusentals personer inom serviceyrkena? Inte särskilt bra är min gissning.

Från branschens sida kan vi ta fram larmsystem, ny teknik, implementera utbildningar och träningar, och inte minst säkra att chefer vet vad de kan och ska ta ansvar för. Allt det och mycket mer görs och kommer att fortsätta att göras.

Men i slutänden är det en attitydfråga. Något som alla, oavsett var i samhället vi jobbar och bor, måste ta ansvar för. Det kan låta svårt. Men i grund och botten kanske det inte är det. Det är en sorts Broken Windows som det handlar om, teorin att om man accepterar det lilla, ett trasigt fönster, så eskalerar det snabbt till normallägen av betydligt grövre kriminalitet. Det positiva är att det räcker att den tysta majoriteten ställer sig upp och säger det som vi ju alla egentligen är överens om, att vi ska behandla varandra anständigt och med respekt. Att vi tydligt markerar en gräns för vad som inte är okej. Jag hoppas att denna rapport kan bidra till den målsättningen.

Jeremy Knight, vd Circle K



Servicebranschen

– ett viktigt jobb som ofta glöms bort

Varje dag möter hundratusentals människor som arbetar i servicebranschen kunder i butiker, på hotell, restauranger och bensinstationer. Det är människor som får vardagen att fungera – de lagar maten vi äter, hjälper oss hitta rätt skostorlek, checkar in oss på hotell, fyller på varor i hyllan och fixar morgonkaffet på väg till jobbet.

För många är det mer än bara ett jobb. Det är första steget in i arbetslivet – en chans att bli en del av ett nytt sammanhang, lära sig ta ansvar, samarbeta och möta människor från alla delar av samhället. Statistik från Arbetsmiljöverket visar att var tredje person som jobbar inom hotell och restaurang är mellan 15–24 år och de vanligaste jobben i ålderskategorin är butikssäljare, vårdbiträde och lagerpersonal.

Hot och hat i kassan – ett växande problem

Bakom den viktiga samhällsroll som branschen spelar finns också en annan verklighet. Att jobba inom service innebär ofta ett snabbt tempo, oregelbundna tider och ett konstant krav på att vara tillmötesgående, lösningsfokuserad och professionell – oavsett situation. För många anställda ingår det också i jobbet att hantera påfrestande situationer som ifrågasättanden, höjda röster eller respektlösa kommentarer.

Hur vanligt är det då att gränser överskrids? Enligt Svensk Handel har mer än hälften av de som jobbar inom dagligvaruhandeln blivit hotade på jobbet – en siffra som säger en hel del om läget. Problemet syns även i annan statistik. Brås trygghetsundersökning 2024 visar att 7,4 procent av befolkningen någon gång blivit utsatta för hot det senaste året, och 5,8 procent trakasserats. Kvinnor och yngre personer är särskilt utsatta – en tydlig signal om att många av de som står i servicebranschens frontlinje också tillhör de mest sårbara grupperna.

Det är inte du, det är kunden

Trakasseribarometern 2024 består av omfattande undersökningar om hot, trakasserier och kränkningar i arbetslivet och är ett samarbete mellan fackförbund, arbetsgivare och forskare tillsammans med Verian. Den visar att majoriteten av hotfulla lägen uppstår i situationer

med kunder, gäster, leverantörer eller andra besökare. Det är ofta kvinnor som drabbas, och konsekvenserna påverkar arbetsmiljön på djupet. Allt fler upplever att tonen från kunder har blivit hårdare, att respekten brister och att det sliter – både under och efter arbetstid.

Men det stannar inte där. Var sjätte person (14 procent) uppger att de blivit utsatta för sexuella trakasserier det senaste året. Särskilt utsatta är unga kvinnor, personer med utländsk bakgrund och HBTQIA+-personer – grupper som är vanligt förekommande i servicebranschen. Samtidigt vittnar många om att arbetsgivare inte gör tillräckligt för att förebygga eller hantera problemen, trots att både ansvar och möjligheter finns.

”

Allt fler upplever att **tonen från kunder** har blivit hårdare.

Hälsan tar stryk – både psykiskt och fysiskt

Att känna sig hotad eller trakasserad på jobbet sätter spår. Stress, oro och otrygghet påverkar inte bara själva arbetsdagen – det påverkar människan bakom uniformen, namnskylten eller kassan. Många bär med sig upplevelserna långt efter arbetspasset är över, och känslan av obehag kan växa till något större.

Forskning från Centrum för arbets- och miljömedicin (CAMM) visar att upprepade hot och trakasserier i arbetslivet kan leda till allvarlig psykisk ohälsa – som långvarig stress, oro och utmattning. I en undersökning från Akavia uppger var fjärde att deras hälsa eller privatliv påverkats negativt efter att de blivit utsatta. Lika många funderar på att lämna yrket helt – inte på grund av jobbet i sig, utan på grund av det bemötande de tvingas utstå.

Det här handlar inte bara om arbetsmiljö. Det handlar om hållbarhet – om att människor ska vilja, våga och orka stanna kvar i yrken som får samhället att fungera. Och om att ta ansvar för att den ambitionen inte får sluta i utmattning.

“Bakom
den viktiga
samhällsroll
som branschen
spelar finns
också en annan
verklighet”

Servicepersonalens vardag

Att arbeta inom service innebär många kundmöten varje dag – att svara på frågor, lösa problem och se till att saker flyter på. Det är ett varierat och intensivt arbete, där man hela tiden behöver anpassa sig till olika människor och situationer. Men för många är det också ett jobb där gränser provas.

Det är inte ovanligt att mötas av irritation, ifrågasättanden eller respektlösa kommentarer. Situationen kan snabbt förändras, från ett helt vanligt kundmöte till något som känns obehagligt eller hotfullt. Och ju oftare det händer, desto mer riskerar det att bli en naturlig del av arbetsdagen. I denna del av rapporten redogörs resultat från vår Sifo-undersökning bland serviceanställda.

Från snäsiga kommentarer till trakasserier

Undersökningen visar tydligt att serviceanställda ofta utsätts för otureliga eller direkt obehagliga situationer i kontakt med kunder. När de fick ta ställning till olika typer av oönskat bemötande uppgav hela 85 procent att de upplevt minst en av situationerna. En överväldigande majoritet.

De allra flesta uppger att de varit med om ett eller flera typer av oönskat bemötande i kontakt med kunder. Vanligast är ett allmänt otureligt bemötande – kort ton, snäsiga kommentarer eller respektlös attityd (76 procent), följt av irritation eller otålighet (63 procent) och nedsättande eller kränkande kommentarer (45 procent). Utöver detta uppger många att de utsatts för mer direkt gränsöverskridande beteenden. Hälften (50 procent) har upplevt aggressivt beteende som till exempel hotfull

närvaro och intensivt kroppsspråk och 40 procent har blivit verbalt trakasserade. Så många som var fjärde (24 procent) har blivit sexuellt trakasserade och var sjätte (16 procent) fysiskt trakasserade. Även om vissa av dessa beteenden förekommer mer sällan, är det allvarliga händelser som påverkar både tryggheten, arbetsmiljön och den personliga hälsan – ofta med hälsoeffekter som sträcker sig bortom arbetstid.

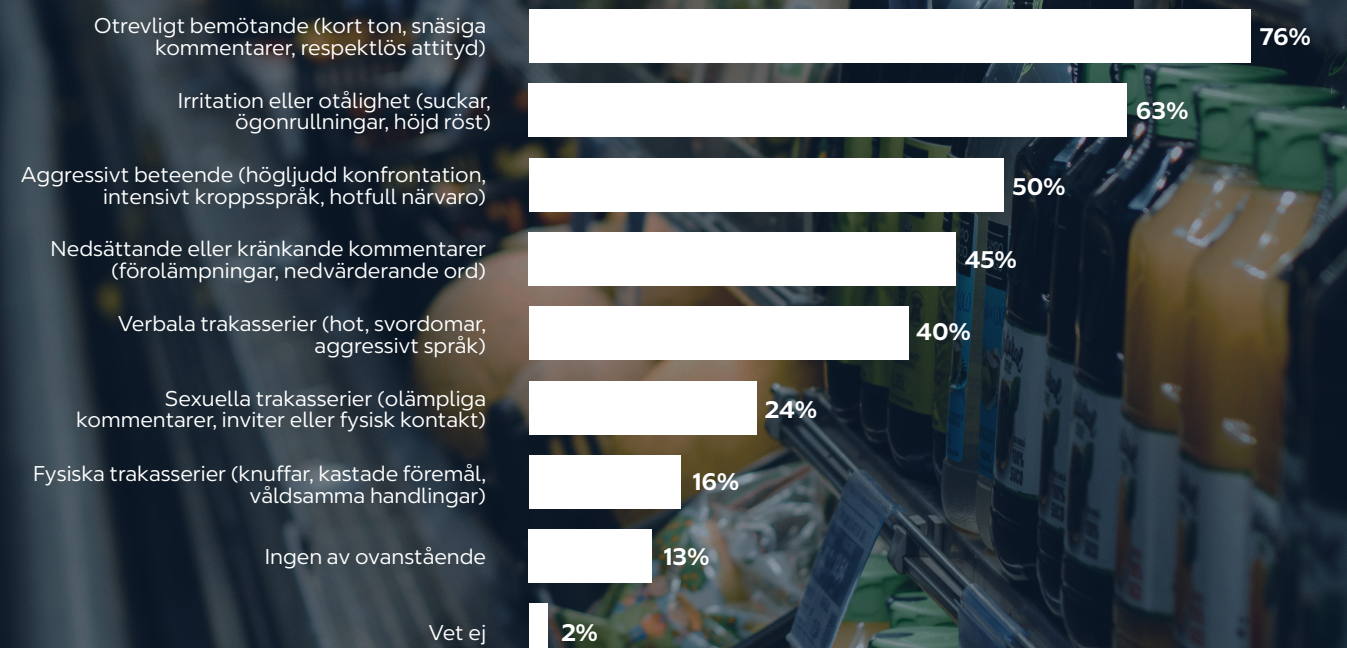
En arbetsmiljö med återkommande övertramp

Undersökningen visar att var femte serviceanställd (20 procent) utsätts för hotfulla eller trakasserande situationer minst en gång i månaden. Bland dessa går det inte att urskilja några skillnader beroende på kön och ålder.

Fler än hälften (55 procent) av de som själva arbetar inom servicebranschen tror att det är vanligare att utsättas för hot och trakasserier i deras bransch jämfört med andra. En stor majoritet (75 procent) tror att de som arbetar inom kollektivtrafiken är mest utsatta, följt av medarbetare på drivmedelsstationer och servicebutiker (50 procent) samt evenemang och nöjesindustrin (43 procent).

Resultaten pekar på att oönskat bemötande är en återkommande del av arbetsvardagen för många inom serviceyrken. Att var femte utsätts minst en gång i månaden och att en majoritet ser sin bransch som särskilt utsatt tyder på att det inte rör sig om enskilda undantag, utan om en arbetsmiljöfråga som angår hela sektorn.

Vilket/vilka av följande bemötanden har du upplevt eller bevittnat på jobbet?



“Det är de unga kvinnorna som får ta smällen”

Eva Klope forskar om sexuella trakasserier från tredje part – det vill säga från kunder, patienter, brukare eller andra utanför arbetsplatsen. Tillsammans med sin kollega Maria Hedlin, professor i pedagogik vid Linnéuniversitetet, har hon i projekt efter projekt intervjuat unga kvinnor i olika serviceyrken. Det som återkommer? Tystnad, normalisering och en känsla av att det bara är att stå ut.

– Många säger att de skulle ha reagerat helt annorlunda om samma sak hänt privat. Men i rollen som servicepersonal är det som att gränserna suddas ut. Man förväntas vara tillmötesgående, även när det som händer inte är okej.

Eva har en bakgrund som frisör och yrkeslärare, och vet hur det är att stå i ett yrke där bemötandet är en del av jobbet. Hon ser ett särskilt mönster i handeln, vården och restaurangbranschen – tre sektorer där unga ofta tar sina första steg in i arbetslivet. Många saknar både trygghet och verktyg att hantera de situationer de ställs inför.

– Det är de unga kvinnorna som är mest utsatta. De som har otrygga anställningar, är nya i yrket och ännu inte hunnit bygga upp en trygghet eller ett stöd. De säger själva att de inte vågar säga ifrån, särskilt inte om det är en äldre kund. Och arbetsplatsen förväntar sig ofta att de bara ska kunna hantera det.

I intervjuer med elever på yrkesprogrammen vittnar många om att sexuella trakasserier sällan tas upp under utbildningen. Istället normaliseras de. Det pratas bort. Det skojas bort. Och när det väl händer – när någon säger något olämpligt, stirrar, kommenterar eller tar sig friheter – vet man ofta inte hur man ska agera.

– Många vet inte ens vart de ska vända sig. Eller vad som gäller. De är rädda att de har gjort något fel. Att de inte varit tillräckligt professionella.

För Eva är det tydligt att ansvaret inte kan ligga på individen. Arbetsgivare måste se trakasserier som det de faktiskt är – ett arbetsmiljöproblem. Och de måste agera därefter.

– Det handlar om att skapa tydliga rutiner. Att arbetsplatserna visar att det här inte är något man ska behöva stå ut med. Och att de som blir utsatta vet vart de ska vända sig.

Men även när problemen är uppenbara, uteblir ofta åtgärderna. För det som händer i kundmötet faller lätt mellan stolarna – i utbildningen, i lagstiftningen och i det systematiska arbetsmiljöarbetet.

– Cheferna är ofta långt från golvet. De vet inte alltid vad som händer. Och det gör att problemen inte får någon plats. Vi pratar fortfarande alldeles för lite om det här – särskilt om sexuella trakasserier. De är fortfarande tabubelagda, trots att vi tror att vi har kommit längre.

När Eva ser siffran från undersökningen, att 24 procent av servicepersonalen har blivit utsatt för sexuella trakasserier, reagerar hon inte med förvåning. Tvärtom. Hon menar att siffran ligger i linje med tidigare studier, och att det sannolikt finns ett stort mörkertal. Många berättar helt enkelt inte när det händer. För att förändra läget krävs inte bara utbildning i hur man som anställd kan agera och sätta gränser, utan framför allt ett tydligare ansvarstagande från arbetsgivarna – oavsett om trakasserierna kommer från en kollega eller en kund.

– Det kan inte vara okej att kunden alltid har rätt. Det är en fras som borde problematiseras mycket mer. För det finns en maktobalans här – och det vet kunden om. Det är där det börjar. Om arbetsgivaren inte visar att det finns en tydlig gräns för vad som är okej, så lämnas den anställda ensam i situationen. Det ska aldrig vara upp till individen att bära hela ansvaret – arbetsgivaren måste ta sitt.



Eva Klope

Otrevligt bemötande – en vardagsutmaning

Även i möten som inte utvecklas till något akut eller hotfullt beskriver många serviceanställda en arbetsvardag där tonen ofta är hårdare än vad som borde vara acceptabelt. Enstaka situationer går i de flesta fall att hantera eller ignorera, men när de upprepas påverkar det både arbetsmiljö och självkänsla – och i förlängningen tryggheten i yrkesrollen.

I undersökningen fick servicepersonalen ta ställning till vilka typer av bemötande de upplever som mest otrevliga. Det som irriterar eller påverkar flest är när kunder ifrågasätter deras kompetens eller regler på ett respektlöst sätt, nära varannan (47 procent) tycker att det är otrevligt. Det handlar med andra ord inte bara om vad som sägs, utan hur det sägs. Nästan lika många (45 procent) lyfter fram höjd röst eller aggressivitet som det mest otrevliga, tätt följt av när kunder förväntar sig omedelbar hjälp utan att vänta på sin tur (44 procent).

Var tredje (33 procent) nämner nedvärderande eller sarkastiska kommentarer, och var fjärde (24 procent) reagerar starkt på kunder som pratar i telefon under hela interaktionen, och 14 procent stör sig på att kunden inte hälsar eller tackar.

Likartade erfarenheter mellan kvinnor och män

Både kvinnor och män lyfter fram respektlöst ifrågasättande och aggressivt tonläge som särskilt belastande inslag i kundmötet, liksom vardagliga uttryck för respektlöshet, såsom kunder som pratar i telefon under interaktionen eller visar otålighet genom att kräva omedelbar hjälp.

Bland de svarande uppger nära var femte kvinna att de stör sig på att kunder inte hälsar eller tackar (18 procent) och att kunder himlar med ögonen eller suckar tydligt (19 procent). Ungefär var tionde man i undersökningen uppger motsvarande.

Återkommande otrevligt eller respektlöst bemötande framstår som en betydande negativ arbetsmiljöfaktor för serviceanställda. Vardagliga uttryck för irritation, ifrågasättanden eller nonchalans påverkar upplevelsen av trygghet och yrkesstolthet, och när sådana bemötanden normaliseras riskerar de att försämra den psykosociala arbetsmiljön.

Vilket/vilka av följande beteenden upplever du som de mest otrevliga hos kunder?





“Det är klart
man undrar om
man vågar låta
sina egna barn
jobba i butik”

Intervju: Örjan Josefsson, ICA-handlare:

“Det finns en gräns och den måste hållas”

Efter mer än två decennier som ICA-handlare har Örjan Josefsson sett hur klimatet i butik förändrats – steg för steg, plats för plats. Från de första åren i Botkyrka till åtta år vid Sergels torg, vidare till Skärholmen och nu i Bro. Han har sett hoten ta olika skepnader, men det lämnar samma spår: oro, uppgivenhet och en vardag där det blivit lätt att blunda – och svårt att säga ifrån.

– Det smyger sig på och man börjar acceptera små saker. Någon ropar något fult över kassan och man låtsas som ingenting. Men det är inte okej och det får inte bli normalt.

Han berättar om ett tillfälle i butiken vid Sergels torg när en missbrukare, känd sedan tidigare, stulit varor och hotat personalen. Situationen var spänd, och Örjan valde att gå fram och konfrontera honom. Han bad honom lugnt att lämna butiken, men mannen reagerade aggressivt. Plötsligt tog han ett hårt grepp om Örjans hals och vägrade släppa taget. Det var inte förrän väktare och polis kom till platsen som han slutligen gav med sig.

– Det var en lördag, och jag var där med min fru. Vi skulle bara ha en trevlig dag tillsammans. Och så händer det där, helt oväntat. Det sätter sig, både fysiskt och mentalt. Jag fick sitta på sjukhuset i flera timmar efteråt och vänta på att få halsen undersökt. Sådana händelser försvinner inte bara, de påverkar mer än man tror. Inte bara mig, utan hela personalgruppen.

Han har sett mycket genom åren – missbruk, stöldförsök, hot och destruktiva mönster som fått växa fram. Men han har också försökt göra något åt det. I Bro, där hans nuvarande butik ligger, är samhällsutmaningarna särskilt påtagliga. Därför har han varit med och startat ett lokalt samarbete, Bro Utveckling, där näringsliv, kommun, polis och civilsamhälle arbetar tillsammans för att öka tryggheten och stärka området.

– Vi insåg att om vi ska kunna driva butik, så måste vi också ta ansvar för platsen. Inte för att vi vill – utan för att vi måste. Samhället är inte där, då får vi vara det.

Örjan lägger omkring 20 procent av sin arbetstid på det förebyggande arbete som bedrivs genom Bro Utveckling.

Genom tryggare offentliga miljöer, skolfrukostar varje fredag och systematisk uppföljning har de kunnat följa utvecklingen över tid. Resultaten har börjat märkas, både i statistiken och i vardagen för dem som bor och arbetar i området.

”

Man **får inte vänja sig** vid att bli kallad hora över kassan.

– Våra medarbetare känner sig tryggare. De säger ifrån och vet att vi står bakom dem. Men vägen hit har varit lång, det är klart att det sliter. Det är inte ovanligt att unga anställda får höra saker som ”din jävla hora”. I början tror man kanske att det bara är så det är, men man får inte vänja sig vid att bli kallad hora över kassan. Det finns en gräns och den måste hållas.

Att unga får sitt första jobb i butik är vanligt – och viktigt. Men för många blir också mötet med verkligheten hårt.

– Det är klart man undrar om man vågar låta sina egna barn jobba i butik. Men det handlar om att ha rätt stöd runt sig. Det måste finnas struktur, rutiner och vuxna som backar.

Örjan är tydlig med att ansvaret inte ska läggas på butikerna. Men samtidigt – om ingen annan kliver in, vem ska då göra det?

– Det är inte vi som ska lösa samhällets problem. Men vi kan inte heller stå och titta på medan allt rasar. Vi måste börja i det lilla. Och vi måste göra det tillsammans.



Allmänhetens attityder

Vi säger en sak, men gör ofta något annat. Vi ser oss gärna som trevliga, hänsynsfulla och respektfulla. De flesta anser att man ska behandla servicepersonal med vänlighet, men statistiken visar att verkligheten tyvärr ser annorlunda ut. Det finns ett tydligt glapp mellan ideal och beteende, och många har en tendens att blunda för den egna rollen. I denna del av rapporten redogörs resultat från båda Sifo-undersökningarna – en bland serviceanställda och en bland allmänheten.

Ett glapp mellan värderingar och beteende

En överväldigande majoritet (95 procent) tycker att man ska bemöta servicepersonal med vänlighet. Trots det medger två av fem (41 procent) att de någon gång har tagit ut sin irritation på personal i serviceyrken, även när det inte varit personalens fel. Det går inte att se någon skillnad mellan kvinnor och män, men personer i åldern 50-64 år sticker ut – varannan (50 procent) uppger att de någon gång tagit ut sin irritation på personal. Jämför man det med unga, mellan 18-34 år, är det stor skillnad. Där är motsvarande andel var tredje (32 procent). Det går även att se att fler som bor i storstäderna – Stockholm, Malmö och Göteborg – tagit ut sina känslor på personal i serviceyrken (50 procent) jämfört med övriga Sverige (34 procent).

Känslorna som uppstått efteråt skiljer sig åt. Nära varannan person (46 procent) fick dåligt samvete och mer än var fjärde (28 procent) ångrade sig. Var femte (20 procent) uppger dessutom att de bad personen om ursäkt efteråt. Samtidigt är det så många som var fjärde (25 procent) som ansåg att deras beteende var befogat – trots att anledningen till deras irritation inte var kopplad till personen i fråga.

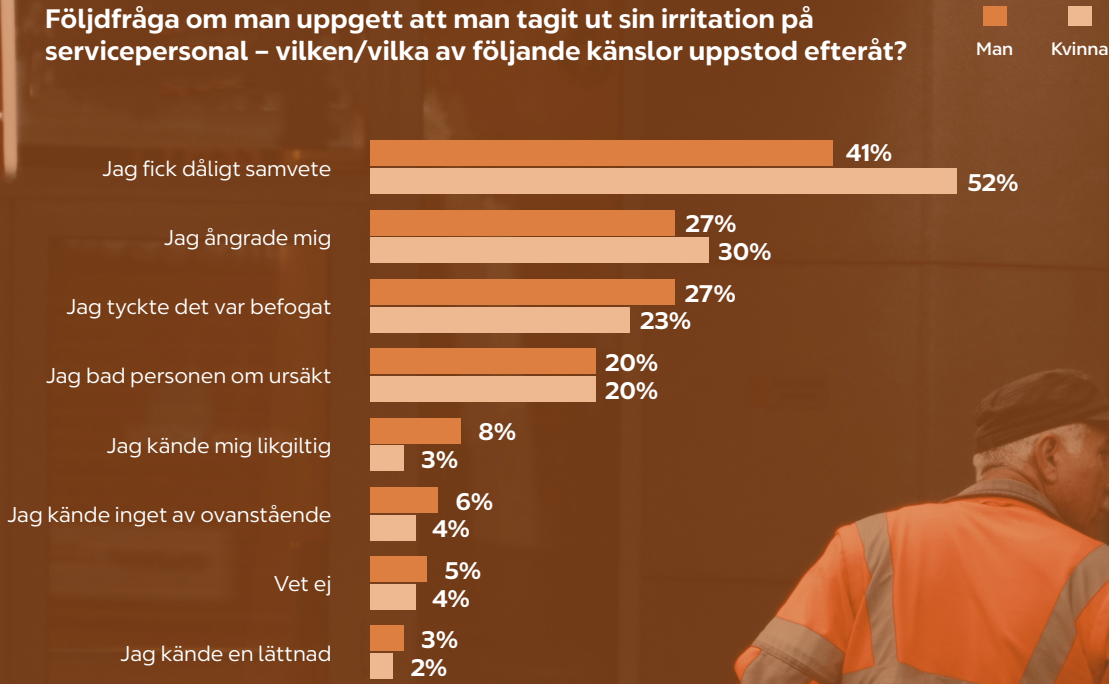
Servicepersonalens bild – en annan sida av verkligheten

När allmänheten får spekulera om varför de tror att kunder beter sig otrevligt i vissa situationer lyfter många fram känslor snarare än konkreta fel från personalens sida. Vanligast är missnöje med produkter eller tjänster och brist på respekt eller att man ser ned på servicepersonal (54 procent), följt av stress (43 procent) och alkohol- eller drogpåverkan (33 procent). Svaren visar att många tror att otrevligt bemötande mer har att göra med kundens tillstånd än med själva kundmötet.

Servicepersonalens bild ligger i linje med detta, men betonar i högre grad att många kunder redan är irriterade på något annat när de kliver fram till kassan eller disken (65 procent). Nästan lika många (61 procent) tror att det handlar om brist på respekt, eller om en nedlåtande syn på servicepersonal generellt.

Andra anledningar som servicepersonal ser är missnöje med produkter eller tjänster (43 procent), stress (38 procent) och alkohol- eller drogpåverkan (22 procent). En mindre andel, 9 procent, lyfter också fördomar eller diskriminering som en bakomliggande orsak, något som visar att en del av det otrevliga bemötandet kan kopplas till djupare samhälleliga attityder snarare än till enskilda situationer.

Följdfråga om man uppgett att man tagit ut sin irritation på servicepersonal – vilken/vilka av följande känslor uppstod efteråt?



”De ser oss inte som människor”

Ellinor har jobbat inom servicebranschen i många år. Hon älskar mötet med människor, variationen och att få känna sig behövd. Det är därför hon har blivit kvar – för allt det som faktiskt fungerar. De goda samtalen, de återkommande kunderna, känslan av att göra skillnad.

Men beroende på var stationen ligger kan verkligheten se väldigt olika ut – på vissa platser är utsattheten mer påtaglig. Det är inget nytt, men något som servicepersonal ofta har tvingats vänja sig vid och lära sig leva med.

– Det är som att vi blivit en slags kuliss. Kunder hälsar inte, svarar inte när man pratar, står med hörlurar i eller pratar i telefon hela vägen genom kassan. Man blir helt enkelt osynlig. Och det tar mer än man tror.

Det börjar ofta i det lilla. En utebliven hälsning, en kall blick eller en kund som avbryter eller ignorerar. Men för Ellinor, och många andra, handlar det inte bara om artighet. Det handlar om något större: att bli sedd som människa. Och det är när hon jobbar ensam som de svårare situationerna tenderar att inträffa.

En sådan situation inträffade för ett par år sedan när fyra män kom in på stationen. Två av dem började ställa generella frågor – om öppettider, om sortimentet, om allt och inget. Samtidigt gick de andra två mot tobaken, där förpackningarna stod lättåtkomliga. Hon förstod direkt vad som höll på att hända.

– Jag visste vad de var ute efter, men jag kunde inte göra någonting. En av dem stod bara och stirrade på mig. Inte hotfullt, bara... kallt. Jag kände mig väldigt liten. Utsatt. Jag hade inga bevis i stunden som jag kunde agera på. Det var mer en instinkt, men det kändes hopplöst – vad skulle jag kunna göra mot fyra personer? Om jag hade börjat ifrågasätta hade det kunnat bli hotfullt eller till och med våldsamt. Det var inte värt risken. Våra liv och vår trygghet är värda mer än så.

Men det är inte alltid hotet är tyst. Ibland är det högljutt, nedlåtande – och riktat rakt mot henne som person. Under ett arbetspass mitt under julhelgen blev Ellinor

verbalt attackerad av en kund som vägrade betala förseningsavgiften för en hyrbil. När hon började läsa upp villkoren ur hyresavtalet började en av kunderna att håna henne.

– Kan du inte läsa? Vad gör du ens här? Behöver du hjälp att förstå det du själv läser?

Han tryckte på det han uppfattade som en svaghet – att hon stammade, att hon tvekade. Och det satte sig.

– Jag höll mig lugn under hela interaktionen, men när kunden hade gått gick jag bak på lagret och grät. Det var inte direkt någon rolig julafton.

Det är inte första gången något liknande har hänt – men det är inte heller något man vänjer sig vid. Ellinor vet hur man hanterar pressade situationer. Hon är trygg i sin roll, har lång erfarenhet och vet när man ska backa. Men även med rutin i ryggen sätter vissa händelser spår. Och hon ser hur unga kollegor, ofta i sitt allra första jobb, påverkas på ett helt annat sätt.

– Vissa orkar inte och första jobbet blir också det sista. Det krävs erfarenhet och stöd för att fortsätta jobba kvar, det är inget man klarar själv. Där blir chefer och kollegor otroligt viktiga.

För Ellinor handlar det inte bara om att orka, utan om att det fortfarande finns mycket i jobbet som ger energi. Att få hjälpa till, småprata med en stamkund, ge service som faktiskt uppskattas. Allt det där som får en att vilja göra sitt allra bästa, trots allt.



Ellinor Holm

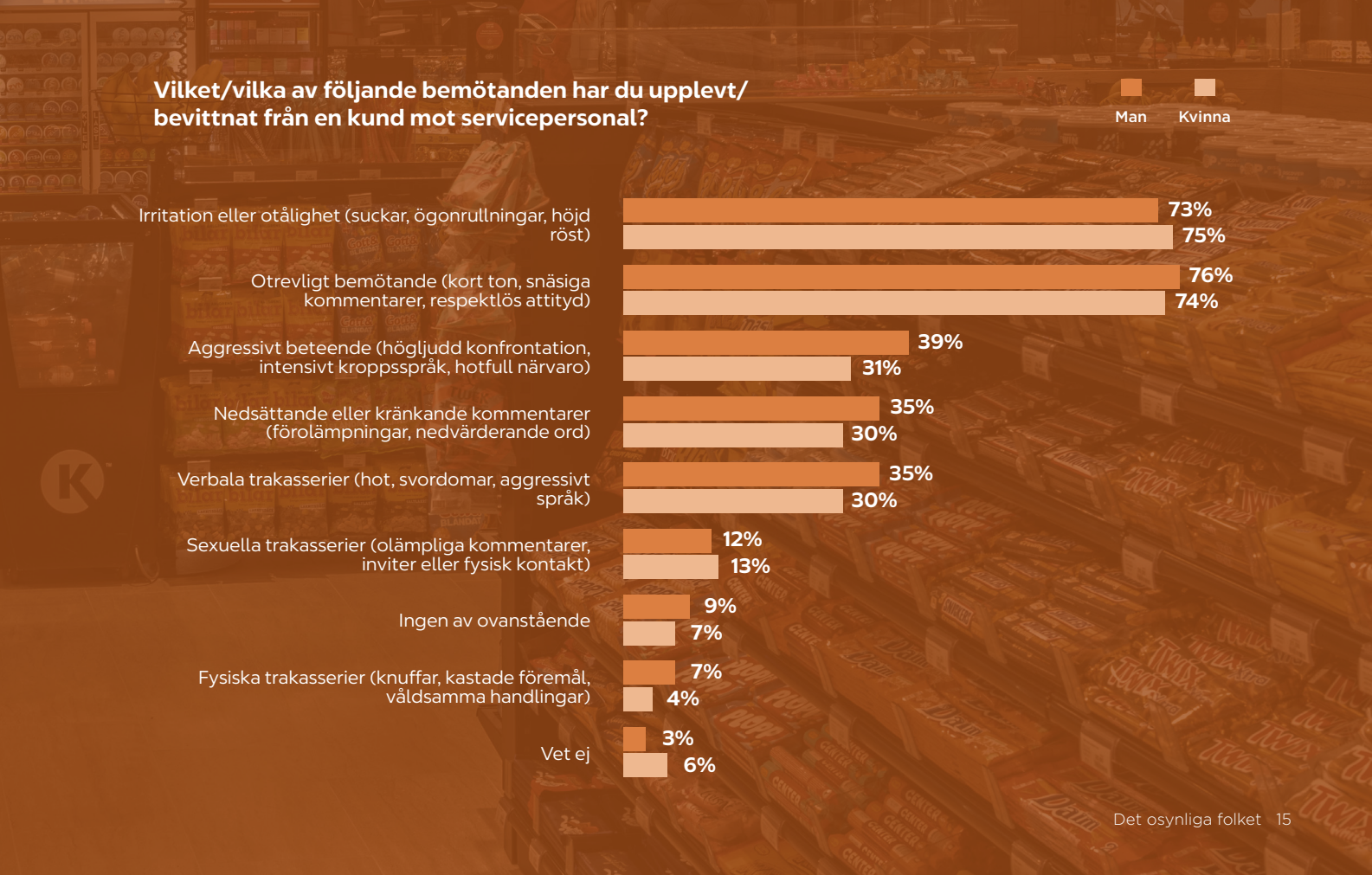
Att se, men ändå inte agera

I undersökningen fick allmänheten ta ställning till vilka typer av bemötanden de har bevittnat från kund mot servicepersonal. Tre av fyra (75 procent) uppger att de har sett otrevligt bemötande, och lika många (74 procent) har sett irritation eller otålighet, som suckar, ögonrullningar eller höjd röst. Mer än var tredje (35 procent) har bevittnat aggressivt beteende, som högljudd konfrontation eller hotfull närvaro, och nästan lika många (33 procent) har sett eller hört verbala trakasserier.

Bara var tredje person (33 procent) har någon gång sagt ifrån eller ingripit när de sett att servicepersonal behandlats illa på något sätt. Av de som bevittnat en otrevlig situation

är det hela 60 procent som valt att inte ingripa, men var femte person (20 procent) önskar att de hade vågat. Detta anger fler kvinnor (23 procent) än män (16 procent).

Samtidigt ser allmänheten ett tydligt samband mellan bemötande och arbetsmiljö. Hela 96 procent tror att otrevligt kundbeteende påverkar servicepersonalens vardag negativt, varav mer än hälften (56 procent) tror att det påverkar mycket negativt. Många vet alltså vad som är rätt och förstår vad dåligt bemötande kan leda till, men ändå är steget till att själv ingripa långt bort.



“Vi har byggt upp en bild av kunden som alltid har rätt. Men så ser inte verkligheten ut”

”Tonen från kunder har blivit hårdare”

Markus Fellesson har i flera år forskat på mötet mellan kunder och servicepersonal – inom vården, i kollektivtrafiken, på restauranger och främst i handeln. I grunden handlar det om något till synes enkelt: en människa möter en annan. Men i praktiken är mötet ofta långt ifrån okomplicerat.

– Vi har byggt upp en bild av kunden som alltid har rätt. Men så ser inte verkligheten ut. Det finns en spänning mellan vad kunder förväntar sig och vad personalen faktiskt har möjlighet att leverera.

Han beskriver hur effektiviseringar, självbetjäning och standardisering förändrat relationen mellan kund och personal. I butiksmiljöer förväntas kunden göra sin del, scanna varor, följa flöden, samtidigt som personalen ska leverera ett positivt bemötande. När något går fel uppstår friktion, och det är ofta personalen som får ta smällen. Markus menar att det finns ett glapp mellan det idealiserade kundbemötandet och det faktiska arbetet.

– Många kunder blir arga för att något inte funkar som det ska, men tar ut det på den som står närmast. Även om det ofta är systemfel eller kanske till och med kunden som gör något fel i självscanningen så får personalen ta smällen.

De flesta människor vet hur man ska bete sig. De flesta tycker också att man bör vara trevlig mot dem som jobbar i butik, på hotell eller i kollektivtrafiken. Ändå vittnar många anställda om något helt annat, om kunder som bemöter dem med irritation, nonchalans eller rent av aggressivitet.

– Alla kan ha en dålig dag. Det är där den mänskliga faktorn kommer in – stress, irritation, frustration. Då tar man lätt ut det på någon som inte har med saken att göra.

Men det är inte slumpen som avgör vem frustrationen riktas mot. När man tittar närmare på vilka grupper som oftast utsätts i kundmötet framträder ett tydligt mönster: unga kvinnor som arbetar i så kallade frontlinjeroller, det vill säga yrken där man möter kunder öga mot öga, ofta i kassan, i receptionen eller på butiksgolvet, är särskilt sårbara.

– Det är flera maktdimensioner som samverkar: yrkesroll, kön, ålder – ibland även etnicitet. Allt det där kan göra att vissa blir mer utsatta i mötet med kunder. Det handlar om

hur människor uppfattas i en viss situation, inte bara vad de faktiskt gör.

Den som är ung, kvinna och kanske har ett tillfälligt jobb i butik, uppfattas ofta ha låg status, vilket kan leda till att både respekt och hänsyn brister. Det spelar ingen roll hur kompetent eller erfaren man är, vissa löper betydligt större risk att bli illa behandlade enbart utifrån hur de bemöts av omgivningen.

Samtidigt finns det en gråzon som är svårare att prata om. Kommentarer som inte riktigt är hotfulla, men ändå sätter sig. Mobilanvändande i kassan. Att inte bli sedd. Det där som i längden kan tära.

– Många anställda beskriver det som att kunden ”kapslar bort sig”. De pratar i telefon, bemöter inte ens ett hej eller säger inte tack. Det må kännas harmlöst, men det gör något med människor, särskilt om det händer hela tiden.

En annan viktig aspekt är hur företagens egna system kan skapa grogrund för konflikter, genom otydliga rutiner, röriga erbjudanden eller orimliga förväntningar.

– Ibland skapas irritation redan innan kunden ens möter personalen. Och då blir butiksmedarbetaren bara den som får ta emot frustrationen.

Vad kan man göra åt det? Markus menar att det inte finns några snabba lösningar, men att mycket handlar om att rusta personalen bättre, inte minst genom utbildning och systematiskt arbetsmiljöarbete. Men också om att våga prata om vad som är okej – och inte.

– Det är inte orimligt att förvänta sig respekt i sitt jobb. Men det förutsätter att arbetsgivare tydligt visar var gränsen går – och att vi som samhälle påminns om det ibland.



Markus Fellesson

Hur påverkas personalen och vad kan göras?

Att jobba med service innebär att hantera människor, men också känslor. När bemötandet är respektfullt fungerar det mesta. Men när det övergår i irritation, nedlåtande attityder eller rena hot, påverkar det inte bara arbetsdagen utan också livet utanför arbetet. I denna del av rapporten redogörs resultat från båda Sifo-undersökningarna – en bland serviceanställda och en bland allmänheten.

Ett arbete som följer med hem

För en stor del av servicepersonalen påverkar kundbemötandet mer än bara arbetsdagen. En stor majoritet, åtta av tio (77 procent), uppger att deras välmående påverkas negativt på något sätt av hur de bemöts i jobbet.

Vad som påverkar negativt skiljer sig åt. Flest, nästan varannan person (46 procent) påverkas negativt av otrevliga eller respektlösa kunder. Mer än var fjärde (28 procent) lyfter svåra situationer som konflikter eller reklamationer, och nära var sjätte (14 procent) hot och trakasserier från kunder. Det sistnämnda är betydligt vanligare bland män (22 procent) än kvinnor (8 procent).

Hälften av de svarande kvinnorna (48 procent) nämner respektlöst bemötande som särskilt negativt för deras välmående, och 44 procent av de svarande männen. Män lyfter strukturella faktorer i högre utsträckning än kvinnor, såsom brist på stöd från arbetsgivaren (25 procent jämfört med 8 procent) och hotfulla situationer (22 procent jämfört med 8 procent).

När jobbet inte släpper taget

Bland de som uppger att de påverkas negativt av jobbsituationer även utanför arbetslivet har påverkan olika effekter – både fysiskt och psykiskt. Två av fem (40 procent) känner sig utmattade och saknar energi på sin fritid. Var tredje (33 procent) uppger att de tar med sig frustrationen hem och att det påverkar både humör och relationer. Nära var fjärde (23 procent) har svårt att slappna av och lika många sover sämre eller känner oro.

”

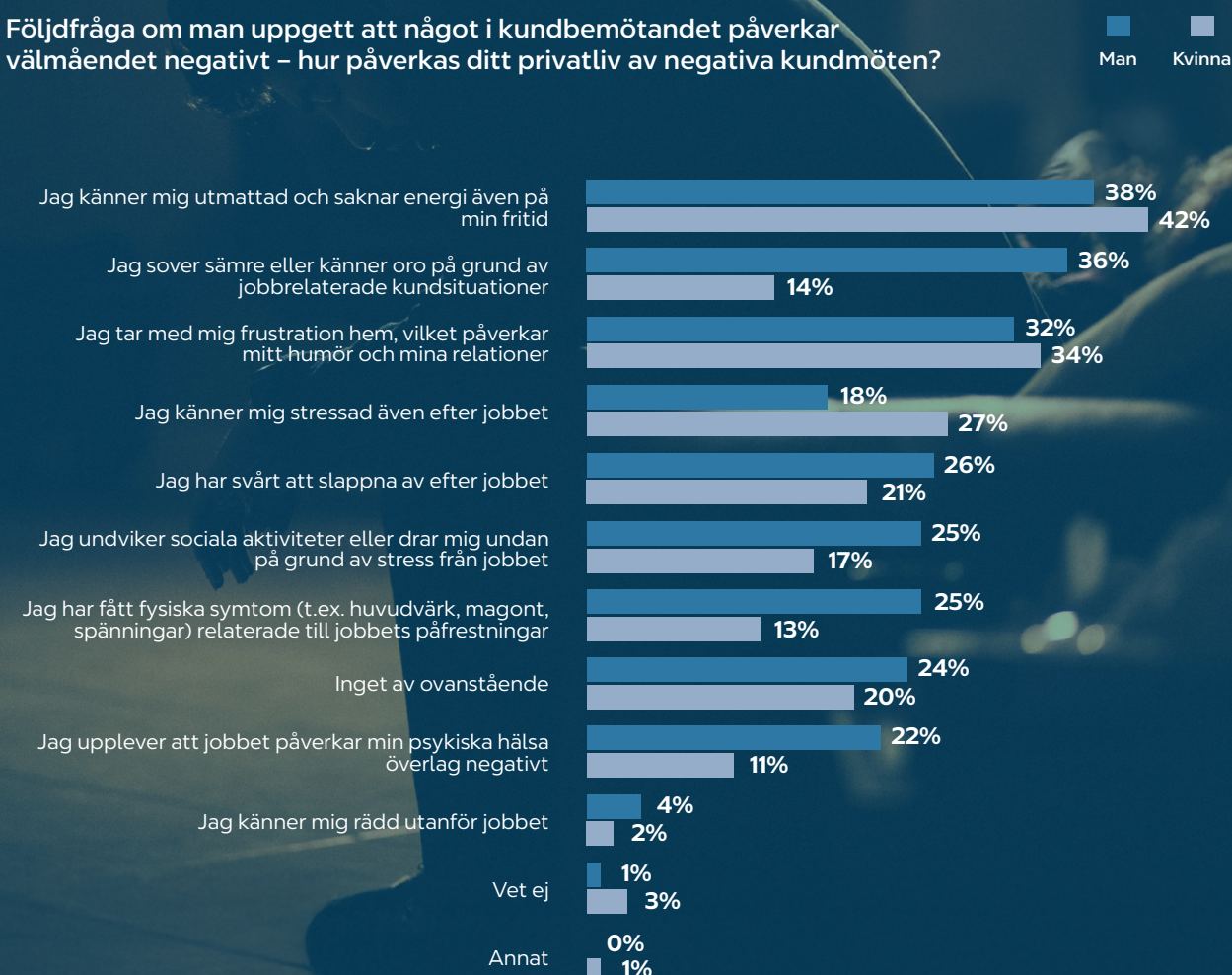
Många känner också **fysiska symptom som de kopplar till jobbet** – nära var femte upplever huvudvärk, magont, spänningar eller liknande.

Många känner också fysiska symptom som de kopplar till jobbet – nära var femte (18 procent) upplever huvudvärk, magont, spänningar eller liknande. Detta är vanligare bland män (25 procent) än kvinnor (13 procent). Fler män lyfter sömnsvårigheter eller oro kopplat till jobbet (36 procent jämfört med 14 procent).

Vad i kundbemötandet påverkar ditt välmående negativt?



Följdfråga om man uppgett att något i kundbemötandet påverkar välmåendet negativt – hur påverkas ditt privatliv av negativa kundmöten?



“Vi måste börja prata om det som händer”

Som ordförande för Handelsanställdas förbund företräder Linda Palmetzhofer tiotusentals personer som arbetar i butik och andra serviceyrken, yrken där mötet med kunden är en del av vardagen. Hon hör ofta berättelser om arga kunder, ensamarbete och känslan av att inte bli lyssnad på – men det som oroar henne mest är att de här berättelserna inte längre är undantag.

– Det är inte enstaka incidenter längre. Det har blivit ett mönster.

Linda har själv en bakgrund från butiksarbete och vet hur pressat det kan vara i frontlinjen. Men något har förändrats. Det är inte längre bara en rädsla att bli rånad. Nu oroar sig medlemmar också för skjutningar i närheten, gängrelaterad brottslighet och det faktum att butiken är en öppen plats – där vem som helst kan kliva in.

– På ett kontor vet du vilka som är där. I en butik vet du aldrig vem nästa person är. Den känslan av osäkerhet finns alltid där, särskilt för dem som jobbar ensamma.

Och det är just det ensamma som Linda återkommer till. Ensamarbete, särskilt under kvällar eller i mindre butiker, skapar en särskild utsatthet. Ändå är det vanligt, inte minst i en bransch där organisationerna blivit allt mer slimmade.

– Har du en kollega nära är du tryggare. Det räcker ofta med att bara vara två för att situationer inte ska eskalera. Men står du själv, då är du utlämnad. Även om du har ett överfallslarm så känns det inte alltid som en trygghet, det tar tid innan någon kommer och på den tiden hinner mycket hända.

Samtidigt ser hon att många arbetsplatser saknar rutiner för att förebygga hot och våld – eller ens prata om det. Och just tystnaden är farlig, menar hon.

– Många säger att det här är inget vi pratar om på jobbet vilket leder till att oron växer. Det blir svårt att veta hur man ska agera eller ens om det man varit med om är okej att reagera på.

Hon lyfter att hoten inte bara är fysiska. Enligt Trakasseribarometern 2024 är sexuella trakasserier fortfarande vanligt förekommande, särskilt bland unga vuxna. I den gruppen uppger runt 20 procent att de utsatts det senaste året.

– Det är fullständigt oacceptabelt. Men många vågar inte ens berätta att det hänt. Det skapas en tystnadskultur och då är det svårt att göra något åt problemet. Vi måste börja prata om det som händer.

Ett annat bekymmer är att många anställda inte verkar förvänta sig någon förändring, trots att problemen är tydliga.

– När det bara är 44 procent som uppger att de saknar något från sin arbetsgivare, trots att så många utsätts, då handlar det inte om att allt är bra. Det säger snarare något om hur låga förväntningar många har. Man tror helt enkelt inte att det spelar någon roll att säga ifrån.

För Linda är det tydligt; arbetsgivare har ett ansvar, juridiskt, men också mänskligt, att förebygga och agera. Det handlar om utbildning, tydliga rutiner och mod att stå upp för personalen. Hon berättar om exempel från andra länder där skyltar satts upp i butikerna, med budskap om att personalen ska behandlas med respekt.

– Ibland behövs det så lite för att markera vad som är okej. Det är inte personalen som ska behöva ta den striden, det är arbetsgivaren som måste visa vägen.



Linda Palmetzhofer

“Även om du har ett överfallslarm så känns det inte alltid som en trygghet”

Trygghet kräver mer än larmknappar

Även om mycket av ansvaret i kundmötet hamnar på individen, spelar arbetsgivaren en avgörande roll för hur trygg och hanterbar vardagen faktiskt blir. Stöd från chefer, tydliga rutiner och möjlighet till återkoppling kan göra stor skillnad, både i stunden och på sikt.

I undersökningen bland servicepersonal uppger nära hälften (44 procent) att de inte saknar något från sin arbetsgivare i samband med hotfulla eller trakasserande situationer.

Bland de som faktiskt uttrycker att de saknar något från sin arbetsgivare i samband med hotfulla eller trakasserande situationer framträder ett tydligt mönster. Det mest efterfrågade är praktisk utbildning i att hantera hotfulla situationer (20 procent) och bättre arbetsmiljöarbete för att förebygga hotfulla situationer (20 procent). Tydligare rutiner för att rapportera incidenter (16 procent) samt tydlig policy eller information om hur man ska agera och stöd från chef i samband med sådana händelser (15 procent) lyfts också som viktiga inslag.

Vad säger allmänheten?

När allmänheten får frågan om vad de tycker är viktigast för att öka tryggheten för servicepersonal är det ett svar som tydligt dominerar: en förändrad attityd bland kunder (75 procent). På andra plats kommer önskemål om fler säkerhetsåtgärder på arbetsplatsen (56 procent), följt av strängare straff vid hot och trakasserier (36 procent) och bättre utbildning för personal (32 procent). Sammantaget pekar svaren på en viktig insikt: trygghet inom serviceyrken handlar inte bara om larmknappar, övervakning eller policyer. Det handlar också om hur vi som samhälle bemöter dem som möter oss varje dag.

“Det är svårt att mäta exakt hur mycket tryggare det blir med det nya larmet”

“Trygghet handlar inte bara om teknik”

Martin Stenberg har arbetat på Circle K i 25 år och har erfarenhet både från butiksgolvet och från sin nuvarande roll som säkerhetschef inom HR-teamet. I dag ansvarar han för säkerhet och hälsa på 300 fullservicestationer och 160 truckanläggningar i Sverige. Han vet hur det känns att själv stå i kassan när situationer uppstår – och hur viktigt det är med ett starkt stöd i ryggen.

– Jag har själv blivit utsatt för trakasserier när jag jobbade i butik, och det gör något med en. Det är därför jag tycker det är så viktigt att vi har ett starkt fokus på trygghet i dag – både förebyggande och när något väl händer.

Han beskriver hur samhället förändrats på ett sätt som märkbart påverkar arbetsmiljön för servicepersonal – tonläget har blivit hårdare, tålamodet mindre och steget till aggressivitet allt kortare. Det är inte längre ovanligt att personalen utsätts för hot, förolämpningar eller i värsta fall fysiskt våld, något som ställer nya krav på både rutiner och ledarskap.

– Klimatet har hårdnat. Det går snabbare för vissa att gå från frustration till hotfullt beteende, och det är inte ovanligt att våra medarbetare möter personer som snabbt blir aggressiva. I enskilda fall har det till och med förekommit vapen. Därför måste vi som arbetsgivare vara tydliga med var gränsen går, och arbeta proaktivt för att minska både risker och konsekvenser.

För Martin handlar trygghetsarbetet om fyra saker: utbildning, förebyggande rutiner, tekniska hjälpmedel och rätt stöd efter en incident. Han säger att även om teknik inte är allt så är det viktigt att följa med i utvecklingen av ny säkerhetsutrustning. Ett exempel är en ny typ av larm som ska användas vid ensamarbete och som implementerats på stora delar av kedjan nyligen.

– Det är svårt att mäta exakt hur mycket tryggare det blir med det nya larmet, men vi får tydliga signaler från medarbetarna om att det gör skillnad i hur de känner sig. Och den upplevda tryggheten är minst lika viktig som den faktiska, det påverkar

både hur man agerar i en situation och hur man mår efteråt. Trygghet handlar inte bara om teknik, utan också om rutiner, stöd och lyhörda ledare som agerar när något händer.

Circle K har även infört digitala utbildningar och workshops där medarbetare får diskutera och träna på olika scenarier. Enligt interna medarbetarundersökningar upplever omkring 90 procent att de har fått rätt utbildning.

– Vi anställer väldigt många nya kollegor varje år och det är därför vi jobbar med flera olika metoder, från digital utbildning vid onboarding, till teamträning och ledarträning för att alla ska känna sig så trygga som möjligt på sitt arbete. Målet är solklart, att alla ska tycka att de har fått den utbildning som de behöver.

Var tredje Circle K-anställd uppger i interna undersökningar att de blivit utsatta för oönskat beteende under en tremånadersperiod – något som speglar hela branschen, menar Martin. Han betonar vikten av att följa upp varje incident, oavsett hur allvarlig den verkar.

– Det som är en mindre grej för dig kan vara stort för någon annan. Ledaren måste ta allt på allvar och vara lyhörd. Ibland räcker ett samtal. Ibland krävs externt stöd eller ändringar i arbetsuppgifter.

För honom är det tydligt att trygghetsarbetet aldrig kan bli klart:

– Vi har gjort mycket och det finns mycket att vara stolt över, men vi är inte nöjda. Vi ska fortsätta utveckla utbildningar, rutiner och stödet efter incidenter, för det är så vi skapar en trygg arbetsmiljö på riktigt.



Martin Stenberg

Vi vill alla samma sak

Var fjärde person, 24 procent, som arbetar inom svensk service har blivit utsatt för sexuella trakasserier. Låt det sjunka in. Det är en närmast överklig siffra.

I ljuset av en sådan information kanske man inte reagerar så starkt som man borde på att 85 procent av servicepersonalen har upplevt dåligt bemötande från kund, eller att hälften har upplevt någon form av aggressivt beteende. Det förvånar därför rimligen ingen att de allra flesta, 77 procent, mår dåligt av hur de bemöts av kunder.

Inom all den statistik som finns i rapporten ryms hundratusentals människors erfarenheter. Det är högt och det är lågt. Rena hot och trakasserier sätter självklart alltid djupare spår. Men en aspekt som kanske inte alltid framgår lika tydligt är hur det måste tära att bemötas respektlöst dag efter dag under längre tid. Att "bara" behandlas illa må vara hanterligt vid enstaka tillfällen men inte ens den starkaste undgår att påverkas till slut. Det är det som är kärnan, att vi gått så långt i att acceptera dåligt beteende, det är det där "trasiga fönstret" som steg för steg gör oss avtrubbade och förskjuter gränserna av vad som är okej långt bortom vad som faktiskt är det.

Vad gör vi då åt detta?

Medan arbetsgivare har ett huvudansvar när det gäller att förebygga och stötta så är det ändå 44 procent av

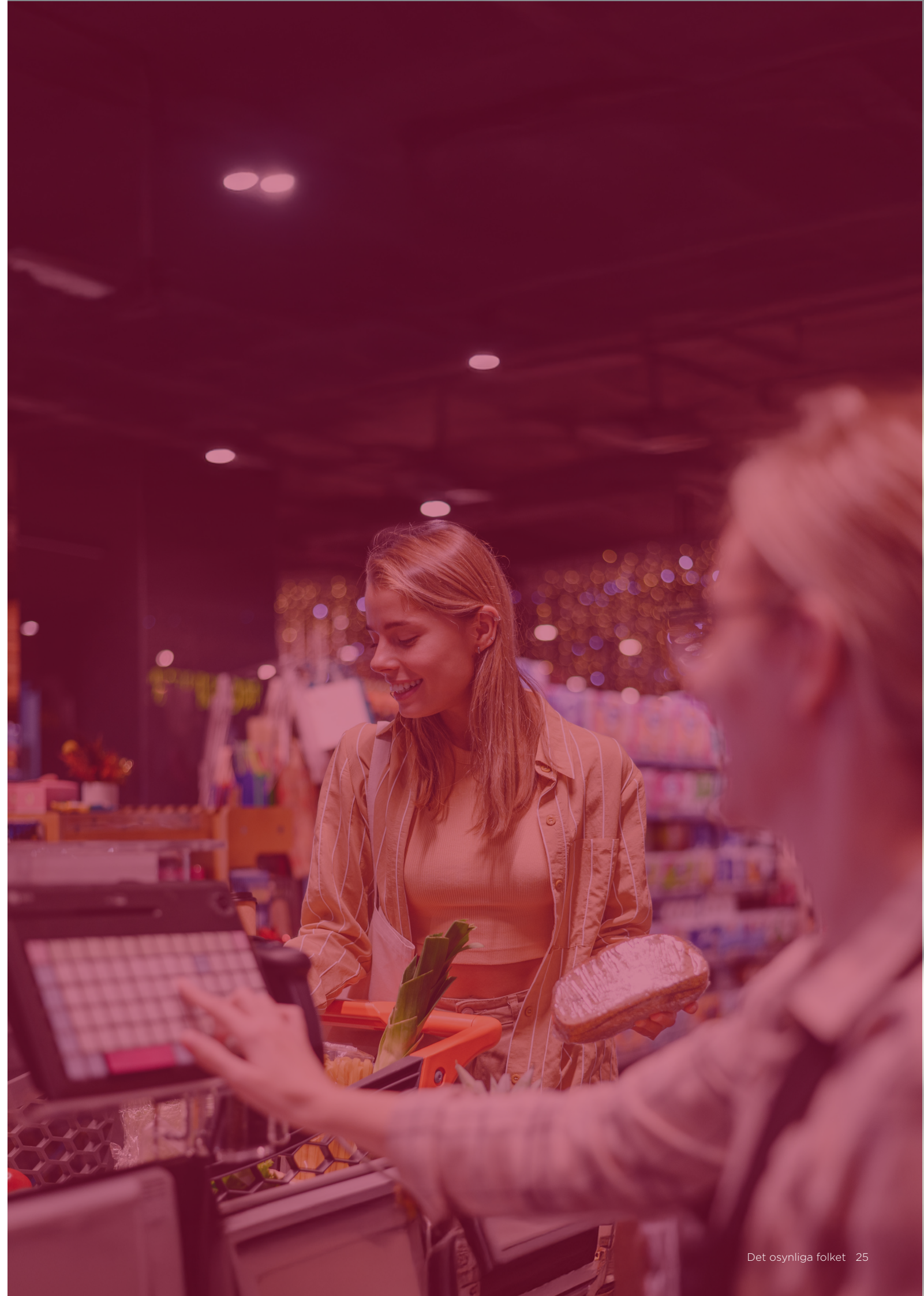
servicepersonalen som säger att deras arbetsgivare redan gör tillräckligt vid hot och trakasserier. En stor del av lösningen ligger således utanför arbetsplatsen, vilket speglas av att hela 75 procent av allmänheten tycker att det viktigaste för att öka tryggheten för servicepersonal är förändrade attityder bland kunderna, det vill säga hos allmänheten.

Det är svårt att i vardagen gå igenom en enda dag utan att träffa servicepersonal i någon form. Och så vill vi ju fortsätta att ha det – våra liv skulle vara outhärdligt komplicerade utan "det osynliga folket".

Ansvariga arbetsgivare måste självklart fortsätta med förebyggande och stöttande insatser. Det är också viktigt att samhällets beslutsfattare markerar att de speglar majoritetens enighet om att man ska bete sig anständigt.

Det är samtidigt viktigt att understryka att det inte är kunderna det är fel på. Det handlar om attityder i samhället, något som skapats under lång tid och som kräver både kunskaper och tålamod för att vända. Tvärtom är det tillsammans med kunderna som servicepersonalen i alla branscher kommer att behöva lösa dessa problem.

Det är först när vi tillsammans står upp, på stationer, i butiker, på restauranger, där och då det händer, som vi kommer att kunna göra skillnad.



Kontakt



Erika Albansson Söderlund
Communication Manager
erika.soderlund@circlekeurope.com

Källor:

Fokus på ungas arbetsmiljö, Arbetsmiljöverket. 2024.
<https://www.av.se/globalassets/filer/publikationer/rapporter/fokus-pa-ungas-arbetsmiljo-2024.pdf>

Stöld och brottslighet i handeln – Säkerhetsindex 2024, Svensk Handel. 2024.
<https://www.svenskhandel.se/api/documents/stolder-och-brottslighet-i-handeln-2024.pdf>

Nationella trygghetsundersökningen 2024, Brottsförebyggande rådet (Brå). 2024.
https://bra.se/download/18.403f39de192bd4311312c81/1730114738563/2024_8_Nationella-trygghetsundersokningen-2024.pdf

Arbetsrelaterad psykisk ohälsa, Centrum för arbets- och miljömedicin (CAMM).
<https://www.camm.regionstockholm.se/var-verksamhet/amnesomraden/organisatoriska-och-sociala-faktorer-i-arbetet/arbetsrelaterad-psykisk-ohalsa/>

Hot, våld, trakasserier och annan otillbörlig påverkan mot medarbetare i medborgarnas tjänst, Akavia. 2023.
<https://www.akavia.se/siteassets/04-om-akavia/rapporter/hot-vald-trakasserier-och-annan-otillborlig-paverkan-mot-medarbetare-i-medborgarnas-tjanst-2023.pdf>