



Det osynliga folket

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

2026

En stor majoritet

av servicepersonal har upplevt eller bevittnat otrevligt beteende

Två av fem

upplever att kunder ser ner på dem

Nästan varannan

inom serviceyrket har gått till jobbet trots att de mått psykiskt dåligt

Fyra av tio

av servicepersonal tycker att det är normaliserat att må dåligt

Var tredje

tar med sig negativa känslor hem efter jobbet

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 bland allmänheten genomfördes den 12 mars 2026 och omfattade totalt 1 000 respondenter i åldrarna 18–84 år. Undersökningen bland personer som arbetar inom serviceyrken genomfördes den 13 mars 2026 och omfattade 320 respondenter som arbetar hel- eller deltid inom ett serviceyrke.

Ta tag i problemen nu, utvecklingen går åt fel håll

Det är uppenbart att våra liv skulle bli mycket jobbigare utan all servicepersonal som vecka in och vecka ut finns där för oss, nästan oavsett vad vi efterfrågar. Samtidigt, handen på hjärtat, tar vi dem för givet. Vi räknar kallt med att de alltid ställer upp. Men ser vi dem?

Det är förstås ett fantastiskt yrke, att träffa nya människor varje dag och att vara den som löser stort som smått. Men det finns också utmaningar. Servicepersonal i alla branscher förväntas vara professionella och hålla sina känslor i schack, även i situationer som präglas av stress, irritation eller respektlöshet.

För oss är butikspersonalen central för hela vår verksamhet. Därför har arbetsmiljön på våra stationer länge varit en prioriterad fråga som vi arbetar aktivt och systematiskt med.

Förra årets rapport väckte stort engagemang, inte minst bland våra medarbetare och hos andra aktörer som möter samma utmaningar. Det visade hur angelägen frågan är. Med årets rapport vill vi fortsätta bidra till ökad kunskap och uppmuntra fler att uppmärksamma och agera mot hot, trakasserier och normaliserat dåligt beteende.

Om inte den typen av påfrestningar hanteras på rätt sätt riskerar de att inte bara göra arbetet och arbetsplatsen sämre. På sikt kan det leda till stress, utmattning och generellt försämrat välmående som man tar med sig hem, till nära och kära.

Forskning visar att det inte är enstaka händelser utan en hög frekvens av återkommande dåliga erfarenheter som sliter. Servicebranschen är här särskilt utsatt, eftersom höga krav ofta kombineras med begränsade resurser – och samtidigt försämrar möjligheterna att hantera problem.

Vi vet också att psykisk ohälsa är den vanligaste orsaken till sjukskrivningar i Sverige, med stora samhällsekonomiska kostnader. En viktig förklaring för detta är obalansen mellan arbetskrav och resurser, särskilt i yrken med hög kundkontakt.

Många upplever vidare att deras yrkesroll ifrågasätts och att kunder ibland ser ner på dem, trots att allmänheten samtidigt anser att serviceyrken är viktiga.

Det som kanske ändå är mest oroväckande i denna rapport, är att otrevligt och respektlöst beteende mot servicepersonal inte bara är vanligt utan att det i ökande grad normaliseras.

Konsekvenserna är tydliga: många tar med sig negativa känslor hem, känner sig mentalt utmattade och anpassar sig till en dålig arbetsmiljö, "det är väl så här det ska vara då?".

En del överväger att lämna yrket, vilket borde vara en stark varningssignal för hela servicebranschen, men också till våra beslutsfattare. För problemen handlar inte främst om individens förmåga att hantera situationer, utan om arbetsmiljön och hur arbetet organiseras, men också om var samhället sätter gränser.

Jeremy Knight, vd Circle K



När kundmötet blir en arbetsmiljöfråga

I många yrken är mötet med andra människor en självklar del av arbetet. För den som arbetar i servicebranschen är det kärnan i varje arbetsdag. Dagen formas av en ständig ström av korta interaktioner, frågor, önskemål, kommentarer och bemötanden, som tillsammans sätter tempot och tonen i arbetet.

Servicepersonal förväntas vara tillmötesgående, lugna och lösningsorienterade oavsett hur de själva blir bemötta. Bemötandet är därmed inte bara något som ges, utan också något som tas emot och hanteras i stunden – även när det präglas av stress, irritation eller bristande respekt.

I en studie av Grandey (2000) beskrivs hur yrken med täta kundkontakter ställer höga krav på individens förmåga att hantera sina känslor och agera professionellt i alla lägen. Inom forskningen benämns detta som emotionellt arbete, den del av arbetet som handlar om att reglera sina känslor i interaktion med andra. För servicepersonal innebär det att förväntas vara tillmötesgående, lugna och lösningsorienterade oavsett hur de själva blir bemötta.

Denna typ av känsloreglering kan bidra till bättre serviceupplevelser, men innebär samtidigt en kontinuerlig mental belastning. Att dölja irritation, förstärka positiva uttryck eller snabbt justera sitt bemötande kräver energi och fokus. När det sker upprepade gånger över tid kan det leda till stress, emotionell utmattning och försämrat välmående.

Studien visar också att det som särskiljer serviceyrken inte är enstaka händelser, utan frekvensen av sociala interaktioner. De dagliga mötena, ofta korta och till synes obetydliga, kan tillsammans utgöra en återkommande belastning. Det är i dessa vardagliga situationer som gränsen mellan ett professionellt bemötande och en påfrestande arbetsmiljö kan suddas ut.

En bransch med förhöjd risk

Arbetsmiljöverkets föreskrift om organisatorisk och social arbetsmiljö omfattar bland annat arbetsbelastning, emotionella krav och kränkande särbehandling. I vägledningen betonas att ohälsa kan uppstå när kraven i arbetet är höga samtidigt som resurser, stöd eller handlingsutrymme är otillräckliga. Arbetsgivaren ska därför bedöma och förebygga risker kopplade till den organisatoriska och sociala arbetsmiljön inom ramen för det systematiska arbetsmiljöarbetet.

I arbeten där medarbetare regelbundet behöver hantera andra människors beteenden, reaktioner och krav kan så kallade emotionella krav uppstå. Enligt Arbetsmiljöverket behöver även sådana krav identifieras och hanteras, särskilt om de är återkommande eller kombineras med hög arbetsbelastning.

Samhällsekonomiska konsekvenser

Utvecklingen syns tydligt i sjukfrånvarostatistiken. I dag är psykisk ohälsa den vanligaste orsaken till längre sjukskrivningar i Sverige. Enligt Försäkringskassan står psykiatriska diagnoser, främst stressrelaterad ohälsa, för över hälften av alla längre sjukfall. Konsekvenserna är inte bara individuella utan också samhällsekonomiska. Kostnaderna för stressrelaterad psykisk ohälsa uppgår till närmare 10 miljarder kronor per år i sjukpenning, samtidigt som den totala sjukfrånvaron överstiger 100 miljarder kronor årligen.

För att förstå vad som driver denna utveckling pekar forskningen på ett samspel mellan flera arbetsmiljöfaktorer. Enligt den etablerade Job Demands–Resources-modellen ökar risken för ohälsa när höga arbetskrav, såsom högt tempo, emotionella krav och ständig kundkontakt, inte balanseras av tillräckliga resurser i form av stöd, bemanning och handlingsutrymme. Forskningssammanställningar från EU:s arbetsmiljöbyrå EU-OSHA och Internationella arbetsorganisationen (ILO) visar dessutom att unga arbetstagare är särskilt sårbara när flera negativa arbetsvillkor sammanfaller, exempelvis hög arbetsbelastning, låg kontroll, osäkra anställningar och höga emotionella krav.

Just denna kombination är vanlig i servicebranschen, som dessutom fungerar som en viktig inkörsport till arbetsmarknaden för många unga. Det innebär att arbetsmiljöns påverkan inte bara får konsekvenser här och nu, utan också kan forma individers hälsa, trygghet och syn på arbetslivet tidigt i karriären. Denna bild bekräftas även i aktuell forskning. En studie av Sussell et al. (2025) visar att anställda inom detaljhandeln rapporterar psykisk påfrestning i högre utsträckning än genomsnittet, särskilt i roller med intensiv kundkontakt och höga emotionella krav.

Kundmötet som arbetsmiljöfaktor

Sammantaget visar forskning om emotionellt arbete och psykosocial arbetsmiljö, tillsammans med analyser från Arbetsmiljöverket, EU-OSHA och ILO, att arbetsmiljön i kontaktyrken inte enbart formas av organisation och arbetsbelastning, utan också av de sociala interaktioner som sker i det dagliga arbetet. Bemötande, tonläge och beteenden i mötet mellan kund och personal blir därmed en del av den faktiska arbetsmiljön, med konsekvenser som sträcker sig långt bortom det enskilda mötet. Denna rapport fördjupar förståelsen för hur dessa faktorer påverkar servicepersonal i Sverige i dag.

Normaliseringen

– när beteendet blir vardag

Det som tidigare kunde uppfattas som enstaka händelser framträder i dag allt tydligare som en del av vardagen. I mötet mellan kund och servicepersonal uppstår situationer som präglas av irritation, otålighet och ibland brist på respekt – inte som undantag, utan återkommande.

Otrevligt beteende är en del av vardagen

Undersökningen visar att många svenskar bevitnat otrevligt beteende mot servicepersonal, och att det är vanligt förekommande. Nästan sju av tio (69 procent) av allmänheten har bevitnat sådana situationer. Vanligast är otrevligt bemötande (58 procent) och irritation eller otålighet (55 procent). Samtidigt rapporteras även mer allvarliga beteenden, som aggressivt beteende (22 procent), kränkande kommentarer (22 procent) och verbala trakasserier (20 procent). En fjärdedel (26 procent) säger att de har sett servicepersonal bli ignorerad.

Detta är även tydligt bland servicepersonal. En tydlig majoritet (86 procent) har själva upplevt eller bevitnat denna typ av situationer. Otrevligt bemötande (74 procent) och irritation eller otålighet (60 procent) är de vanligaste upplevelserna, men även aggressivt beteende (32 procent), kränkande kommentarer (31 procent) och verbala trakasserier (28 procent).

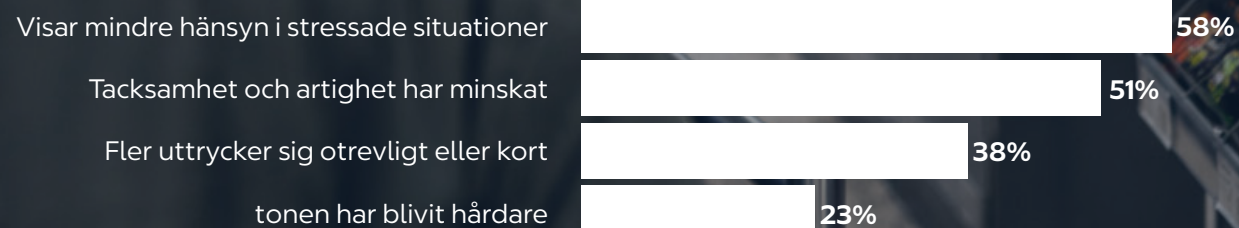
Därutöver uppger 16 procent att de själva har utsatts för sexuella trakasserier och 9 procent för fysiska trakasserier. För en betydande andel handlar kundmötet därmed inte enbart om tonläge och attityd, utan om situationer där personliga gränser överskrids på ett allvarligt sätt.

En förändrad ton – med stress som förklaring

Allmänheten upplever att beteendet har förändrats över tid. Mer än två av fem (43 procent) tycker att otrevligt beteende mot servicepersonal har blivit vanligare under de senaste tre åren. Detta speglas också i en upplevelse av ett hårdare och mindre hänsynsfullt samhällsklimat. Fler än hälften (58 procent) tycker att människor visar mindre hänsyn i stressade situationer, och 51 procent upplever att artighet och tacksamhet har minskat. Mer än var tredje (38 procent) anser att tonen har blivit mer otrevlig eller kort, och nästan var fjärde (23 procent) att den har blivit hårdare.

Stress och psykiskt mående lyfts som en central förklaring till beteendet. En majoritet (76 procent) av allmänheten tror att detta påverkar hur människor beter sig mot andra, exempelvis servicepersonal. Samtidigt menar endast hälften (49 procent) att deras eget beteende inte påverkas av stress i samma grad. Det tyder på att vi i högre utsträckning ser problemet hos andra än hos oss själva.

Så märks förändringen i vardagen



“Problemet sitter inte bara i personen – det sitter i systemet”

Nicklas Salomonson är professor i företagsekonomi vid Högskolan i Borås och forskar om servicemöten och konsumentbeteende i detaljhandeln. Han har under lång tid studerat vad som händer när servicemöten präglas av bristande respekt och vad det egentligen kostar personalen. Vad han ser är inte en fråga om enstaka otrevliga individer, utan om hur hela relationen mellan kund, personal och organisation är uppbyggd.

När kundmötet brister är det lätt att peka på enskilda individer. Nicklas Salomonson menar att det är en alltför förenklad förklaring. I sin forskning om servicemöten i detaljhandeln har han i stället sett hur spänningar byggs in i själva relationen mellan kund, personal och organisation.

– Det som återkommer i personalens berättelser är att problemen är vardagliga men ständigt återkommande. Det handlar inte bara om extrema händelser som hot och våld, utan om de små störningar som sliter över tid.

Att bli osynlig i sitt eget jobb

I studierna framträder en tydlig känsla: att inte bli sedd. Det kan handla om att en kund som fortsätter ett samtal i telefon genom hela betalningen, som inte svarar på tilltal, som suckar synligt eller som går utan att ha sagt ett ord. Situationer som var för sig verkar obetydliga, men som upprepas många gånger varje arbetsdag.

– Personal förväntar sig egentligen ganska grundläggande saker: ögonkontakt, ett hej, att man lyssnar. När inte det sker

signalerar det att personalens tid och roll värderas lägre i mötet.

Servicepersonal förväntas vara fullt närvarande, respektfulla och lösningsorienterade, medan kunden i praktiken kan vara distraherad eller frånvarande. I praktiken blir det ofta den anställda som förväntas hålla ihop mötet.

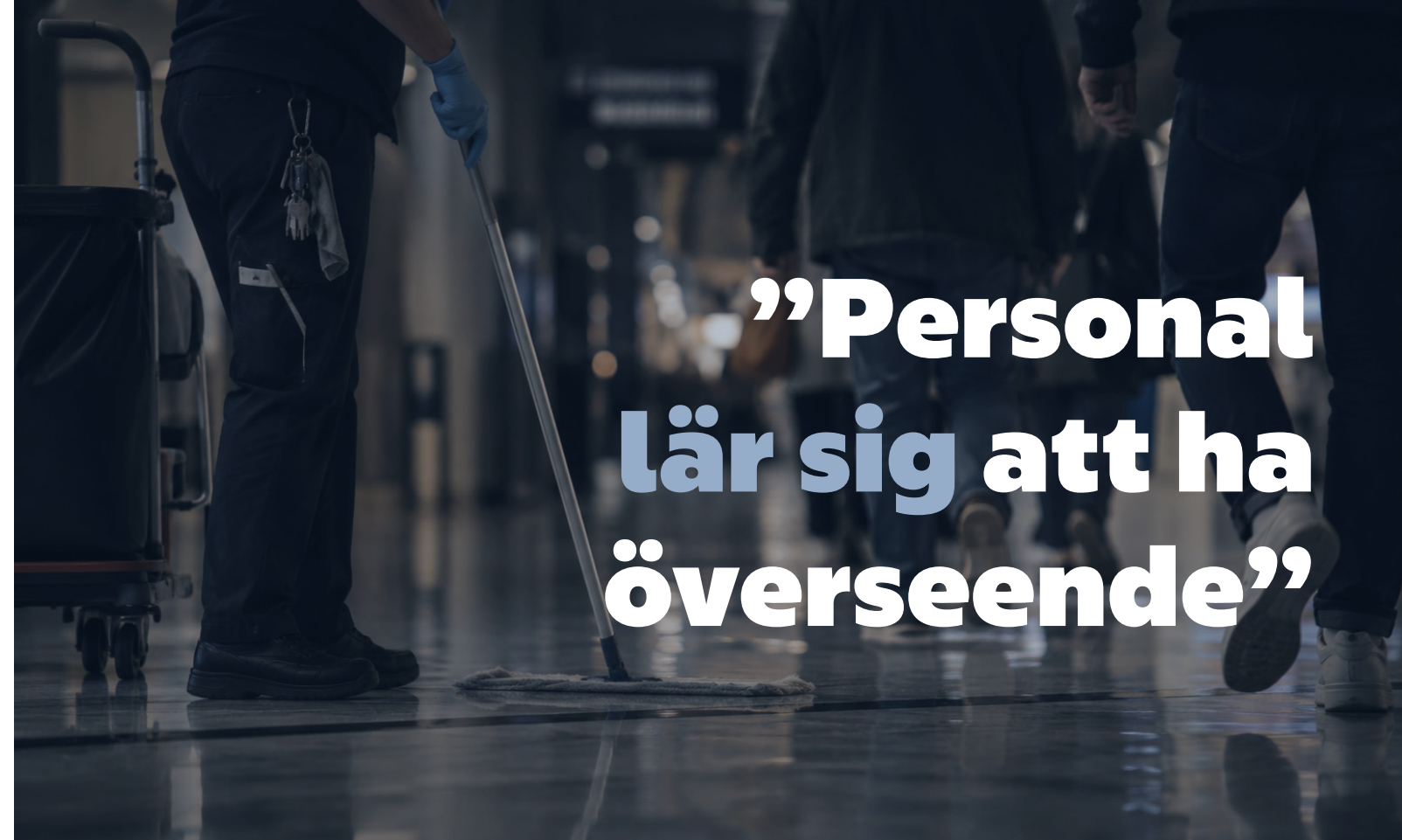
Normalisering sker i det tysta

Det mest problematiska är kanske inte själva beteendet, utan vad som händer över tid.

– Det sker genom normalisering. Personal lär sig att ha overseende, att dämpa sina egna reaktioner och fortsätta leverera god service även när kunden beter sig illa. Det blir inget man stannar upp och reflekterar över – man absorberar det.

På kort sikt kan det fungera. Det minskar risken för konflikt och gör att arbetet flyter vidare.

Inom forskningen kallas detta emotionellt arbete: att reglera sina känslor, trycka undan irritation och framstå som vänlig och professionell oavsett hur man själv blir bemött. På kort sikt minskar det risken för konflikt. På lång sikt flyttas dock gränsen för vad som är acceptabelt, och det är inte kostnadsfritt, vare sig för individen eller organisationen.



”Personal lär sig att ha overseende”

Kunden har inte alltid rätt

– Jag skulle säga att det är lite förenklat att lägga allt på dåliga eller oacceptabla beteenden hos enskilda individer. Våra studier pekar på strukturella konflikter mellan kundidealet och organisationens regler, effektivitet och standardisering. När kunder lär sig att de ska vara suveräna, att de har rätt att få sin vilja igenom, och sedan möter ett system som säger nej, då uppstår det lätt en grund för konflikt.

Normen att “kunden alltid har rätt” skapar en dubbel press för personalen. De förväntas stå för företagets regler och samtidigt få kunden att känna sig prioriterad och bekräftad.

– Personalen har ansvar i mötet, men inte alltid mandat att faktiskt lösa det kunden vill ha. Det är där slitningen uppstår. De får bära konflikten mellan kundernas förväntningar och den organisatoriska verkligheten, utan att alltid ha handlingsutrymme att förändra situationen.

I längden riskerar det att underminera yrkesrollen. Man förväntas ta ansvar för relationen, men saknar ibland verktygen för att göra det fullt ut.

En fråga om hur vi behandlar varandra

Vad händer med servicebranschen och med samhället om utvecklingen fortsätter? Enligt Nicklas Salomonson riskerar respektlöshet att normaliseras i servicemötet, med konsekvenser både för arbetsmiljön och för branschens långsiktiga hållbarhet. Det handlar inte bara om ton och trivsel i kundmöten, utan om arbetsmiljö, yrkesroll och vilka villkor vi skapar för dem som arbetar längst fram. Det kan leda till ökad trötthet, högre personalomsättning och svårare rekrytering.

– Risken är att vi vänjer oss vid en servicekultur där arbetsmiljökostnaderna läggs på dem som står längst fram. Om vi lär människor att de alltid ska bli hörda, men inte att de också har ansvar i mötet med andra, riskerar ömsesidigheten att urholkas. Service fungerar bara när båda parter deltar och visar omdöme. Det handlar i grunden om hur vi behandlar varandra.



Niklas Salomonson

När yrket ifrågasätts

Serviceyrken beskrivs som samhällsbärande och avgörande för att vardagen ska fungera. Samtidigt visar rapporten att många av dem som arbetar i branschen upplever att de inte möts med respekt. Särskilt tydlig är skillnaden mellan kvinnor och män, och mellan yngre och äldre medarbetare.

Ett tydligt glapp mellan ord och verklighet

Allmänhetens syn på serviceyrken är i grunden mycket positiv. Nästan alla anser att serviceyrken får vardagen och samhället att fungera (96 procent) och menar att de är viktiga för trygghet och bemötande (97 procent). Det finns även en samsyn om att det är yrken som fortsatt behövs, även i takt med att teknik och självservice ökar, eftersom det inte alltid räcker till.

Trots detta upplever mer än två av fem serviceanställda (43 procent) att kunder ibland eller ofta ser ner på dem och deras yrke. Det är vanligare bland yngre serviceanställda, där en majoritet (53 procent) upplever detta. Sammantaget kan man se ett tydligt glapp mellan hur yrkesrollen värderas i teorin, som en viktig samhällsfunktion, och hur de som arbetar inom den faktiskt bemöts i praktiken.

Samtidigt finns en medvetenhet om normernas påverkan. En majoritet av både allmänheten (71 procent) och servicepersonal (73 procent) menar nämligen att uttrycket "kunden har alltid rätt" bidrar till att servicepersonal behandlas sämre. Trots detta har mer än var femte (22 procent) i allmänheten någon gång tänkt att servicepersonal ska tåla mer än andra eftersom det ingår i deras jobb. Detta är vanligare bland män (27 procent) än kvinnor (18 procent).

Unga och kvinnor upplever störst ifrågasättande

Men upplevelsen av bristande respekt ser inte likadan ut för alla. Bland kvinnor uppgår hälften (49 procent) att de upplever att kunder ser ner på dem, jämfört med var tredje man (35 procent). Skillnaden visar att upplevelsen av bemötande i kundmötet varierar tydligt mellan könen.

Ålder spelar också en tydlig roll. I gruppen 18–49 år upplever mer än hälften (53 procent) att kunder ser ner på dem och deras yrke. I åldersgruppen 50–64 år är motsvarande andel 34 procent, vilket innebär en markant skillnad mellan yngre och äldre medarbetare.

Sammantaget visar resultaten ett tydligt mönster i flera dimensioner: kvinnor och yngre medarbetare möter oftare ifrågasättande och bristande respekt i kundmötet än andra grupper.

97%

av allmänheten anser att serviceyrken är viktiga för trygghet och bemötande

96%

av allmänheten anser att serviceyrken får vardagen att fungera

71%

av allmänheten anser att uttrycket "kunden har alltid rätt" bidrar till att servicepersonal behandlas sämre

43%

av servicepersonalen upplever att kunder ibland eller ofta ser ner på dem och deras yrke

”Man vill inte vara en robot”

Agnes Pettersson har arbetat inom service i tolv år. Hon älskar kundmötet och variationen, men beskriver också en vardag där bristande respekt och små kränkningar blivit något man förväntas tåla. Det handlar sällan om enstaka händelser, utan om ett mönster där man dag efter dag inte blir sedd som människa.

En vanlig arbetsdag består till stor del av kundkontakt – i kassan, på golvet eller ute vid pumparna. Tempot är högt och varje situation ska hanteras snabbt och professionellt.

– Det bästa med jobbet är när man känner att man verkligen har gjort skillnad för någon, även om det handlar om något litet. Det kan vara att hjälpa någon hitta rätt motorolja eller förklara hur kaffemaskinen fungerar. När man märker att kunden går härifrån nöjd, då känns det i hela kroppen att det man gör betyder något.

Samtidigt är det just i kundmötet som den största påfrestningen finns. Flera gånger i veckan möter hon kunder som pratar i telefon genom hela köpet, inte svarar på tilltal eller går utan att ens besvara ett hej.

– Bara för att jag står i uniform bakom en kassa betyder det inte att jag slutar vara människa. Man vill bli sedd som medmänniska och få ett hej tillbaka när man hälsar. När det uteblir gång på gång blir det en känsla av att man är osynlig.

Med tiden har hon lärt sig att släppa mycket, men är medveten om att det också innebär en normalisering. Det som från början kändes sårande eller upprörande blir till slut något man förväntas tåla.

De mer extrema händelserna bär hon dock fortfarande med sig. På en tidigare arbetsplats blev Agnes fysiskt attackerad av en kund, en händelse som fortfarande finns kvar i minnet.

– Sådana händelser glömmar man aldrig. Men nästan ännu mer tär de små sakerna som händer hela tiden, just för att de är så återkommande.

När låg status blir en del av arbetsmiljön

Agnes beskriver också en mer subtil dimension av arbetet: känslan av att serviceyrken ibland betraktas som mindre värda.

“Man vill bli sedd som medmänniska”

– Ibland känns det som att vissa ser ner på en bara för att man jobbar på en bensinstation. Som att jobbet inte är så viktigt. Men vi driver en verksamhet som är igång dygnet runt, med ansvar för säkerhet, pengar, maskiner och människor. Det är inte ett “lätt” jobb.

Hon beskriver också hur kön och ålder kan förstärka känslan av att inte tas på allvar. Som ung kvinnlig chef upplevde hon att vissa kunder hellre ville tala med en äldre manlig kollega, trots att det var hon som bar ansvaret.

– Det är som att man först måste bevisa att man kan något, bara för att man är ung eller tjej. Den misstänksamheten möter man inte alltid i andra yrken på samma sätt.

Stressade kunder är vanligt, särskilt under resdagar och högtider när tempot är högt.

– Jag älskar service och att möta människor, det är därför jag har stannat kvar så länge. Men det har funnits perioder när man känt att man inte vill vara en robot som bara står och tar betalt. Man är människa, med känslor och värdighet, och när man inte blir bemött med respekt börjar man undra om det är värt det.

Hon har sett hur upprepade situationer får kollegor att lämna yrket – inte på grund av en enskild händelse, utan en känsla av låg status och bristande respekt.

Framför allt efterlyser hon större förståelse för arbetets verklighet.

– Vi gör alltid vårt bästa. Om något är trasigt eller slut är det inte för att vi inte bryr oss. Det är en verksamhet som är igång dygnet runt, året om, och ibland hinner man inte exakt allt i den sekund kunden kliver in genom dörren.

Hon menar att synen på serviceyrken skulle förändras om fler själva fick prova.

– Jag önskar nästan att alla någon gång fick praktisera inom service. Då skulle man nog förstå hur mycket det betyder att bara säga hej när man möter någon i kassan, och hur stor skillnad små beteenden faktiskt gör.



Agnes Petterson

”Det fungerar inte på lång sikt att bara bita ihop”

Magnus Sverke är professor i arbets- och organisationspsykologi vid Stockholms universitet och forskar om psykosocial arbetsmiljö, hälsa och engagemang. Han har under lång tid följt utvecklingen i servicebranschen och ser med oro på hur otrevligt och respektlöst beteende i kundmöten har blivit en del av vardagen.

– Det är bedrövt att otrevligt och respektlöst beteende i kundmöten har blivit något många förväntas acceptera som en del av jobbet.

Forskningen är tydlig: emotionella krav och återkommande besvärliga kundmöten påverkar både den psykiska och fysiska hälsan, liksom engagemanget i arbetet. Det kan handla om oro, sömnbesvär och minskad arbetsglädje, och på sikt en ökad vilja att lämna både arbetsplatsen och yrket.

– En dålig arbetsmiljö drabbar individen och organisationen samtidigt. En god arbetsmiljö får medarbetarna att må bra och prestera bättre. Det gagnar verksamheten.

Individen kan inte bära problemet ensam

Många som arbetar i servicebranschen utvecklar egna strategier för att hantera pressade och krävande situationer, som att ta mikropauser, prata med kollegor eller mentalt stänga av efter ett arbetspass. Magnus Sverke förstår varför, men betonar att det inte räcker.

– Strategier på individnivå hjälper för stunden. Men de fungerar inte på lång sikt. För att verkligen förhindra negativa konsekvenser måste man arbeta proaktivt med

primära åtgärder som förändrar arbetsmiljön, inte bara hjälper individen att hantera den.

Han menar att fokus alltför ofta hamnar på individens inställning och tålighet, när det egentligen är organisationen eller arbetsrutinerna som behöver förändras.

– Det handlar i grunden om hur arbetet organiseras. Inte om vem som är stark nog att stå ut.

En bransch där många passerar – men få stannar

Servicebranschen är för många en väg in på arbetsmarknaden, ofta i tidsbegränsade anställningar. Vissa verksamheter anpassar sig till en hög personalomsättning, något Magnus ser som en kortsiktig och kostsam strategi.

– En hög personalomsättning orsakad av dålig arbetsmiljö blir problematisk över tid. Företaget blir en mindre attraktiv arbetsgivare. Arbetsgivare vill kunna locka och behålla bra personal, och det kräver goda arbetsmiljöförutsättningar.

Det vanligaste misstaget är inte att kunskapen saknas. Arbetsgivare och fack är ofta överens om vad som skapar en god arbetsmiljö och vilka risker som behöver hanteras. Problemet är i stället att kunskapen inte alltid omsätts i praktiken.

– Det vanligaste är att det trots allt inte blir någon verkstad av det. Bristande prioriteringar, för lite resurser eller att det saknas ekonomiskt utrymme för exempelvis dubbelbemanning och bättre schemaläggning.

Vad som faktiskt fungerar

Det som gör verklig skillnad är ett systematiskt och kontinuerligt arbetsmiljöarbete som är integrerat i den dagliga verksamheten. Det handlar om regelbunden dialog mellan chefer och medarbetare, tidig uppföljning av signaler om ohälsa och konkreta förbättringar i arbetsmiljön.

– Särskilt på mindre arbetsplatser kan det vara svårt att framföra kritik mot en chef man arbetar nära. Då är det viktigt att veta att man kan ta hjälp av fackets regionala skyddsombud.

Hans budskap till beslutsfattare och arbetsgivare är tydligt: arbetsmiljö är en strategisk fråga för hela verksamhetens hållbarhet.

– Beslutsfattare måste förstå att detta är en av många faktorer som bidrar till ohälsa, minskat engagemang och personalomsättning. Man måste arbeta aktivt med verksamhetsförutsättningarna, de faktiska förutsättningar personalen har för att kunna göra sitt jobb.



Magnus Sverke

När jobbet inte slutar vid stämpelklockan

Det som händer under ett arbetspass stannar inte alltid kvar på arbetsplatsen. För många serviceanställda följer kundmötena med hem i form av negativa känslor, stress och mental trötthet. För vissa påverkar det även sömnen, återhämtningen och viljan att stanna kvar i yrket.

Påverkan som sträcker sig bortom arbetsdagen

En fjärdedel av servicepersonalen (25 procent) uppger att arbetet påverkar deras välmående negativt även utanför arbetstid och för nära hälften (47 procent) sker det men mer sällan. Det visar att även om det inte händer saker på daglig basis så är det ändå återkommande del av vardagen, även när arbetspasset är slut.

Konsekvenserna märks tydligt efter arbetsdagen. Var tredje (34 procent) tar med sig negativa känslor hem, 31 procent känner sig mentalt utmattade och lika många upplever ilska eller frustration. Dessutom känner sig var fjärde (26 procent) sig stressad och mer än var tionde (13 procent) uppger att sömn eller återhämtning påverkas.

Påverkan är särskilt tydlig bland yngre serviceanställda. Bland personer mellan 18 och 49 år uppger 41 procent att de känner sig mentalt utmattade efter jobbet, det är dubbelt så många som hos personer som är 50–64 år (22 procent). Yngre upplever också oftare ilska eller frustration (37 jämfört med 26 procent), stress (31 jämfört med 22 procent) och att de tappat arbetsglädjen (30 jämfört med 14 procent).

Nästan hälften av servicepersonalen (44 procent) har dessutom någon gång gått till jobbet trots att de mått så psykiskt dåligt att de egentligen borde ha varit hemma.

Anpassning, tystnad och en vilja att lämna

Erfarenheterna påverkar också hur många agerar i kundmötet. Var fjärde (26 procent) uppger att de blivit mer försiktiga i hur de uttrycker sig och nästan lika många (24 procent) undviker vissa kunder eller situationer. Samtidigt stänger nära var sjätte (14 procent) av känslomässigt för att orka eller undviker att göra mer än vad som krävs i arbetet.

När något händer är kollegorna det vanligaste stödet. Mer än hälften (56 procent) pratar med en kollega, medan fyra av tio (40 procent) biter ihop och fortsätter som vanligt. Endast 28 procent vänder sig till sin chef eller arbetsledare och 15 procent försöker dölja hur de mår.

Hur situationerna hanteras skiljer sig också mellan könen. Kvinnor pratar oftare med en kollega när något händer (63 jämfört med 47 procent bland män), medan män i högre grad håller det för sig själva (13 jämfört med 4 procent). Det tyder på att upplevelserna inte bara påverkar välmåendet, utan också hur olika grupper väljer att hantera dem.

Bland dem som inte berättar för sin chef är den vanligaste orsaken en upplevelse av att det ändå inte leder till någon förändring (22 procent). Tolv procent vill inte vara till besvär och 7 procent ser det som en del av jobbet.

Den långsiktiga påverkan är också tydlig. Nästan var femte serviceanställd (18 procent) har övervägt att byta jobb, och lika många har funderat på att lämna servicebranschen helt.

44%

har någon gång gått till jobbet trots att de mått så psykiskt dåligt att de egentligen borde ha varit hemma.

34%

uppger att de tar med sig negativa känslor från jobbet hem.

26%

uppger att de har blivit mer försiktiga i kundmötet till följd av sina erfarenheter.

18%

har övervägt att byta jobb eller lämna servicebranschen helt.

“Det handlar inte om individen – det handlar om organisationen”

Peter Munck af Rosenschöld är vd för Sveriges Företagshälsor och har tidigare arbetat som personal- och HR-chef. I dag arbetar han nära både arbetsgivare och beslutsfattare i frågor som rör psykisk hälsa och arbetsmiljö. I sitt arbete möter han psykisk ohälsa i bransch efter bransch, och han menar att fokus ofta hamnar fel.

– Vi tenderar att behandla psykisk hälsa som ett individuellt problem. Man tänker att det handlar om personliga omständigheter. Men tittar man på gruppnivå håller inte den förklaringen. Då måste man rikta blicken mot arbetsmiljön.

Exponering över tid, inte enskilda händelser

Han återkommer till begreppet exponering. Psykisk ohälsa uppstår sällan till följd av en enskild händelse. Den formas över tid genom den samlade belastning människor utsätts för i sitt arbete.

– Sambandet mellan arbetsmiljö och symtom på depression och utmattningssyndrom är väl belagt. Det handlar inte bara om extrema situationer. Det handlar om hur krav, kontroll

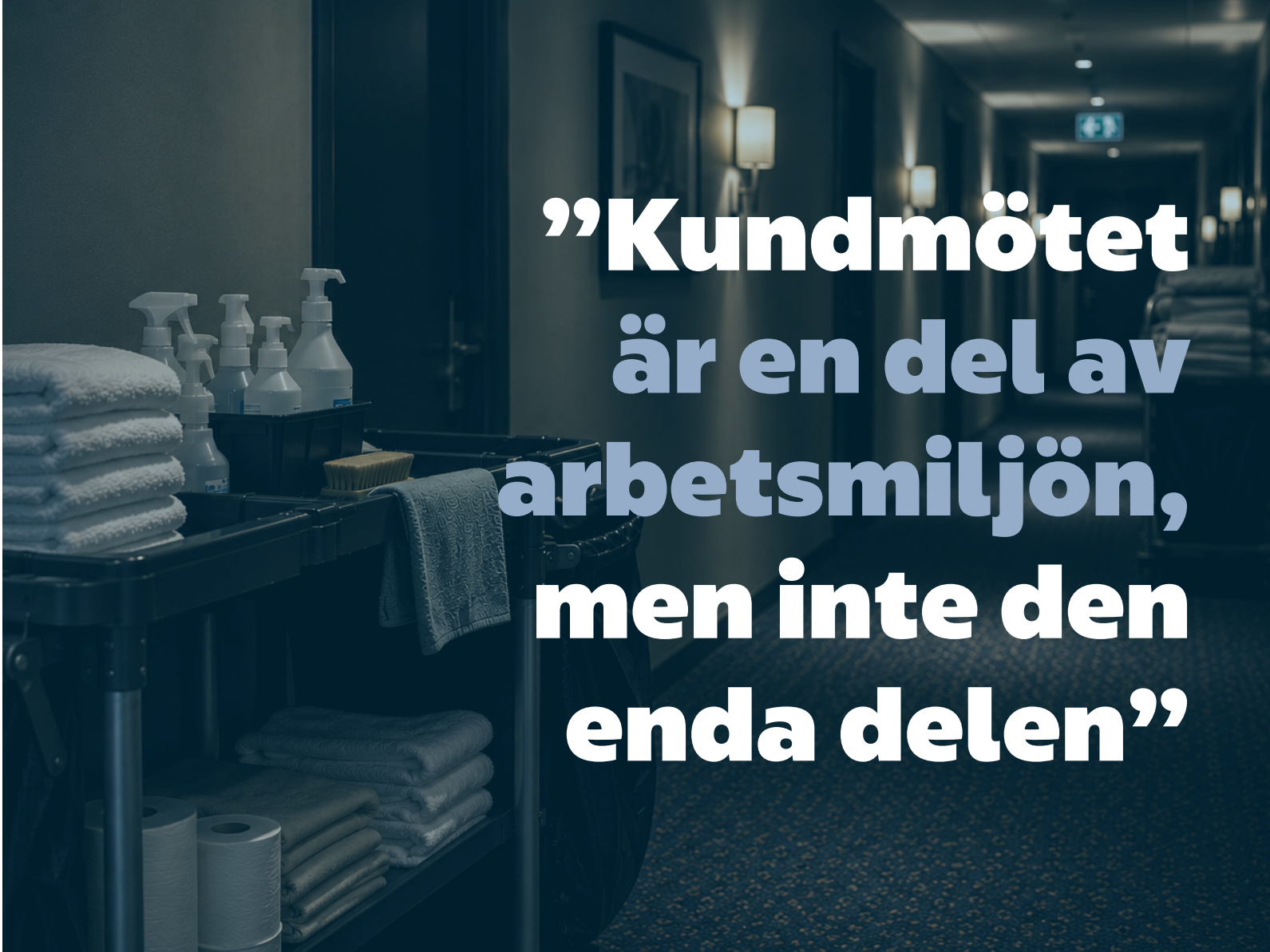
och stöd ser ut över tid, och om vilka exponeringar som finns i arbetet.

I servicebranschen är kundmötet en sådan exponering. Men långt ifrån den enda. På en bensinstation kan det exempelvis handla om kemisk exponering, trafikrisker, ensamarbete och nattarbete. Ofta arbetar unga personer med kort introduktion i miljöer där flera riskfaktorer samverkar.

– När man pratar om psykisk hälsa måste man se hela riskscenariot. Kundmötet är en del av arbetsmiljön, men inte den enda delen. Det är den samlade exponeringen som är avgörande.

Den lågintensiva otrevlighet som rapporten beskriver ser han som en arbetsmiljöfråga.

– Alla typer av enformigt eller påfrestande arbete är en exponeringsrisk. Det som upprepas hela tiden är inte harmlöst bara för att varje enskild händelse är liten. Det kan vara en trevlig arbetsplats och människor kan ändå må dåligt om det finns belastningar man inte har tagit hänsyn till.



”Kundmötet är en del av arbetsmiljön, men inte den enda delen”

Arbetsmiljö är en ledningsfråga

Servicebranschen är för många ett första jobb och präglas ofta av tidsbegränsade anställningar och hög personalomsättning. Det kan skapa en falsk trygghet, menar han.

– Man vet att folk inte stannar så länge, och då finns en risk att man tar lättare på arbetsmiljöfrågorna. Men det är fel strategi. Just därför att det är ett genomgångsyre måste man vara mer noggrann.

Han menar på att organisationer där individer har första jobb behöver vara extra noggranna.

– Man behöver fundera över vad detta innebär och vilka speciella krav det ställer på arbetsplatsen. Vilka krav och situationer möter de i rollen? Hur ser introduktionen och stödet ut? Vilka risker kan uppstå och hur förebygger vi dessa? Den typen av analys görs inte alltid, trots att den är avgörande för att kunna förebygga problem.

För Peter Munck af Rosenschöld är budskapet tydligt. Psykisk hälsa i arbetslivet är en strategisk fråga.

– Det här är inte en fråga för den enskilde chefen eller medarbetaren. Det är en fråga för bolagets ledning. Man måste ha rätt kompetens, sätta mål, följa upp och arbeta med det systematiskt. Det är gammalt hederligt arbetsmiljöarbete.



Peter Munck

Tillsammans kan branschen ta tillbaka det goda kundmötet!

De utmaningar som Sveriges servicepersonal har med sin arbetsmiljö beror av många, komplexa och olika orsaker. Detta får inte hindra branschen att stötta sina medarbetare så att de trivs på både arbetsplatsen och i hemmet.

Vad behöver vi då tänka på om vi ser framåt?

Experter säger oss att lösningarna inte främst ligger på individnivå. Det är på organisationsnivå man kan förebygga risker, stärka stöd och förbättra arbetsvillkor.

Åtgärder som ligger högt på dagordningen är:

1. Att arbeta systematiskt med arbetsmiljön. Arbetsgivare ska identifiera och förebygga psykosociala påfrestningar (dvs. att inte bara ha koll på fysisk arbetsbelastning). Detta ska vara en del av det löpande arbetsmiljöarbetet, inte något man tar tag i först när problem uppstår.

2. Att skapa bättre förutsättningar i jobbet. Forskning pekar på att de krav ett företag ställer på medarbetarna måste backas upp med resurser, till exempel stöd från chefer och tydliga rutiner.

3. Att flytta fokus från individ till organisation. Inställningen att personalen "ska tåla mer" eller hitta egna sätt att hantera problem är varken hållbar, ansvarsfull eller medmänsklig. Det är organisationen som måste förändra arbetsvillkoren, till exempel genom att ge tydligare mandat för medarbetarna i kundmötena.

4. Att fånga upp signaler tidigt. Chefer ska regelbundet stämma av med sina medarbetare, och ta signaler om psykisk belastning på allvar så snart de uppmärksammas. Chefer har också på sitt ansvar att skapa trygghet genom att när det behövs säga ifrån.

5. Att jobba med normer och bemötande. Det måste gå att utmana idéer som att "kunden har alltid rätt", det finns gränser som alla måste respektera - respekt gäller åt båda håll!

6. Att se arbetsmiljö som en strategisk fråga. Det är inte en HR-fråga vid sidan av, utan något som direkt påverkar personalomsättning, kvalitet och lönsamhet.

Det är för kundernas skull vi går till jobbet om dagarna, det är där lusten och nyttan finns. Vi ska vara stolta över att vi ser till att Sverige funkar. Det ska vi värna!



Källor:

Arbetsmiljöverket. (2023). Riktlinjer för psykisk hälsa på arbetsplatsen – En vägledning för företagshälsovården (Version 2).

<https://www.av.se/globalassets/filer/publikationer/riktlinjer-for-foretagshalsovarden/riktlinjer-for-psykisk-halsa-pa-arbetsplatsen-version-2.pdf>

Arbetsmiljöverket (2023) Den organisatoriska och sociala arbetsmiljön – viktiga pusselbitar i en god arbetsmiljö

<https://www.av.se/globalassets/filer/publikationer/vagledning/vagledning-organisatorisk-och-social-arbetsmiljo.pdf>

Arbetsvärlden. (2026). Skadlig jobbstress kostade 10 miljarder.

<https://www.arbetsvarlden.se/skadlig-jobbstress-kostade-10-miljarder/>

Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The Job Demands–Resources model: State of the art. *Journal of Occupational Health Psychology*, 12(3), 309–328.

<https://doi.org/10.1037/1076-8998.12.3.309>

Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2017). Job Demands–Resources theory: Taking stock and looking forward. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 4, 273–285.

<https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-032516-113108>

European Agency for Safety and Health at Work (EU-OSHA). (u.å.). Psychosocial risks and stress at work. Hämtad 14 april 2026 från

<https://osha.europa.eu/en/themes/psychosocial-risks-and-stress>

Försäkringskassan. (2023) Ny rapport: Psykisk ohälsa kostar samhället mest.

<https://via.tt.se/pressmeddelande/3400058/ny-rapport-psykisk-ohalsa-kostar-samhallet-mest?publisherId=277952&lang=sv>

Grandey, A. A. (2000). Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95–110.

<https://doi.org/10.1037/1076-8998.5.1.95>

International Labour Organization (ILO). (2022). World Employment and Social Outlook: Trends for Youth 2022.

<https://www.ilo.org>

International Labour Organization (ILO) & World Health Organization (WHO). (2022). Mental health at work: Policy brief.

<https://www.ilo.org>

Sussell, A. L., et al. (2025). Psychosocial working conditions and mental distress among retail workers. *International Journal of Environmental Research and Public Health*.

<https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC12144615/>

Svenskt Näringsliv. (2024). Sveriges sjuknota passerar 100 miljarder – kraftig ökning.

https://www.svensktnaringsliv.se/sakomraden/pension-och-forsakring/sveriges-sjuknota-passerar-100-miljarder-kraftig-okning_1248159.html