



# Arbetshälsa hos reseledare

En studie om arbetshälsa hos reseledare i nordens resebolag

Ilona Björn

Ilona Björn  
Examensarbete  
Företagsekonomi  
2020

EXAMENSARBETE	
Arcada	
Utbildningsprogram:	Företagsekonomi
Identifikationsnummer:	8054
Författare:	Ilona Björn
Arbetets namn:	Arbetshälsa hos reseledare
Handledare (Arcada):	Mia Halmén
Uppdragsgivare:	-
<p>Resebranschen är en enorm industri idag som tillsätter anställda i stor omfattning. Branschen innehåller speciellt mycket säsonganställning som till exempel reseledare, på grund av de säsongfokuserade arbetspositionerna på destinationerna. Reseledare arbetar närmast gästerna på destinationen och det är deras ansvar att ta hand om gästerna under semestern och se till att ge en så positiv upplevelse med företaget som möjligt. Reseledare jobbet är ett otroligt roligt och spännande jobb med mycket nya erfarenheter varje dag. Men som även kommit fram i undersökningen är arbetet inte bara dans på rosor. Det finns mycket i jobbet som får ens välmående och hälsa att sjunka. Arbetet innehåller långa arbetsdagar och ofta stor arbetsbelastning på ens armar som kan påverka ens motivation och arbetshälsa. I denna undersökning var syftet att studera hur egentligen reseledare i de nordiska resebolagen mår i sina jobb, vad som påverkar deras arbetshälsa samt hur man kan förebygga problemen bland arbetshälsan långsiktigt. I arbetet tas upp olika problem i turism branschens arbetskraft och resultat av andra studier om utmaningarna kring säsongarbete. Dessutom presenteras teori om arbetshälsans olika aspekter, arbetsmiljö samt arbetsmotivation. Undersökningen har genomförts igenom en kvalitativ metodanalys i form av intervjuer från olika respondenter i de nordiska resebolagen för att få en djupare insikt i ämnet. Intervjun bestod av 2 baggrundfrågor samt 7 öppna frågor kring arbetshälsa och dess möjliga utveckling i framtiden. Intervjun genomfördes via Skype och vanlig intervju och omfattade totalt av 9 olika deltagare från 4 olika nordiska företag. Resultaten bevisade att reseledares arbetshälsa ofta är sämre än normalt och påverkas negativt av främst för lite fritid att återhämta sig från jobbet samt av den hårda arbetsbelastningen. Den låga lönen var även en stor orsak till att de inte ville satsa på jobbet lika mycket. Majoriteten av respondenterna anser att företaget inte bryr sig om deras arbetshälsa och inte gjorde tillräckligt för att förbättra den heller. Högre lön, lägre arbetsbelastning samt bättre feedbackanalysering ansågs vara de största faktorerna för att förbättra arbetshälsan långsiktigt. På basen av resultaten av undersökningen anses reseledare inte ha så bra arbetshälsa och utveckling börs ske i alla fall i de flesta av nordiska resebolag för att behålla lojala anställda och upprätthålla arbetshälsan långsiktigt.</p>	
Nyckelord:	arbetshälsa, reseledare, arbetsbelastning
Sidantal:	42
Språk:	Svenska
Datum för godkännande:	11.12.2020

DEGREE THESIS	
Arcada	
Degree Programme:	Business administration
Identification number:	8054
Author:	Ilona Björn
Title:	Tour representative's occupational health
Supervisor (Arcada):	Mia Halmén
Commissioned by:	-
<p>The travel industry is a huge industry today that employs people on a large scale. The industry especially contains a lot of seasonal employment, such as tour representatives, due to the seasonally focused work positions at the destinations. Tour guides work closest to the guests at the destination and it is their responsibility to take care of the guests during the holiday and make sure to provide the most positive experience with the company as possible. The tour representative job is an incredibly fun and exciting job with a lot of new experiences every day. But as also emerged in the survey, the work is not just dancing on roses. There is a lot in the job that causes one's well-being and health to decline. The work involves long working days and often a large workload on one's shoulders that can affect one's motivation and workplace health. The purpose of this study was to examine how the tour representatives in the Nordic travel companies actually feel in their jobs, what affects their occupational health and how to prevent problems among it in the long term. The study addresses various problems in the tourism industry's workforce and results of other studies on the challenges of seasonal work. In addition, theories are presented on the various aspects of work health, work environment and work motivation. The survey was conducted through a qualitative method analysis in the form of interviews from various respondents in the Nordic travel companies to gain a deeper insight into the subject. The interview consisted of 2 background questions and 7 open-ended questions about workplace health and its possible development in the future. The interviews were conducted via Skype and a regular interview and included a total of 9 different participants from 4 different Nordic companies. The results proved that the tour guide's occupational health is often worse than normal and is negatively affected by mainly restricted free time to recover from work and by the hard workload. The low salary was also a big reason why they did not want to invest as much in the work. The majority of respondents believed that the company did not care about their workplace health and did not do enough to improve it either. Higher salary, lower workload and better feedback analysis were considered to be the biggest factors in improving workplace health in the long term. Based on the results of the survey, tour guides are not considered to have such good occupational health and development should take place in most of the Nordic travel companies in order to retain loyal employees and maintain long-term occupational health.</p>	
Keywords:	work health, tour representative, workload
Number of pages:	42
Language:	Swedish
Date of acceptance:	11.12.2020

OPINNÄYTE	
Arcada	
Koulutusohjelma:	Liiketalous
Tunnistenumero:	8054
Tekijä:	Ilona Björn
Työn nimi:	Työterveys matkaoppailla
Työn ohjaaja (Arcada):	Mia Halmén
Toimeksiantaja:	-
<p>Matkailuteollisuus on tänä päivänä laaja ala, joka työllistää suuren määrän työntekijöitä. Alalla on paljon kausityöntekijöitä, kuten matkaoppaita, johtuen kohteiden kausityöpaikoista. Matkaoppaat työskentelevät lähimpänä asiakkaita kohteessa. Heidän vastuullaan on huolehtia vieraista loman aikana ja antaa mahdollisimman positiivinen kokemus yrityksestä. Matkaoppaiden työ on uskomattoman hauska ja jännittävä työ, jossa saa paljon uusia kokemuksia päivittäin. Mutta kuten myös tutkimuksessa kävi ilmi, työ ei ole vain ruusuilla tanssimista. Työssä on paljon sellaista, mikä aiheuttaa ihmisen hyvinvoinnin ja terveyden heikkenemisen. Työhön liittyy pitkiä työpäiviä ja usein suuri kuormittava työmäärä, mikä voi vaikuttaa motivaatioon ja työterveyteen. Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli tutkia, miten pohjoismaisten matkayritysten matkaoppaat todella suhtautuvat työhönsä, mikä vaikuttaa heidän työterveyteen ja kuinka ehkäistä työterveysongelmia pitkällä aikavälillä. Tutkimuksessa käsitellään erilaisia matkailualan työntekijöiden ongelmia ja muiden kausityön haasteita koskevien tutkimusten tuloksia. Lisäksi esitetään teoria työterveyden, työympäristön ja motivaation eri näkökohdista. Tutkimus tehtiin kvalitatiivisen menetelmänalyysin avulla haastatteluina useilta pohjoismaisten matkailualan yritysten vastaajilta saadakseen syvemmän käsityksen aiheesta. Haastattelu koostui kahdesta taustakysymyksestä ja 7 avoimesta kysymyksestä työterveyteen liittyen ja sen mahdollisesta kehityksestä tulevaisuudessa. Haastattelu toteutettiin Skypeen ja normaalin haastattelun kautta, ja siihen osallistui yhteensä 9 erilaista osallistujaa 4 eri pohjoismaisesta yrityksestä. Tulokset osoittivat, että matkailualan työterveys on usein normaalia huonompi ja että siihen vaikuttaa negatiivisesti pääasiassa vapaa-ajan puute ja työstä toipuminen puute sekä kova työmäärä. Pieni palkka oli myös suuri syy siihen, miksi oppaat eivät sitoutuneet niin paljon työhön. Suurin osa vastaajista uskoo, että yritys ei välittänyt työterveydestään eikä tehnyt riittävästi sen parantamiseksi. Suurempaa palkkaa, alhaisempaa työmäärää ja parempaa palauteanalyysiä pidettiin tärkeimpinä tekijöinä pitkäaikaisen työterveyden parantamisessa. Tutkimuksen tulosten perusteella matkaoppailla ei katsota olevan niin hyvää työterveyttä, ja useimmissa pohjoismaisissa matkailutoimistoyrityksissä tulisi joka tapauksessa tapahtua kehitystä, jotta voidaan säilyttää uskolliset työntekijät ja ylläpitää pitkäaikaista työterveyttä.</p>	
Avainsanat:	Työterveys, matkaopas, työmäärä
Sivumäärä:	42
Kieli:	Ruotsi
Hyväksymispäivämäärä:	11.12.2020

# INNEHÅLL / CONTENTS

<b>1</b>	<b>Inledning.....</b>	<b>7</b>
1.1	Säsongarbete – Reseledare .....	8
1.2	Syfte och problemområde .....	9
1.3	Avgränsningar och struktur .....	10
1.4	Forskningsfrågor och förväntat resultat .....	11
<b>2</b>	<b>Teori om arbetshälsa .....</b>	<b>11</b>
2.1.1	<i>Psykisk hälsa</i> .....	14
2.1.2	<i>Fysisk hälsa</i> .....	15
2.2	Arbetsmiljö.....	15
2.3	Arbetsmotivation.....	17
2.4	Arbetshälsa i turism branschen.....	18
<b>3</b>	<b>Metod.....</b>	<b>20</b>
3.1	Val av metod .....	21
3.2	Intervju.....	22
3.3	Respondenter .....	22
3.4	Analys av data.....	23
3.5	Studiens tillförlitlighet .....	24
<b>4</b>	<b>Resultat .....</b>	<b>24</b>
4.1	Bakgrundsfrågor.....	25
4.2	Frågor om arbetshälsan .....	25
<b>5</b>	<b>Diskussion .....</b>	<b>29</b>
5.1	Arbetshälsa hos reseledare .....	29
5.2	Påverkan på arbetshälsan .....	31
5.3	Utvecklandet av arbetsvälmående och arbetshälsan långsiktigt .....	32
<b>6</b>	<b>Slutsats.....</b>	<b>34</b>
<b>7</b>	<b>Slutord .....</b>	<b>36</b>
	<b>Källor.....</b>	<b>37</b>
	<b>Bilagor.....</b>	<b>41</b>

## **Tabeller / Tables**

Tabell 1. *Intervjuns respondenter samt intervjuns form och längd*..... 23

# 1 INLEDNING

Reseledarjobbet är en form av arbete som kräver en viss slags person med både fysisk och psykisk starka egenskaper. Man blir placerad i en helt ny omgivning, med nya människor och situationer med oftast tunga arbetsdagar att jobba. Säsongarbete kan därför vara ett väldigt utmanande arbete för många, i alla fall om man inte värnar om arbetshälsan. (Erlandsson 2014). Därmed är det idag väldigt viktigt för företag med säsonganställda att upprätthålla arbetshälsan och välmående hos sina arbetstagare samt riskreducera problem bland dem. Alla vill kunna må väl på sin arbetsplats och känna sig omhändertagen och det har alla rätt till. Arbetshälsan är en aspekt av reseledare arbetet som hålls mycket i gömman. Självklart finns det rykten om att säsongarbete och reseledare arbetet är tufft. Men om själva arbetshälsan i resebolagen har hållits under skuggorna mycket och ämnet är ofta bara något själva reseledare har nått information om genom rykten och egna samt andras erfarenheter. Ämnet kan till och med vara lite okänt för själva företagen om de inte fått all information från arbetstagarna om sin hälsa under arbetet samt från destinationsansvariga. Då det kan vara typiskt att anställda pratar om saken ihop men inte alltid nämner om allt till arbetsgivaren själv på grund av kanske rädsla hur de kommer reagera. (Halvorson 2015)

Detta arbete är en undersökning kring säsongarbetares, mera specifikt reseledares (tour representative), arbetshälsa och hur den påverkas. Arbetet kommer att innehålla resultat från intervjuade från olika nordiska resebolag som kommer inte att nämnas i arbetet för att behålla anonymiteten. Ämnet är väldigt viktigt med tanke på hur stor del av företaget reseledarna är och hur mycket de gör för företaget vid de olika destinationerna. Resebolagen vilkas reseledare intervjuats är även stora resebolag i Nordens bransch vilket gör det intressant att undersöka hur reseledarna i olika företag egentligen mår i sina jobb och vad som ännu kan utvecklas inom företagen för att ha så välmående och motiverade arbetstagare som möjligt.

Arbetshälsan är en av de viktigaste delarna i arbetet som påverkar arbets kvalitet och företagets resultat. Hälsan influeras av flera olika faktorer som exempel: motivationen, arbetsmiljön, lönen, andra belöningar, arbetskamrater osv. Dessa faktorer kan påverka arbetshälsan både positivt eller negativt och det kan vara ett svårt uppdrag inom företaget att skapa balans under arbetsperioden. Eftersom arbetet inom reseledaryrket oftast är hårt och arbetet mera blir en livsstil eftersom reseledarna tillbringar majoriteten av tiden på destinationen med att jobba. Därav är det väldigt viktigt att hälsan uppehålls hela säsongen. (Aronsson et al. 1998)

Arbetets motiv är för att öka kunskapen och utvidga uppfattningen om hur stor roll arbetshälsan idag har i turism branschen, särskilt hos säsongarbetare som till exempel reseledare. Vill även därmed utforska vad som arbetsgivaren i branschen kan göra för att förbättra arbetshälsan och riskreducera problem bland den. Tidigare forskning kring välmående inom turism branschens arbetskraft finns och det har även forskats relativt mycket i alla fall i England, Australien och USA. Även fakta om säsongarbetares hälsa har man gått in på och sett personalutmaningen som finns i branschen som kommer att presenteras i teorikapitlet. I detta examenarbete kommer jag därmed specifikt gå in på hur arbetshälsan inom reseledare branschen i Norden är och hur den hanteras av företagen.

## **1.1 Säsongarbete – Reseledare**

Som reseledare arbetar man närmast gästerna på destinationen. Det är deras ansvar att ta hand om gästerna under semestern och se till att ge en så positiv upplevelse med företaget som möjligt. Jobbet är en form av säsongarbete dvs. man jobbar i säsonger t.ex. hela sommarsäsongen. Reseledarnas arbetsuppgifter kan variera mycket beroende på företag samt destination. Men till de allmänna uppgifterna hör bemötandet av gästerna på flygplatsen samt transfern till hotellen och tillbaka till flygplatsen, ansvaret för välkomst- och informationstillfällen, säljandet och genomförandet av utflykterna och självklart kundtjänsten på destinationen både via servicetelefon, servicekontor och hotelservice mm. (Apollo 2020)



Jobbet som reseledare har vissa egenskaper som lockar nya anställda. Dessa kännetecken är de olika destinationerna, olika arbetsuppgiftsmöjligheter, oregelbundna arbetstider, frihet att göra egna beslut samt konstanta bemötandet av nya människor. Dessa egenskaper i jobbet kräver därmed ofta att reseledaren bär själv vissa egenskaper. Som t.ex. hög stresstolerans, tålamod, anpassning till nya situationer och flexibilitet. Då det kommer upp så mycket nytt och varierande under jobbets gång (Aronsson et al. 1998 s. 158–161)

## 1.2 Syfte och problemområde

Syfte med arbetet är att undersöka och öka medvetenheten samt väcka diskussionen om arbetshälsan hos reseledare inom de nordiska företagen för att maximera välmående inom företagen samt maximera service och försäljningskvaliten. Ska även utforska ifall det finns olika möjligheter att förbättra och förebygga de möjliga problemen med reseledarnas arbetshälsa långsiktigt.

Arbetshälsan och välmående kan påverka både de anställda samt arbetsgivaren mera än vad man kunde tro. Välmående arbetstagare är en av de viktigaste framgångsfaktorerna för ett företag som vill prestera bra och uppnå goda resultat (Jerome Collomb 2018). Detta berör alla företag allmänt, men speciellt företag inom turism branschen där de anställda, specifikt reseledarna, är de som finns närmast kunderna och till stor del ansvarar för hela kundservicen och försäljningen, informationen samt det första och sista intrycket av företaget. Där och med är det väldigt viktigt att se till att denna arbetshälsa förblir stark och stabil genom hela anställningsförhållandet. Det handlar till stor del om vad de anställda kan och därmed vill göra för företaget. Då arbetstagarna mår bra och känner sig bekväma samt har en god arbetsmiljö är de mera motiverade och vill uppnå företagets mål, och skapa bra resultat. Om t.ex. arbetsmotivationen går ner på grund av hälsoproblem drabbas hela resultatet av det (Työterveyslaitos 2020). Detta kan i sin tur vara svårt att undvika totalt men det är viktigt att förstå och försöka förebygga problem på det här området. Arbetshälsan påverkar även mycket den anställda själv, speciellt säsonganställda, eftersom hälsan måste vara i topp för att man rent fysiskt och psykiskt ska orka arbeta så hårt hela säsongen. Arbetshälsans aspekter som

motivationen kan även kännas som en självklarhet för företag ibland då den anställda själv valt arbetet. Men så är det inte alltid. Och detta var inte situationen under sommaren 2019 då jag själv arbetade som reseledare. Därför är jag intresserad av att utforska ämnet kring arbetshälsa i olika företag och se vad som påverkar den och vad man kan göra inom företagen för att förbättra eller förebygga problem relaterade till den i framtiden. (Erlandsson 2014)

### **1.3 Avgränsningar och struktur**

Arbetet är begränsat till att fokusera på arbetshälsan och välmående hos reseledare, specifikt benämnt Tour representative, inom resebolagen i Norden. Specifika saker som jag kommer att koncentrera mig mera på är problemen med arbetshälsan, arbetsmiljön samt motivationen och vad som får hälsan att möjligen försämrans i vissa fall, samt hur man kan undvika det.

Mycket av tidigare teorier och forskningen kring ämnet bland arbetshälsa inom säsongarbete och reseledare har gjorts på kvantitativ bas, som till exempel om arbetsmotivation bland reseledare av Grimm (2018). Detta arbete därmed kommer att vara göras med kvalitativ forskningsbas för att kunna ge ett djupare perspektiv på arbetstagarnas tankar och upplevelser.

I arbetet kommer att tas upp olika problem i turism branschens arbetskraft och resultat av andra studier om utmaningarna kring säsongarbete för att man ska kunna analysera resultaten bredare. All information om detta kommer att presenteras i kapitel 2.

För att uppnå dessa mål och få korrekta resultat genomförs en undersökning med reseledare från olika nordiska resebolag genom en Skype-intervju eller en vanlig intervju. Analysen sker sedan på basen av intervjuerna, varefter följer en diskussions och utvärdering.

## 1.4 Forskningsfrågor och förväntat resultat

På basen av syftet med arbetet samt problemområdet formade jag tre forskningsfrågor som studien kommer att koncentrera sig på.

1. Hur är arbetshälsan hos reseledarna i de nordiska researrangörerna?
2. Vad är det som påverkar arbetshälsan i jobbet som reseledare?
3. Vad kan man göra för att upprätthålla en god arbetshälsa långsiktigt inom branschen?

## 2 TEORI OM ARBETSHÄLSA

Arbetshälsa är ofta något som förknippas ihop med arbetsvälmående, arbetstillfredsställelse och förmågan att arbeta. Faktorerna hänger ihop mycket och blandas in i varandra, därmed börjar detta kapitel med förtydligande av dessa 4 termer.

Arbetsförmåga har med utförandet av jobbet att göra. Det vill säga ifall personens resurser och andra faktorer som arbetsmiljön stöder verkställandet av arbetet. Arbetsförmågan är anknuten med det fysiska samt psykiska hälsan av arbetet. Risker med förmågan att arbeta kan reduceras på arbetsplatsen genom att vidta åtgärder som att förbättra arbetsförhållandena och arbetets belastning.

(Heikkilä & Mäkelä-Pusa 2014)

Arbetsvälmående därmed har med hur man mår och trivs på jobbet. Hur arbetsmiljön och kulturen på organisationen är och hur ens välbefinnande är på jobbet. Inom välmående i arbetet är det viktigt att kolla in på arbetsplatsens vardagliga sysselsättning. Det handlar i stor del av hur ledningen stöder välmående på arbetsplatsen samt hur t.ex. gruppandan är. Arbetsvälmåendet har även med den psykiska aspekten av arbetshälsan att göra. (Kivistö et al. 2008)

En positiv arbetstillfredsställelse eller med andra ord kallad arbetsglädje spelar stor roll i arbetets effektivitet samt hälsa och välmående på jobbet. Arbetstillfredsställelse handlar om de positiva och negativa känslorna och attityden som man i förhållande till sitt jobb (Schultz & Schultz 2010). Arbetsglädje är dvs. de positiva känslorna man får av jobbet. Arbetsglädje och arbetshälsa går väldigt hand i hand och när den ena ökar, ökar ofta den andra med. När det gäller vad man kan göra för att förbättra dem korrelerar de även. (Angelöw 2006 s.7–22)

Med arbetshälsa menas ett arbete som är friskt, säkert och är ledd av en väl kunnig organisation. Arbetstagaren ska känna att arbetet är givande och betydelsefullt samt stöder sin livssituation. Arbetshälsan består av flera delar som påverkar varandra och därmed bör balansera för att det ska vara hälsosamt för både arbetstagaren samt arbetsgivaren i organisationen. Arbetshälsa är en upplevelse som är individuell och kan därmed variera från person till person. Därmed kan man inte heller ange att arbetshälsan är bra för alla i organisationen samtidigt. Olika situationer kan uppfattas och tas emot annorlunda beroende på person. Kvaliteten på arbetshälsan är såklart inte något bara arbetsgivaren är ansvarig för utan arbetstagaren är ju även själv ansvarig för sin hälsa. Men på arbetsplatsen är ledningen av största vikt för att förändringar i arbetslivs kvalitén ska kunna lyckas. (KT Kommunarbetsgivarna 2007)

Arbetshälsa är en kombination av psykisk och fysisk hälsa som inverkar varandra och borde balansera. Hälsan på arbetsplatsen påverkas av flera faktorer. Detta kan innehålla både inre och yttrefaktorer, vilket i detta fall hänvisar till faktorer inom företaget och utanför. Man kan dela upp faktorerna i 3 olika kategorier:

Faktorer inom organisationen inkluderar arbetskultur och miljön, arbetsförhållanden, arbetsbelastningen, ledningen, lönen, lagarna inom företaget, arbetsuppgifterna osv. Dessa är oftast faktorer som påverkar mera arbetshälsan än yttre faktorer eller individuella och går att kontrolleras genom ledningen. T.ex. utveckla arbetsanda via teambuilding eller organisera arbetet jämnt och rättvist till alla.

Utomstående faktorer kan vara t.ex. faktorer hemma som relationer, familj, bostadssituation. Dessa kan även vara samhället, politiska faktorer, miljön runt som klimatet och livsmiljön. Yttre faktorer är något som inte alltid går att påverka själv eller organisationen. Tex. familj situationer som dödsfall, eller bostadssituationer.

Individuella faktorer inkluderar faktorer som individuell hälsa, sjukdomar, livsmedel, vilotid, rökning, droger och motion osv. Dessa kan för det mesta påverkas av arbetstagaren själv men styrelsen och arbetsförhållandena måste även stöda och upprätthålla individuell hälsa vad det än betyder för arbetstagaren. T.ex. ge ordentligt fri tid och tid att vila eller ifall sjukdomar anpassa arbetsuppgifterna enligt det. (Hodgins et al. 2016 s.10–15) (KT Kommunarbetsgivarna 2007)

Det finns mycket småsaker som kan göras för att förbättra arbetshälsan som inte företag alltid tänker på. Därmed är Human relations en väldigt viktig del av organisationer idag. Human relations är den processen som görs inom organisationen för att få så effektivare och motiverade anställda. I processen lyssnas de anställdas behov och åsikter med samma som en god arbetsplatskultur utvecklas genom att lösa konflikter eller andra problem i teamet. Därmed ligger fokuset i human relations på de anställda och gruppen än organisationsstrukturen. Det handlar i stor del om samarbete mellan ledningen samt de anställda. Genom att ha en öppen dialog inom organisationen kan man utveckla på förändringsbehoven samt klargöra målen på vad man vill nå och strävar efter. Det bör finnas en öppen och konstruktiv anda för att detta ska funka. (Eriksson-Zetterquist et al. 2006 s.83–102)

Alla tjänar på att arbetshälsan är bra på arbetsplatsen. Ur samhällets eller företagets perspektiv handlar det även om pengar. Företagen har inte råd med att anställda mår dåligt på grund av sitt jobb, och måste därmed i värsta fall sjukskrivas.

Det finns mycket fördelar med en bra arbetshälsa i organisationen. Arbetshälsan och välmående är ju inte bara något som påverkar arbetstagaren utan även arbetsgivaren och ledningen själv som jobbar där, såväl som företaget i helhet. God arbetshälsa kan förstärka självförtroendet hos arbetstagaren, minska på stress, öka arbetstillfredsställelsen, vilket därmed ökar på arbetstagarens jobb kvalitet. Arbetsvälmåendet och hälsan har mycket positiv nytta för företaget själv. Välskött

arbetshälsa utvecklar och förbättrar personalens arbetsmoral, motivation, effektivitet och produktivitet samt minskar på personalomsättningen och frånvaro i personalen t.ex. på grund av sjukdomar och hälsoförsäkringskostnader. Arbetshälsa kan även påverka företagets image och pålitlighet ifall negativ arbetshälsa syns utåt till kunder. På samma sätt kan bra arbetshälsa i organisationen positivt utstrålas till kunder så de ser hur bra arbetarna mår och hur motiverade och kundcentrerade de är. Därmed kan det skapa lojala kunder eller locka flera kunder och därmed åstadkomma mera intäkter. I och med detta är arbetshälsan en så pass viktigt område att fokusera på inom organisationen oberoende ifall man är ett stort eller litet företag och vilka resurser man har till det. (Hodgins et al. 2016 s.2–15)

### **2.1.1 Psykisk hälsa**

Arbetshälsan består då av både den psykiska och fysiska hälsan. Den psykiska sidan av hälsan är något som har fått en större betydelse i organisationer i dagens värld på grund av att jobben har blivit mer ansträngande med följd av förändringar i arbetslivet. Man försöker minimera på arbetskraften och kostnader vilket leder till att det blir allt hårdare krav på dagens anställda. Detta kan leda till stora problem som exempel mentala sjukdomar, burnout, depression, ångest eller att man tappar sig själv. Psykisk hälsa handlar om hur bra arbetsförmåga man har på ett psykiskt plan. Mentala problem kan ha stor påverkan därmed på de prestationer man utför på jobbet. Den psykiska hälsan har en stark anknytning till den sociala, ekonomiska och fysiska omgivningen på jobbet. Orsaker till dålig psykisk arbetshälsa kan vara bland annat ogynnsam ledning som orsakas av för hårda krav, tidspress, ensidigt beslutsfattande, dåligt stöd osv. Annat som påverkar psykiskt hälsan är organisationens kultur, så mobbning, ojämställdhet, diskrimination eller om organisationen inte stöder hälsosam livsstil. En insatt organisation i hälsoproblem och i hälsofrämjande kan undvika större problem med ohälsa på arbetsplatsen. (Hodgins et al. 2016 s. 12–14)

### **2.1.2 Fysisk hälsa**

Den fysiska hälsan på arbetsplatsen handlar om allting som fysiskt påverkar den anställda på arbetsplatsen eller från arbetet i praktiken. Så t.ex. arbetsförhållanden som är tunga och utmattande för den anställda eller om det är alldeles för lite fritid att vila och återkoppla kroppen vilket i sin tur orsakar sjukdomsfall osv i värsta fall. Det har mycket med arbetsförmågan att göra, orkar man rent fysiskt arbeta och utföra arbetsuppgifterna utan att orsaka problem med hälsan. I vissa fall kan man bli sjuk jämt, få skador eller problem med kroppsdelar (ryggen, knän osv.) eller tappa vikt mm. som följd av jobbet belastning som sen påverkar arbetets kvalitet och effektivitet väldigt mycket. Fysisk utmattning påverkar själv klart även psykiskt i kroppen tillslut. Som exempel när man börjar bli så utmattad att de påverkar ens humör och allmänt psyke. Därmed är en realistiska mål och välplanerade arbetsförhållanden grundläggande i arbeten som kan vara fysiskt tunga. (Hodgins et al. 2016 s. 12–14)

## **2.2 Arbetsmiljö**

Arbetsmiljön är en av de största faktorerna till arbetshälsa och har väldigt stor påverkan på hur arbetshälsa formas och uppehålls på arbetsplatsen. En arbetsplats består inte bara av de fysiska delarna dvs. en byggnad med möbler och arbetsredskap. Det är en helhet, som bildas genom sociala interaktioner som skapar en organisation. Arbetsmiljön därmed består både av fysiska och de psykosociala. Det vill säga det sociala och psykiska. Det fysiska kan tex handla om bra och bekväma möbler eller luftkonditionering som får personalen på arbetsplatsen att fysiskt må bra. Om du har för mycket arbetsbelastning eller upplever att ingenting duger fast du försökt ditt bästa handlar det om de psykiska delarna av arbetsmiljön. Och om du till slut blir sjuk på grund av den hårda pressen betyder det att det bildats en dålig arbetsmiljö på arbetsplatsen. Den sociala arbetsmiljön handlar om, som namnet säger, de sociala aspekterna på arbetsplatsen. Det vill säga hur du har det med dina arbetskollaboratorer och hurdan gruppanda det finns i teamet eller jobbspalten. T.ex. om det finns bråk eller mobbning i teamet eller ledningen behandlar andra i teamet dåligt är den sociala arbetsmiljön ogynnsam. (Lindell & Nilsson 2015)

Arbetsmiljön är idag en av de största orsakerna till psykisk ohälsa och varför man blir sjuk idag. Oftast beror det på de psykosociala aspekterna av arbetsmiljö. Detta beror på att den fysiska arbetsmiljön har hela tiden blivit bättre genom åren samtidigt som pressen, kraven och stressen i dagens arbetsvärld vuxit. Det har även därmed kommit nya lagar gällande arbetsmiljö och flera saker gällande den fysiska delen har ändrat som t.ex. arbetstider reglerats mm. Detta gäller därmed ledningen att sköta till att anpassa sig enligt regleringar om arbetsmiljön och informera de anställda om möjliga risker och hur man kan motarbeta mot dem samt jämt kontrollera hur de anställda har det och ifall det uppstår flera risker. (Lindell & Nilsson 2015)

Ett av de största problemen med arbetsmiljön och påverkan på arbetshälsan är att det blivit en tendens till att arbetsplatser blivit tysta. Som betyder att många arbetstagare inte klagat eller nämner problemen på arbetsplatsen vilket i sin del bildar en "skugga" som inte ledningen är medveten om. I stället skriver de sig själva sjuklediga eller säger upp sig helt av jobbet utan att försökt ändra något med situationen. Vilket leder till ökad sjukskrivning eller brist på arbetskraft. Detta leder i sin tur till att problemen aldrig kommer fram till ledningen i organisationen och inte kan utvecklas och skapar bara mera utgifter för företaget. Detta är ett vanligt problem bland annat i tidsbegränsade arbetsavtal. Enligt en undersökning av SEKO (facket för service och kommunikation) hade 44 procent av respondenterna svarat att de inte eller kanske inte vågar ta fram kritik om arbetsförhållanden på jobbet. Vilket påpekar att det finns ett stort problem bland detta i företag. (Lindell & Nilsson 2015)



## 2.3 Arbetsmotivation

Motivation kan definieras som en inre lust eller drivkraft att göra någonting. Motivation i företag handlar om att få sina anställda att villna nå företagets mål och skapa bra resultat. Och utan kraften av motivation så kommer detta inte annars att lyckas. Därför är motiverade arbetstagare centrala redskap för företag. Kunskapen om vad som motiverar de anställda är i och med viktig för organisationen. (Holmberg 2005)

Motivationen kan skiljas i 2 olika delar. Nämligen inre- och den yttre motivationen.

Inre motivation handlar om att få tillfredsställelse av det man gör. Så själva lusten av att arbeta med t.ex. nå viss arbetsuppgift leder till känslan av förnöjelse. Det är denna inre motivationen som får anställda att arbeta effektivt och ge den bästa möjliga kvaliteten i sitt jobb. Detta kan öka ifall man ger arbetstagaren mera självkontroll i jobbet genom att låta göra egna beslut och delta i organisationens beslutfattande och utveckling mm. eller genom att ta med arbetstagaren i att se resultatet av sitt egna arbete. Yttre motivation därmed är när en individ drivs på grund av yttre belöningar som pengar, eller möjlighet att umgås med arbetskolligor, då de sociala kontakterna på arbetsplatsen är stor motivationsfaktor i arbetet. Att kunna motivera de anställda under hela anställningstiden är mycket viktigt med tanke på organisationens verksamhet och mål.

Allt funkar inte för alla men det finns olika knep som kan göras för att förbättra på arbetsmotivationen allmänt. Det finns olika faktorer som ger en positiv inverkan på motivationen utöver lönen bara. I många fall handlar det om arbetskolligor, ledningen, utvecklingsmöjligheter inom organisationen, arbetsmiljön och -uppgifterna samt känslan av meningsfullhet. Det är mycket viktigt att arbetsgivaren även visar att den anställda uppskattas. Arbetsmotivation har ett starkt samband med de belöningar man får som anställd trots det faktum ifall det är beröm eller andra förmåner. (Ledarna Sveriges chefsorganisation 2019)

## 2.4 Arbetshälsa i turism branschen

Rese och turistbranschen är en av världens snabbast växande branscher idag och tillsätter anställda i storomfattning. Den påverkas starkt av de nya rese mönster som uppstått från sociala medier, fluktuerande ekonomiska förhållanden, som resulterar i nerdrivna kostnader från olika sektorer inom turismen, och ändrande distributionssystem mm. Alla dessa ändringar bidrar till nya uppmaningar och krav till arbetskraften i branschen och för ledningen. Många av undersökningarna inom HR i turismsektorn är fokuserade på organisationens- eller på ledarsynvinkeln istället än på de anställdas. Som en följd av detta betraktas många verksamheter i turismen endast på ett ytligt sätt med begränsat försök att verkligen förstå problemen och deras orsaker. Därmed förstås inte heller hur orsakerna anknyter sig till sociala, kulturella, ekonomiska eller politiska begrundanden. (Baum 2015)

Som tidigare nämnts är arbetstagarna, speciellt inom säsong- och reseledarbete, i turism branschen väldigt centrala för företagets bild det get till kunderna. Reseledare är de som kommunicerar med kunden och ger största bilden av företaget på destinationen vilket betyder att det är speciellt viktigt att fokusera på välmående och hälsan hos arbetstagarna. Lönsamheten och kvalitén på en tjänst bedöms av personalens prestation som i sin tur bedöms av kunderna som får tjänsten. Vilket betyder att personalen spelar största rollen i denna situation för att sätta standarden för företagets produkter och tjänster. Som en följd av dålig human resource management eller HR, det vill säga förvaltningen av personalen i organisationen, försämras arbetsförhållanden och hälsan på arbetsplatsen, vilket gör arbetet även olönsamt och oattraktiv för arbetstagarna. Precis detta har skett inom turismsektorn som bildats till ett stort problem i dagens tillfälle i turism verksamheten. Detta har även i sin tur gett ett dåligt rykte för branschens jobb. Bland annat ska ledarskap, motivations tekniker och personalens utveckling beaktas av ansvarschefen i teamet. (Nousiainen 2015)

Det finns mycket olika karaktärer i jobben inom turismen som länge har kritiserats. Inom turismen är det vanligt att man försöker minimera på arbetskraften och kostnader vilket leder till att det blir allt hårdare krav på de anställda. Arbetsförhållanden brukar därmed vara dåliga och dagarna är ofta tunga, långa med tidspressat skiftarbete som

innehåller mycket arbetsbelastning på ens axlar. Även oftast med låga löner och kanske även svår miljö (tex jättevarmt) i vissa destinationer mm. Arbetet blir för många en livsstil på grund av den obalanserade levnaden med arbetsliv och privatliv. Dessa drag av jobben påverkar starkt arbetstillfredsställelsen, arbetsförmågan och välmående hos de anställda. Det har blivit svårare även för företagen att behålla lojala och motiverade arbetstagare på grund av jobbens olika negativa egenskaper samt brist på karriärmöjlighetstrukturer och ordentlig HR förvaltning för säsongarbetsförhållanden. (Nickson 2007 s.3–20) (Nousiainen 2015)

Ledningen på arbetsplatsen kan själv lätta på problemen bland välmående under arbetsperioden genom små saker som att sätta rimliga arbetstider, små pauser ”siesta” mellan arbetsuppgifterna samt variera på arbetsuppgifter. Företaget kan även bjuda på andra extra förmåner som till exempel möjlighet för gratis bilanvändning, utflykter, mat på hotell och andra belöningar osv. för att hjälpa till med mental och fysisk uthållighet och arbetsnöjdheten. Det ger även den anställda en uppfattning att företaget bryr sig om en och vill att man ska må bra. (Kinnunen 2017)

Rekryteringsprocessen inom turismen är jätteviktig. Då det ganska ofta finns nöd på anställda, särskild inom turistbranschen, och man försöker starkt minimera kostnaderna. Då det är svårt speciellt inom säsongarbete att få engagerade anställda. Ifall den anställda endast ser anställningen som kortvarig finns det chans att de möjligen inte satsar lika mycket på jobbs kvalitén. I och med den stora konkurrensen inom resebranschen idag är medarbetarnas engagemang en viktig del av företagets framgång (Viitala 2003). Man vill behålla duktiga anställda i företaget så länge som möjligt på grund av expertis, kundlojalitet som bildats och för kostnadseffektivitet då rekryteringen även kostar för företaget. Återkommande anställda känner även till uppgifterna och systemen och har det betydligt lättare att komma in i arbetsrutiner och flödet under den nya säsongen. (Lampikoski 2005)

Annan egenskap som påverkar arbetskvalitén och välmående på jobbet är introduktionen till jobbet och dess olika arbetsuppgifter. Eftersom introduktionen och inläringen till jobbet kan beroende på företaget vara ytterst kort och dålig som orsakar stress, otillräcklighet eller känsla av misslyckades hos den anställda då de inte känner

sig förbered som självklart kostar organisationen igen i sin tur. Detta är därmed även en väldigt central faktor i välmående på jobbet. (Lindmark & Önnevik, 2011, s. 114–115)

Något som alltid varit ett problem i branschen är bristen på arbetskraftsrelaterad politik och lagstiftning. Som även idag fortsätter präglade inom branschen. Som t.ex. lagar angående övertid. Då det frekvent förekommer personalbrist, inställningar och förseningar av flyg mm. inom turismen (Travel News 2018). Vilket betyder att företag måste börja vidta åtgärder för att långsiktigt och hållbart förbättra arbetsförhållandena i jobben så att de lockar arbetstagare och håller de motiverade under anställningstiden. (Baum, Cheung & co 2016)

### **3 METOD**

I en akademisk undersökning kan man använda sig av olika undersökningsmetoder. Dessa två metoder är kvantitativ- och kvalitativ forskningsriktning.

Enligt Nationalencyklopedin används kvantitativ metod för att undersöka mätbara data. Detta används för stora grupper från vilka man sedan väljer ett representativt urval som analyseras med hjälp av skalor som används i t.ex. enkäter för att få mätbara data (Nationalencyklopedin 2019). I kvantitativa data går det inte att undersöka alla undersökspersoner vilket leder till att man måste använda sig av urval (Lantz 2013).

I den kvalitativa metoden är respondenterna mycket färre och insamlingen och analysen av data är inte lika omfattande (Nationalencyklopedin 2019). I kvalitativa ansatser försöker man få fram olika kvaliteter och unika resultat. (Lantz 2013 s.133–140).

### 3.1 Val av metod

En kvalitativ analys är mera än bara en beskrivning av data man fått. Genom analyseringen av kvalitativa data kan man upptäcka helt nya aspekter och sidor av ämnen, vilket ger nya teorier om fenomen. (Lantz 2013 s.133–140)

För att få ett så rikt och brett resultat av respondenterna som möjligt har jag valt en kvalitativ metod. Som tidigare nämnts, har ämnet redan undersökts med kvantitativa metoder som gett kvantitativa resultat. Därför vill jag göra en undersökning kvalitativt för att få en djupare insikt i ämnet. Genom undersökningen kan man kartlägga både positiva och negativa faktorer som påverkar arbetshälsan och analysera vad som får den att möjligen sjunka. Som metod för att samla resultaten har jag valt intervju. Intervju anses vara det mest lämpliga sättet att få så djupa svar som möjligt av respondenterna då situationen är personlig, flytande och smidig (Bryman & Bell 2017 s. 452). Intervjun kommer att ske antingen via Skype-intervju eller vid en regelrätt intervju. Detta beror på från vilken del av världen respondenterna kommer och hur tillgängliga de är. Intervjun kommer transkriberas.

Urvalet av respondenterna har gjorts via ett kvoturval. Först har det valts ut populationen som är reseledare. Sedan valdes respondenterna enligt olika kategorier: ålder, kön och bakgrund som guide. Respondenterna valdes enligt vilket företag de jobbat för och hur många säsonger för att få ett så representativt urval som möjligt av populationen. Trots att jag känner alla respondenter som intervjuas kommer detta sannolikt inte att påverka deras svar. Däremot ger det mera direkta svar då respondenterna är bekanta med intervjuaren och litar på hen. Intervjun kommer även vara helt anonym och därmed kommer respondenternas namn inte att nå företagen i fråga. Respondenterna meddelas detta då de rekryteras till intervjuerna. (Bryman & Bell 2005 s. 128)

## 3.2 Intervju

Intervju är en effektiv metod att få mycket rikt data. Genom intervju kan man nå människors känslor och attityder vilket inte går att på samma sätt att tolka via t.ex. enkäter. Det kanske låter enkelt att bara ha ett samtal med någon men i själva verket kan det vara svårt att genomföra en bra intervju. Att planera och förbereda intervjun är därmed både tidskrävande och krävande för själva intervjuaren. För att få svar på sina forskningsfrågor måste man kunna formulera intervjufrågorna rätt. (Kvale & Brinkmann 2014)

Intervjun i det här arbetet är semi-strukturerad (kan ses i bilaga 1 längst ner i studien) för att vägleda intervjuens gång men ändå ge en öppen och avslappnad känsla. Intervjuaren kan använda tilläggsfrågor beroende på situationen. Intervjufrågorna är formulerade enligt forskningsproblemen och målet med studien samt teorin som ställts tidigare i arbetet. (Bryman & Bell 2005 s.360 ff.)

## 3.3 Respondenter

Respondenterna i undersökningen är reseledare jag känner sedan tidigare. Detta är lämpligast och smidigast med tanke på mitt professionella kontaktnät. I undersökningen strävar jag efter så mycket diversitet som möjligt och har därmed valt respondenterna enligt detta. Genom att ha varierande människor med får jag även en bild av hur olika personer tänker om ämnet och kan därmed få klarare resultat.

För studien valde jag respondenter som har arbetat flera säsonger/en säsong. De är finländska och rikssvenska, kvinnor och män. Som reseledare jobbar du oftast för flera marknader samtidigt så nationalitet spelar inte så stor roll. Men har det ändå med i resultatet. För att få en så bred syn som möjligt valde jag personer från de olika stora nordiska resebolag för att kunna jämföra resultaten och se ifall det uppkommer skillnader. I undersökningen kommer som sagt inte företagens namn att nämnas. Nedan

finns en tabell om respondenterna och info om hur intervjun genomfördes samt dess längd per respondent.

*Tabell 1. Intervjuns respondenter samt intervjuns form och längd*

	Nationalitet	Ålder	Antal jobbade säsonger	Intervjuns plats (Skype/vanlig intervju)	intervjuns längd (~ca /minuter)
Respondent 1	Finland	22	2	Vanlig intervju	10 min
Respondent 2	Sverige	28	3	Skype	15 min
Respondent 3	Finland	22	3	Skype	30 min
Respondent 4	Finland	23	2	Vanlig intervju	10 min
Respondent 5	Finland	22	2	Vanlig intervju	15 min
Respondent 6	Finland	20	2	Skype	7 min
Respondent 7	Sverige	21	1	Skype	12 min
Respondent 8	Finland	23	3	Skype	15 min
Respondent 9	Sverige	21	2	Skype	10 min

### **3.4 Analys av data**

Kvalitativa data är inte alltid lättaste data att analysera på grund av den ostrukturerade textmaterialen och mångtydiga regler. Det finns chans att misstolka svaren lätt vilket betyder att materialet ska analysera rätt. Analysen av kvalitativa data sker samtidigt som insamlingen. Analyseringen av den insamlade data görs med hjälp av att analysera de grundläggande teorier som redan finns om ämnet från före. Både från primär och

sekundära data. Detta görs med jämförelse av resultatet och teorin i kapitel 2. (Bryman & Bell 2005 s. 445–465)

### **3.5 Studiens tillförlitlighet**

Tillförlitligheten i studien kan påstås vara pålitlig beroende på urvalet. Urvalet har alltså valt med bestämt sätt via kvoturval, dvs utforskaren själv valt respondenterna. Och sättet kan kanske kritiseras att inte vara representativt men intervjuaren har gjort olika bedömningar om vissa krav och egenskaper studien kräver. Som i detta fall är variation med ålder, kön, företag och antal säsonger utfört som reseledare. (Bryman & Bell 2005 s. 93–95) Även tillförlitligheten av respondenternas svar blir högre då de känner mig som intervjuar färdigt och litar på mig. Att de känner intervjuaren färdigt ger mig även en chans att komma in i den så kallade ”skuggan” där arbetstagarna pratar bara med varandra om de dåliga sidorna av jobbet.

## **4 RESULTAT**

I detta kapitel presenteras resultaten från intervjuerna som genomförs inför undersökningen. Syftet med undersökningen var att få fram hur reseledare egentligen mår i de nordiska resebolagen, undersöka vad som påverkar arbetshälsan som reseledare samt hur man kan förebygga problem bland dem och upprätthålla den långsiktigt. I intervjuundersökningen deltog allt som allt 9 respondenter från 4 olika företag (1 - 3 per företag). Frågorna i intervjun var öppna frågor som betyder att respondenten kunde svara helt fritt. Intervjun skedde genom Skype och genom möten personligen under hösten 2020. Resultaten kommer att presenteras skriftligt och presenteras i den följd som de varigt under intervjun.

Alla frågor blev besvarade från alla respondenter. Svaren från intervjun var lite olika beroende på de olika personligheterna som de intervjuade har, men har analyserat svaren och satt dem i så kallade ”sektioner” i fall svaren liknat eller hänvisat på samma sak. Bilagan (bilaga 1) som används under intervjun finns i slutet av arbetet.



## 4.1 Bakgrundsfrågor

Första 3 frågorna i intervjun var bakgrundsfrågor om respondenterna. Här frågades om ålder, nationalitet samt hur många säsonger man jobbat som reseledare. Dessa frågor frågades för att sedan kunna analysera skillnader mellan olika slags personer.

### **Ålder och nationalitet**

Det deltog allt som allt 9 personer varav majoriteten (6) av respondenterna var mellan 20–22 år. Två respondenter var 23 år samt en respondent var 28 år. Av respondenterna så var 6 personer från Finland och 3 från Sverige.

### **Antal säsonger**

Majoriteten (5 personer) av respondenterna hade jobbat 2 säsonger tidigare. 3 respondenter hade jobbat 3 säsonger och en respondent hade jobbat 1 säsong.

## 4.2 Frågor om arbetshälsan

**Hurdan tyckte du att din arbetshälsa var när du jobbade som reseledare (under hela perioden= introduktion, högsäsong, säsongslutet)? och ifall dålig varför?**

5 av respondenterna svarade på denna fråga att deras arbetshälsa var sämre än normalt under arbetsperioden. 3 svarade helt bra eller lite sämre än normalt och bara en respondent svarade bra. Alla respondenter utom en svarade att den försämrade arbetsvälmående berodde på de långa arbetsdagarna och arbetsbelastningen. Detta förtydligar därmed att reseledare nästan alltid har för mycket jobb för att upprätthålla hälsan. Flera (4) av deltagarna nämnde även att de påverkade hälsan på ett långsiktigt perspektiv. Alla utom två respondenter nämnde att de var antingen psykiskt eller fysiskt utmattade i slutet av säsongen. Under intervjun ställdes även en fråga om introduktionen/skolningen för arbetet där majoriteten (6) svarade att den varigt alltför intensiv och kort vilket skapat stress och ångest. Bara 3 respondenter tyckte att introduktionen/ skolningen var bra och tillräcklig för dem.

## **Hur tycker du arbetshälsan påverkade ditt jobb?**

Nästan alla respondenter (7) svarade på denna fråga att de inte kände att de kunde leverera den bästa möjliga kvaliteten på arbetet. De upplevde att de fanns för mycket arbetsbelastning för att kunna satsa sitt allt på alla kunder. Vilket därmed sänkte arbets kvaliteten. 4 av respondenterna nämnde även att deras fysiska utseende påverkades av den dåliga arbetshälsan pga. att de var utmattad, undernärd eller trött. Därmed kunde kunderna se utifrån att de mådde dåligt. Några nämnde även att de fått kommentarer från kunder att de såg utmattade ut på jobbet. Arbetsmotivation var ett populärt element som påverkades bland respondenterna. Alla utom 3 respondenter svarade att deras motivation fallit under arbetstiden. Hälften av deltagarna nämnde att de blev även lätt sjuka under arbetstiden som ett resultat av utmattningen från jobbet. En respondent förklarade även att de led av isolation och depression under arbetstiden vilket förstas syntes i jobbet.

## **Vad påverkade din arbetshälsa positivt?**

Alla respondenter i intervjun nämnde att bra team och hjälpsamma kollegor påverkade arbetshälsan positivt. Flera (5) kommenterade även att de inte skulle ha klarat av jobbet utan sina kollegor. Det vill säga ett bra team är viktigt i jobbet, speciellt i tanke på hälsan. Annan viktig beståndsdel som påverkat arbetshälsan gynnsamt är bra feedback. Antingen ifrån kollegor, förmän eller från kunderna. ”Känslan när man lyckats i arbetet” sa en av respondenterna. Detta nämnde även alla deltagare. Bara en respondent svarade att lönen påverkade positivt arbetshälsan.

## **Vad påverkade din arbetshälsa negativt?**

Majoriteten (6) av respondenterna sa att bristen på tillräcklig fritid skapade negativ arbetshälsa. Flera kommenterade på detta att de ofta inte fick tillräcklig tid att återhämta sig från arbetet. Arbetsbelastningen och arbetsförhållanden var allt för påfrestande för

flera av respondenterna för att behålla bra arbetshälsa. Detta inkluderade då även destinationens klimat (värme) som enligt respondenterna gjorde det ännu tuffare att arbeta. Över hälften nämnde att de överbelastas på jobbet på grund av arbetsuppgifterna och bristen på anställda och alla förutom en kommenterade att de får alltför lite lön i tanke på hur mycket de jobbar. Därmed är lönen en stor orsak till dålig arbetshälsa för reseledare. Några av respondenterna nämnde även att dålig ledning eller team som orsak till försämrad arbetsvälstånd.

### **Vad gjorde ditt anställda företag för att stödja din arbetshälsa?**

6 av respondenterna tyckte att deras anställda företaget inte gjorde något för att stödja arbetshälsan. Två av respondenterna sa att företaget som anställd försökte alltid lösa ifall det uppstod problem med arbetshälsan. Samt 3 kommenterade att företaget alltid försökte ”fixa” teamet och gruppens välmående men aldrig individuell.

I intervjun ställdes även frågan ifall arbetsgivaren lyssnade på ifall man hade bekymmer eller problem relaterat till arbetshälsa. Bara två sa att arbetstagaren alltid lyssnade på ifall det var nåt medan resten (7 personer) nämnde att de inte lyssnade alls eller lyssnade först när det hade gått för långt. Kommentarer om att problemen försöktes lösas först efter flera försök eller allt för sent dök upp flera gånger under intervjuens gång. Två av respondenterna sa under intervjun att företaget inte ens lyssnade fast man ropade på hjälp utan fattade problemens allvar efter att man skickat uppsägningsbrev till dem.

### **(följd fråga): Tycker du företaget som anställt dig brydde om din arbetshälsa?**

Bara en respondent svarade rakt ”ja” på ifall de tycker företaget som anställt dem brydde om deras arbetshälsa. Medan en svarade ”ja och nej” beroende på destinationen och resten svarade ”nej”.

## **Hur tycker du man skulle ha kunnat förbättra arbetshälsan när du jobbade?**

6 av respondenterna tyckte att man skulle ha kunnat ha mera anställda på destinationen när de jobbade för att förbättra arbetshälsan. De nämnde att arbetstiderna och belastningen på arbetet kunde ha varit mycket bättre ifall det funnits mera arbetskraft på plats.

Kommunikation var även en av de största faktorerna som kunde ha förbättrat arbetshälsan under respondenternas arbetsperiod. Hälften av respondenterna kommenterade om att ifall uppföljning och feedback skulle ha varit bättre, dvs om arbetsgivaren skulle ha lyssnat ordentligt, kunde även många saker kring arbetshälsan förbättrats. Som även märktes i tidigare frågor, frågor och lyssnar inte resebyråerna tillräckligt på de anställda i destinationerna.

Något som 3 av respondenterna nämnde om i intervjun var hur man inte följde arbetskontraktet ordentligt. Arbetsgivaren gav som orsak på flera av arbetsuppgifterna övertid (som är utan lön) vilket ledde till att man självklart jobbade mycket mera än man tänk och överenskommit enligt arbetskontraktet. Detta har naturligtvis lett till missnöjdhet och utmattning hos de anställda.

## **Hur tycker du företag kan förebygga problem med sina arbetstagares hälsa inom reseledare branschen långsiktigt?**

I denna fråga hade många samma svar. Det vill säga antingen höja lönen eller sänka arbetsbelastningen i arbetet. Alla utom en respondent nämnde att lönen måste höjas ifall man vill påverka arbetshälsan inom branschen långsiktigt. De är orimligt att arbetets krav och belastning är så höga i tanke på hur hårt och mycket man jobbar och hur lite man får betalt.

Enligt 7 av 9 respondenter måste även arbetsbelastningen sänkas till en hälsosam nivå. ”Man kan inte jobba 24/7 6 dagar i veckan och behålla bra hälsa” sa 2 av respondenterna.

Även 3 respondenter nämnde om att boendet borde förbättras i framtiden i vissa destinationer. Enligt en respondent har man haft samma boende sen 20 år tillbaka på en av destinationerna.

Annan väldigt betydlig faktor inom branschen som alla respondenter förutom en nämnde var lagstiftningen inom jobbet. Alla nämnde att lagen eller kontraktsavtalet måste förändras i framtiden för att det skall kunna förebygga problem bland arbetshälsan. Problemen bland övertid är et stort problem för arbetshälsan i jobbet enligt respondenterna. ”Ingen mår bra av att jobba hälften så mycket än man tänkt med ingen mera lön” var en kommentar flera av respondenterna sa.

5 av respondenterna rekommenderade konstant uppföljning genom säsongen för att fixa de små problemen med arbetshälsan i destinationerna och feedbackanalysering i slutet för att utvecklas långsiktigt. Flera respondenter (4) nämnde även att de vet att flera av problemen inte är destinationschefens fel, utan dem högre upp i företaget. Det vill säga kommunikationen måste kunna nå företagets ledning för att det ska kunna förebyggas och fixas problem med arbetshälsan långsiktigt.

## **5 DISKUSSION**

I denna kapitlet kommer jag att analysera och diskutera resultaten och ge mina egna åsikter om hur arbetshälsan hos reseledare är och hur de möjligen kan förbättras. Kommer att beakta teorikapitlet och jämföra resultaten med syftet av studien.

### **5.1 Arbetshälsa hos reseledare**

Något som kommit fram under intervjuerna är att flera av respondenternas hälsa var sämre än normalt undertiden de arbetat som reseledare. Detta helt klart orsakas av de långa och tidspressade arbetsdagarna som reseledare vanligen har. Återhämtningstiden är för kort för de flesta och därmed lider hälsan mycket på grund av jobbet. Under lediga dagen är det även enligt respondenterna svårt ibland att helt koppla bort från

jobbet då de andra kollegorna snurrar runt. I flera av researrangörerna har de även bara en ledig dag i veckan. Vilket lätt leder till att man automatiskt tänker på t.ex. schemat för nästa arbetsdag.

Reseledare verkar ibland påverka företagets image negativt utåt ifrån då flera av respondenterna nämnt att de fysiskt såg illamående ut på arbetstiden på grund av utmattningen, som i sin tur skadar företaget med samma. Dåligt mående anställda reflekterar utåt till kunder och bildar en negativ bild på företaget. Även detta händer genom dålig introduktion som även flesta respondenter hade till arbetet. Detta syns självklart utåt till kunderna när de anställda inte känner sig förberedda till arbetet.

Både psykisk och fysisk hälsa är enormt viktigt för reseledare att ha i balans och som även kan ses vara ett problem inom branschen. Detta beror på den minimerade arbetskraften som resulterar som allt hårdare krav och press på dagens reseledare. Som alla respondenter nämnde under intervjun, påverkas antingen den psykiska eller fysiska hälsan negativt under arbetsperioden. Antingen i form av utmattning, fysiska egenskaper i kroppen som tex gå ner i vikt, humör, ångest och depression mm. Som även Hodgins et al. (2016) nämner påverkar fysisk utmattning även psykiskt i kroppen tillslut.

Något som märktes från intervjuerna är hur ytligt arbetstagaren bryr sig om sina anställda på destinationen. I alla fall enligt majoriteten av respondenterna. Oftast märker och lyssnar företaget på den anställdas problem med arbetshälsan när det gått för långt redan. Tex när man blivit sjuk, får anfall eller på riktigt bryter ihop framför dem. Detta kan såklart bero på den pressen som förmännen själv går igenom på destinationerna även. Men det betyder inte att det är okej. Ifall den anställda reseledaren klarar av att utföra sitt bestämda jobb verkar inte arbetstagaren bry sig om hur de annars mår.

Många av respondenterna skådade på att de blev lätt sjuka under arbetsperioden som reseledare. Sannolikheten på att detta berodde på den tuffa arbetsbelastningen som tillslut påverkat individen fysiskt är stor. Hodgins et al. (2016) markerar även att ifall kroppen inte får tid att återhämta sig orsakar det i värsta fall sjukdomsfall.

Arbetsmotivationen är även något som många respondenter nämnt vilket påverkar arbetshälsan samt arbetskvaliteten negativt. Både yttre motivationen som kommer från belöningar som pengar t.ex. och inre motivationen fås av förnöjelse av arbetsuppgifter lider lätt i arbetet enligt många respondenter. Det mesta problemen med motivation har helt klart med lönen att göra och inte arbetsuppgifterna så mycket. Då majoriteten av de intervjuade reseledarna kände att de inte får tillbaka tillräckligt för de arbete dom gör. Som även Sveriges chefsorganisation Ledarna (2019) nämner har arbetsmotivation ett starkt samband med de belöningar man får som anställd trots det faktum ifall det är beröm eller andra förmåner.

Arbetsvälmående och arbetsmiljö (sociala) var däremot nåt som kan vara relativt bra hos reseledare under arbetsperioden. Då enligt alla respondenter var teamet och kollegorna den största egenskapen till positiv välmående på arbetsplatsen. Man kan påstå att utan teamet och bra kollegor skulle inte alla klara av jobbet. Däremot kan även gruppandan eller teamet vara dåligt som påverkar arbetshälsan starkt negativt.

## **5.2 Påverkan på arbetshälsan**

Arbetsförmåga är en viktig faktor i jobbet som reseledare. Som även Heikkilä och Mäkelä-Pusa (2014) nämnt handlar det om personens egna resurser (psykiska och fysiska) samt andra faktorer som arbetsmiljö stöder arbetandet. Detta är enligt resultatet av respondenterna något som reseledares hälsa lätt påverkas negativt av i jobbet. På grund av den hårda arbetsmiljön, arbetsbelastningen och förhållandena som inte gynnar hälsosam arbetande.

På grund av den oregelbundna arbetsuppdelningen mellan låg säsongen och högsäsongen, uppstår det även lätt frustration och stress bland säsongarbetare under högsäsongen. Därmed är det väldigt viktigt för arbetsgivaren att undersöka och jobba på arbetarens välmående genom hela arbetsperioden. Då det är inte alltid är så vanligt att företaget satsar på att skaffa mera anställda under denna period. Detta resulterar därmed på den försämrade jobbs kvalitén under högsäsong. Detta går och påverka genom att vidga olika åtgärder som minska på arbetsbelastning ibland under säsongens tuffa perioder, se till att alla hjälper till alla samt uppfölja att arbetshälsan behålls god.

En positiv påverkan på hälsan hos reseledare tycks vara positiv och god feedback. Som ökar på arbetstillfredsställelsen som i sin tur ökar på arbetshälsan. Detta tyvärr enligt respondenterna sker mera sällan från arbetstagaren för det vanligtvis koncentrerar sig på vad som kan förbättras istället än på vad som redan är bra. Arbetstillfredsställelsen är även väldigt känslig för reseledare då den kan ändras så snabbt till negativ. Då ifall man inte får lön för sitt hårda arbete samt inte blir uppskattad för det byter påverkan på arbetshälsan och välmående till negativt. Därmed är det enormt viktigt för företag att visa uppskattning och ge god feedback till sina anställda. Det handlar mycket om känslan av meningsfullhet enligt Sveriges chefsorganisation Ledarna (2019) som även syns tydligt i resultatet i undersökningen.

Något som kom fram under undersökningen är hur vanligt i säsongarbete det är med utmattning i slutet av säsongen. Fast inte timmarna ökat eller arbetsuppgifterna ändrats faller lätt jobbqualitén i slutet av säsongen. Detta beror de så kallade ”snöbollseffekten” som bildats av all de negativa egenskaper av jobbet som påverkat därmed hälsan och uthålligheten av arbetstagaren. Detta kan även påverka resultatet på feedbacksamtalen som företaget har med den anställda i slutet av säsongen. Då den anställda är så utmattad och trött att man inte längre kommer ihåg allt som kan förbättras.

### **5.3 Utvecklandet av arbetsvälmående och arbetshälsan långsiktigt**

Det finns helt klart mycket som kan förbättras i säsongarbets branschen. Och som även respondenterna tagit fram är det mycket problem inom lagstiftningen i resebranschen. Man får helt enkelt inte betalt rättvist för den insats man sätter på jobbet. I majoriteten av företagen får reseledare inte lön för övertid. Dvs ifall det skedde, jobbade man gratis med lika höga krav. Detta beror självklart på arbetsgivaren mycket, men enligt resultatet är det bara en bråkdel som har det bra i dessa ärenden. Därmed borde saken om lagstiftning med löner och övertid överses bättre i företag för att långsiktigt förbättra



välstånd på jobbet. Detta skulle även helt klart även påverka arbetsmotivationen positivt.

Som även Heikkilä & Mäkelä-Pusa (2014) nämner kan man reducera risker med förmågan att arbeta genom att vidta åtgärder som att förbättra arbetsförhållandena, arbetsmiljön och arbetets belastning på arbetsplatsen. På resebolag borde man därmed organisera mera flexibla, och hälsosamma arbetstider och uppgifter åt reseledare. Genom detta skulle man skapa större förmåga även för dem att arbeta på fullt och ge sitt bästa, som i sin tur skulle bilda bättre arbetstillfredsställelse för de anställda då de känner att de lyckats i arbetet.

Något som även kunde listas ut under studien var att det fanns klara problemområden med arbetskontraktet hos reseledare i fler av företagen. Som till exempel 40 timmars arbetstimmar i veckan blir till 60 timmar helt plötsligt och enligt företaget finns det inget man kan göra då det klassats som övertid. Men ändå vet arbetsgivaren att det kommer att bli mera arbete är 40 timmar i veckan på grund av t.ex. servicetelefon som den anställda möjligen har dygnet runt 6 dagar i veckan. Därmed måste arbetskontraktet i flera av företagen förbättras och uppdateras till mera realistiska för att långsiktigt förebygga problem bland hälsan hos de anställda.

Kommunikationen är en egenskap som helt klart skulle kunna förbättra välbefinnande och hälsan långsiktigt. Enligt Eriksson-Zetterquist et al. (2006) är det viktigt att arbetsgivaren lyssnar och tar i beaktande anställdas behov, vilket framkommer tydligt även i resultaten för denna undersökning. Fast det låter som en liten sak att lyssna på när arbetstagaren ger feedback i slutet av säsongen är det enormt viktigt. Genom god feedbackanalysering kan företaget förebygga problem långsiktigt tänkt och fixa både små som stora problem i organisationen. Även kommunikationen från den anställdas håll borde förbättras. Som även Lindell & Nilsson (2015) poängterar, ifall den anställda inte vågar prata om vad som är dåligt på arbetet leder det i sin tur till att problemen aldrig kommer fram till ledningen i organisationen och inte kan utvecklas.

## 6 SLUTSATS

Turismen är en bransch som själv är sin egen fiende. På grund av de dåliga lagarna, lönen och andra egenskaper som präglar i branschen. Därmed är det viktigt att hitta andra faktorer som motiverar och får anställda att må bra ifall inte lönen möter jobbets belastning. Det måste vara logiskt. Ingen kommer satsa på ett jobb du inte får betalt för all tid du jobbar eller den insatsen du ger. Särskild inte om man inte ser en framtid i företaget långsiktigt. Men om man har ett jobb man gillar, trivs på som och får en att må bra, väger inte lönen eller andra dåliga egenskaper i jobbet lika mycket. Det måste finnas balans mellan jobb och fritid. Även fast man fått chansen att jobba och leva utomlands i exotiska miljöer betyder det inte att de är okej att jobba från morgon till kväll 6 dagar i veckan utan ordentligt kompensation. Det är svårare även för företagen att nå sina mål ifall de inte sköter om de anställdas hälsa och motivation. Då även företaget själv gynnas av den anställdas hälsa och motivation.

Företagen måste kunna kommunicera med sina anställda och lyssna på dem och deras genuina åsikter. Kommunikation verkar vara ett stort problem inom branschen och är något jag tycker helt klart borde förbättras. Både kommunikationen från den arbetsgivande företaget och den anställdas sida. Man måste våga vara öppen om man mår dåligt och förmannen måste kunna försöka lösa problemet och föra det vidare ifall man inte själv kan göra nåt åt saken.

Annat problem med kommunikationen som därmed tydligt finns i turistbranschens är kommunikationen med organisationens ledning. Detta är framför allt problemet varför de inte går att alltid att fixa välmående hos alla anställda på destinationen. Då förmannen eller destinationschefen inte är den som bestämmer alla reglerna. Därmed är ansvaret inte bara på destinationschefen utan hela företagens ledning ifall man vill fixa problem med hälsan långsiktigt och få samt behålla lojala anställda i företaget.

Arbetshälsa är som nämnts tidigare en individuell upplevelse som är olik för alla. Därmed kan man inte heller påstå direkt att arbetshälsan är eller varigt dålig för alla i företaget. Det beror väldigt mycket på vilka förhållanden som funnits inom teamet samt vilken dynamiken varigt. Samt beror arbetshälsan även, specifikt som reseledare,

mycket på hur den anställda individuellt själv beslutar sig att spendera sin fritid. Då livsstilen som säsongarbetare även innehåller ofta mycket festande osv. Men om detta inte personligen påverkar på jobbets kvalitet och arbetshälsan ligger största ansvaret för arbetshälsan hos arbetsgivaren och ledningen. Och enligt resultaten jag fått från undersökningen kan man anse att det finns mycket problem ofta med arbetshälsa och mycket att ännu utveckla i flera av de största nordiska resebolagen. Resultaten visade även att problemen och utvecklandet har med interna faktorer inom organisationen att göra för det mesta. Det vill säga arbetskulturen och -miljön, ledningen och lagstiftningen.

Det finns möjlighet att fixa dessa problemen även långsiktigt, men företagen måste bara ta tag i dem och se problemens allvar för att förändring skall kunna ske. Jag hoppas att denna undersökning gett en bredare förståelse på hur de är att jobba som reseledare och hur man kan utveckla branschen i framtiden till hälsosammare och mera hållbar inriktning. Det skulle även locka mera jobbansökare och förbättra arbets kvaliteten inom arbetet och därmed skapa bättre resultat för resebolagen.

Ämnet med välmående inom turistbranschen är så brett och skulle kunna studeras mycket mera och djupare. Då det är så många olika faktorer som hänger ihop med arbetshälsan. Tex utforska organisationens problem som verkligen orsakar alla dessa problem med välmående och motivation. För som sagt är det inte bara förmannens ansvar utan organisationens som byggt upp alla spelregler.

## 7 SLUTORD

Denna studie har varit väldigt intressant för mig att undersöka. Att få jämföra hur de är och varit i de andra företagen hos reseledare, efter att själv jobbat en jättetuff sommar, var uppfriskande. Jag kände igen mig i så mycket olika karaktärer hos respondenterna. Det var skönt men samtidigt ledsamt att höra att även de haft det så tungt som mig. Har därmed lärt mig mycket om de andra företag genom denna undersökning.

Till slut vill tacka min mamma, pappa samt mina vänner som stödde mig genom skrivandet av detta arbete och min handledare Mia för all hjälp.

## KÄLLOR

Angelöw, B. 2006. *Arbetsglädje: Att skapa större arbetslust*. Lund: Studentlitteratur.

Apollo, 2020. *Work as a Tour Representative*. Tillgänglig:

<https://www.apollo.se/work-abroad-at-apollos-destinations/tour-representative> (Hämtad 12.9.2020)

Aronsson, L., Tengling, M., Aronsson, J. 1998. *Turism - världens största näring: Turism & reseservice, faktabok*. 2. uppl. Malmö: Liber utbildning.

Baum, T., Cheung, C., Kong, H., Kralj, A., Mooney, S., Thanh, H., Ramachandran, S., Dropulić Ružić, S., Ling Siow, M. 2016. *Sustainability and the tourism and hospitality workforce: A Thematic analysis*. licensee MDPI, Basel, Switzerland. Tillgänglig:

[https://www.researchgate.net/publication/306255590\\_Sustainability\\_and\\_the\\_Tourism\\_and\\_Hospitality\\_Workforce\\_A\\_Thematic\\_Analysis](https://www.researchgate.net/publication/306255590_Sustainability_and_the_Tourism_and_Hospitality_Workforce_A_Thematic_Analysis) (Hämtad 5.12.2019)

Baum, T. 2015. *Human resources in tourism: Still waiting for change?*. Elsevier Ltd, Glasgow. Tillgänglig:

[https://www.researchgate.net/publication/222651689\\_Human\\_Resources\\_in\\_Tourism\\_Still\\_Waiting\\_for\\_Change](https://www.researchgate.net/publication/222651689_Human_Resources_in_Tourism_Still_Waiting_for_Change) (Hämtad 4.12.2019)

Bryman, A. & Bell, E. 2017. *Företagsekonomiska forskningsmetoder*. 3 uppl. Liber AB. Stockholm

Bryman, A. & Bell, E. 2005. *Företagsekonomiska forskningsmetoder*. 1 uppl. Liber Ekonomi. Malmö

Eriksson-Zetterquist, U., Kalling, T., Styhre, A. 2006. *Organisation och organisering*. 2. uppl. Malmö: Liber.

Erlandsson, E. 2014. *Turism – Guide och reseledare*. 2 uppl. Stockholm

Grimm, P. 2018. *Hela världen som arbetsplats: En studie om arbetsmotivation bland reseledare*. Tillgänglig:

<https://www.theseus.fi/handle/10024/158708> (Hämtad 20.10.2019)

Halvorson, C. 2015. *How to measure and boost employee satisfaction*. Tillgänglig:

<https://wheniwork.com/blog/how-to-measure-boost-employee-satisfaction/> (Hämtad 12.9.2020)

Heikkilä, M., & Mäkelä-Pusa, P. 2014. *Arbetshälsa på arbetsplatsen – handbok för främjande av hälsa, säkerhet och arbetsförmåga på små arbetsplatser*. Stiftelsen för Rehabilitering. Tillgänglig:

[https://kuntoutussaatio.fi/files/1604/Tyohyvinvointi\\_esite\\_SV\\_100614\\_linkit\\_net.pdf](https://kuntoutussaatio.fi/files/1604/Tyohyvinvointi_esite_SV_100614_linkit_net.pdf)  
(Hämtad 28.11.2019)

Hodgins, M., Fleming, P. & Griffiths, J. 2016. *Promoting health and well-being in the workplace: Beyond the statutory imperative*. London: Palgrave.

Holmberg, A. 2005. *Forskarnas teorier om motivation*. Prosales Institute AB, Företagande.se. Tillgänglig: <https://www.foretagande.se/forskarnas-teorier-om-motivation> (Hämtad 26.11.2019)

Jerlang, E. & Hagelthorn, M. 2008, *Utvecklingspsykologiska teorier: En introduktion*. 5.uppl. Stockholm.

Jerome Collomb, 2018. Myfeelback. *How Employee Satisfaction Drives Customer Satisfaction*. Tillgänglig:

<https://www.myfeelback.com/en/blog/employee-satisfaction-drives-customer-satisfaction> (Hämtad 12.9.2020)

Kaufmann, G. & Kaufmann, A. 2016. *Psykologi i organisation och ledning*. Studentlitteratur.

Kinnunen, J. 2017. *Suurin osa kausityöntekijöistä toivoisi työllistyvänsä Lapissa vakituisesti*. Lumen 1/2017. Tillgänglig:  
[https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/125483/Kinnunen%20Johanna%20Lumen-lehti%201\\_2017.pdf?sequence=1](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/125483/Kinnunen%20Johanna%20Lumen-lehti%201_2017.pdf?sequence=1) (Hämtad 01.10.2020)

Kivistö, S., Kallio, E., Turunen, G. 2008. *Työ, henkinen hyvinvointi ja mielenterveys*. sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus, Helsingfors. Tillgänglig:  
<http://www.mentalhealthpromotion.net/resources/tyo-henkinen-hyvinvointi-ja-mielenterveys.pdf> (Hämtad 27.11.2019)

KT Kommunarbetsgivarna 2007. *Riktlinjer och god praxis för arbetshälsa – rekommendation för kommunsektorn*. Helsingfors. Tillgänglig:  
<https://www.kt.fi/sv/personalledning/rekommendationer/riktlinjer-och-god-praxis> (Hämtad 27.11.2019)

Kvale, S., Brinkmann, S., 2014. *Den kvalitativa forskningsintervjun*. 3:1 uppl. Studentlitteratur AB, Lund.

Lampikoski, K. 2005. *Panosta avainhenkilöihin -luo kilpailuetua sitouttamisstrategialla*. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Lantz, A., 2013. *Intervju-Metodik*. 3:1 uppl. Studentlitteratur AB, Lund.

Ledarna - Sveriges chefsorganisation, 2019. *Belöning och motivation*. Tillgänglig:  
<https://www.ledarna.se/stod-i-chefsrollen/lonesattning/beloning-och-motivation/> (Hämtad 30.11.2019)

Lindell, J. & Nilsson, K. 2015. *Arbetsmiljö – Så funkar det*. Tillgänglig:  
<https://arbetslivskoll.se/wp-content/uploads/sites/4/2017/08/arbetsmiljo-20-a4-format.pdf> (Hämtad 24.11.2019)

Lindmark, A., Örnevik, T, 2011. *Human Resource Management - Organisationens hjärta*. Lund: Studentlitteratur AB.

Ne Nationalencyklopedin AB, 2019. *Kvalitativ metod*. Tillgänglig: <https://www-ne-se.ezproxy.arcada.fi:2443/uppslagsverk/encyklopedi/1%C3%A5ng/kvalitativ-metod> (Hämtad 3.12.2019)

NE Nationalencyklopedin AB, 2019. *Kvantitativ metod*. Tillgänglig: <https://www-ne-se.ezproxy.arcada.fi:2443/uppslagsverk/encyklopedi/1%C3%A5ng/kvantitativ-metod> (Hämtad 30.10.2019)

Nickson, D. 2007. *human resource management - for the hospitality and tourism industries*. Elsevier Ltd, Burlington, USA. Tillgänglig: [https://www.academia.edu/8042224/HUMAN\\_RESOURCE\\_MANAGEMENT\\_FOR\\_THE\\_HOSPITALITY\\_AND\\_TOURISM\\_INDUSTRIES](https://www.academia.edu/8042224/HUMAN_RESOURCE_MANAGEMENT_FOR_THE_HOSPITALITY_AND_TOURISM_INDUSTRIES) (Hämtad 3.12.2019)

Nousiainen, N, 2015. *Safariopastus työnä – työ, tekijät ja palkan riittävyys*. Lapin yliopisto, Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti. *Matkailututkimus* 11: 2, 46. Tillgänglig: <https://journal.fi/matkailututkimus/article/view/90925/50038?acceptCookies=1> (Hämtad 10.10.2020)

Schultz, D., & Schultz, E. S., 2010. *Psychology and work today*. Pearson Education, Boston.

Travel News, 2018. *2018 ett rekordår för flygförseningar*. Tillgänglig: <https://www.travelnews.se/flyg/2018-ett-rekordar-for-flygforseningar/> (Hämtad 17.11.2020)

Työterveyslaitos, 2020. *TYÖHYVINVOINTI*. Tillgänglig: <https://www.ttl.fi/tyoyhteiso/tyohyvinvointi/> (Hämtad 12.9.2020)

Viitala, R. 2003. *Henkilöstöjohtaminen*. Helsinki: Edita.



# BILAGOR

## Bilaga 1 Intervjufrågor

### ARBETSHÄLSA HOS RESELEDARE

Detta är en undersökning om arbetshälsan hos reseledare på olika företag. I undersökningen beaktas endast hur jobbet/ledningen påverkar hälsan och inte fritiden eller egna livsstilen under arbetsperioden (tex. festande osv).

I undersökningen försöker jag få fram hur reseledaren egentligen mår underarbetsperioden och vad som påverkar arbetshälsan positivt och negativt samt hur man kan förebygga problem bland den.

Intervjun är helt anonym och företagets namn i arbetet kommer inte att nämnas för att behålla anonymiteten.

Svara gärna så detaljerat och ärligt som möjligt på alla frågor och även på följd frågorna som finns i vissa. Tack i förhand!

Frågorna:

1. Ålder:
2. Hur många säsonger har du jobbat?
3. Hurdan tyckte du att din arbetshälsa var när du jobbade som reseledare (under hela perioden= introduktion, högsäsong, säsongslutet)? och ifall dålig varför?
4. Hur tycker du arbetshälsan påverkade ditt jobb?  
(ex. kvaliteten på arbetet? fysiska utseendet under arbetet? motivationen? osv.)

5. Vad påverkade din arbetshälsa positivt?

(ex. belöningar? tillit från företaget? tillräckligt med fritid? kollegor? bra feedback?)

6. Vad påverkade din arbetshälsa negativt?

(ex. arbetskultur och miljö, arbetsförhållanden, arbetsbelastningen, ledningen, lönen, lagarna inom företaget, arbetsuppgifterna osv)

7. Vad gjorde ditt anställda företag för att stödja din arbetshälsa?

(ex. frågade de dig nånsin hur det kan förbättras? Och isåfall lyssnade de?)

följd fråga: Tycker du företaget som anställt dig brydde om din arbetshälsa?

8. Hur tycker du man skulle ha kunnat förbättra arbetshälsan när du jobbade?

9. Hur tycker du företag kan förebygga problem med sina arbetstagares hälsa inom reseledare branschen långsiktigt?

(ex genom bra ledning? Förbättra lagar? bättre löner?)