Arbetsvillkor och arbetsmiljö vid tre livsmedelsbutiker

Inga-Britt Drejhammar och Lena Karlqvist

ARBETSLIVSRAPPORT NR 2004:2
ISSN 1401-2928

Forskning om utvecklingsprocesser
Enhetschef: Göran Brulin

Arbetslivsinstitutet

Sammanfattning

Denna studie genomfördes i tre livsmedelsbutiker i Östergötland under hösten 2002. Sedan all datainsamling utförts med hjälp av enkät, intervjuer och observationer framkom att företaget var i omvandling i samband med ägarbyte. Förhållanden som presenteras i rapporten kan ha ändrats vid en senare tidpunkt. Våra slutsatser från studien uppvisar dock stora likheter med resultat från tidigare forskning och utredningar om arbetsmiljön i livsmedelshandeln.

I butikerna fanns en tydlig könsmässig uppdelning av arbetsuppgifter och organisatorisk placering. Männen arbetade i huvudsak på ”golvet” på avdelningar som kolonial, kött och chark, mejeri, bröd och lager. Flertalet arbetsledare var män. Kvinnorna återfanns i kassalinjen och i viss utsträckning på avdelningar för frukt och grönt. Endast ett fåtal av kvinnorna var arbetsledare.

I stort sätt samtliga män arbetade heltid, medan knappt 40 % av kvinnorna arbetade heltid. Deltidsanställda kvinnor fanns företrädesvis i kassalinjen. Att arbeta heltid i kassan uppfattades av både intervjuade män och kvinnor som psykiskt och fysiskt krävande vilket inte heller är tillåtet enligt regeringsbeslut från 2001. En tredjedel av kvinnorna med deltidsarbete ville öka sin tjänstgöringsgrad vilket tyder på en ökad angelägenhetsgrad att organisera arbetet flexiblare, t.ex. med hjälp av arbetsrotation.

Arbetsvillkor som uppfattades som belastande var arbete på oregelbunden och obekväm tid, tidspress och högt arbetstempo samt fysisk belastning. Särskilt utsatta grupper var kassalinjen samt personal med arbetsledande befattning.

Typen av fysisk belastning skiljde sig mellan kvinnorna och männen i livsmedelsbutikerna. En mycket stor andel av kvinnorna hade ett stillasittande, bundet arbete i utgångskassorna med belastande arbete i form av upprepade hand/fingerrörelser samt arbete med böjd och vriden kropp. De flesta män hade däremot ett rörligt, men också belastande arbete, som visade sig i en stor andel med arbete ovan axelhöjd eller under knähöjd. Männen hade också i större utsträckning tung manuell hantering. Av dessa fysiska exponeringar kan symtomen i skelett, leder och muskler hos kvinnorna och männen utläsas.

Andelen män och kvinnor som *varje dag* haft ont i olika kroppsdelar varierade mellan 3-16 % bland männen och 11-20 % bland kvinnorna. Att så många av kvinnorna i livsmedelsbutikerna *varje dag* har symtom kan leda till skador som på sikt innebär sjukfrånvaro och långvariga sjukskrivningar.

Kraven som ställs på de anställda i butikerna är höga. Det gäller arbetstidens längd och förläggning, att arbeta snabbt och effektivt, vara påhittig samt bemöta kunderna på ett serviceinriktat sätt. Detsamma gäller de fysiska kraven, dvs. att orka med tunga lyft, ha ensidiga rörelser och en bundenhet till arbetsplatsen mm. När kraven kombineras med litet inflytande på själva arbetet och på verksamheten i stort samt med få utvecklingsmöjligheter, liten kompetensutveckling och ett lågt socialt stöd befinner sig den personal i de butiker, som har deltagit i studien, i hög grad i riskzonen för stressrelaterad sjukdom och ohälsa.

Läsanvisning

Rapporten börjar med en inledning som handlar om studiens bakgrund och syfte, sedan följer information om vilka teorier som har använts i studien (sid.3). Därefter kommer ett avsnitt om resultaten från studien, där den första delen beskriver enkäten (sid.9) Nästa del handlar om resultaten från intervjuerna och observationer i butikerna (sid.14). Sist kommer en utförlig sammanfattning och kommentarer till resultaten, som kan läsas separat om man inte vill ta del av hela rapporten sid.28).

Innehållsförteckning

Inledning Sidan

Arbetslivsinstitutet 1
Kön och Arbete
Att arbeta i detaljhandeln
Vad har man forskat om?

Syftet med studien 2
Hur vi gick tillväga

Teori 3

Begreppet arbetsmiljö
Ergonomiska aspekter på arbetsmiljö och organisation
Det psykosociala synsättet på arbetsmiljö 5
Hälsorisker i arbetet
Modeller för att beskriva miljön 6
Begreppet kontroll och inflytande på arbetshälsa
Socialt stöd i arbetet 7
Möjligheter till vila och återhämtning
Jämställdhet i arbetslivet - en arbetsmiljöfråga?

Resultat 9

Enkätstudien
Bakgrundsuppgifter
Arbetsuppgifter/arbetstider
Arbetsvillkor 10
Arbetsvillkorens förändring 12
Utbildning 13
Fysisk arbetsmiljö
Balans mellan arbete och övrigt liv
Fritiden 14
Hälsa, besvär och symtom

Intervjustudien samt observationer av fysisk miljö och arbetssätt
Rekrytering 15
Varför söker man arbete inom handeln?
Introduktion
Arbetstider
Vad ansåg de intervjuade om arbetstiderna? 16
Bemanning
Att kunna påverka sin arbetstid 18
Ergonomi
Arbetsledning, tidspress och stress 19
Att vara arbetsledare 20
Positiv stress i arbetet 21
Möjligheter till vila och återhämtning
Samarbete på arbetsplatsen 22

Socialt stöd 23
Kompetensutveckling
Inflytande i och över arbetet 24
Arenor för dialog där personalen kunde diskutera arbetet
Arbetsrotation 25
Jämställdhet på arbetsplatsen
Hot och våld 26

Sammanfattning av observationerna 27

Förslag från de intervjuade 27

Sammanfattning och kommentarer till resultaten 28

Litteraturlista 35

Arbetslivsinstitutet

Arbetslivsinstitutet är ett nationellt kunskapscentrum för arbetslivsfrågor. På uppdrag av Näringsdepartementet bedriver institutet forskning, utbildning och utveckling. Institutet har cirka 450 anställda och finns på sju orter i landet. Forskningen är mångvetenskaplig och utgår från problem och utvecklingstendenser i arbetslivet. En viktig uppgift är kommunikation och kunskapsspridning. För mer information besök institutets webbplats, www.arbetslivs-institutet.se

Kön och Arbete

Inom Arbetslivsinstitutet bedrivs sedan 1999 ett forsknings- och utvecklingsprojekt med namnet ”Kön och Arbete” i tre kommuner i Östergötland, nämligen Finspång, Norrköping och Söderköping. Projektets syfte är att genom ett mångvetenskapligt och utvecklingsinriktat arbetssätt ge ökade förutsättningar för minskad könssegregering på arbetsmarknaden, ökad jämställdhet på arbetsplatsen samt minskade könsrelaterade hälsorisker. Projektet inleddes med s.k. dialogkonferenser i respektive kommun. Det fortsatta arbetet har bedrivits med utgångspunkt från styrgrupper i kommunerna bestående av representanter från samhälle och arbetsliv. Ett stort antal studier och utvecklingsinriktade insatser har genomförts både inom näringslivet och i offentlig verksamhet. I Söderköping gjordes ett antal besök i olika företag, varav Matex eller nuvarande Willys, var ett av dem. Matex ledning visade intresse för en studie av arbetsmiljön i sina tre butiker, en studie som skulle ligga till grund för ett utvecklingsarbete vad gäller arbetsmiljö och organisation.

Att arbeta i detaljhandeln

Detaljhandeln har omvandlats i olika avseenden de senaste decennierna i samband med ändrade förhållanden i samhället. Det gäller t.ex. befolkningens bosättningsmönster och teknisk utveckling. En väsentlig organisatorisk förändring är ändrade öppet- och arbetstider. Under 1990-talet och framåt har många butiker och kedjor öppet 9.00 till 21.00 alla dagar i veckan. Vissa butiker och bensinstationer, som också säljer livsmedel, har öppet dygnet runt.

Detaljhandeln är en kvinnodominerad arbetsplats med många deltidsarbetande. Enligt SCB:s arbetskraftsundersökning 1998 arbetade 45% av samtliga deltid, dvs. mindre än 35 timmar i veckan. Av dem var 59 % kvinnor. Tillfälligt anställda utgjordes till stor del av ungdomar som arbetade vid arbetstoppar.

Anledningar till att söka anställning i detaljhandeln är flera. Två utredningar från Handelsanställdas Förbund pekar på att arbetet uppfattas som omväxlande, självständigt och ger möjlighet till kontakt med kunder och leverantörer (Hedenmo 1999, 2000.) För många ungdomar är arbetet i handeln en inträdesbiljett till arbetsmarknaden. Arbetet är ett genomgångsyrke, vilket bidrar till att detaljhandeln uppvisar en relativt hög personalomsättning, i synnerhet i storstäderna. Samtidigt finns en fast kärna av personal.

Vad har man forskat om?

Forskning och utredningar om handeln som arbetsgivare visar en rad arbetsrelaterade problem som har sitt ursprung i organisatoriska förhållanden och i den fysiska och psykosociala arbetsmiljön (t.ex. Christensson 2000, Hedenmo1999). Oregelbundna arbetstider och arbete på obekväm tid har länge har varit föremål för diskussion mellan parterna inom handelssektorn. En snäv bemanning, som inte hör till undantagen i många butiker, leder till svårigheter att hantera personalens sjukfrånvaro och föräldraledigheter. Bristen på fasta vikarier gör att den ordinarie personalen kallas in från sina lediga dagar när någon är sjuk eller frånvarande av andra anledningar. Arbetsgivarens förväntningar på att personal skall ställa

upp vid arbetstoppar för med sig att arbetet inkräktar på personalens fritid. För anställda med barn finns problem att förena arbetsliv med familjeliv (Hedenmo 1999). En hög grad av flexibilitet krävs av de anställda vad gäller att finnas till hands och arbeta enligt företagets behov.

En viktig organisatorisk insats som tillämpas inom vissa butikskedjor är schemalagd arbetsrotation, som har visat sig ge positiva effekter i form av ett mer omväxlande jobb, en ökad fysisk rörlighet i butiken, jämnare fördelning av den fysiska belastningen på skelett, leder och muskler samt en helhetssyn på arbetet (Lundberg m.fl. 1999, Rissén m.fl. 2002). Butiken får också tillgång till allsidig och kunnig personal som kan växla arbetsuppgifter. I de butiker som inte har infört arbetsrotation har arbetet under 1990-talet blivit ensidigare (Hedenmo 1999). Särskilt utsatt är personal i utgångskassor.

Studier av kassapersonal (Lundberg m.fl. 1999) visar en hög förekomst av besvär i nacke och skuldra, orsakad av en kombination av hög fysisk och psykisk belastning och ogynnsamma möjligheter till återhämtning. Belastningen orsakas av tidspress, hög arbetsbörda, ensidigt arbetsinnehåll, lågt inflytande, ensidiga rörelser och fysisk bundenhet till arbetsplatsen. Kombinationen av ensidiga rörelser och lyft/förflyttning av varor med varierande vikt förstärker ytterligare risken för skador i framför allt axlar och armar. Golvpersonalen har mer av tunga lyft från golvnivå till över axelnivå där speciellt ländrygg, ben och axlar är i riskzonen för belastningsbesvär. Detta arbete är dock mer omväxlande och rörligt vilket kan, med stöd av bra hjälpmedel och arbetsteknik, vara mindre påfrestande för kroppen.

Syftet med studien

Ett syfte med denna studie är att fördjupa kunskap om de anställdas arbetsmiljö i tre butiker i en livsmedelskedja i Östergötland. Ytterligare ett syfte är att, med utgångspunkt från studien, påbörja ett utvecklingsarbete inom butikerna.

Hur vi gick tillväga

I butikerna arbetade vid undersökningstillfället 178 personer, 97 kvinnor och 81 män, varav 129 personer deltog i studien. Av de senare var 75 kvinnor och 54 män. Personalen var organisatoriskt indelad i tre grupper, kassalinje, kolonialavdelning och avdelning för färskvaror. Butikernas avdelningar utgjordes av kassalinjen, golv och lager, färskvaror, internetavdelning samt frukt och grönt. Samtliga avdelningar hade en avdelningschef som ansvarade för beställning av varor mm. En färskvaruchef arbetade övergripande över samtliga tre butiker och ansvarade för schemaläggning och övrig administration. Kassan hade en kassachef i varje butik som ansvarade för kassapersonalen. I ledningsgruppen fanns butikschef och biträdande butikschef, samt avdelningschefer.

Efter inledande kontakter och förankring hos företagsledningen distribuerades en *enkät* till samliga 129 anställda i butikerna. Timanställd personal deltog inte i studien. De enskilda frågorna i enkäten är hämtade från andra studier. Enkäten innehöll frågor om den psykosociala och fysiska arbetsmiljön, balansen mellan arbete och livet utanför arbetet och om hälsotillstånd hos personalen. Av samtliga 129 som fick enkäten svarade alla 75 kvinnor och endast 38 av männen.

Strukturerade *intervjuer* genomfördes med sammanlagt 29 anställda i de tre butikerna. Valet av intervjupersoner skedde med hjälp av ett strategiskt urval, där krav på representativitet ersattes av krav på mångfald och relevans (Danermark m.fl. 2001). Kategorier som användes i urvalet utgjordes av kön, avdelningstillhörighet samt typ av befattning. I intervjugruppen

ingick 12 kvinnor och 17 män, varav nio kvinnor och sex män, dvs. cirka hälften av de intervjuade, hade en arbetsledande befattning. Detta motiverades av att vi ville få med synpunkter från både butikcheferna och så många arbetsledare som möjligt från olika avdelningar i butikerna. Därutöver var både kassalinjen och avdelningarna på golvet relativt väl representerade.

Intervjuerna innehöll frågor om olika aspekter av arbetsmiljö och organisation som rekrytering, introduktion i arbetet, arbetstider, bemanning, inflytande, arbetsbelastning, tidspress och stressrelaterade problem, möjligheter till vila och återhämtning, social interaktion och samarbete, socialt stöd, kompetensutveckling, inflytande och kommunikation, arbetsrotation samt jämställdhet på arbetsplatsen.

Observationerna handlade om arbetsplatsens fysiska utformning, arbetsutrustning och arbetssätt. De studiepersoner som intervjuades observerades specifikt på sina arbetsplatser. Praktiska råd delgavs.

Användningen av de tre metoderna utgör sammantaget en form av metodtriangulering, som kan bidra till en helhetsbild av situationen inom butikerna, samt öka tillförlitligheten i studien (Merriam 1997).

Teori

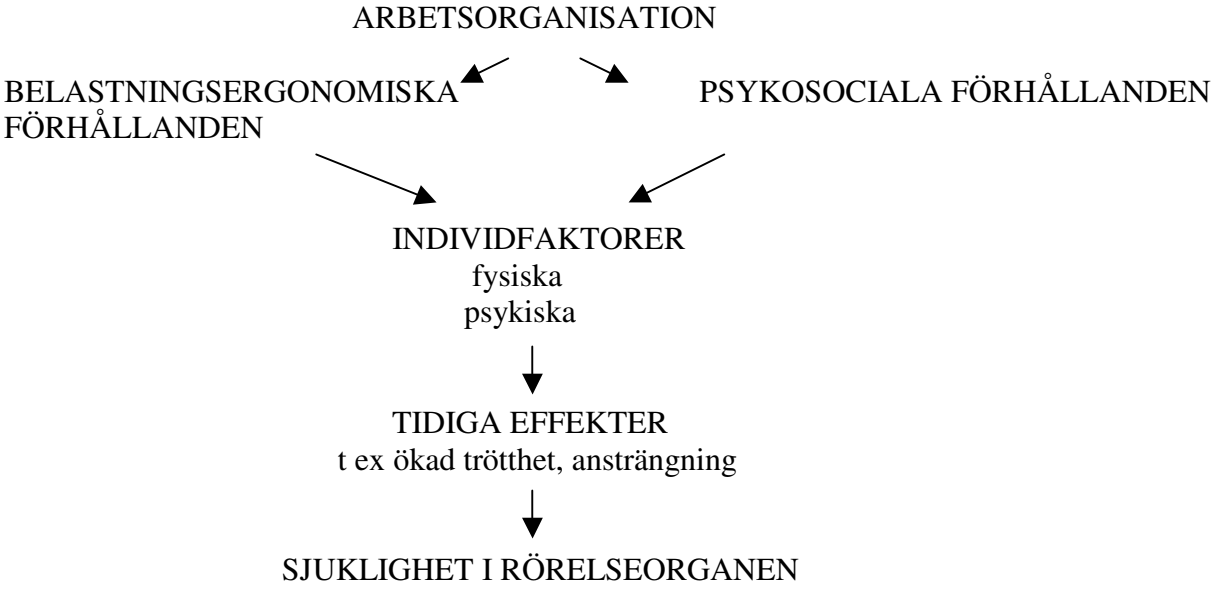
Begreppet arbetsmiljö

Begreppet arbetsmiljö förknippas vanligen med den fysiska, rumsliga miljön dvs med lokaler, verktyg, maskiner, ljus- och ljudförhållanden mm. Under det senaste decenniet har arbetsmiljöbegreppet vidgats, vilket avspeglas i Arbetsmiljölagen. Den anger att arbetsförhållanden inte bara skall förebygga ohälsa och olycksfall i arbetet, utan att ”teknik och arbetsorganisation skall utformas så att arbetstagaren inte utsätts för fysiska eller psykiska belastningar”. Vidare skall ”löneformer och förläggning av arbetstider beaktas”. Arbetstagaren skall även ”ges möjlighet att medverka i utformningen av sin egen arbetssituation samt i förändrings- och utvecklingsarbete och få möjlighet till personlig och yrkesmässig utveckling, liksom till självbestämmande och yrkesmässigt ansvar” (Arbetsmiljölagen 2002).

Lagen pekar även på att de fysiska och organisatoriska aspekterna av arbetsmiljön är beroende av varandra. För att lösa fysiska problem krävs ofta organisatoriska förändringar och inte enbart tekniska åtgärder. Det gäller t.ex. monotona och repetitiva arbeten där lösningen är att låta den anställde växla mellan olika arbetsuppgifter och på så sätt försöka fördela arbetet så att det inte orsakar belastningsskador.

Ergonomiska aspekter på arbetsmiljö och organisation

Definitionen av *ergonomi* är att i högsta möjliga grad anpassa arbetets organisering och arbetsplatsens utformning till människans fysiska och psykiska förutsättningar och behov. Med arbetets organisering menar vi i detta fall arbetsuppgifterna och deras innehåll i tid och rum. Hur allt detta hänger samman illustreras i Figur 1 där ogynnsamma förhållanden kan resultera i sjuklighet i rörelseorganen.



Figur 1. Modell av arbetets organisering och eventuella effekter på individen.

Andelen kvinnor med rörelseorganens sjukdomar ökar medan det omvända förhållandet gäller för män (Socialstyrelsens Folkhälsorapport, 1994). Några säkra ärftliga skillnader mellan män och kvinnor finns inte dokumenterade. I grunden för all existens ligger naturligtvis de förutsättningar som har ärvts och dessa går inte att påverka. Hur vi sedan mår utifrån dessa förutsättningar beror mycket på de yttre faktorer vi kommer i kontakt med. Genom att ändra dessa kan vi försämra, modifiera eller förbättra en grupps eller en individs hälsa (Östlin, 1996). Kvinnor är generellt mindre och fysiskt svagare än män beroende på mindre muskelmassa. Kvinnorna har i genomsnitt 52 procent av mannens styrka i de övre extremiteterna.

Förhållanden i arbetet, som utgör riskfaktorer för rörelseorganens sjukdomar, är dels vissa fysiska belastningar, särskilt statiska arbetsställningar, repetitiva rörelser och tung manuell hantering, dels psykosociala förhållanden, dvs. höga prestationskrav i kombination med låg grad av inflytande, otydliga roller och brist på stöd från omgivningen (Bongers, 1993). Flera studier har visat att bakom samma yrkesbeteckning och arbete på samma arbetsplats kan dölja sig skillnader i belastningsmönster och arbetsuppgifter mellan män och kvinnor (t ex Fransson-Hall, 1996).

Liknande arbetsvillkor för män och kvinnor inom handeln vore önskvärt. Praktisk utformning av arbetsuppgifterna och arbetssätten är kopplade till arbetsbelastning och arbetsrelaterad hälsa. Redan i utformningen av arbetsuppgifterna bäddas samspelet in. Fördelning av arbetsuppgifter i tid och rum spelar en viktig roll. Inte bara vad man gör utan även hur man gör är viktigt. Det har visat sig att arbetsredskap, verktyg och maskiner är könsspecifika ibland rent ergonomiskt. Ett flertal studier visar att den psykosociala arbetsmiljön skiljer sig för kvinnor och män (t ex Christenson, 2000). Likartade arbetsuppgifter behöver således inte betyda lika arbetsvillkor.

Det psykosociala synsättet på arbetsmiljö
I takt med att intresset har ökat för arbetsmiljöfrågor har uppmärksamheten inte bara riktats mot den fysiska, utan även mot den psykosociala arbetsmiljön. Det psykosociala synsättet fokuserar på individens upplevelser av arbetet, reaktioner och hälsotillstånd som ett resultat av samspelet mellan individen och arbetsmiljön (Agervold 2001). Vår upplevelse av arbetet kan påverkas av i vilken utsträckning det tar till vara och utvecklar kompetens och erfarenhet, det ger möjligheter till inflytande över den egna arbetssituationen och till kontakt och samverkan med andra. Dessa frågor har sin grund i organisatoriska förhållanden på arbetsplatsen. Arbetsorganisationen, ledningsförhållanden, belöningssystem etc. har betydelse för hur arbetsmiljöproblem uppstår och utvecklas och den spelar också en stor roll för den anställdes möjligheter att aktivt kunna påverka sin arbetssituation i olika avseenden (Agervold 2001, Leyman 1987).

En viktig organisatorisk fråga när det gäller möjligheterna till insyn och inflytande är vilka arenor eller mötesplatser som finns för gemensamma samtal om det som pågår och planeras på arbetsplatsen och i verksamheten. Att ha tillgång till fungerande dialogarenor, som kan användas för erfarenhetsutbyte inom och mellan olika grupper och där berörd personal kan komma till tals i samtal om arbetet, oavsett kön och organisatorisk placering, har betydelse för utveckling av både individ och organisation. (Drejhammar 2000, Gustavsen 1990). Reella möjligheter till delaktighet och inflytande i arbetet är också en viktig förutsättning för att förebygga arbetsrelaterad ohälsa.

Hälsorisker i arbetet
Inom arbetsmiljöforskningen brukar man tala om hälsorisker och riskfaktorer i termer av de krav som arbetet ställer och individens resurser att handskas med dessa krav. Arbetsbelastning och stress är andra vanligt förekommande begrepp. Ett annat begrepp är coping som definieras som individens möjligheter att hantera eller bemästra belastningar i arbetet och därmed minska eller undvika psykiska och fysiska påfrestningar i arbetet (Aronssson 1987, Lazarus & Folkman 1984, Söderfeldt & Söderfeldt 1997).

En mycket omfattande forskning har genomförts de senaste decennierna om hälsorisker i arbetet. Forskningen visar att om de krav som arbetet ställer på individen är för små eller stora i förhållande till individens resurser i form av kompetens, kunnande och erfarenheter i arbetet uppstår en obalans i form av dålig passform mellan arbetes krav och den enskildes förmåga att hantera eller kompensera dessa krav. Något som kan ge upphov till otillfredsställelse, stress och ohälsa. Alla anställda i en organisation reagerar dock inte på samma sätt på de krav som ett arbete ställer. Ett och samma arbete kan tex. vara för fysiskt tungt eller för psykiskt belastande för några, men lätt och inspirerande för andra.

Forskningen pekar också på att höga arbetskrav är i sig ingen hälsorisk utan de kan tom. vara stimulerande om kraven är förenliga med goda möjligheter för individen att överblicka situationen och kompetens nog att hantera dem, samt att det finns tillräckliga möjligheter till återhämtning under och efter arbetstiden (Barklöf 2000, Åkerstedt 2001).

I en sammanställning från Yrkesinspektionen i Örebro (2000), om forskning om ohälsa och negativ stress, räknas ett antal ”väl beforskade riskfaktorer” upp som är förknippade med de krav som arbetet ställer. Många av dem rör arbetstiden och dess förläggning, omfattning och oregelbundenhet. Andra krav som kan ge upphov till stress och ohälsa är arbetstakt och tidspress, arbetsmängd samt krav på uppmärksamhet. Organisatoriska faktorer och förhållanden som har visat sig öka möjligheterna för individen att kunna hantera kraven är

överblick över arbetet, beslutsutrymme, återkoppling på utförda arbetsuppgifter, arbetsledarstil, socialt stöd samt möjligheter till kompetensutveckling.

När det gäller sambandet mellan den fysiska arbetsmiljön och belastningsskador och besvär ser sambanden något olika ut för olika kroppsdelar bl.a. beroende på individens yrkesområde och arbetsuppgifter. Några generella riskfaktorer som lyfts fram i forskningen är statisk belastning, ensidigt upprepade arbeten och tunga lyft relaterat till tidsaspekten, dvs. hur länge som individen befinner sig i en fysiskt krävande arbetssituation. Dessutom är det väl känt att fysiska faktorer samspelar med psykosociala förhållanden vid uppkomsten av besvär och skador (Jeding m.fl. 1999).

Modeller för att beskriva miljön

För att få en uppfattning om det komplicerade samspelet mellan den anställde och dennes arbetsmiljö har olika modeller använts. En modell, som har prövats i ett stort antal studier, är den sk. krav kontrollmodellen. Den tar upp två centrala förhållanden som berör samspelet mellan arbetets krav och personalens kontroll över sin arbetssituation. Modellen utvecklades av en amerikansk forskare R. Karasek (Karasek 1979) och har vidareutvecklats av en svensk forskare T. Theorell (Karasek och Theorell 1990) De antaganden som modellen bygger på att höga krav kombinerat med liten kontroll i arbetssituationen leder till hög belastning och risk för stress och ohälsa, vilket kallas för jobb under en hög anspänning (ansträngt arbete).

Omvänt så utgör höga krav en aktiv situation där individen kan utvecklas och lära nytt i jobbet. Sk. aktiva arbeten som kännetecknas av höga krav och hög kontroll utmärker arbeten som är utvecklande och stimulerande och inte innebär särskilda risker för stress och sjukdom. Det kan på sikt leda till personlig utveckling, medan situationer med hög belastning inte bara leder till belastningsreaktioner utan också ökad sårbarhet och sämre möjligheter att utvecklas i arbetet. Den första situationen beskrivs som en positiv och den andra som en negativ spiral i ett utvecklingsperspektiv.

Modellen har efterhand reviderats och modifierats bland annat genom att inkludera begreppet socialt stöd på arbetsplatsen. Det sociala stödet har visat sig ha en sk bufferteffekt i samspelet mellan krav och kontroll (Karasek och Theorell 1990).

Den kritik som har framförts av modellen pekar på bl.a. att den utgör en förenkling av verkligheten (Agervold 1998). Vidare är begreppen krav och kontroll är komplicerade och mångtydiga och saknar en fast referens. För att få kunskap om enskilda individer är det nödvändigt att anställda kommer till tals och för fram sina erfarenheter och upplevelser i tex. intervjuer eller gruppdiskussioner.

Begreppet kontroll och inflytande på arbetshälsa

I krav kontrollmodellen definieras kontroll och beslutsutrymme i arbetet som den arbetande individens kontroll över sina arbetsuppgifter och prestationer under en arbetsdag. Psykisk påfrestning och ohälsa uppstår enligt modellen ur obalansen mellan de krav som arbetet ställer och individens handlingsmöjligheter. Kontrollbegreppet består av två dimensioner, den ena gäller individens handlingsfrihet att kunna använda sina kunskaper. Den bakomliggande tanken är att höga kunskaper ger arbetaren kontroll över hur han eller hon skall genomföra sina arbetsuppgifter. Den andra dimensionen kallas beslutsutrymme och gäller den enskildes frihet att ta beslut om saker som rör hans eller hennes eget arbete, möjlighet till inflytande på arbetsgruppen och organisationen (Karasek och Theorell 1990). Kontroll i arbetssituationen

kan således både ses ur aspekten att ha inflytande över sina arbetsuppgifter och att kunna delta i beslutfattande i frågor som rör verksamheten i stort.

Socialt stöd i arbetet

Socialt stöd ses i forskningen som ett medel för att påverka balansen mellan krav och resurser och en resurs att hantera belastningar i arbetet. Ett stort antal studier visar att upplevelsen och förekomsten av socialt stöd minskar risker för stress och ohälsa (House 1981, Johnson 1986). En arbetssituation som innebär höga krav och litet beslutsutrymme, där socialt stöd saknas, är risken för ohälsa uppenbar och akut. Det sociala stödet handlar t.ex. om att de anställda får instruktioner och information som krävs i arbetet, att det finns tid och möjligheter för samtal och erfarenhetsutbyte och att man får ärligt menad uppmuntran vid behov. En bra arbetssituation kännetecknas också av en god gemenskap som medger ett socialt svängrum. Hur det sociala stödet fungerar i praktiken har samband med hur organisationen är uppbyggd, formella och informella samarbetsformer och ett ledarskap som bidar till att de anställda har ett beslutsutrymme i arbetet.

Socialt stöd som ett medel att hantera belastningar kan fungera olika för kvinnor och män både inom arbetsplatsen och med hänsyn tagen till hela livssituationen. Ett stort socialt nätverk, som innebär förpliktelser och ansvar för andra, kan medföra ökad belastning och ge upphov till stress och ohälsa för kvinnor (Ekenvall m.fl. 1993).

Möjligheter till vila och återhämtning

T. Åkerstedts forskning (2001) som berör oregelbundna arbetstiders påverkan på hälsan visar att dagens problem med stress och ohälsa är förknippade med att arbetet sprids ut över dygnets 24 timmar. Möjligheter till vila och återhämtning under och efter arbetet är viktigt för att förebygga och motverka stress och ohälsa.

Långa arbetspass, oregelbundna arbetstider, kort vilotid, och avsaknad av pauser i kombination med höga krav ökar individens behov av återhämtning. Samtidigt minskar dessa arbetsvillkor individens förutsättningar för att vila och återhämta sig, vilket ökar risken för sjukdom genom ett försvagat immunförsvar. Stress kan tolereras så länge utrymmet för återhämtning är tillräckligt. En viktig stressförebyggande åtgärd är att de anställda får ett reellt inflytande över sin arbetstid.

Jämställdhet i arbetslivet – en arbetsmiljöfråga?

Arbetsmiljöfrågor och jämställdhetsfrågor kan inte separeras med vattentäta skott (Jämo 1993). Ett flertal studier om kvinnor i arbetslivet visar att den könsordning som finns på arbetsmarknaden och i arbetslivet i hög grad bidrar till stress och ohälsa bland kvinnliga medarbetare (tex. Christensson 2000). Kvinnors arbetsrelaterade ohälsa sammanhänger i vissa yrken med en fysiskt ansträngande miljö och psykisk påfrestning i arbetet, som i kombination med en arbetsorganisation, ger små möjligheter till beslutsutrymme och inflytande

Den svenska arbetsmarknaden är starkt könsuppdelad. Kvinnor och män arbetar inom skilda sektorer och yrken. Endast cirka tolv procent av samtliga yrken har en jämn könsfördelning, dvs. att andelen kvinnor respektive män i en grupp uppgår till 40 respektive 60 procent eller jämnare (SCB, 2002). Uppdelningen på arbetsmarknaden skiktar arbetskraften i överordnade och underordnande, vilket sker delvis efter kön. Det kan också uttryckas som att män ofta är chefer över kvinnor, men att kvinnor sällan är chefer över män (Sundin, 1998).

Den uppdelning som präglar arbetsmarknaden finns även på organisationsnivå. I flertalet av arbetsmarknadens organisationer befinner sig kvinnor på lägre organisatoriska nivåer och män på högre nivåer, det finns också en horisontell uppdelning där kvinnor och män arbetar i olika yrken och på olika platser i organisationen.

Båda typerna av uppdelning får negativa återverkningar för kvinnor i form av sämre möjligheter till kompetensutveckling, karriär, inflytande och delaktighet i arbetet. Kvinnors arbeten är i allmänhet också sämre betalda och deras arbetsvillkor innebär stora risker för belastningsskador (Abrahamsson 1999). Andra mönster som kan märkas för kvinnor på arbetsmarknaden är den höga andelen deltidsarbetande och den höga andelen tillfälliga anställningar (Gonäs 1989, Persson 1997).

Processer som skapar och återskapar könsordningar är ofta inbäddade i organisationer. (Acker 1992). Dessa processer kan vara både synliga och dolda. Ett exempel på en öppen process är rekrytering, där män rekryteras till vissa yrken och områden och kvinnor till andra. Dolda processer är de som på ytan inte verkar ha något med kön att göra, men som ändå bidrar till könsordningen i organisationer. Ett exempel är osynliggörande, dvs. att manliga chefer intar en passiv hållning till kvinnor, underlåter att stödja och ge dem återkoppling på utförda arbetsuppgifter (Kvande och Rasmussen 1990).

En annan process rör skapande av symboler och föreställningar hos berörda på arbetsplatsen. Ett exempel är att fysisk styrka ofta sammankopplas med män och manlighet, vilket sker bl.a. i industriarbete, medan kvinnlighet förknippas med goda förutsättningar för monotona rutinarbeten (Drejhammar 2000). Begreppet könsmärkning av arbetsuppgifter används för att beskriva hur kvinnliga respektive manliga kvalifikationer och beteenden på ett mer eller mindre omedvetet sätt knyts till kvinnor och män (Westberg-Wolgemuth 1996). Ett genomgående mönster är att det som uppfattas som ”manligt” ofta värderas högre än det som uppfattas som ”kvinnligt”, vilket gör det svårt för män att utföra arbetsuppgifter som har kodats som kvinnliga. Organisationer har olika förväntningar på kvinnor och män vilket får strukturella effekter som kan inverka hindrande för kvinnliga medarbetare.

En slutsats är att den könsuppdelade arbetsmarknaden och könssegregeringen i arbetslivet är seglivad och svår att ändra på. Könsmönster och könsordningar har en tendens att upprepa sig. Tillskapade skillnader mellan könen påverkar arbetsmiljön på ett negativt sätt (Christenson 2000). Könsordningen och de villkor som präglar förhållandet mellan könen i samhälle och i arbetsliv är dock inte statisk. De villkor som ger män företräde framför kvinnor är föremål för ständig omförhandling. Utrymme finns för förändring av den rådande könsordningen, där ett aktivt jämställdhetsarbete på arbetsplatsen och i organisationen enligt intentionerna i Jämställdhetslagen är en viktig del.

Resultat

Enkätstudien

Enkäten gick ut till 129 anställda. Vi fick svar från 113, d.v.s. en svarsfrekvens på 89%.
Av dessa är 38 män (33%) och 75 kvinnor (66%).

Bakgrundsuppgifter
Åldern varierade mellan 19 och 64 år med en genomsnittsålder för såväl männen som kvinnorna på 32 år. I genomsnitt var 67% gifta/sambo och 41% hade hemmavarande barn mellan 0 och 16 år.

Arbetsuppgifter/arbetstider
Den genomsnittliga fördelningen av arbetsuppgifterna på de tre butikerna illustreras i Tabell 1. Frågan var ställd om man hade någon av nedanstående arbetsuppgifter och i så fall hur stor del av den totala arbetstiden de olika arbetsuppgifterna utgjorde. Tabell 1 visar andelen män och kvinnor på respektive butik som svarat *ja* på att nedanstående arbetsuppgifter förekom.

Tabell 1. Andelen män och kvinnor vid de tre butikerna fördelade på de olika arbetsuppgifterna.

Arbetsuppgift	Butik A Män, % (N=21)	Butik A Kvinnor, % (N=31)	Butik B Män, % (N=9)	Butik B Kvinnor, % (N=29)	Butik C Män, % (N=8)	Butik C Kvinnor, % (N=15)
Kassaarbete	14	77	44	79	25	87
Köttarbete	29	13	22	14	25	7
Charkarbete	24	6	11	7	13	7
Frukt o grönt	9	10	11	14	13	27
Kolonial	48	10	56	17	37	13
Mejeri	24	10	33	7	25	13
Bröd	19	6	11	10	13	7
Lager	14	3	66	10	25	7
Administration	24	13	22	24	25	13
Övrigt	29	48	33	28	50	33

De flesta av männen arbetade med kolonial och gjorde det i genomsnitt 44 % av sin arbetstid. Något färre män arbetade med köttarbete men gjorde det i genomsnitt under 56 % av sin arbetstid. Bröd, frukt o grönt samt kassaarbete var det endast ett fåtal män som arbetade med och i genomsnitt utgjorde det 31% av deras arbetstid.

En klar majoritet av kvinnorna hade kassaarbete och det utgjorde i genomsnitt 74 % av deras arbetstid. Kött-, charkarbete samt lagerarbete var det mycket få kvinnor som ägnade sig åt och för dom utgjorde arbetstiden i genomsnitt 33% av deras totala arbetstid.

Anställningstid inom företaget var i genomsnitt drygt 4 år för männen och 3.3 år för kvinnorna. Butik A hade personal med kortast anställningstid för både män och kvinnor.

Männen vid Butik A arbetade alla heltid och tyckte det är bra som det var (14 % ville arbeta mer och 14 % mindre). De arbetade mellan 35 och 50 timmar/vecka. 30 % var arbetsledare för 1-70 medarbetare.

Endast 39 % av kvinnorna vid Butik A arbetade heltid medan 61 % arbetade deltid. Av dessa föredrog 3 % detta medan 47 % inte kunde få heltid och resterande angav andra orsaker. 47 % skulle vilja arbeta mer tid. Kvinnorna arbetade mellan 11 och 42 timmar/vecka. 10 % av samtliga kvinnor var arbetsledare för 3-25 medarbetare.

Vid Butik B arbetade två tredjedelar av männen heltid medan en tredjedel arbetade deltid. Av dessa angav två tredjedelar att de inte kunde få heltid och resterande angav andra orsaker. 11 % skulle vilja arbeta mer tid. De arbetade mellan 5 och 50 timmar/vecka. 33 % var arbetsledare för 2-40 medarbetare.

Endast 38 % av kvinnorna vid Butik B arbetade heltid medan 62 % arbetade deltid. Av dessa föredrog 28 % detta medan 11 % angav hälsoskäl, 39 % att de inte kunde få heltid och resterande angav andra orsaker. 39 % skulle vilja arbeta mer tid. Kvinnorna arbetade mellan 10 och 40 timmar/vecka. 17 % var arbetsledare för 2-35 medarbetare.

Männen vid Butik C arbetade alla heltid och tyckte det är bra som det var (ville alltså inte arbeta vare sig mer eller mindre). De arbetade mellan 40 och 45 timmar/vecka. 25% var arbetsledare för 2-4 medarbetare.
Endast 40 % av kvinnorna vid Butik C arbetade heltid medan 60 % arbetade deltid. Av dessa föredrog 67 % detta medan 11 % inte kunde få heltid och resterande angav andra orsaker. 11 % skulle vilja arbeta mindre tid. Kvinnorna arbetade mellan 24 och 41 timmar/vecka. 13% var arbetsledare för 2-30 medarbetare.

Sammanfattningsvis kunde konstateras att stora skillnader mellan männen och kvinnorna fanns när det gällde arbetsuppgifter och arbetstider. Kvinnorna arbetade i kassan, medan den största andelen av männen arbetade med kolonial. De flesta männen arbetade heltid medan i genomsnitt endast 39 % av kvinnorna gjorde det. Av de kvinnor som arbetade deltid (61 %) skulle 35 % gärna vilja arbeta mer tid. De 12 männen som var arbetsledare arbetade alla heltid medan 9 av de 10 kvinnor som var arbetsledare arbetade heltid.

Arbetsvillkor

Krav i arbetet
Flera frågor i enkäten tog upp vilka krav man upplever i sitt arbete som t ex att man måste arbeta mycket fort, mycket hårt, utföra en alltför stor arbetsinsats, inte ha tillräckligt med tid för att hinna med arbetsuppgifterna, motstridiga krav osv. Man hade möjlighet att svara på en fyragradig skala från *ja, ofta* till *nej, så gott som aldrig*.
Andelen män som var arbetsledare var 32 % (12 personer) och andelen kvinnor var 13 % (10 personer). Tabell 2 illustrerar andelen av dessa som upplever höga krav (svarat *ja, ofta* på ovanstående frågor) samt övriga anställda.

Kvinnliga arbetsledare upplevde totalt sett högre krav än de övriga kvinnorna och också högre krav än manliga arbetsledare, förutom skicklighet i arbetet. Manliga arbetsledare upplevde lägre krav än de övriga männen förutom att fler manliga arbetsledare ansåg att arbetet kräver både stor skicklighet och påhittighet än vad de övriga männen ansåg. Fler av de övriga männen ansåg att de måste arbeta både fort och hårt och med stor skicklighet jämfört med de övriga kvinnorna.

Tabell 2. Andelen manliga och kvinnliga arbetsledare samt övrig personal som upplever höga krav i sitt arbete.

Krav	Manliga arbetsledare % (N=12)	Övriga män % (N=26)	Kvinnliga arbetsledare % (N=10)	Övriga kvinnor % (N=65)
Arbeta fort	25	39	40	33
- hårt	17	42	30	22
- för stor insats	8	15	30	14
- inte tid nog	8	8	10	6
- motstridighet	0	4	0	2
- skicklighet	58	42	50	22
- påhittighet	58	19	60	19

Inflytande över arbetet
Några frågor i enkäten tog upp vilket inflytande man tycker att man har i sitt arbete. Man hade också här möjlighet att svara på en fyragradig skala från *ja, ofta* till *nej, så gott som aldrig*. Det var ingen av arbetsledarna eller övriga anställda som ansåg att man slipper göra samma sak om och om igen (svarat *nej, så gott som aldrig*). Andelen av arbetsledarna samt övriga anställdas upplevelse av inflytande framgår ur Tabell 3.

Tabell 3. Andelen manliga och kvinnliga arbetsledare samt övrig personal som upplevde att de hade stort inflytande (*ja, ofta*) över sitt arbete.

Inflytande	Manliga arbetsledare % (N=12)	Övriga män % (N=26)	Kvinnliga arbetsledare % (N=10)	Övriga kvinnor % (N=65)
Göra samma sak om och om igen	50	73	70	89
Frihet att bestämma *hur* arbetet ska utföras	75	46	60	14
Frihet att bestämma *vad* som ska utföras	75	31	40	11

Såväl manliga som kvinnliga arbetsledare hade större frihet än den övriga personalen att bestämma hur och vad som ska utföras i arbetet. Manliga arbetsledare hade störst frihet och de övriga männen hade betydligt större inflytande över detta än de övriga kvinnorna.

De flesta upplevde att de måste göra samma sak om och om igen. Så många som 89% av den kvinnliga personalen som inte var arbetsledare upplevde detta.

Ansträngt arbete (höga krav och lågt inflytande)
När såväl höga krav i arbetet och lågt inflytande över arbetet inträffar talar man om en ansträngd situation (hög anspänning i arbetet). Andelen kvinnor i denna situation var 11 % medan andelen män var knappt 2%.

Socialt stöd
Två frågor i enkäten berörde hjälp och stöd från överordnade och arbetskamrater vid svårigheter i arbetet. Fem svarsalternativ gavs, från *ja, alltid* till *nej, aldrig*.

Tabell 4. Andelen manliga och kvinnliga arbetsledare samt övrig personal som upplevde att de får hjälp och stöd (*ja, alltid*) då de har svårigheter i arbetet.

Hjälp och stöd	Manliga arbetsledare % (N=12)	Övriga män % (N=26)	Kvinnliga arbetsledare % (N=10)	Övriga kvinnor % (N=65)
Av överordnade	50	15	40	38
Av arbetskamrater	17	23	40	44

Hälften av de manliga arbetsledarna upplevde att de fått hjälp och stöd av överordnade då de haft svårigheter i arbetet. Däremot var det få som upplevde det stödet av arbetskamraterna. En liten andel övriga män upplevde gott stöd av både överordnade och arbetskamrater. En betydligt större andel övriga kvinnor upplevde gott stöd av både överordnade och arbetskamrater. 40 % av de kvinnliga arbetsledarna upplevde gott stöd av både överordnade och arbetskamrater.

Sammanfattningsvis fann vi stora skillnader mellan männen och kvinnorna när det gällde arbetsvillkoren. Kvinnliga arbetsledare upplevde de högsta kraven medan manliga arbetsledare hade det största inflytandet. De flesta av övriga män och kvinnor upplevde att de måste göra samma sak om och om igen. Så många som 89 % av den kvinnliga personalen som inte var arbetsledare upplevde detta. Detta kan man med stor sannolikhet koppla till kassaarbetet som innebär ett låst och bundet arbete vilket innebär att man förutom gör samma sak om och om igen inte heller har frihet att bestämma hur arbetet ska utföras eller vad som ska utföras. Den stora andelen kvinnor med ansträngt arbete (höga krav och lågt inflytande) har också det ett samband med kassaarbetet.

Ett gott socialt stöd kan många gånger vara en buffert mot ansträngt arbete, vilket av ovanstående resultat kan underlätta för kvinnorna att klara sitt arbete.

Arbetsvillkorens förändring

Förändringarna under det senaste året efterfrågades och om de *minskat* eller *ökat*. Frågorna gällde bl a arbetsbelastning, tidspress i arbetet, övertidsuttag, kunskapskrav, ansvar, möjlighet att utvecklas och lära nytt, stöd och uppbackning samt inflytande och kontroll. Även här delade vi upp grupperna i manliga och kvinnliga arbetsledare samt övriga män och kvinnor.

Andelen kvinnliga arbetsledare som ansåg att arbetsbelastning, tidspress i arbetet, kunskapskrav, ansvar samt också inflytande och kontroll *ökat* under det senaste året var större än bland manliga arbetsledare.

Andelen av både manliga och kvinnliga arbetsledare som ansåg att de fått ökade möjligheter att utvecklas och lära nytt under det senaste året var över 40 %. Andelen bland övriga män och kvinnor var endast 17%.

Ökningen av arbetsbelastningen var klart större för övriga män och kvinnor än för arbetsledarna. Tidspress och ansvar var större för de övriga männen än för de manliga arbetsledarna. Övertidsuttag hade generellt *minskat* för en stor andel av såväl arbetsledare som övrig personal.

Utbildning
En fråga i enkäten tog upp möjligheterna till vidareutbildning och om dessa möjligheter upplevdes tillfredsställande. Svarsalternativen var fyra, från *nej, absolut inte* till *ja, absolut*. Svaren dikotomiserades och bland arbetsledarna ansåg 67% av de manliga och 50% av de kvinnliga att sådana möjligheter fanns. Motsvarande siffror bland övriga män och kvinnor var 42 % respektive 30 %. Vi frågade även om de deltagit i utbildning inom sitt yrkesområde. Bland arbetsledarna svarade 75 % av de manliga och 80 % av de kvinnliga att de hade deltagit. Motsvarande siffror bland övriga män och kvinnor var 27 % respektive 20 %.

Fysisk arbetsmiljö
Av alla män och kvinnor arbetade 16 % respektive 73 % stillasittande minst halva sin arbetstid. Lägger vi till bundet stillasittande, när man inte kan resa sig upp när man vill, blev siffrorna 11 % respektive 48 %. Andelen kvinnor som använde kassaapparat/kassadator var 79 % medan andelen män var 32 %. Stillastående arbete hade 45 % av männen och 57 % av kvinnorna medan andelen med rörligt arbete var 76 % respektive 28 %. Belastande arbete som att arbeta med händerna ovan axelhöjd, under knähöjd, med böjd och vriden kropp eller upprepade hand/fingerrörelser många gånger i minuten under sammanlagt minst 2 timmar om dagen visade att fler män (drygt 40 % mot drygt 20 % bland kvinnorna) arbetade med händerna antingen ovan axelhöjd eller under knähöjd. Fler kvinnor, 80 % mot 68 % av männen arbetade med böjd och vriden kropp och fler kvinnor, 68 % mot 45 % av männen hade upprepade hand/fingerrörelser i sitt arbete. Fler män, i snitt 77 %, hade tung manuell hantering mot 47 % av kvinnorna. Fysikaliska arbetsförhållanden (buller, belysning, klimat, luftföroreningar, olycksfallsrisker) upplevde 71 % av männen och 67 % av kvinnorna som dåliga (≤5 på en 10-gradig skala). De fick också skatta hur kroppsligt ansträngande de upplever sitt arbete på en skala 0-20 (mycket, mycket lätt till mycket, mycket ansträngande). Andelen män som skattade ≥15 (ansträngande) var 61 % och kvinnorna var 51 %.

Sammanfattningsvis fann vi stora skillnader mellan männen och kvinnorna när det gäller den fysiska arbetsmiljön. En mycket stor andel av kvinnorna hade ett stillasittande, bundet arbete som speglar arbetsmiljön i utgångskassorna. De hade ett belastande arbete i form av upprepade hand/fingerrörelser många gånger i minuten samt arbetade med böjd och vriden kropp i större utsträckning än männen. De flesta av männen hade däremot ett rörligt, men också belastande arbete, som visade sig i en stor andel med arbete ovan axelhöjd eller under knähöjd. Männen hade också i större utsträckning tung manuell hantering.

Balans mellan arbete och övrigt liv
Sju frågor behandlade faktorer kring hur man ansåg att balansen mellan arbete och övrigt liv kunde hållas (Tabell 5).

Tabell 5. Andelen män och kvinnor (%) som svarat *ja* (3 frågor) eller *nej* (3 frågor) om balansen mellan arbete och övrigt liv.

Frågor	**Män**	**Kvinnor**
Byta arbetspass? *ja*	63	77
Accepterat att sköta privata ärenden? *nej*	13	27
Accepterat att gå tidigare/komma för sent p.g.a. barnomsorgsproblem? *nej*	5	11
Använder själv att gå tidigare/komma för sent p.g.a. barnomsorgsproblem? *nej, inte behov*	55	71
Använder mer än 5 timmar per dag för hem- och hushållsarbete	3	7

Nöjd med livssituationen? *ja, absolut*	21	19
Anpassa arbetet efter hur du känner dig? *alltid*		
- utföra nödvändiga uppgifter, skjuta upp resten	8	4
- själv välja vilka uppgifter som skall utföras	18	5
- kan få hjälp av arbetskamrater	11	19
- kan arbeta långsammare	3	8
- kan ta längre raster	0	0
- kan ta en kortare arbetsdag	3	7
- kan gå hem och utföra arbetet senare	3	4
- kan arbeta utan att bli störd på arbetsplatsen	5	3
- kan arbeta hemma	3	1

Möjligheter att byta arbetspass med arbetskamraterna var det många av både männen och kvinnorna som ansåg att man hade. Också att sköta privata ärenden per telefon skattade många som möjligt. Mer än dubbelt så många kvinnor som män använde mer än 5 timmar en vanlig arbetsdag till hem- och hushållsarbete. Att arbetet var mycket bundet (speciellt för kvinnorna) visade den låga andelen som kunde anpassa arbetet efter hur de känner sig (är hängig, har värk, är förkyld eller liknande).

Fritiden

I stort sett lika många män som kvinnor hade en stillasittande fritid (13 %) medan lika stor andel av både män och kvinnor hade regelbunden motion och träning. De fick också skatta hur kroppsligt ansträngande de upplever sin fritid det senaste året på en skala 0-20 (mycket, mycket lätt till mycket, mycket ansträngande). Andelen män som skattade ≥15 (ansträngande) var 19% och kvinnorna var 16%.

Hälsa, besvär och symtom

Hälsotillståndet bedömdes mycket bra av en fjärdedel av både männen och kvinnorna medan 3 % av både männen och kvinnorna bedömde det som mycket dåligt. Andelen män och kvinnor som *varje dag* haft ont i övre delen av ryggen eller nacken var 11 % respektive 16% och nedre delen av ryggen var 5% respektive 13%. Motsvarande siffror för axlar eller armar var 5% respektive 20% och för handleder eller händer 3% respektive 15% samt för höfter, ben, knän eller fötter 13% respektive 11%.

Psykosomatiska symtom (exempelvis halsbränna, sveda i maggropen, trött och håglös eller huvudvärk) var generellt färre andel av både männen och kvinnorna drabbade av (i snitt *varje dag* 6% respektive 2%).

Sammanfattningsvis fann vi stora skillnader mellan männen och kvinnorna när det gäller hälsotillståndet. En mycket stor andel av kvinnorna hade *varje dag* ont i nacke/axlar och handleder/händer (15 % - 20 %). Tre gånger så många män som kvinnor hade däremot psykosomatiska symtom.

Intervjustudien samt observationer av fysisk miljö och arbetssätt

Efter övergången till ny ägare infördes ändringar i förmåner vad gäller olika former av friskvård samt tillgång till företagshälsovård i avtalsform. Arbetstiden har kortats med två timmar per dag och öppettiderna är nu 08.00-21.00 varje dag utom söndagar där öppettiden är 10.00-21.00. Butikschefernas arbete har fått en delvis ny utformning. Frågor om

administration och ekonomi, som berör personalen, har flyttats till central nivå i den nya organisationen. Rekrytering och personalsociala frågor, som fram till hösten 2003 sköttes av en anställd personalchef, handhas numera av butikscheferna.

Rekrytering
Personal rekryterades externt till företaget genom formella och informella rekryteringskanaler beroende på vilken yrkeskategori som var aktuell för anställning. Till de formella kanalerna räknas platsannonser i tidningar, annonsering över Internet samt Arbetsförmedlingen. Dessa kanaler omfattade i första hand arbetsledande befattningar och personal med specialfunktioner. I övriga fall använde sig företaget av informella kanaler, dvs. spontant inskickade ansökningar, kontakter med tidigare medarbetare, med bekanta etc. Butikerna fick regelbundet ett stort antal ansökningar, främst från ungdomar, som både sökte timanställning och fast anställning. Intern rekrytering användes i många fall.

Varför sökte man arbete inom handeln?
De intervjuades argument att söka anställning inom handeln varierade. Ett vanligt förekommande argument var att egna positiva erfarenheter från andra anställningar i handelssektorn bidrog till att vilja fortsätta arbeta där. Andra argument handlade om att kunna arbeta i nära anslutning till sin bostadsort. ”*Jag behövde ett jobb när jag flyttade till den här orten”*.

Arbetet i handeln uppfattades som utåtriktat, omväxlande och med möjligheter till mänskliga kontakter. ”T*iden går fort och man känner att man gör nytta”. ”Det är roligt att jobba med människor”. ”Jag tycker det är väldigt roligt inom handeln, för det är mycket folk som rör sig där”*.

Många av de intervjuade hade börjat sin anställning i företaget i kassalinjen. De intervju-personer, som vid intervjutillfället arbetade kvar i kassan, var övervägande kvinnor.

Introduktion
I två av de deltagande butikerna saknades en systematisk introduktion för den nyanställde, dvs. hon eller han fick inte möjlighet till inblick i butiken i sin helhet genom att tex. delta aktivt i arbetet på olika avdelningar. ”*Jag fick ingen introduktion, det vara bara att hoppa in i jobbet direkt*”. *”Det var inte mycket till introduktion när jag började, jag borde ha fått cirkulera i butiken”*.

Nyanställda i kassan fick en genomgång om vad som krävdes och gällde för kassaarbete. ”*När du anställer en person i kassan så får han eller hon inte en introduktion till hela butiken”*.

I den tredje butiken fick den nyanställde pröva i stort sett samtliga avdelningar i butiken, vilket innebar att samtliga anställda *”kunde kassan”*.

Flera av de intervjuade påpekade att mer tid och omsorg borde läggas på en grundlig information vid nyanställning. *”Första dagen på ett nytt jobb är avgörande. Om man får lära känna andra avdelningar får man en bättre uppfattning om helheten”*.

Arbetstider
Butikernas öppettider var vid undersökningstillfället 07-21 alla dagar i veckan. Flertalet intervjuade, dvs. 25 personer, arbetade heltid och fyra personer deltid, varav tre kvinnor och

en man. Av de senare hade samtliga kassatjänst och ingen önskade heltid pga. att arbetet i kassan uppfattades som fysiskt och psykiskt krävande. Heltidsarbete i kassalinjen är inte heller tillåtet enligt ett regeringsbeslut från år 2001. Intervjupersonerna arbetade på oregelbundna arbetstider i samklang med butikernas öppettider. Arbetstoppar inföll vid veckoslut, helger och vid utbetalning av lön och transfereringar.

"I början av veckan då jobbar man ju inte så mycket, oftast 7 timmar. Jag är alltid ledig på tisdagar. Torsdag och fredag jobbar vi "grispass" i 10 till 12-timmarspass. Torsdag går vi varannan vecka från klockan 7 till 19, eller 7 till 17".

Vad ansåg de intervjuade om arbetstiderna?
På frågan om för- och nackdelar med oregelbundna arbetstider och arbete på obekväm tid gavs svaret.

"Jag har svårt att relatera till vanliga arbetstider eftersom jag jobbat oregelbundna tider hela livet. Jag inser att det är lättare att planera saker och ting om man har fasta tider. Men jag gick in i det här jobbet med öppna ögon och visste vad det innebar".

Inställningen till arbetstidens förläggning varierade med befattning och avdelning. Personal som arbetade på "golvet" tyckte att det fanns fördelar med den oregelbundna arbetstiden, eftersom den gav sammanhängande ledigheter.

"Jag tycker det är skönt vara långledig, Då hinner man hitta på litet mer. Visserligen bävar man inför helgen då man ska jobba, men det går bra".

Annan personal, i synnerhet de som arbetade i kassalinjen, uppfattade arbetstiderna som "*det sämsta med arbetet" "I kassan jobbar man långa pass och ofta sena kvällar". "Kvällspassen och helgerna är jobbiga"*.

Arbetet och de oregelbundna arbetstiderna kunde bli en organiserande princip i tillvaron.

"Det är så mycket som kretsar kring jobbet i stället för tvärtom. Du har inte många timmar kvar när du kommer hem. Du tillbringar mer tid på jobbet än du är i vaket tillstånd hemma".

"Det är inte alls kul med arbetstiderna, det känns som om man bara jobbar och sover och inte har nåt annat liv".

"Jag ligger i skilsmässa på grund av jobbet. Det här är inget jobb utan en livsstil".

En av butikscheferna påpekade följande angående personalens kritik mot handelns arbetstider.

"När man söker jobb här får man reda på vilka arbetstider som gäller, det talar vi om klart och tydligt. Vårt stora behov ligger ju på kvällstid. På förmiddagen behöver vi inte ha mycket folk. Det är ju efter klockan fyra, som folk handlar. Då måste vi vara här. Vill man inte jobba då, så får vi stänga butiken".

Bemanning
Arbetsgivare inom handeln använder sig av olika anställningsformer som hel- och deltider, olika arbetsskift, övertidsarbete och extrainsatt personal. Cirka 60 % av personalen vid de

besökta butikerna arbetade deltid, vilket betyder att det fanns en sk. arbetskraftsreserv. ”*I kassan jobbar de flesta deltid. De får ställa upp när någon är frånvarande och ta extrapass”*

Personalen var mycket solidarisk vad gällde att ersätta varandra vid personalbrist. ”*Vi har ett bra kamratskap och är solidariska med varandra, de vet att jag ställer upp om någon är sjuk”. ”Man får försöka vara lyhörd för varandras önskningar. Ge och ta, byta dagar och tider”.* Att arbeta ensam på en avdelning kunde bli ett problem.

”Det finns det ingen som kan stötta upp en avdelning om man är ensam där. Man är ju livrädd att bli sjuk. Man går hit med litet feber ibland, för att inte komma efter”.

Även på avdelningar för kött och chark, där det ofta rådde brist på utbildad personal, var det svårt att klara bemanningen, när ordinarie personal var frånvarande. En ansvarig för kött och chark var av åsikten. *”Jag är orolig när jag är hemma från jobbet”*. Ytterligare en synpunkt från charkens personal.

”I charken är det ett mertryck på oss om vi vill vara borta några dagar. Lätt att det blir kaos och dubbelt arbete när man kommer tillbaka. Folk i kassan bör utbildas så de kan ta över när vi vill vara lediga”.

Att få extra hjälp till helger kunde vara svårt.

”Före jul gick det åt så otroligt mycket varor. Jag ifrågasatte bristen på personal på flera avdelningar. Vi klarade det med nöd och näppe. Jag blev väldigt besviken över att ledningen inte satte in extrapersonal”.

Att stanna kvar efter avslutad arbetstid uppfattades av en arbetsledare som frivilligt.

”Det är ingen som känner sig tvingad att dom måste vara kvar. Vet jag att vi ligger risigt till, då frågar jag ofta om det är någon som kan vara kvar. Men det är ingen som känner att dom måste göra det”.

Ledningens syn på frånvaron i butikerna.

”I måndags hade vi fyra sjuka. Vi ringde sju stycken, varav fem var sjuka själva och en vårdade barn. Så är det ofta när epidemier infaller. Annars så har vi en hel del buffert. Man går in på sin lediga dag eller byter lediga dagar. Flexibiliteten är väldigt stor hos våra anställda”.

Ytterligare en synpunkt från ledningen.

”Vi försöker kroka upp så mycket som möjligt av personalen. Vi har personal, framför allt i kassan, som inte jobbar full tid. Det finns ju en chans att en del av dom är hemma och kan hoppa in. Vi nyttjar inte bemanningsföretag, utan vi tycker att vi har ett så pass bra nätverk att vi kan lösa det. Men det uppskattas inte alltid av alla. Det vi framför allt måste lösa är ju kassabemanningen. Vi måste kunna ta betalt i alla lägen och då finns det vissa som tycker att det är degraderande att gå och sätta sig i kassan”.

Kommentar från en anställd.

”Vi har kassajour. Alla, utom dom som styckar kött kan kassan. Det är kanske inte så populärt att komma till kassan, men det är populärt att komma från kassan till oss. Man drar kanske litet på det innan man går till kassan, det är ett enformigt och tråkigt jobb”.

Att kunna påverka sin arbetstid

Senare års forskning visar att möjligheten att själv bestämma över sin arbetstid är ett verksamt medel för att motverka negativ stress och för att anpassa arbete och privatliv på ett sätt som motverkar långtidssjukskrivningar och utslagning. Dessutom ökar den anställdes arbetsmotivation och produktivitet (Åkerstedt 2001).

Personalen i butikerna hade litet inflytande över sin arbetstid. De kunde visserligen *”önska sig arbetstider”* av ansvarig schemaläggare, som dock ansåg att det var svårt att tillgodose dessa önskemål. Flera intervjuade efterfrågade en större lyhördhet från företagets sida. Företagets krav på flexibilitet hos personalen och personalens behov av en bra eller bättre balans mellan arbetet och livet utanför arbetet tycktes kollidera.
Att arbeta heltid som småbarnsförälder innebar svårigheter enligt både anställda och ledning. Den senare tycktes mer se till de bemanningsproblem, som uppstod vid tex. vård av sjukt barn, än till personalens livssituation.

”Du har problematiken när barnen är sjuka, framför allt med tjejer. I ett förhållande där killen har ett jobb, som prioriteras som nummer ett, drabbas vi av att vi har väldigt många tjejer som är hemma för vård av sjukt barn. Vi får ofta reda på det samma dag”.

Ytterligare ett påpekande från ledningen.

”Det finns behov av att kunna bestämma mer över sina arbetstider, men då skulle det vara tomt här på kvällarna. Det här har vi diskuterat emellanåt när det har varit gnäll. Mellan fyra och åtta kommer våra kunder. Tycker man inte om det tror jag att man byter arbete”.

Nytänkande vad gäller uppläggningen av arbetstiderna i handeln saknades.

”Jag tycker att systemet inte är så bra, men det är svårt att hitta något nytt. Parterna har kommit överens om ett system som fungerar hjälpligt. Om du är småbarnsförälder kan det vara svårt att få ihop jobbet med dagishämtning och den biten. Vi reagerar på våra kunders behov och det blir allt tuffare att klara det”.

Lönen ansågs av både ledning och annan personal delvis kunna kompensera de nackdelar som arbete på obekväm arbetstid förde med sig. *”Som arbetstagare får du ganska bra betalt i vår bransch när du jobbar på obekväm tid”.*

”Man kan inte bara se allt negativt, man måste titta på lite positiva bitar. Det här är handeln nästan ensamma om. I andra branscher är OB-tillägget mycket sämre. I handeln får vi 100% påslag om vi tex. jobbar efter klockan tolv en lördag och hela söndan. Det är bra pengar”.

Ergonomi

Den fysiska arbetsbelastningen inom livsmedelshandeln är enligt utredningar och tidigare forskning hög. Flera av de intervjuade delade denna uppfattning.

”Vi har ett tungt jobb, varenda grej vi tar ut i disken har vi burit på minst två gånger innan vi fått ut det. Det väger alltifrån 10 till 20-25 kg. När vi står och maler är det ju stillastående. Då får vi takdropp, som det heter: det börjar rinna av näsan”.

”Man är väl trött jämt. Men nu var det bra länge sen´ jag var på nån´ sån där kotbehandling”.

En del utrustning saknas också*: "…som nere i styckrummet är det väldigt hårt golv;…den där packmaskinen, att du blir stel i ryggen och allt det här”*.

Att man också önskar fler hjälpmedel framkommer i ett flertal av intervjuerna.

”Trucken har man ju. Men det är det enda. Det finns ingen sån´ här extralyft eller någonting”. ”Vi lyfter ju bananlådorna som ligger på 18 kg styck och potatislårarna, de lyfter vi inte, men de skjuter vi på och de är på 250 kg”.

Kassapersonalens arbete är bundet och viss variation kan man få om man växlar mellan stående och sittande arbete.
”Det är samma höjd på kassadisken om du står. Den är inte höj- eller sänkbar. Det är stolen som är höj och sänkbar, men en del är inte höjbara så de passar alla diskar och alla personer. De är för låga helt enkelt”.

En hel del utrustning är utsliten.

"Sen har vi inga bra stolar. Värdelösa! Så det skulle vi också ha, lite ordentliga, nya, fräscha grejor, som man kunde reglera”.

Tiden med detta bundna arbete är för många alltför lång.

”Det kan vara upp till 8 timmar. Så i morgon jobbar jag 9 till halv 8 och då har jag 90 minuters rast. Så då sitter jag i kassan hela tiden”. ”Varorna körs fram av bandet, men sen blir det så man lyfter i alla fall. Det är väldigt stressigt och jobbigt för kroppen och hälsan och så där. Jag har ont i handlederna, axlarna och nacken. Här kan man inte vara resten av sitt liv, direkt”.

Arbetsbelastning, tidspress och stress
Arbetet i livsmedelshandeln innebär, enligt utredningar och tidigare forskning, en hög arbetsbelastning som ger upphov till negativ stress, en uppfattning som delades av de intervjuade. *”Jobbet är tungt och stressigt ibland”*. *”Jag är helt slut när jag går hem”*. *”Mycket av stressen är att man inte hinner det man ska”*.

Ytterligare en synpunkt var att arbetstempot hade ökat de senaste åren i de tre deltagande butikerna. ”*De sista åren har det blivit jättetufft att arbeta här”*.

Utsatta grupper i butikerna var arbetsledare med personalansvar samt personal med specialfunktioner. Den avdelningsansvarige med beställaransvar hade ett ekonomiskt ansvar för att verksamheten. ”*Du har en stress på golvet om du har ett avdelningsansvar och ska beställa varor. Vi pratar om mycket pengar”*.

Ännu en utsatt grupp var kasspersonal. Arbetet i kassan gav kundkontakter, omväxling och möjlighet till överblick. Det innebar också en låsning vid arbetsplatsen och begränsade

möjligheter att välja arbetstempo, arbetsuppgifter eller ta paus. Personalen hade dålig kontakt med arbetskamrater, eftersom de arbetade enskilt och på olika tider.

”Om du sitter i kassan så är du fast i kassan! Är det mycket att göra är en så enkel grej som att gå på toaletten besvärlig, då måste du ringa till kassaledaren för att få avlösning. Jobbar du i charken och får huvudvärk, kan du kan gå direkt och ta en huvudvärkstablett”.

”Man kan jobba en hel dag i kassan idag. Men man sitter inte mer än två timmar där innan du får resa på dig. Däremot kan du jobba en hel dag i kassan utan att ha en annan arbetsuppgift”.

Kombination av fysisk belastning och psykisk stress gjorde arbetet slitsamt.

”När jag började i butik, tyckte jag att högre än i kassan kan du inte komma. Då har du ansvar för pengar. Men att det är slitigt att sitta i kassan vet jag nu, fruktansvärt jobbigt. Man är alldeles slut i huvudet efteråt”.

Kundkontakten uppfattades i allmänhet som positiv av kassapersonalen. *”Det finns många trevliga kunder, jättemysiga och söta människor. En del springer här flera gånger om dagen för att få vara sociala”*. Ibland blev dock kunderna ett problem.

”Kunderna kan vara en pressande bit. Det är precis som om de tror att i kassan kan de skälla hur mycket som helst. Det kan vara felmärkning på en vara eller något sånt. Då får kassörskan ta hela smällen. Det är jättejobbigt under stressade förhållanden. Man har folk framför sig i kön, man ska sitta och jobba, man ska ha huvudet klart och ha ansvar för en massa pengar”.

Att vara arbetsledare

Arbetsledning i butik kan vara en krävande uppgift. Som kassaledare måste man vara flexibel och kunna ”*hålla många bollar i luften samtidigt”*.

”Att räkna pengar är ett stort ansvar och se till att det finns kassalådor ute. Så kanske det ligger en lapp om att nån är sjuk, då måste jag kasta mig på schemat för att lösa situationen. Sen ringer de utifrån och vill ha hjälp med en kund som ska klaga. Det är så här hela dagen”.

Schemaläggningen uppfattades som en grannlaga uppgift. Kassaledaren riskerade att komma i konflikt mellan att tillgodose personalens önskemål om lämpliga arbetstider och att få kassalinjen att fungera. ”*Att lägga schema är ett pussel. Det känns inte bra att inte kunna uppfylla personalens önskningar”*.

En prioriteringsordning som vägledning för schemaläggningen saknades. *”Jag har ingen mall som jag utgår från. Jag försöker tänka hur det kan passa och påminna mig om de har barn eller inte”*. Ett annat problem i det sammanhanget var att, *”90% av passen uppfattas som dåliga”*.

Kassaledarna försökte ge kassapersonalen andra arbetsuppgifter för att göra arbetet mer omväxlande. Rättvisa eftersträvades.

”Jag försöker ge personalen andra ansvarsuppgifter när de har tid. En har cigaretterna och en annan en hylla med skrivprodukter, för att det ska bli varierande. Jag är jättenoga med att man går i tur och ordning, så att det blir rotation på oss”.

Det sociala stödet till personalen ansågs viktigt *”för att få arbetet i kassan att flyta”. ”När det varit för många negativa kunder har anställda sagt till mig att de inte orkar längre. Då får vi gå emellan”.*

Rollen som biträdande butikschef uppfattades som utsatt.

”Jag behöver bara kliva in genom dörren, då är det hur mycket frågor som helst. De vill liksom suga ut allting. Vissa dar känner jag inte räcker till. Det är väldigt jobbigt. Det beror ju på hur man känner sig. Ibland kan jag ta det, och ibland känner jag att jag inte hinner med arbetsuppgifterna. Jag måste skjuta på dem, för att ta itu med andra frågor och beslut som måste fattas”.

Att få mer rutin i rollen som arbetsledare ökade förmågan att hantera personalens krav. *”Att växa i rollen gör det lättare att säga ifrån och kunna hantera många bollar i luften”.*

”Jag har blivit litet mognare i min roll som chef. Förr kunde jag jobba hur länge som helst för jag kände att jag aldrig var färdig med uppgifterna som jag har. Till slut gick jag nästan in i väggen för jag orkade inte. Har du jobbat över 220 timmar i månaden, så är du inte så pigg”.

Positiv stress i arbetet

Arbetet i butikerna innebar inte enbart negativ stress. De intervjuades motiv att välja arbete i livsmedelshandeln var, som tidigare nämnts, att man tycker om aktivitet, liv och rörelse på arbetsplatsen.

”Jag känner att jag hinner med jobbet. Vissa dagar är det stressigt och körigt och man får prioritera bort grejer, men jag känner ändå inte den pressen så att jag mår dåligt av det. Det är mer positiv stress. Jag tycker om att ha mycket att göra. Jag blir mer stressad om det blir för lugnt. Jag hinner ta mina raster och jobbar inte extremt mycket. Jag tycker att jag har balans mellan arbete och fritid”.

En intervjuad menade att arbetet inte innebär en belastning i sig. Om och i vilken omfattning som arbetet bidrar till ohälsa kan gälla hur individen hanterar belastningen. Där spelade möjligheterna till vila och återhämtning en viktig roll.

Möjligheter till vila och återhämtning

Att inte ha möjligheter till vila och återhämtning kan få negativa följder. Flera av de intervjuade pekade på att de kände sig otillräckliga och att de inte hann med sina arbetsuppgifter.

”Jag tog med mig jobbet hem och åkte till jobbet på fritid och det ledde till att jag blev sjuk, jag hann aldrig hämta tillbaka orken. Nu efteråt kan jag se att det var fel”.

En utsatt grupp var personal med arbetsledande funktion. Flera hade svårt att återhämta sig efter långa arbetspass.

”När jag är ledig lördag och söndag kan det kännas bättre. Men oftast när jag är ledig en helg, då går jag alltså från sex på morgonen till sex på kvällen fredagen, det är en sån lång dag och mycket varor. Då kommer jag hem helt slut. Visst kanske man hinner återhämta sig på en helg, men värk har jag hela tiden i axeln”.

Vid de besökta butikerna fanns möjlighet till återhämtning under arbetsdagen på de raster som förekom, dvs. en timmes lunchpaus och två raster under för- och eftermiddag om vardera 15 minuter. I själva arbetssituationen var det svårare. ”*Koppla av kan man ju inte. Det är inte många minuter som man hinner göra det på”*.

Flertalet intervjuade ansåg dock att de *”tar vara på rasten och kopplar av jobbet då”*. Andra tyckte att det var svårt att koppla av under raster eftersom, *”vi blir väldigt uppskruvade under arbetsdagen”*.

Ett problem för arbetsledare var att de uppfattades av annan personal som tillgängliga även under pauser.

”Det är roligt att sitta i personalrummet och prata med de andra. Men går man på rast kan det ringa sju gånger från golvet, fast att de vet att jag sitter där. Så fort de vet att man finns tillgänglig då passar de på. Skulle jag inte finnas tillgänglig så löser de ju problemet själva”.

Semestern var en tid för återhämtning:

”Jag hinner varva ner på semestern. Nu hade jag tre veckor i somras i rad och nu ska vi köra fyra veckor på sommaren och det blir ännu bättre. Det tar nästan en vecka att varva ner och sista veckan, då ska man verkligen ha semester och göra saker, för sen börjar man jobba, så då börjar man nedräkningen”.

Samarbete på arbetsplatsen

De intervjuade hade i allmänhet en positiv inställning till samarbetet inom och mellan avdelningarna i butiken. ”*Här är bra sammanhållning och man kan prata om allt”*. Det gällde även personalens samarbete med butiksledningen, med vissa undantag. *”Samarbetet med ledningen och jobbarkompisarna fungerar bra, det bästa jag har upplevt”*.

Ledningen i en butik utryckte förtroende för sin personal. ”*Personalen sköter själva, de är så pass rutinerade dom flesta, så att det funkar bra, tycker jag. Det är bra folk på dom ansvars-bitarna som är under mig”*.

Den kritik som framfördes från personalen kunde konkret handla om att medarbetare inte fick tillräcklig information om frågor om arbetet och verksamheten i stort. Några intervjuade var osäkra på vilket mandat de hade att åtgärda problem i butiken på egen hand.

Problem som berörde samarbete mellan ledning och övrig personal förklarades med att ledningen hade en hög arbetsbelastning, var jäktad och inte hann lyssna på sin personal. Den hierarkiskt uppbyggda organisationen i butikerna kan utgöra en bakomliggande orsak till att samarbetet mellan anställda och chefer/arbetsledare i vissa fall fungerade mindre tillfredsställande. En sådan organisationsform kan både underlätta och försvåra samverkan och kommunikation. Underlätta, genom att det finns en tydlig struktur för ansvar och befogenheter för de anställda och försvåra, genom att systemet blir stelt och hindrar kontakt över de hierarkiska nivåerna. *” Vi pratar med varandra genom en pyramid”*.

Ytterligare en anställd belyste detta.

”Min chef pratar jag med oftast och sen pratar han med butikschefen. Är det något fel som vi har gjort så går butikschefen till min chef som sedan säger det till oss. Det är väldigt tungrott att det fungerar på det sättet”.

Socialt stöd
Ett viktigt medel för att minska stress och ohälsa är tillgången till socialt stöd. Socialt stöd kan, som nämnts, innebära att man får de instruktioner och den information man behöver, att det finns tillräcklig tid för erfarenhetsutbyte och att man får en ärligt menad uppmuntran vid behov. Stöd kan också betyda att ha tillgång till hjälpmedel, som underlättar arbetet.

Flertalet intervjuade betonade att stöd från chefer och kollegor är viktigt när problem uppstår i arbete. Men man ansåg också att arbetet i butikerna var mycket rutinbetonat vilket innebar att *”man löser de flesta problem på egen hand”*.
Många arbetsledarna uttrycker att de litade på att personalen utför arbetet på ett adekvat sätt, *”jag har bra folk under mig, som är rutinerade”*.

När man behövde hjälp vid med problem kände sig merparten av de intervjuade sig nöjda med den hjälp de fick av sina arbetsledare *”jag får stöd av min närmaste chef”*.

Socialt stöd i form av positiv återkoppling i arbetet fick personalen i första hand från kollegor och arbetskamrater, däremot mer sällan från ledningen. ”*Jag får beröm av arbetskamrater det känns roligt”. ”Det är vi själva som klappar varandra på ryggen, från ledningen får man inte höra något positivt”. ”Tror att det var evigheter sedan som någon i chefsställning sa att, det här har du gjort bra”.*

Några synpunkter från intervjuade arbetsledare.

”Jag tycker personalen ska klara jobbet utan att man behöver säga så mycket”.

”Egentligen borde man sätta ribban högre och säga spontant, att det här gjorde du bra”.

Kompetensutveckling
Ett arbete bör erbjuda en rimlig möjlighet till kompetensutveckling. Det är forskningsmässigt belagt att risk för stress och psykisk ohälsa finns om denna möjlighet saknas. Bristande kompetensutveckling är en arbetsmiljöproblematik som återkommer i flera studier (t ex. Agervold 1998, Westlander 1993).

Möjligheter att delta i utbildningar och studiebesök varierade, beroende på befattning. Butikscheferna var den kategori som företaget har valt att satsa mest på. Annan personal, som arbetade på golvet, i kassan och på övriga avdelningar, efterfrågade kompetensutveckling, vilket de sällan erbjöds. Utbildning i olika former skulle enligt dem vara ett sätt att både utveckla sig själv och verksamheten, och inte minst öka motivationen för arbetet. Ämnen och områden som efterfrågades var branschkunskap inom frukt och grönt, ost och mejeri, kött och chark samt utbildning i lyftteknik, ekonomi och IT. Flera intervjuade var intresserade av att göra studiebesök i andra butiker och hos grossister.

Personal som arbetade i kassan eller med uppackning av varor hade siktet inställt på framtiden. *”Jag vill gärna lära mig mer så jag kan flytta från kassan till andra avdelningar”*.

”För att plocka upp i butiken så behöver man inte så mycket utbildning. Jag beställer ingenting, det gör avdelningschefen. Men jag skulle vilja ha mer utbildning för att prova på andra arbetsuppgifter.”

Inflytande i och över arbetet
Delaktighet och inflytande på arbetsplatsen är viktigt för att kunna hantera belastningar i arbetet. Här fanns en skillnad mellan personal med arbetsledaransvar och övrig personal. De senare hade i stor omfattning arbetsuppgifter som upprepades, ”*man gör samma sak om och om igen”*. Arbetet blev enligt de intervjuade ”*en enformig rutin”* där graden av inflytande var begränsad. I kassalinjen hade personalen, som nämnts, små möjligheter att välja arbetstempo och uppgifter. Arbetsledande personal och personal med beställaransvar ansåg sig har relativt stort utrymme att fatta egna beslut i arbetet, vilket dock kunde upplevas som en belastning pga. av rådande tidspress.

Organisationen i de tre butikerna försvårade, med sin hierarkiska uppbyggnad, en öppen och direkt dialog mellan de olika nivåerna. Man *”gick tjänstevägen*” för att diskutera frågor om verksamheten. Personalen vände sig i allmänhet till avdelningschefen, som i sin tur gick vidare till ledningen, vilket kunde gälla både problem som uppstod och förslag om hur arbetet kunde utföras på ett bättre sätt. *”Gäller det schemat ska vi vända oss till kassachefen. Sen har vi inte så mycket med butiken att göra egentligen”*. En intervjuad menade, *”att ha egna åsikter är inte alltid så populärt”*. Det ansågs viktigt att personalen hade eget ansvar. *”Varje anställd bör ha en liten ansvarspost, det ger en känsla av delaktighet”*.

En arbetsledare i en av ledningsgrupperna ansåg att de som sitter i ledningen förväntade sig att personalen skulle ge de förra information. Från ledningen var man dock inte så benägen att varken återge information eller hämta in personalens synpunkter.

Flera intervjuade i ledande ställning tyckte att individuella kontakter med personalen var att föredra. ”*Om man vill något pratar man med sin chef, det tror jag är det bästa. Många vågar inte säga något i grupp”*. *”Jag tror man får ut mer av ett enskilt samtal”*.

Att prata i parsamtal ger dock en begränsad möjlighet till insyn och medbestämmande för hela eller delar av personalgruppen. En risk finns att de frågor som tas upp stannar hos dessa parter. Synpunkter och förslag får inte spridning i hela personalgruppen och de når inte heller ledning och andra berörda inom företaget.

Arenor för dialog där personalen kunde diskutera arbetet
För att få till stånd diskussioner på arbetsplatsen som bygger på bred medverkan av många anställda krävs organisatoriska strukturer i form av möten på arbetsplatsen. Det möte som samlade flest personer var det sk. torsdagsmötet, som hölls en gång i veckan i respektive butik. Mötet pågick en halvtimme och gällde i första hand information från butiksledningen, som talade till en tyst grupp. *”Personalen säger inget på mötena, det är ingen diskussion, eftersom man inte vågar säga något i grupp. I stället pratar man efter mötet”*.

En arbetsledare hade följande uppfattning.

”Mötet är inte så innehållsrikt, det bör läggas upp på ett annat sätt. Det kan man både ha och mista. Vi frågar varje torsdag: ”Är det nån som vill säga något? Nej blev ofta svaret. Då tappar man intresset, det ger inte så mycket”.

Det kan dock invändas att torsdagsmötets syfte och uppläggning inte gynnade ett brett deltagande från personalen. För att uppnå det hade mer tid behövt avsättas och ett större engagemang krävts från ledningen.

Ett annat möte där personalen deltog mer aktivt var avdelningsmötena.

”Färskvarufolkets egen måndagsträff fungerar. Där pratar man öppet och har tusen idéer och åsikter. Cheferna tar med sig våra synpunkter till ledningen”.

Det förekom även andra typer av möten som inföll mer sporadiskt, tex. stormöten för all personal. Kassans personal hade svårigheter att delta både i torsdagsmötena och de egna kassamötena, i den mån som de förekom.

Arbetsrotation

En fungerande arbetsrotation måste vara schemalagd och bygga på en successivt utvecklad kompetens. En sådan planerad befattningsutveckling förutsätter en helhetssyn kring arbetsplatsens utveckling och kompetensbehov och underlättas av om lönesystemet bygger på planerad utveckling av kompetens och ansvar. Hierarkier och statusskillnader är hinder för arbetsbreddning och arbetsrotation (Hedemo 2000). Att byta av i kassan, när det är långa köer, är inte systematisk rotation.

Cirka hälften av de intervjuade var positivt inställda till arbetsrotation, varav en tredjedel hade kassaarbete. Övriga var tveksamma, negativa eller är osäkra.

Sammanfattande ansåg man att arbetsrotation var en fråga om hälsa och välbefinnande för de anställda. *”Kroppen håller inte för ett ensidigt jobb. Med arbetsrotation blir det färre sjukskrivningar”. ”Vore skönt att komma från kassan ett tag”.*

Arbetsrotation är också en fråga om att öka motivationen för jobbet. ”D*et är bra med omväxling och det är roligt att lära sig något nytt*”. ”*Det blir bättre stämning i butiken om man roterar”.*

Andra intervjuade menade att effektiviteten ökar, när det finns personal som kan utföra flera olika arbetsuppgifter. Arbetsrotation kan också bidra till ökad jämställdhet för i synnerhet kvinnorna i kassan. ”*Kassapersonal behöver röra på sig och lära känna sortimetet”.*

Några farhågor som uttrycks av de intervjuade:

Det tar tid att lära sig nya arbetsuppgifter
Kompetens och fysisk styrka saknas hos viss personal för vissa arbetsmoment
Misstag kan inträffa på arbetsplatsen
Personalen är anställd för en viss uppgift, en del vill inte rotera
Män vill inte sitta i kassan
Kostnader och schemaproblem uppstår vid införandet av arbetsrotation
En del avdelningar tex. chark och bröd kan inte bidra med mer personal

Många av dessa problem ansågs dock möjliga att lösa. Ett förslag som nämndes under intervjuerna innebär att grupper om 5-6 personer bildas med en ledare, som roterar runt regelbundet på samtliga avdelningar.

Jämställdhet på arbetsplatsen

Bristande jämställdhet mellan kvinnor och män i detaljhandeln tydliggörs av det faktum att deltidsanställda i huvudsak är kvinnor, att andelen kvinnliga arbetsledare är låg samt att jämställdhetsplaner saknas eller har låg prioritet (t.ex. Jämo 1993, Sundin 1998). Christenson

(2000) visar i en studie av kassapersonal att kombinationen av ensidiga arbetsuppgifter med upprepade kroppsrörelser, små möjligheter att påverka arbetstakt och arbetets uppläggning och ett högt tempo ökar risken för arbetsskador, både genom fysisk belastning och psykisk stress. Vid de besökta företagen saknade vid intervjutillfället en jämställdhetsplan och en lönekartläggning. Flertalet av de intervjuade ansåg att kvinnor och män behandlas lika och att jämställdhet råder.

”Jag ser ingen skillnad på det kvinnor och män gör, det är kompetensen som räknas”.

”Det är helt könsoberoende nu i butiken. Vi har flera kvinnor i ledande befattningar nu”.

”Man skiljer inte på killar och tjejer här, inget problem. Alla får visa vad de går för”.

Citaten speglar en könsneutral syn på situationen i företaget där de intervjuade bortser från skillnader mellan könen vad gäller arbetsvillkor och arbetsförhållanden. En könsuppdelning fanns i butikerna, kassan var en kvinnoarbetsplats och kött- och charkavdelningen dominerades av män. Kvinnorna arbetade i stor utsträckning deltid, vilket enligt tradition inte är förenligt med chefsskap (Jämo 1993). Flertalet personer i ledande ställning i de besökta butikerna var män.

En könsmärkning av arbetsuppgifter framkom i intervjuerna. Det innebär att vissa uppgifter ansågs lämpa sig bäst för män och andra för kvinnor. Bristande fysisk styrka hos kvinnor var en anledning till att kvinnor inte skulle orka arbeta i kött- och charkavdelningen eller på ostavdelningen. Männen sattes härmed som norm för vad som betraktades som tungt eller inte. När det intervjuade pratade om tunga arbetsuppgifter nämndes också kassarbetet som tungt, men endast ett fåtal hade uppfattningen att kassarbete är en uppgift, som vore mer lämpad för män, pga. av sin tunga och repetitiva karaktär.

För män finns andra hinder vad gäller kassaarbete.*”Kassaarbete är en uppgift som killar inte vill ha”.”Om du sitter i kassan gäller det att ha rätt attityd, vara öppen och glad. Jag tror att killarna tycker att det är pinsamt att sitta där, de tycker att kassajobbet är litet tjejigt”.*

En mer jämn könsfördelning i kassalinjen efterlystes emellertid, *”En bättre mix av killar och tjejer vore bra”.*

Hot och våld

Flertalet av de intervjuade har, med undantag av kassapersonalen, sällan eller aldrig varit utsatta för hot eller våld från kunderna. Man förklarade att *”aggressiva personer visserligen dyker upp titt som tätt, men det har sällan hänt något verkligt hotfullt”.* Farliga situationer kan uppstå vid felstämpling av varor, i samband med snatterier och drogpåverkade kunder.

”Det kan vara en kund som inte är nykter. Eller att kunden är arg, för att det inte har gått tillräckligt fort i kassan”.

På frågan om kassapersonalens oro för våld från kunder gavs svaret.

”Jag är inte orolig för våld från kunder, det tänker jag inte så mycket på, kommer det en situation så kommer den. Skulle man sitta och vara orolig jämt, då är det svårt att sitta i kassan. Jag får säga att de positiva kunderna överväger de negativa. Det är bara att räkna från ett till tio och så försöka lugna ned sig”.

En person i ledningen påpekade.

”Våldet är stort mot livsmedelshandeln idag, frågan är inte om det händer, utan när det händer. Det är en otäck utveckling vi har i branschen. Jag är orolig för personalen att vi får ett rån mot oss”.

Stöd och hjälpmedel för att förebygga och ta hand om farliga situationer var regler i personalhandboken för hur hantera situationer som verkar hotfulla, larm, s.k. cashguardkassor samt stöd från avdelningschefer och kollegor. De regler som fanns uppfattades som lättillgängliga och tydliga. Personalen hade även fått utbildning i hur hotfulla situationer kan hanteras.

Sammanfattning av observationerna

Lokalerna skiljde sig åt en hel del mellan de tre butikerna. En var ytmässigt stor vilket innebar långa transportsträckor från t ex lagerutrymme till hyllorna ute i butiken. Lagerlokalerna var trånga vid två av butikerna, vilket innebar många omflyttningar och onödigt tung hantering. Ett par av butikerna hade besvärande drag från ytterdörrar och det märktes tydligast för kassapersonalen. Belysningen var inte optimal för alla och avsaknad av lämpliga lyfthjälpmedel var påtagligt stor vid alla tre butikerna. Kassalinjerna vid en av butikerna var speciellt åldrig och omodern vilket belastade personalen ensidigt. Arbetssätten varierade mycket bland personalen och regelbundna ergonomiska uppföljningar ute bland all personal kunde säkert minska många belastande arbetsställningar.

Förslag från de intervjuade

- Öka inflytandet över verksamheten i butikerna i allmänhet och över arbetstiderna i synnerhet
- Skapa bättre möjligheter att föra gemensamma samtal på arbetsplatsen
- Inför fler möjligheter till kompetensutveckling tex. vad gäller varor och försäljning, studiebesök, lyftträning
- Inför arbetsrotation i butikerna
- Inför mer ergonomiskt anpassade kassor
- Skaffa fler och mer funktionella lyfthjälpmedel

Sammanfattning och kommentarer till resultaten

Inledning
Denna studie genomfördes under hösten 2002 och våren 2003 när företaget var i omvandling i samband med ägarbyte. Förhållanden som presenteras i rapporten kan ha ändrats vid en senare tidpunkt. Våra slutsatser från studien uppvisar dock stora likheter med resultat från tidigare forskning och utredningar om arbetsmiljön i livsmedelshandeln.

Redovisning av rapporten har skett till representanter från Handelsanställdas förbund, Svensk handel samt regionchefen för Willys, den nya ägaren.

Förändringar som har genomförts sedan studien rapporterades och diskuterades med ledning och övrig personal i butikerna under våren 2003 är att kassapersonalen i en av butikerna fått möjlighet att en dag i veckan arbeta ute i butiken i stället för att vara låsta i kassan. Företaget strävar också efter att införa en jämnare könsfördelning på samtliga organisatoriska nivåer i butikerna (Målet är utveckling 2003).

Kontakt med distriktchef inom Willyskoncernen visar att man vid en av butikerna nu prövar en ny modell där personal arbetar i grupp över flera avdelningar i stället för på en speciell avdelning. Avsikten är att skapa en effektivare organisation som belastar individen mindre. Till en av butikerna har tre eldrivna palliftar inskaffats. I samband med teammöten i mindre grupper kan personalen delta i påverkandet av sina scheman.

Rekrytering av personal
För extern rekrytering av personal till företaget användes både formella och informella kanaler. Formella kanaler tillämpades i huvudsak för rekrytering av arbetsledare och personal med specialfunktioner. Informella kanaler, t ex spontant inskickade ansökningar, kom främst från ungdomar som sökte både timanställning och fast anställning. Vanligt förekommande argument från de intervjuade var att de hade sökt arbete inom livsmedelshandeln pga. att arbetet uppfattades som omväxlande och rörligt, det är självständigt och ger möjlighet till sociala kontakter med kunder och annan personal.

Arbetsuppgifter och arbetstidens längd
I butikerna fanns en tydlig könsmässig uppdelning av arbetsuppgifter och organisatorisk placering. Männen arbetade i huvudsak på ”golvet” på avdelningar som kolonial, kött och chark, mejeri, bröd och lager. Flertalet arbetsledare var män. Kvinnorna återfanns i kassalinjen och i viss utsträckning på avdelningar för frukt och grönt. Endast ett fåtal av kvinnorna var arbetsledare.

I två butiker arbetade samtliga män heltid och i den tredje butiken var två tredjedelar av männen anställda på heltid. Av kvinnorna arbetade i genomsnitt knappt 40 % heltid i samtliga butiker. Deltidsanställda kvinnor fanns företrädesvis i kassalinjen. Att arbeta heltid i kassan uppfattades av både intervjuade män och kvinnor som mycket psykiskt och fysiskt krävande.

Av regeringsbeslut från 2001 framgår att arbetstagare i kassalinjen får utföra kassarbete högst sju timmar under en arbetsdag; arbetstagare får utföra kassarbete högst fyra femtedelar av arbetstiden under en dag; kassaarbete får inte utföras mer än två timmar i sträck, mellan två kassaarbetspass ska arbetstagaren under minst 15 minuter beredas paus eller syssla med annat arbete.

Deltidsanställd personal, dvs. i genomsnitt drygt 60 % av kvinnorna i samtliga butiker och en tredjedel av männen i en butik, utgjorde en arbetskraftsreserv som fick rycka in när annan personal var frånvarande. En vikariepool saknades. De intervjuade var å ena sidan mycket solidariska till både arbetsgivare och arbetskamrater och ville inte lämna kollegor eller företaget i sticket vid personalbrist. Å andra sidan skapade förväntningarna från företaget, att ständigt finnas till hands, känslor av otrygghet. Det blev också svårt att planera sin tid och återhämta sig från arbetet.

Av de män som hade deltidsarbete ville 11 % i en butik öka sin tjänstgöringsgrad. Motsvarande siffra för kvinnorna var i en butik 11 % och i de övriga 39 % respektive 47 %. Att siffran för kvinnorna varierade mellan butikerna har troligen samband med kvinnornas familjesituation. Deltidsarbete var för många kvinnor ett sätt att ordna barntillsynen. Att drygt en tredjedeldel av kvinnorna och en tiondel av männen ville, men inte kunde öka sin arbetstid i butikerna får betraktas som ofrivillig deltidsarbetslöshet, som kan få negativa konsekvenser för kompetens- och löneutveckling, för pensioner mm (Hedenmo 1999).

Arbetstidens förläggning

Arbetet inom detaljhandeln ställer krav på numerär flexibilitet, vilket innebär att det finns personal som kan täcka upp butikernas öppettider, möta arbetstoppar och frånvaro. En annan form av flexibilitet är arbetstidsflexibilitet. Den innebär att arbetsgivare använder sig av olika anställningsformer som hel- och deltider, olika arbetsskift, övertidsarbete och extrainsatt personal.

Att arbeta på oregelbunden och obekväm arbetstid upplevdes som påfrestande av flertalet intervjuade, *”arbetstiderna är det sämsta med arbetet”*. Både kvinnor och män ansåg generellt att arbetet inkräktade på fritiden och att det försvårade möjligheterna att ha goda relationer till barn och familj. Den högre lön som följde med arbete på obekväm tid ansågs delvis kunna kompensera olägenheterna.

Personalen påpekade att de hade små möjligheter att påverka sin arbetstid, egna önskemål om arbetstidens förläggning ansågs av ansvariga arbetsledare vara svåra att tillgodose. Personalplanering och schemaläggning gjordes kollektivt där företaget i första hand tog hänsyn till sitt behov av att ha personal tillgänglig. Intervjuade personer i ledningen betonade att den som har valt att arbeta inom handeln får acceptera de arbetstider som gäller, annars får man söka annat arbete. De anställda efterlyste å sin sida en större lyhördhet vad gällde personalens behov av att påverka både arbetstidens längd och dess förläggning.

Frågan som bör ställas är om och i vilken omfattning det är möjligt att inte bara ställa krav på flexibilitet hos personalen, utan även på företaget. Nytänkande i fråga om schemaläggning, som kunde möta personalens önskemål om andra arbetstider, saknades. Behovet av att ha tillräckligt med personal att förfoga över när butikerna var öppna var det dominerande, inte att lägga ett schema som kunde tillgodose både företagets behov av arbetskraft och personalens behov av försörjning och ett arbete som går att förena med hem och familjeliv. Arbetsrotation var inte genomförd i butikerna, men ansågs av flertalet intervjuade kunna ge positiva effekter.

Frågan handlar troligen både om arbetstidens längd och dess förläggning. Att införa mer individuella lösningar talar för att arbetsgivarens och arbetstagarens intressen skulle kunna sammanfalla. Med hjälp av arbetsrotation och fler heltidsanställningar med ett utökat arbetsinnehåll kan de anställda erbjudas ett arbete med bättre utvecklingsmöjligheter, större

inflytande och minskad risk för ohälsa. Med tillgång till personal med bred kompetens och utökad arbetstid skulle företagets personalförsörjning och personalplanering troligen underlättas.

Tidspress och arbetstakt
Av enkätresultaten framgår att majoriteten av personalen ansåg att arbetstempot var högt och att en ökning hade skett under det senaste året, en uppgift som bekräftas av intervjusvaren. Utsatta grupper var anställda med personal- och beställaransvar, samt kassapersonal. De senare var låsta vid arbetsplatsen, de hade små möjligheter att välja arbetstempo och arbetsuppgifter och ta paus. Kassapersonalen arbetade enskilt och på olika arbetstider, vilket bidrog till att de ansåg sig har dålig kontakt med sina arbetskamrater och färre möjligheter att delta i gemensamma möten på arbetsplatsen.

Att vara arbetsledare krävde en hög grad av flexibilitet för att svara upp mot personalens behov av information och stöd i olika former, att sköta verksamhetsplanering och finnas till hands i butikerna och se till att arbetet flöt och att varor och personal fanns på plats.

Position och kön
Svaren på enkäten visar att både kvinnliga och manliga arbetsledare, i jämförelse med annan personal, ansåg sig ha ett mer omväxlande arbete, de har ett bättre stöd från företagets ledning, de hade fler möjligheter till kompetensutveckling och relativt stora möjligheter att fatta egna beslut om hur arbetet skall utföras. Kvinnliga arbetsledare ansåg sig ha mindre frihet att själva utforma sitt arbete jämfört med de manliga, kvinnorna hade också en stor arbetsbörda och kände större krav på att arbeta fort och hårt, jämfört med männen. Många av enkätsvaren fick också stöd av intervjuerna.

Kan man bli sjuk av arbetet? Om fysiska belastningar och stress
Andelen män och kvinnor som *varje dag* haft ont i övre delen av ryggen eller nacken var lika stor bland de anställda i de tre livsmedelsbutikerna (11 % respektive 16 %) som hos anställda med datorintensivt arbete. Fler kvinnor i livsmedelsbutikerna än kvinnor med datorintensivt arbete hade däremot ont i nedre delen av ryggen (13 % respektive 6 %), axlar eller armar (20 % respektive 14 %), handleder eller händer (15 % respektive 6 %) samt höfter, ben, knän eller fötter (11 % respektive 7 %). Att så många av kvinnorna i livsmedelsbutikerna *varje dag* har symtom är illavarslande. Detta kan leda till skador som på sikt innebär sjukfrånvaro och långvariga sjukskrivningar. Bland männen i livsmedelsbutikerna hade fler än män med datorintensivt arbete endast ont i höfter, ben, knän eller fötter (13 % respektive 5 %).

Typen av fysisk belastning skiljde sig mellan kvinnorna och männen i livsmedelsbutikerna. En mycket stor andel av kvinnorna hade ett stillasittande, bundet arbete i utgångskassorna. De hade ett belastande arbete i form av upprepade hand/fingerrörelser många gånger i minuten samt arbetade med böjd och vriden kropp i större utsträckning än männen. De flesta av männen hade däremot ett rörligt, men också belastande arbete som visade sig i en stor andel med arbete ovan axelhöjd eller under knähöjd. Männen hade också i större utsträckning tung manuell hantering. Av dessa fysiska exponeringar kan symtomen i skelett, leder och muskler hos kvinnorna och männen utläsas.

Skillnader mellan kvinnorna och männen i de psykosociala förhållandena kunde också konstateras. Den kvinnliga personalen som arbetade i utgångskassorna upplevde att de måste göra samma sak om och om igen, inte hade frihet att bestämma hur arbetet ska utföras eller vad som ska utföras. En stor andel upplevde både höga krav och lågt inflytande i arbetet

(ansträngt arbete). Jämförelse med kvinnor med datorintensivt arbete visade att dubbelt så många kvinnor inom livsmedelsbutikerna hade ansträngt arbete.

Samverkan mellan psykosociala förhållanden och fysisk belastning är väl känd (se bl. a Bongers 1993). Att fysiska faktorer samspelar med psykosociala förhållanden vid uppkomsten av besvär och skador finns dokumenterat (Jeding m.fl. 1999). Den höga frekvensen av besvär i kroppens leder och muskler bland framför allt kvinnorna i de tre livsmedelsbutikerna visar hur de ogynnsamma fysiska exponeringarna samspelar med de dåliga psykosociala förhållandena. Risken att ha besvär i nacke/axlar, armar och händer var nästan dubbelt så stor bland kvinnorna med datorintensivt arbete om de hade ansträngt arbete jämfört med gruppen som inte hade ansträngt arbete (Karlqvist m.fl. 2002).

Hot och våld

En viktig arbetsmiljöfråga är personalens kontakt med kunderna. I flertalet fall uppfattades den kontakten som positiv och något som gjorde arbetet intressant och omväxlande. Både kassapersonal och annan personal kunde dock möta kunder som uppträdde störande och aggressivt. Direkt hot och våld från kunder hade förekommit. Några intervjuade uttryckte farhågor om att våldet kommer att öka i handeln. Stöd i form av en handbok och utbildning fanns som underlättade för personalen att förebygga och hantera hotfulla situationer.

Arbetsmiljöarbete i företaget

Företaget var vid studiens genomförande anslutet till en företagshälsovårdscentral i regionen. I kontraktet med dem ingick insatser i huvudsak på individnivå utan direkt koppling till organisatoriska förhållanden i arbetsmiljön. Vid akuta problem i ryggar, axlar mm kunde personalen få behandling med massage, akupunktur och liknande. De hade även tillgång till subventionerad träning i olika former. 1999 gjorde FHV en enkätundersökning i de tre butikerna som visade att del flesta trivdes med arbetet och att det var en god stämning mellan arbetskamrater och arbetsledare. Problem som påtalades rörde schema och arbetsförläggning, kassornas utformning och ergonomin runt kassaarbetet samt brist på rutiner vad gäller utbildning, hot och våld samt möjligheter till rehabilitering. Att göra något åt stressen i jobbet ansågs angeläget liksom det fysiska klimatet (värme, kyla, drag) och bullerproblematiken. Inga organiserade insatser, med undantag av frågor om hot och våld, gjordes dock av företaget i samverkan med FHV. En plan för det systematiska arbetsmiljöarbetet saknades. Vi fick ta del av en arbetsmiljöplan för år 2002 som företaget sammanställt. Sexton punkter var nedskrivna, med tre datum inlagda för skyddskommittémöten och vad gäller uppföljning av arbetsmiljöplan fanns ett datum i januari inlagt och under hösten hade datum lagts in för diskussion om första hjälpen, säkerhet samt kundsamtal med företagshälsovården. Arbetsmiljöplanen uppfyllde formella krav, men den tycktes sakna praktisk förankring i verksamheten.

Jämställdhet i företaget

Företaget saknade en jämställdhetsplan och lönekartläggning när studien genomfördes. Den horisontella och vertikala könsuppdelningen talade också för bristande jämställdhet. Kvinnor återfanns på lägre organisatoriska nivåer, jämfört med män, och de hade sin huvudsakliga placering i kassalinjen. Majoriteten av de deltidsanställda var kvinnor.

Personal och ledning ansåg att frågan om jämställdhet inte diskuterades i butikerna eftersom den i stort sett var genomförd. Man påpekade att det är kompetens och inte kön som gäller vid befordran till ett mer kvalificerat arbete. Denna uppfattning avspeglar en oreflekterad hållning till begreppet kompetens där man bortser från att kompetens är ett socialt konstruerat,

kontextbundet begrepp. Det betyder att innebörden i och användningen av begreppet har samband med vem som använder det och i vilket sammanhang det sker. Den manliga dominans som finns i arbetslivet påverka i många fall rekrytering och den betydelse som ges begreppet kompetens (Knocke m.fl. 2003).

Könsmärkning av arbetsuppgifter innebär bl.a. att kvinnor arbetade i kassan just för att de är kvinnor. Ytterligare en aspekt av könsmärkning var synpunkten att bristande fysisk styrka hindrade kvinnor från att arbeta i på kött- och charkavdelningar, samt på lager och i mejeri. Mannen uppfattades därmed som norm för vad som var tillräcklig fysisk styrka för dessa arbetsuppgifter. Åsikten att även arbetet i kassan var tungt och medförde hälsoproblem var inte lika självklar för de intervjuade.

Hur kan de anställda i butikerna hantera belastningar i arbetet?
Nedan presenteras några organisatorisk förhållanden som har visat sig öka möjligheterna för den anställda att hantera krav och påfrestningar i arbetet.

Att kunna vila och återhämta sig är nödvändigt för att motverka stressrelaterad sjukdom och ohälsa. Långa arbetspass, oregelbundna arbetstider och avsaknad av pauser i kombination med höga krav i arbetet ökar behovet av **återhämtning** (Åkerstedt 2001). Av intervjuerna framgår att personal hade underlåtit att ta pauser under arbetsdagen, de hoppade över måltider etc., vilket hade gett negativa återverkningar i form av sjukdom och ohälsa.

Raster som förekom under arbetsdagen uppgick till sammanlagt en och en halv timme, som flertalet utnyttjade och var nöjda med. Ett undantag var vissa arbetsledare som uppfattades som tillgängliga av övrig personal, även under pauser. Vilket kan tolkas som att arbetsledarna hade en alltför stor arbetsbörda och/eller att den hierarkiskt uppbyggda organisationen inte gav tillräckligt utrymme för delegering av arbetsuppgifter till underställd personal.

Ett annat viktigt medel för att påverka balansen mellan de krav som ställs i arbetet och de resurser som individen har att hantera kraven är sk. **socialt stöd** från arbetsledare och kollegor**.** Hur det sociala stödet fungerar i praktiken har samband med hur organisationen är uppbyggd, formella och informella samarbetsformer och om det finns ett ledarskap som bidrar till att de anställda har inflytande i arbetet.

I enkäten efterfrågades om de anställda fick hjälp och stöd från överordnade och arbetskamrater vid svårigheter i arbetet. Manliga arbetsledare fick främst stöd av butiksledningen, medan kvinnliga arbetsledare fick stöd av både ledning och anställda. Män som inte var arbetsledare hade mycket lågt stöd av såväl överordnade som arbetskamrater. Kvinnorna däremot, hade ett mycket gott stöd av såväl ledning som anställda, vilket kan tjäna som buffert mot det ansträngda arbetet som dessa kvinnor upplevde.

I intervjuerna har socialt stöd främst diskuterats när det gäller de anställdas möjligheter att få återkoppling på utförda prestationer i arbetet. Socialt stöd avser också ärligt menad uppmuntran från ledning och kollegor. En tydlig tendens var att de intervjuade ansåg att de fick litet stöd och uppmuntran från arbetsledningen. Det främsta stödet gavs av kollegor och arbetskamrater. En reflektion från ledningen var att de i högre grad än för närvarande borde uppmärksamma personalens arbetsinsatser, i både positiv och negativ mening.

Det stöd som gavs av kollegor och vissa chefer uppfattades sammanfattningsvis som värdefullt. Framför allt bidrog det goda samarbetet med arbetskamraterna till att arbetet

ansågs meningsfullt och gjorde att man orkade med den höga arbetsbelastningen och tidspressen.

Delaktighet och inflytande på arbetsplatsen är enligt tidigare forskning av stor vikt för att hantera en hög arbetsbelastning och minska arbetsrelaterad stress och ohälsa (t.ex. Jeding m.fl.).

Intervjuer och enkätsvar visar skillnader i fråga om kön och organisatorisk placering både vad gällde att ha inflytande över sina arbetsuppgifter och att kunna delta i beslutsfattande inom verksamheten i stort. Män med arbetsledande befattning och med beställaransvar ansåg sig ha relativt stort utrymme att fatta egna beslut i arbetet om när och hur arbetet skulle genomföras och vad som skulle göras. Kvinnliga arbetsledare hade mindre beslutsutrymme och övriga män hade betydligt högre inflytande än övriga kvinnor. Den grupp som i enkäten ansåg sig har minst frihet i arbetet var kvinnor som företrädesvis arbetade i kassan.

För att kunna besluta om gemensamma angelägenheter måste de anställda ha reella möjligheter att delta i samtal om arbetet. Organisationsstrukturen i butikerna var emellertid hierarkiskt uppbyggd vilket försvårade en öppen och direkt dialog mellan olika nivåer och befattningar. Det vanliga var att gå ”tjänstevägen” om man ville föra fram synpunkter och ge förslag till förändringar på arbetsplatsen. De anställdas samarbete med butikernas ledning och med arbetsledare uppfattades som tungrodd och stelbent och en arbetsbelastning i sig.

I rapporten påpekas vikten av sk arenor för dialog där personalen kan mötas regelbundet för diskussion av frågor som rör arbetet. De möten som förekom när studien genomfördes uppfattades som otillräckliga.

Personalens möjligheter till **Kompetensutveckling** ansågs mycket begränsad för personal som inte hade en arbetsledande befattning, vilken var den grupp som företaget hade valt att satsa på. Att få tillgång till utbildning för all personal skulle, enligt intervjusvaren, utveckla både individ och organisation, öka motivationen i arbetet och fungera som en sk. buffert mot stress och ohälsa.

Fortsatta utvecklingsinsatser

Med utgångspunkt från resultaten i studien kan hävdas att kraven som ställs på de anställda i butikerna är höga. Det gäller frågor om arbetstidens längd och förläggning, krav på att arbeta snabbt och effektivt, vara påhittig samt att bemöta kunderna på ett serviceinriktat sätt. Detsamma gäller de fysiska kraven, dvs. att orka med tunga lyft, ha ensidiga rörelser och en bundenhet till arbetsplatsen mm. När kraven kombineras med litet inflytande på själva arbetet och på verksamheten i stort, få utvecklingsmöjligheter, liten kompetensutveckling samt ett lågt socialt stöd befinner sig den personal i de butiker, som har deltagit i studien, i hög grad i riskzonen för stressrelaterad sjukdom och ohälsa. Detta gäller för i synnerhet kvinnor som inte har en arbetsledande befattning i företaget.

Ett förslag från intervjupersonerna var att införa arbetsrotation i butikerna, t.ex. i form av grupper om fem till sex personer som förflyttar sig mellan olika avdelningar, en fråga som har diskuterats tidigare i företaget. Vår uppfattning är att införa arbetsrotation är ett viktigt steg i ett utvecklingsarbete eftersom det ställer krav på förändringar av bl.a. arbetstider, kompetensutveckling och fysisk rörlighet i butikerna, arbetsvillkor som sammantaget kan bidra till minskad arbetsrelaterad ohälsa. I de diskussioner som har förts med företagets tidigare ledning beslöts att vi, med utgångspunkt från resultaten, skulle delta aktivt med

forskarstöd i ett utvecklingsarbete, vilket också var ett av studiens syften. Detta avböjdes av den nuvarande ledningen med motiveringen att den turbulens som hade uppstått i samband med omorganisation och ägarbyte försvårar ett fortsatt samarbete med Arbetslivsinstitutet i dagsläget.

Litteraturlista

Abrahamson, L. (2000). Att återställa ordningen. Könsmönster och förändring i arbetsorganisationer. Umeå: Borea bokförlag.

Acker, J. M.fl. red. (1992). Kvinnors och mäns liv och arbete. Stockholm: SNS.

Agervold, M. (1998). Det psykosociale arbejdsmiljö: Århus. Aarhus Universitetsförlag.

Agervold, M. (2001). Arbete och stress. En introduktion till arbetsmiljöpsykologi. Lund: Studentlitteratur.

Arbetsmiljölagsstiftningen med kommentar – I lydelse från den 21 juli 2003. Stockholm: Arbetsmiljöverket.

Aronsson, G. (1987). Arbetspsykologi. Stress- och kvalifikationsperspektiv. Lund: Studentlitteratur.

Barklöf, K. (2000). Smärtgränsen? En antologi om förändringsprocesser i magra organisationer. Stockholm: Rådet för Arbetslivsforskning.

Bongers, PM., de Winter, CR. & Kompier, mAJ. (1993) *Psychosocial factors at work and musculoskeletal disease.* Scand J Work Environ Health 1993;19:297-312.

Christenson, E. (2000). Herraväldets processer. En studie av kvinnors förslitningsskade-situation och könade processer i tre olika slag arbetsorganisationer. Stockholm: Almqvist & Wiksell International.

Danermark, B., Ekström, M., Jakobsen L. & Karlsson J. (2001). Att förklara samhället. Lund: Studentlitteratur.

Drejhammar, I. (2000). Organisationsutveckling och jämställdhet. En studie i tre företag. Lund: Studentlitteratur.

Ekenvall L, Härenstam A, Karlqvist L, Nise G, Vingård E. Kvinnan i den vetenskapliga studien - finns hon? *Läkartidningen* 1993;43: 3773-3776.

Fransson-Hall C, Byström S, Kilbom Å. *Characteristics of forearm-hand exposure in relation to symptoms among automobile assembly line works.* Am J Indust Med 1996;29:15-22.

Gonäs. L. (1989). En fråga om kön. Kvinnor och män i strukturomvandlingens spår. Stockholm: Arbetslivscentrum.

Gustavsen, B. (1990). Vägen till ett bättre arbetsliv. Strategier och arbetsreformer i ett utvecklingsarbete. Stockholm:Arbetslivscentrum.

Hedenmo, M. (1999). Deltidsarbete. Handels rapporterar. En skrift från Handelsanställdas förbunds utredningsenhet.

Hedenmo, M. (2000). Arbete i utgångskassa. Handels rapporterar. En rapport från Handelsanställdas förbunds utredningsenhet.

House, J.S. (1981). Work stress and social support. Mass: Addison-Wesley.

Jeding, K., Hägg, G., Marklund S., Nygren, Å., Theorell T., Vingård, E. Ett friskt arbetsliv. Fysiska och psykosociala orsakssamband samt möjligheter till prevention och tidig rehabilitering. I Arbete och Hälsa 1999:22.

Johnson, J.V. (1986). The impact of the workplace, social support, job demands and work control under cardiovascular disease in Sweden. University of Stockholm, department of Psychology. Report nr 1-86.

Jämo (1993). Fast i kassan. En studie av dagligvaruhandeln. Jämos rapportserie nr 2.

Karasek. R. (1979). Job demands, job decision latitude and mental strain: implications for job redesign. Administrative Science Quarterly, 4 (24) 285-308.

Karasek, R. & Theorell, T. (1990). Healthy Work: Stress, productivity and the reconstruction of working life. New York: Basic Books.

Karlqvist L, Wigaeus Tornqvist E, Hagberg M, Hagman M and Toomingas A. Self-reported working conditions and associations with musculoskeletal symptoms: a cross-sectional study focusing on gender differences. *Int J Ind Erg* 2002; 30: 277-294.

Knocke, W., Drejhammar I-B., Gonäs L., Isaksson, K., (2003). Retorik och praktik i rekryteringsprocessen. Stockholm: Arbetslivsinstitutet, Arbetsliv i omvandling 2003:4.

Kvande E. & Rasmussen B. (1990). Nya kvinneliv, Kvinner i mens organisasjoner. Oslo: Ad Notam.

Lazarus, R.S. & Folkman, S. (1984). Stress, appraisal and coping. New York: Springer.

Leyman, H. (1987). Lärande i arbetslivet. I Forskning för framtidens arbetsliv red. Leyman H., Svensson L. (172-191). Stockholm: Bokförlaget Prisma.

Lundberg U, Elfsberg Dohns I, Melin B, Sandsjö L, Palmerud G, Kadefors R, Ekström M, Parr D. *Psychophysological stress responses, muscle tension, and neck and shoulder pain among supermarket cashiers.* J Occup Health Psychology 1999; 4(3):245-255.

Merriam, S. (1994). Fallstudien som forskningsmetod. Lund: Studentlitteratur.

Målet är utveckling. (2003). Möten mellan forskning och praktik i tre östgötakommuner. Stockholm: Arbetslivsinstitutet.

Persson, I. & Wadensjö E. (red.) (1997). Glastak och glasväggar. Den könssegregerade arbetsmarknaden. SOU 1997:37.

Regeringsbeslut 2001. Överklagande av Arbetarskyddsstyrelsens beslut om arbetsmiljön för kassörer i utgångskassor.

Rissén D, Melin B, Sandsjö L, Dohns I, Lundberg U. *Psychophysiological stress reactions, trapezius muscle activity, and neck and shoulder pain among female cashiers before and after introduction of job rotation.* Work and Stress 2002;16(2):127-137.

Socialstyrelsen: *Folkhälsorapport 1994.* SoS-rapport 1994:11. Stockholm.

Statistiska Centralbyrån (2002). På tal om kvinnor och män. Lathund om jämställdhet.

Sundin, E. (1998). Män passar alltid. Nivå- och organisationsspecifika processer med exempel från handeln. SOU 1998:4.

Söderfeldt, B. & Söderfeltd M. (1997). Psykosocial arbetsmiljö i människovårdande arbete. En undersökning av personal i Försäkringskassan och Socialtjänstens Individ- och Familjeomsorg. Meddelanden från socialhögskolan. Lund: Lunds Universitet.

Westberg-Wolgemuth, H. (1996). Kvinnor och män märks. En dold läroprocess. Stockholm: Arbetslivsinstitutet. Arbete och Hälsa 1996:1

Yrkesinspektionen, Örebro distrikt (2000). Ohälsa och negativ stress i ett arbetsliv i förändring. Ett underlag för tillsynsarbete utarbetat av en arbetsgrupp vid Yrkesinspektionen i Örebro.

Westlander, G. (1993). Socialpsykologi. Tankemodeller om människor i arbete. Göteborg: Akademiförlaget.

Åkerstedt, T. (2001). Arbetstider, hälsa och säkerhet. Sammanställning av aktuell forskning. Stresforskningsrapport nr 299. Stockholm: Institutet för psykosocial medicin.

Östlin P, Danielsson M, Diderichsen F, Härenstam A & Lindberg G (red.) (1996) *Kön och ohälsa – en antologi om könsskillnader ur ett folkhälsoperspektiv.* Studentlitteratur, Lund.