



Utarbetad eller utbytbar?



Hur otrygga jobb
påverkar arbetsmiljön
i detaljhandeln

Handels utredningsgrupp
November 2012
Josefine Boman, Stefan Carlén & Anton Strömbäck

Innehåll

Sammanfattning	3
1. Inledning	5
1.1 Bakgrund och syfte med undersökningen	5
1.2 Metoder och källor	5
1.2.1 Specialbeställning från arbetskraftsundersökningarna (AKU)	6
1.2.2 Novus/Handels medlemsundersökning	6
1.2.3 Djupintervjuer	7
2. Tidigare forskning	9
2.1 Anställningsformers betydelse för hälsan	9
2.2 Krav och kontrollmodellen	11
2.3 Arbetsvillkor – en fråga om tillgänglighet	12
2.4 Enkätstudie om tillgänglighet inom handeln	13
3. En förändrad struktur på arbetsmarknaden	17
3.1 Ökad arbetslöshet och fler osäkra anställningar – hela arbetsmarknaden	17
3.1.1 Från full sysselsättning till massarbetslöshet 1987-2012	17
3.1.2 Arbetsrättens och kollektivavtalens reglering av anställningsformer	18
3.1.3 Utvecklingen av tidsbegränsade anställningar 1987-2012	20
3.2 Utvecklingen i detaljhandeln	22
3.3 Detaljhandeln 2012 - en djupare statistisk analys	24
3.3.1 Arbetare och tjänstemän	24
3.3.2 Fackligt anslutna och ej fackligt anslutna	26
3.3.3 Typ av tidsbegränsad anställning	26
3.4 Hur långt kan utvecklingen gå?	27
4. Om hur tillfälliga jobb påverkar jobbet	29
4.1 Att arbeta inom detaljhandeln är roligt...	30
4.1.1 Men stress och otrygga anställningsförhållanden påverkar arbetet negativt	31
4.2 Skillnader i arbetsmiljö beroende på grad av tillfällig bemanning	33
4.2.1 Brist på bemanning och ökad stress	33
4.2.2 Kompetens och ansvar	37
4.2.3 Tillgänglighet och utbytbarhet	40
4.2.4 Kollegor och konkurrenter	43
5. Utarbetad eller utbytbar? Avslutande diskussion	47
5.1 En polariserad arbetsmarknad har växt fram	47
5.2 De låga kostnadernas höga kostnader	47
5.3 Satsning på högre bemanning och kompetens kan löna sig i konkurrensen	49
5.4 Behov av mer kunskap	49

Sammanfattning

Denna rapport fokuserar på de långsiktiga konsekvenserna av tillfällig bemanning. Syftet är tudelat; dels att undersöka hur utvecklingen av visstidsanställningarna har sett ut på arbetsmarknaden i Sverige generellt och för detaljhandeln specifikt, dels att ta reda på hur användningen av otrygga anställningsformer påverkar den fysiska och psykosociala arbetsmiljön för de tillsvidareanställda på arbetsplatserna.

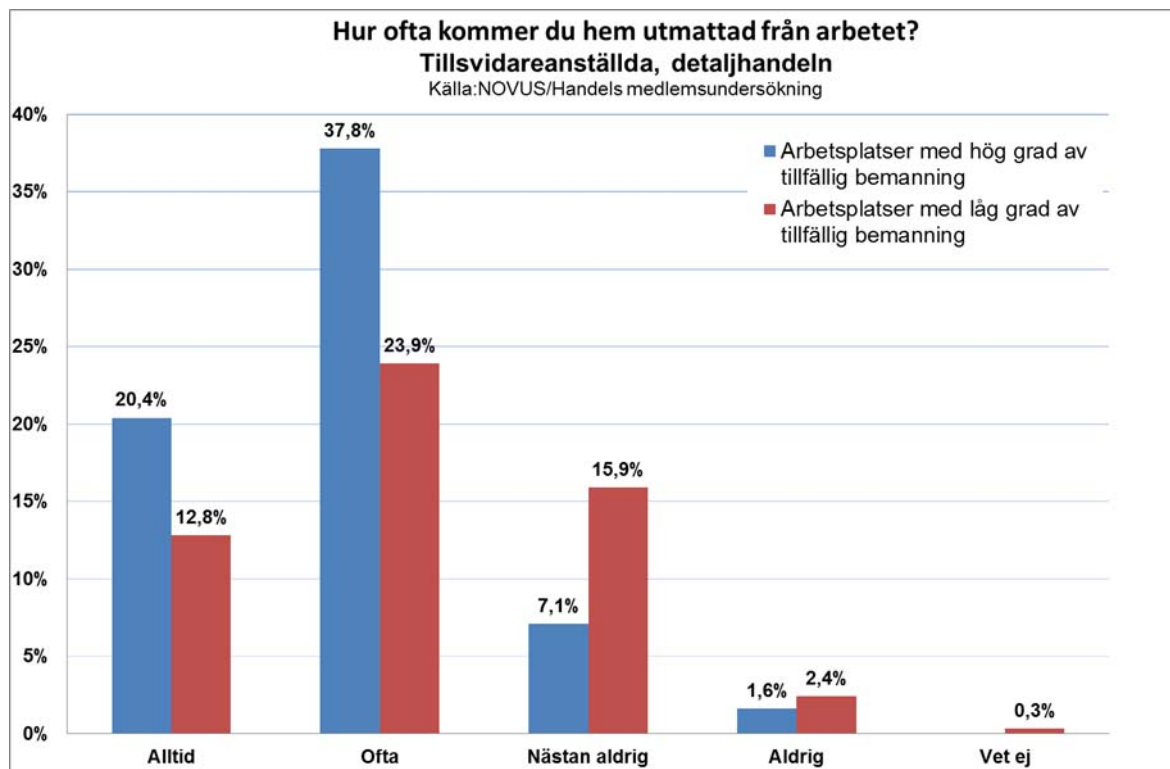
Flera studier har tidigare gjorts av konsekvenserna för den del av arbetskraften som arbetar som visstidanställda. Vi vet genom tidigare forskning att otrygga anställningsformer har en negativ inverkan på såväl den enskildes ekonomi som hälsa. Dock har det inte gjorts någon studie av hur de tillsvidareanställda på arbetsplatsen, i denna rapport ofta kallad kärngruppen, påverkas av att arbeta på en arbetsplats där man ofta använder sig av tillfällig bemanning. För att uppfylla utredningens syfte så har statistik från SCB:s arbetskraftsundersökning bearbetats och analyserats. Dessutom har Handels medlemmar som arbetar i detaljhandeln fått svara på en medlemsundersökning om anställningsformer och arbetsmiljö som Handels gjort tillsammans med NOVUS opinion. För att komplettera medlemsundersökningen har även telefonintervjuer genomförts.

I rapporten visas att tidsbegränsade anställningar ökat markant på hela den svenska arbetsmarknaden. Uppluckring av LAS och ökade lagliga möjligheter att anställda på visstid har tillsammans med en hög arbetslöshet drivit fram utvecklingen. Dock ser användningen av visstider olika ut beroende på bransch och vilka arbetstagare som avses. Tjänstemän anställs i högre grad på vikariat, provanställningar och projektanställningar, medan arbetare oftare anställs på korta visstidskontrakt, eller "vid behov". Studien visar att detaljhandeln har en hög andel av visstidskontrakt bland sin personal, något som rimligtvis också borde påverka arbetsplatserna. En av arbetsmiljö- och stressforskningens grundläggande teorier är att risken för stress ökar när ansvar och inflytande inte harmonierar, något som också blir fallet på arbetsplatser där en relativt stor del av arbetskraften utgörs av tillfällig personal som ska läras upp, som inte får lika mycket ansvar och inte har samma rutin som "kärngruppen".

I rapporten visas också att på de arbetsplatser där det råder hög grad av tillfällig bemanning finns större problem med stress, brist på bemanning och tilltro till arbetsledning. Att hög grad av tillfällig personal påverkar arbetsplatser negativt beror på det ökande ansvaret för den tillsvidareanställda personalen. Det är kärnarbetskraften som vet hur saker och ting fungerar, de lär ut och täcker upp, svarar på frågor och är allmänt behjälpliga, vilket också krävs. Arbetsgivarna behöver inte kräva att kärngruppen ska göra detta extra arbete, de gör det automatiskt för att värna sin egen arbetssituation. Det kanske är lättare att göra en viss uppgift själv än att låta en tillfälligt anställd utföra den. Arbetet organiseras också så att den som inte förväntas vara kvar länge inte får lära sig alla moment, det gör dessa lättare utbytbara, men höjer också kraven på de som kan uppgifterna.

Diagrammet nedan illustrerar hur ofta Handels tillsvidareanställda medlemmar kommer hem utmattade från arbetet. Av de som arbetar på arbetsplatser som har hög grad av tillfällig bemanning är det 58,2 procent som alltid eller ofta kommer hem utmattade från arbetet. Motsvarande siffra för medlemmar som arbetar på arbetsplatser där det råder låg grad av tillfällig bemanning är 36,7 procent.

Detaljhandeln har även en hög grad av deltidsanställningar, som används för att uppnå flexibel bemanning. Deltidsanställda med få timmar på kontrakt, delar de tillsvidareanställdas erfarenheter i form av ansvar och kunskap på deras arbetsplatser, men de är också i en situation att de måste jaga timmar för att få ihop till sin försörjning. Detta ökar risken att det ska uppstå en konkurrenssituation på arbetsplatsen om timmar.



Handels medlemmar tillhör i stor utsträckning kärnarbetskraften. De är ofta tillsvidareanställda, och de tar ett mycket stort ansvar i att hantera den situation som råder i deras bransch och på deras arbetsplatser. Denna rapport visar att dessa enskilda medarbetare, dag ut och dag in, bär ett tungt ansvar för företagets allt mer flexibla bemanning. Det är möjligen kortsiktigt effektivt för företagen men riskerar att slå tillbaka, i form av missnöje på arbetsplatsen, men framför allt också i form av ökade stressrelaterade sjukdomar. På längre sikt är det också tveksamt om det är lönsamt för det enskilda företaget då det finns studier som visar på att långsiktiga kundrelationer och satsningar på personalen ökar lönsamheten.

1. Inledning

1.1 Bakgrund och syfte med undersökningen

I den statliga DELTA-utredningen (Utredningen om deltidsarbete, tillfälliga jobb och arbetslöshetsersättningen) från 1999 beskrevs utvecklingen på arbetsmarknaden så här:

Arbetsmarknaden i Sverige har genomgått stora förändringar under 1990-talet vad gäller anställningsformer, arbetsvillkor och arbetstider. Utvecklingen har gått mot nya organisationsformer, allt fler tidsbegränsat anställda och flexibla arbetstider. Förändringarna är dramatiska därför att de står i så skarp kontrast till de förhållanden som rådde tidigare.¹

DELTA-utredningen såg omfattande problem med denna utveckling. Stora grupper, främst unga och kvinnor med låg utbildning, fick en alltför svag ställning på arbetsmarknaden. De fastnade i lösa anställningsformer, kallades vid behov eller på lösa timmar, och de tenderade att låsas in i deltidsfällor och deltidsarbetslöshet. Utredningen hade som ambition att ge dessa utsatta grupper ett bättre utgångsläge och "att påskynda strukturella förändringar till mer av heltids- och fasta anställningar, anställningsformer som flertalet anställda föredrar".

Det har nu gått 13 år sedan DELTA-utredningen slog fast att det skett dramatiska förändringar på den svenska arbetsmarknaden. Vad har hänt sedan dess? Det övergripande syftet med denna rapport är att fördjupa analysen av vad som hänt på arbetsmarknaden, och vilka konsekvenser det har fått för de anställda.

För det första kommer vi att kartlägga och analysera *hur* utvecklingen av tidsbegränsat anställda sett ut från slutet av 1980-talet fram till 2012. Vårt fokus kommer vara på detaljhandelsbranschen, vilken är en av de branscher som DELTA-utredningen redan 1999 pekade ut som en av de mest påverkade näringarna.

För det andra kommer vi att analysera *vad* denna dramatiska förändring av arbetsmarknaden betyder för dem som jobbar? Hur ser det ut på en arbetsmarknad som utmärks av många tillfälliga anställningar? Hur ser arbetsbelastning, stress och psykosocial arbetsmiljö ut? Det som särskiljer denna rapport från andra är att fokus ligger på vilka konsekvenser polariserade och tudelade arbetsplatser får för *alla* anställda. Det vanliga är att tidigare studier fokuserat på dem som har tillfälliga anställningar. I denna undersökning är fokus också på dem som har de så kallade trygga anställningarna. Hur ser arbetssituationen och den psykosociala situationen ut för dem?

1.2 Metoder och källor

För att besvara dessa frågor finns olika källor och metoder. Denna undersökning har tre olika huvudkällor som grund för att besvara frågan om hur den förändrade och mer polariserade arbetsmarknaden för detaljhandeln påverkar de anställdas arbetsvillkor, samt deras fysiska och psykosociala arbetsmiljö.

¹DELTA – Utredningen om deltidsarbete, tillfälliga jobb och arbetslöshetsersättning, Näringsdepartementet 1999.

1.2.1 Specialbeställning från arbetskraftsundersökningarna (AKU)

I avsnitt 3 behandlas utveckling och förekomst av olika anställningsformer. Denna undersökning bygger på specialbeställningar från arbetskraftsundersökningarna (AKU) som genomförs av Statistiska Centralbyrån i Sverige. Undersökningen baserar sig på situationen under första kvartalet varje år. Det är den genomsnittliga sysselsättningen per månad under första kvartalet som undersöks för såväl hela arbetsmarknaden som för detaljhandeln.

En källkritisk konsekvens av detta är att andelen tillfälliga eller tidsbegränsade anställningar då är lägre. Exempelvis fanns 2012, för hela arbetsmarknaden, 564 900 tidsbegränsat anställda i genomsnitt under första kvartalet vilket motsvarade 14 procent av alla anställda. För kvartal 2 fanns 649 900 (15,7 procent) och för kvartal 3 fanns 684 900 (16,4 procent). Ett liknande mönster finns för varje år. För detaljhandeln finns samma mönster. Just första kvartalet består av tre månader där färre tidsbegränsat anställda finns. De två följande kvartalen inrymmer mer visstider på grund av säsong, påskhandel och sommarhandel. Under det fjärde kvartalet finns julhandeln. Kvartal 1 speglar den tid på året då det finns minst andel tidsbegränsade. På så sätt överdrivs inte situationen och det finns marginal till slutsatserna. Men man ska veta att det som årsgenomsnitt ser något annorlunda ut.

1.2.2 Novus och Handels medlemsundersökning

Avsnitt 4 behandlar Handels medlemmars situation på sina arbetsplatser. Underlaget för detta är en medlemsundersökning som utförts av Novus opinion på Handels uppdrag. Undersökningen genomfördes i juni 2012 då en frågeenkät skickades till slumpvis utvalda medlemmar som är registrerade i medlemsregistret på detaljhandelsavtalet. Svarefrekvensen var 47,5 procent. Totalt omfattar undersökningen 1 024 svarande som arbetar i detaljhandeln. Svaren har sedan på sedvanligt vis efterstratifierats. De har viktats efter kön, ålder och huruvida man har ett fackligt förtroendeuppdrag eller inte. På så vis speglar resultatet den sociala sammansättningen av Handels medlemmar inom detaljhandeln.

I frågeformuläret har medlemmar fått svara på frågor om deras anställningsform och arbetade år. De har också fått svara på frågor om hur de upplever stress på deras egen arbetsplats och hur visstidsanställningar används på den egna arbetsplatsen.

Variabeln grad av tillfällig bemanning

För att få en bild av om och hur tillfällig bemanning påverkar arbetsmiljön för de tillsvidareanställda skapade vi en ny variabel, baserad på frågan *När arbetar tillfällig personal (visstidsanställda, bemanningsanställda, projektanställda) i huvudsak på din arbetsplats?* Svartalternativ 1 = dagligen omvandlades till hög grad av tillfällig bemanning, Svartalternativ 4, nästan aldrig och Svartalternativ 5 aldrig slogs ihop och bildade tillsammans låg grad av tillfällig bemanning. Med den nya variabeln fick vi fram 232 tillsvidareanställda medlemmar som uppgav själva att de har en hög grad av tillfällig bemanning på den egna arbetsplatsen och 222 personer som uppgav att de har en låg grad av tillfällig bemanning på den egna arbetsplatsen.

Variabeln grad av tillfällig bemanning är ingen optimal variabel för att mäta visstidsanställningarnas användning på arbetsplatsen. Det bästa sättet hade varit om studien innehållit en variabel som objektivt mäter anställningsformer på medlemmarnas arbetsplatser. Det är dock en komplicerad metod, då vetenskapen om exakt hur många som arbetar på vilka kontrakt är bristfällig, samt att variationerna också är stora över tid. Utifrån vår bedömning är därför den metod vi använt den bästa utifrån de fakta vi idag besitter. Men det skulle vara

önskvärt med utökad forskning om detta fenomen. En källkritisk anmärkning är att de personer som skriver att visstidsanställda används ofta också generellt är mer missnöjda med sin arbetsplats. Kanske inte endast på grund av bemanningen och anställningsformerna utan även på arbetssituationen i stort. Detta kan göra att man missnöjessvarar på samtliga frågor, vilket i så fall medför att sambandet verkar starkare mellan grad av tillfällig bemanning och till exempel stress än vad det de facto är.

Medlemsundersökningen ställde också frågan; *Du svarade i en tidigare fråga att det är relativt vanligt med tidsbegränsade kontrakt på din arbetsplats, hur påverkar detta ditt arbete?* 253 personer valde att svara på frågan, varav 8 uppgav att det inte påverkade dem, utan endast de visstidsanställda drabbas.

1.2.3 Djupintervjuer

I september och oktober 2012 skickade Novus ut en inbjudan till 80 slumpvis utvalda personer som deltog i medlemsundersökningen att medverka i telefonintervjuer. De 48 personer som anmälde sitt intresse fick svara på frågorna, ålder (i tioårs-intervall), kön, anställningsform, fackligt förtroendeuppdrag, om det finns fackklubb på arbetsplatsen eller ej och huruvida det arbetar tillfälligt anställda på deras egen arbetsplats. Ur denna lista valdes fem personer ut för att få en spridning av kön, ålder, geografi, anställningsform och fackligt uppdrag. Vi ville att samtliga respondenter skulle ha erfarenhet av tillfällig bemanning. I valet av respondenter visste vi inte var de arbetade (för vilket företag) eller vad de i övrigt hade svarat på frågorna i medlemsundersökningen.

Samtliga respondenter har fått berätta om sina erfarenheter från nuvarande och tidigare arbeten. En person, visade sig endast ha erfarenhet av lagerarbete, då lageranställdas situation liknar de detaljhandelsanställdas men skiljer sig i grad av deltidsarbetet och organisering av arbetet, så valde vi att ta bort den intervjun i sammanställningen. Respondenterna har getts full anonymitet och de arbetsplatser och företag som nämns i intervjuerna skrivs inte ut med namn.

I rapporten deltar därmed fyra personer:

Martin, 37

Martin arbetar idag som tillsvidareanställd på heltid på ett företag inom livsmedelsindustrin i södra Sverige. Han har nyligen fått in en fot som säljare i en elektronikaffär där han kommer att jobba vid behov. Syftet med extrajobbet är att förhoppningsvis få en tillsvidare tjänst där på heltid. Har tidigare arbetat på livsmedelsbutik och elektronikaffär samt jobb inom lager och hotell och restaurang. På hans nuvarande två jobb används bemanningsföretag och behovsanställda. Han har jobbat inom handeln och varit medlem i cirka tio år. Han vill jobba vidare i detaljhandeln och hoppas på en framtid som butikschef eller liknande.

Maria, 29

Maria arbetar sedan sommaren 2012 som butikssäljare i fackhandeln i Stockholm. Hon har ett visstidskontrakt på deltid som sträcker sig till årsskiftet. Det har blivit förlängt en gång. Dessförinnan jobbade hon i elva år som tillsvidareanställd på heltid i en franchisedriven butik i Stockholm. På hennes nuvarande jobb arbetar främst deltidsanställda, några med visstidskontrakt och några behovsanställda. Hon ska snart bli mamma för första gången och hoppas att hon kan jobba kvar i butik även i framtiden.

Linda, 31

Linda arbetar sedan tolv år på ett varuhus i Mellansverige. Hon gjorde sin praktik där, fick jobba extra efter gymnasiet men fick ganska snart en tillsvidare tjänst. Har varit anställd på 50 procent men vill jobba heltid. Då det är ganska hög sjukfrånvaro på arbetsplatsen får hon i snitt jobba 30 timmar i veckan. Hon är fackklubbsordförande och kompletterar sitt arbete med att arbeta för Handels i staden där hon bor. På hennes arbetsplats har de anställda jobbat länge, och med sina tolv år på varuhuset är hon sist på LAS-listan. Företaget har dragit in på timmar och möjligheten till att få fler timmar på kontrakt bedömer hon som små. Alla anställda utom två har deltid på kontrakt. Hon vill jobba kvar i butik och kombinera det med fackligt arbete.

Angela, 29

Angela arbetar som butiksanställd på en livsmedelsbutik i Stockholm. Hon arbetar heltid och har arbetat där i nästan tio år. Hon jobbar mest på vardagarna men hoppar in ibland på helgen om det fattas folk. Skulle vilja ha mer variation i arbetsuppgifterna men trivs i kassan och kontakten med kunderna.

Intervjuerna har transkriberats och kodats för att analyseras. I andra studier där djupintervjuer ligger till grund för analysen så gör man intervjuerna tills "teoretisk mättnad uppstår". För att nå dit så måste man göra flera intervjuer med personer som på flera plan delar samma verklighet. I detta fall har inte teoretisk mättnad uppstått. Av tidsskäl har vi inte kunnat genomföra fler intervjuer och det finns skillnader mellan arbetsplatserna. Det blir således olika berättelser om arbetslivet som vävs samman, men som alla delar erfarenheten av att jobba i en bransch med högt tryck och flexibel bemanning.

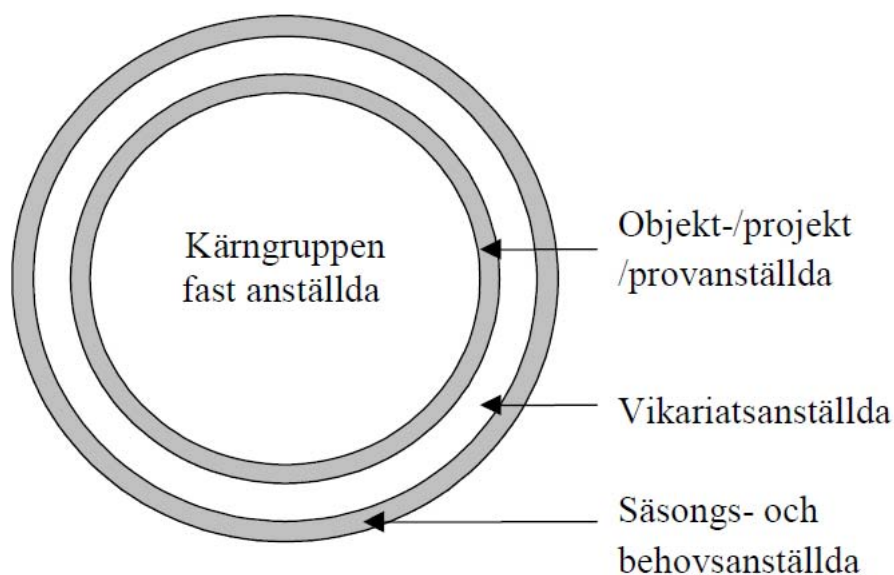
2. Tidigare forskning

I detta kapitel presenteras tidigare forskning som har relevans för hur de ökade kraven på flexibilitet, tillfälliga anställningar, bemanningsföretag och slimmade organisationer påverkar arbetstagarnas fysiska och psykosociala hälsa.

2.1 Anställningsformers betydelse för hälsan

Internationell och svensk arbetsmiljöforskning har endast i begränsad utsträckning inkluderat anställningsformer i sina analyser. Även arbetsmarknadsförhållanden bör inkluderas då de spelar en roll för individens agerande på arbetsplatsen och för individens hälsa. Aronsson med flera rangordnar med hjälp av regressionsanalys de olika anställningsformerna efter anställningens varaktighet, utbildning, lärande, beslutsinflytande, chefsstöd och hälsa. Figuren nedan illustrerar de olika anställningsformernas inplacerade centrum efter de olika kriterierna. Figuren ska tolkas som att ju längre från centrum anställningsformen är positionerad desto sämre är anställningsformen rangordnad utifrån aspekterna anställningens varaktighet, utbildning, lärande, chefsstöd, beslutsfattande och hälsa. Cirkelarnas storlek eller färg har ingen betydelse av tolkningen. Kärngruppen/fast anställda har bäst villkor utifrån aspekterna och placeras därför i mitten av cirkeln.²

Figur 2.1: Anställningsformer.³



Resultaten från studien visar att projektanställda är den kategori där aspekterna anställningens varaktighet, utbildning, lärande, chefsstöd, beslutsfattande och hälsa anställning har de största likheterna med kärngruppen. Projektanställda kan rangordnas som nummer två av anställningsformerna. Gruppen har den lägsta medelåldern och domineras av män. Gruppen löper

² Gunnar Aronsson, Klas Gustafsson och Margareta Dallner, Anställningsformer, arbetsmiljö och hälsa i ett centrum-periferiperspektiv, Arbetslivsinstitutet, 2000.

³ Ibid.

högre risk för trötthet och håglöshet jämfört med kärngruppen. Projektanställda finns framförallt representerad inom industrin och inom försäljning.

Vikariatsanställda har en mellanposition i modellen. Vikariatsanställda jobbar i stor utsträckning inom den sociala sektorn och inom vård och omsorg. Inom gruppen finns en stor andel (2/3) med grundskola eller kort gymnasieutbildning. Vikariatsanställda utgörs av en tydlig majoritet kvinnor. Vikariatsanställda rapporterar en högre grad av håglöshet och trötthet än kärngruppen.

Säsongsanställda har den lägsta formella utbildningen och har lägst antal utbildningsdagar som överskrider fem dagar på betald arbetstid av grupperna. Gällande inflytande intar säsongsanställda en mellanposition. Gruppen arbetar framförallt inom jordbruk, bygg och anläggning samt hotell och restaurangbranschen.

Det är en större andel bland behovsanställda än i någon annan kategori, som inte får utbildning på betald arbetstid och gruppen anger lägst nivå ifråga om att lära sig nytt och utvecklas på arbetet. Behovsanställda uppger att de har lägre sannolikhet av inflytande på beslut om uppläggningsen av arbetet. Utöver det löper behovsanställda högre risk för ohälsa. Gruppen rapporterar i högre grad rygg och nackont än kärngruppen. Behovsanställda löper även högre risk för trötthet och håglöshet. Kvinnor är starkt överrepresenterade inom gruppen. Behovsanställda arbetar främst inom detaljhandeln, hotell och restaurang och olika slag av socialt arbete, hälsa och sjukvård.

Den pågående förändringen på arbetsmarknaden har en tydlig köns- och jämställdhetsaspekt då kvinnor är kraftigt överrepresenterade i de två anställningsformer som är mest problematiska – behovsanställda och vikariatsanställda – och är underrepresenterade i den mer gynnsamma formen projektanställning.⁴

Förutsättningarna för kärnanställda skiljer sig beroende på bransch. Detaljhandeln präglas av en stor andel visstidsanställda⁵ och en andel av de som ingår i gruppen kärnanställda arbetar ofrivilligt deltid. Med ofrivillig deltid menas att man har ett tillsvidarekontrakt i grunden, men att kontraktet är på färre timmar än man skulle vilja arbeta. Osäkerheten över hur många timmar arbetstagaren kommer få arbeta i framtiden kan skapa otrygghet på arbetet.⁶ Det finns ett starkt samband mellan otrygghet på arbetet och dålig hälsa. När arbetstagarna känner sig oroliga, konstant stressade på jobbet brukar det förflytta sig till hemsfären och skapa spänningar där.⁷ Visstidsanställningar har även andra konsekvenser för arbetstagaren som lägre lön, sämre förutsättningar att planera sin arbetstid, utanförskap på arbetsplatsen och otrygghet inför framtida beslut som exempelvis att bilda familj.⁸ Enligt en undersökning från LO uppgav en tredjedel av de visstidsanställda och nästan hälften av de deltidsarbetande att de inte kunde leva på lönen från sitt jobb.⁹

⁴ Aronsson m.fl., 2000.

⁵ Se kapitel tre i denna rapport.

⁶ Aronsson m.fl., 2000.

⁷ Anthony Giddens - Sociologi, Studentlitteratur, Lund, 2003.

⁸ Emma Ölmebeck - Ständigt standby, Kommunal, 2011.

⁹ Joa Bergold och Sandra Viktor - Ungas vuxnas arbetsvillkor och syn på arbetslivet, LO, 2011.

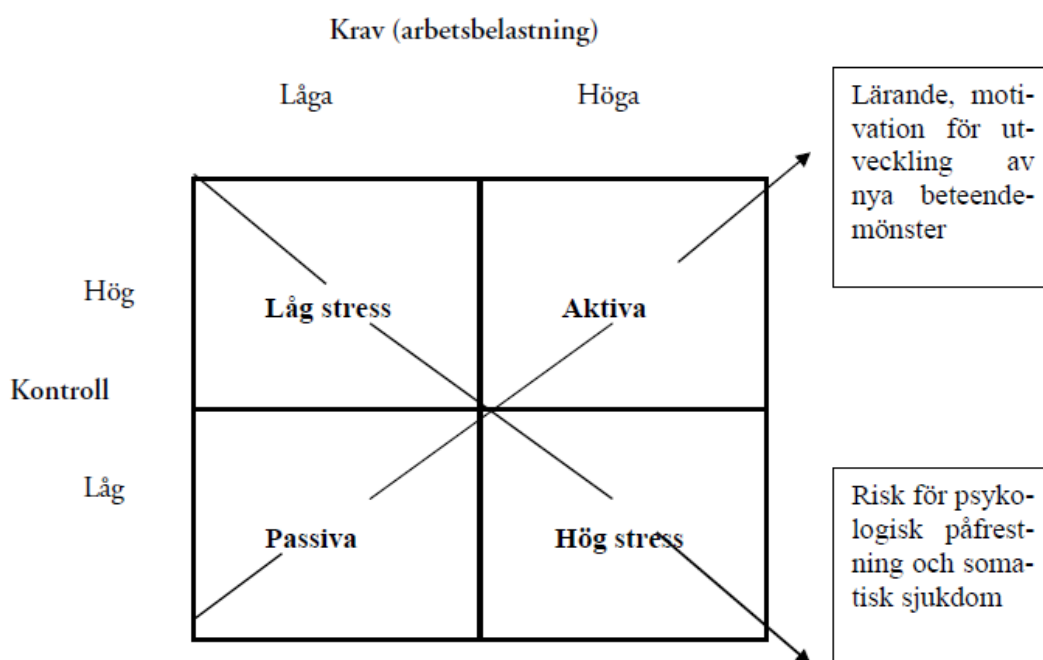
2.2 Krav och kontrollmodellen

För att förklara hur den anställda upplever arbetssituationen med avseende på dimensioner som hälsa, stress och produktivitet utvecklade Karasek och Theorell krav- och kontrollmodellen.

Kravbegreppet i modellen innefattar både kvantitativa aspekter som arbetstempo och mer kvalitativa aspekter som svårighetsgrad och motstridiga psykologiska krav. Kontrollbegreppet avser individens möjlighet att kunna påverka sitt eget arbete. I modellen har kontroll en nyckelroll då graden av kontroll reglerar hur arbetstagaren upplever kraven. Så länge individen upplever en hög grad av kontroll över sitt arbete har inte kraven någon större negativ inverkan på hälsan. Att ha inflytande över sin egen arbetssituation är en förutsättning för att arbetstagaren ska uppleva stress som något positivt. På arbetsplatser med en liten kärnkraft kan man anta gruppen får ta ett större helhets- och utbildningsansvar utan motsvarande kompensation i arbetstid.

Ett viktigt komplement till modellen är socialt stöd. Socialt stöd definieras som den totala nivån av stödjande interaktion som är möjlig mellan medarbetare samt mellan medarbetare och överordnande. Att få assistans och extra resurser vid en ökad arbetsbörda är också av betydelse för det sociala stödet. Socialt stöd kan minska risken för eventuella skadeverkningar av en ogynnsam kombination av krav och kontroll.¹⁰

Figur 1.2: Krav och kontrollmodellen.¹¹



Yrkesgrupperna placeras in i fyra olika kategorier genom en mätning av upplevd grad av krav och kontroll. Jobb med låg grad av stress och påfrestning präglas av låga krav och hög kontroll.

¹⁰ Ann Höglund och Bengt-Åke Armelius - Psykosocial arbetsmiljö hos administrativ personal vid den samhällsvetenskapliga fakulteten, Umeå universitet, 2003.

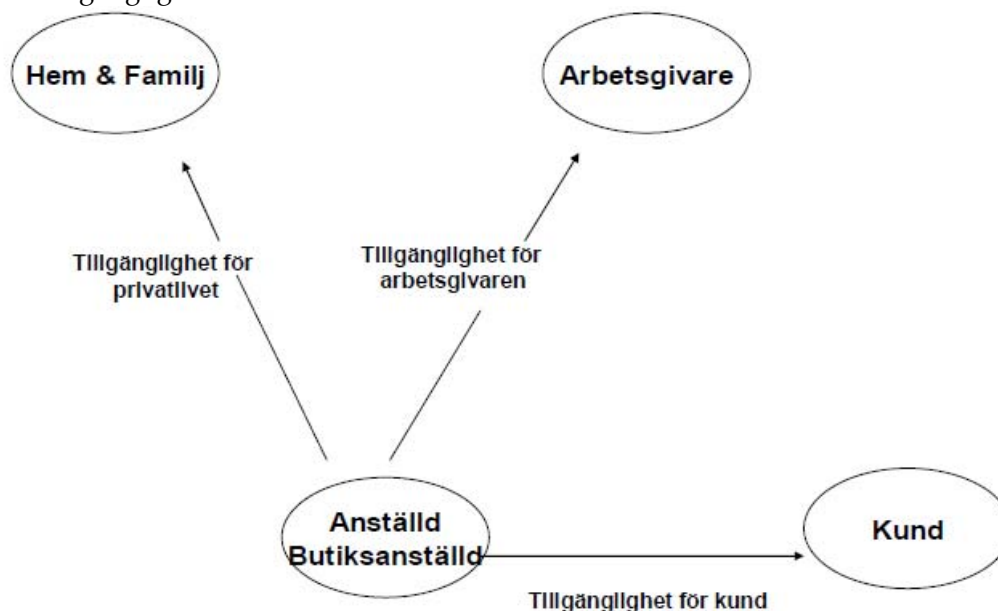
¹¹ Ibid.

Arbetstagaren har i hög utsträckning möjlighet att planera sitt arbete så att det passar individen. Utmaningen för jobbet är relativt låg. Gruppen löper mindre risk att drabbas av psykisk sjukdom såsom depression men även av hjärtsjukdomar. Aktiva arbeten kräver stora prestationer från individen men trots dessa leder dessa jobb oftast inte till negativ stress. Det beror på att jobben förutom av höga krav även präglas av hög kontroll över det egna arbetet. Den kraftansträngning som krävs kan konverteras till effektiv aktivitet istället. Arbeten med hög påfrestning och stress som ställer höga krav, men med små möjligheter att kontrollera sin situation, är den skadligaste arbetsituationen. Att arbeta inom en sådan arbetsmiljö riskerar i en högre grad att leda till stressrelaterade sjukdomar som trötthet, depression, utbrändhet och hjärt- och kärlsjukdomar. Det kan även vara ett hinder för nytt lärande och försämra förmågan att hantera problem- och stressituationer på ett adekvat och konstruktivt sätt.¹²

2.3 Arbetsvillkor – en fråga om tillgänglighet

Även om individen har ett ansträngande arbete kan det balanseras upp av belöning och erkännande för utfört arbete så att det reducerar de negativa effekterna av höga arbetskrav. Med belöning menas inte enbart lön utan även uppskattning, karriärmöjligheter, erkännande och personliga utvecklingsmöjligheter. En hög grad av ansträngning kombinerat med en låg belöning har dock klart negativa effekter på den arbetsrelaterade hälsan. En annan aspekt som är viktig för hur man upplever sig hantera arbetsrelaterade krav är hur man lyckas förena arbetsliv med sitt övriga liv - däribland familjelivet. Det finns ett starkt samband mellan otrygghet på arbetet och dålig hälsa.¹³

Figur 2.3: Tillgänglighetsrelationer¹⁴



¹² Höglund och Armelius, 2003.

¹³ Ann Bergman och Lars Ivarsson, Tillgänglighet för arbetsgivare och kund - en utmaning för handeln som arbetsplats, Karlstad universitet, 2010.

¹⁴ Ibid.

Tillgänglighet avser i denna studie individers eller grupperns förmåga att vara disponibel i förhållande till någon eller något. Arbetsgivaren har behov av en arbetskraft som är tillgänglig på olika sätt och i olika omfattningar. Tillgänglighet kan röra sig om att arbetstagaren arbetar på en specifik arbetsplats inom vissa specificerade tider. Tillgänglighet kan även handla om i vilken mån man arbetar heltid eller deltid, om den anställde jobbar övertid eller på obekväma arbetstider eller ej. Det kan även handla om att vara tillgänglig utanför den aktuella arbetsplatsen, vilket kan handla om att arbetstagaren är nåbar under sin lediga tid, att åka på arbetsrelaterade resor eller ta med sig arbete med hem.

Individens tillgänglighet är inte bara ett resultat av och respons på arbetsgivarens eller familjens krav utan kan också vara präglad av individens inställning till arbete. Att i hög grad vara tillgänglig för sitt arbete är i många fall en kombination av å ena sidan individuella drivkrafter och ambitioner och å andra sidan förväntningar och normer från arbetsgivaren.

Detsamma gäller deltidsarbete som kan vara mer eller mindre frivilligt. På den svenska arbetsmarknaden är deltidsarbete mycket mer utbrett bland kvinnor och en av anledningarna till kvinnors deltidsarbete är – vid sidan av de inte kan få heltid av arbetsgivaren – barn och familj. Kvinnors och mäns tillgänglighet följer traditionella mönster. Trots att utvecklingen går mot att kvinnor arbetar i samma utsträckning som män har de fortfarande det huvudsakliga ansvaret för det obetalda arbetet i hemmet. Tillgängligheten gentemot familj och arbete är relaterade till varandra. Hur väl arbetstagaren lyckas hantera denna relation nämns ibland i termer av balansen mellan arbete och familj eller som livspusslet. Tillgängligheten för familjen är en aspekt som vi inte kommer att studera närmare i rapporten.

2.4 Enkätstudie om tillgänglighet inom handeln

Nedanstående tabeller baseras på en kvantitativ enkätstudie som utfördes bland olika yrkesgrupper inom handeln 2008. Urvalet var medlemmar från Handelsanställdas förbund, Unionen och Saco. Totalt svarade 1 010 personer på enkätundersökningen med en svarsfrekvens på 44,5 procent. Enkäten baseras på frågor till de anställda angående deras tillgänglighet ur familj-, arbets- och kundperspektiv. Analysen kommer främst att ligga på butiksanställda eftersom det är denna rapportens fokus.¹⁵

¹⁵ Bergman och Ivarsson, 2010.

Tabell 2.1: Synen på arbetet, på egna fackkunskaper och möjligheter till utveckling. Andel i procent av kvinnor och män i olika yrkeskategorier.¹⁶

	Butik		Lager		Tjänstemän	
	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män
Trivs bra på jobbet	90	89	74	90	90	94
Vill behålla sitt nuvarande jobb/uppgifter	61	50	46	62	60	62
Vill byta arbetsuppgifter inom företaget	8	11	24	18	20	18
Vill byta företag, men stanna inom handeln	10	8	3	6	6	4
Vill byta både företag och bransch	21	31	27	14	14	15
Anser den egna fackkunskapen vara stor	85	87	66	73	77	86
Har fått vidareutbildning inom arbetet	18	35	37	56	50	64
Upplever sig ha goda karriärmöjligheter	23	34	6	17	44	52

Tabell 2.1 visar att ungefär nio av tio trivs med att jobba inom handeln med undantag för kvinnor inom lager där andelen är lite lägre. Ungefär 60 procent trivs med sitt nuvarande jobb med undantag av butiksanställda män och kvinnor inom lager där siffrorna är 50 respektive 46 procent. Av de som vill lämna sin bransch helt är de främsta skälen enligt författarna lönen och arbetstiderna. Arbetstiderna är speciellt ett problem för de butiksanställda. Anledningen till att så många vill stanna kvar kan enligt författarna bero på interna faktorer som har med det faktiska arbetet att göra, exempelvis vid ett eventuellt jobbbyte vilken typ av andra arbeten den anställda kan få.

En tydlig majoritet anser att de har fackkunskaper inom sitt yrkesområde, vilket är betydelsefullt för det psykosociala välbefinnandet. Däremot är det en låg andel som har fått vidareutbildning. Det finns en tydlig könsaspekt då det inom alla grupper är kvinnor som fått minst vidareutbildning. Endast 18 procent av kvinnorna har fått vidareutbildning inom sitt arbete medan samma siffra för männen är 35 procent. Vidareutbildning ges i större utsträckning bland lagerarbetare och tjänstemän. Samma mönster går att se i svaren till om man upplever sig ha goda karriärmöjligheter. Där har kvinnor en mer negativ syn oavsett yrkesgrupp.

De arbetsvillkor som kritiseras mest inom handeln vid sidan av lönen är de varierande arbetstiderna och den stora mängden deltid. En konsekvens av de omfattande öppettiderna och den ojämna kundtillströmningen bland butiksanställda är att arbetstidsfrågan är av särskild vikt. Arbete på obekvämtid och en hög grad av deltid rör i första hand butiksarbete och i stor utsträckning kvinnor. Att inte kunna styra sin egen arbetstid påverkar den upplevda kontroll man har över sitt arbetsliv.¹⁷ Som tidigare nämnts är känslan att ha kontroll över eget sitt arbetsliv en förutsättning för att kunna hantera höga krav inom arbetslivet.¹⁸

¹⁶ Bergman och Ivarsson, 2010.

¹⁷ Ibid.

¹⁸ Höglund och Armelius, 2003.

Tabell 1.2: Tillgängligheten för arbetet tid och rum. Andel i procent av kvinnor och män inom olika yrkesområden.¹⁹

	Butik		Lager		Tjänstemän	
	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män
Arbetar heltid (minst 35 timmar/veckan)	35	85	82	99	75	94
Kan ej få heltid av arbetsgivaren*	45	58	17	-	11	-
Arbetar huvudsakligen dagtid vardagar	35	51	71	75	94	89
Har varierande arbetstider	65	49	29	25	6	11
Arbetar betald övertid minst några ggr/mån	36	39	32	46	23	37
Arbetar obetald övertid minst några ggr/mån	19	38	6	10	45	60
Tar med arbete hem minst några ggr/mån	15	20	15	6	34	57
Åker på tjänsteresor minst några ggr/mån	1	0	1	3	12	36

* För få män inom kategorierna lager och tjänstemän för att kunna ange andel i procent.

Tabellen illustrerar ett mönster där kvinnor arbetar deltid. Det är särskilt tydligt bland butiksanställda där dryga tredjedelen kvinnor arbetar heltid i jämförelse med 85 procent av männen. Andelen män som arbetar deltid är dock markant högre inom butiksområdet jämfört med lager och tjänstemän. Bland butiksanställda uppger 58 procent av männen respektive 45 procent av kvinnorna att anledningen till att de inte arbetar heltid är att de inte kan få en heltidstjänst av arbetsgivaren. Kring detta finns en tydlig skillnad jämfört med lager och tjänstemän. En klar majoritet av kvinnorna och 49 procent av männen arbetar varierande tider bland butiksanställda. Enligt författarna är ett sätt för butiksanställda att lösa arbetstidsfrågan att jobba extra pass och övertid. På så vis kan de styra över sin tillgänglighet. Strategin kan ses som en informell lösning på ett organisatoriskt problem. Det är en även en tredjedel av de anställda som jobbar betald övertid några gånger i veckan och 19 respektive 38 procent av män och kvinnor som arbetar obetald övertid.

Tabell 2.2: Tillgängligheten för arbetet och dess konsekvenser. Andel i procent av kvinnor och män inom olika yrkesområden.²⁰

	Butik		Lager		Tjänstemän	
	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män
Gör mer än vad arbetsgivaren kräver	63	67	41	52	70	69
Anser det viktigt att ställa upp för arbetsgivaren vid behov	86	78	71	76	89	90
Kontaktad av arbetsgivaren under ledighet minst några ggr/mån	32	42	11	11	25	41
Vill öka sin arbetstid	29	9	0	3	3	2
Vill minska sin arbetstid	10	21	50	27	28	27
Anser arbetstiden är bra som den är	61	70	50	70	69	71

¹⁹ Bergman och Ivarsson, 2010.

²⁰ Ibid.

Enkätsvaren visar att närmare sju av tio butiksanställda och tjänstemän gör mer än vad arbetsgivaren kräver. Sambandet gäller oavsett kön. Det råder en stor lojalitet och arbetsmoral mot arbetsgivaren där 86 procent av kvinnorna och 78 procent av männen anser att det är viktigt att ställa upp för arbetsgivaren vid behov. Vidare är det vanligare att arbetsgivaren kontaktar män under ledig tid än kvinnor bland både butiksanställda och tjänstemän.

Det finns en tydlig könsaspekt när det gäller hur man ser på sin arbetstid. Inom butik är det mycket större andel kvinnor som vill öka sin arbetstid jämfört med män. Det är samtidigt fler män som vill gå ner i arbetstid jämfört med kvinnor inom butik. Inom butik är 61 procent av kvinnorna respektive 70 procent av männen nöjda med sin arbetstid. Kvinnor som arbetar inom butik vill i större utsträckning än männen öka sin arbetstid. Samma mönster går att utläsa bland lager och tjänstemän. Kvinnor som uppger att de är nöjda med deltid uppger enligt författarna barnen som ett tungt vägande skäl till att inte arbeta heltid.²¹ Detta är en bild som bekräftas av Kommunals medlemmar där hela 30 procent av medlemmarna med barn upplevde att de inte kunde arbeta heltid på grund av öppettiderna inom förskolan.²²

²¹ Bergman och Ivarsson, 2010.

²² Ulrika Lorentzi - Alla andra hämtar tidigt - en undersökning för lämning och hämtning på förskolor, Kommunal 2011.

3. En förändrad struktur på arbetsmarknaden

3.1 Ökad arbetslöshet och fler osäkra anställningar – hela arbetsmarknaden

När man ska försöka förstå de bakomliggande orsakerna till en kraftigt förändrad struktur på arbetsmarknaden finns olika angreppssätt. Ett sätt skulle kunna vara att utgå från förändringar i lagstiftning eller annan reglering rörande anställningsförhållanden. Problemet är bara att man då ofta missar själva rötterna till varför lagstiftningen förändrades. Ett annat sätt är att se till faktorer som påverkar olika gruppers möjligheter eller maktresurser för att uppnå önskade förhållanden.

Det är inte möjligt att fullt ut förstå den dramatiska förändring som skett på svensk arbetsmarknad om man inte tar i beaktande effekterna av en kraftig och ihållande hög arbetslöshet. I ett läge där det råder full sysselsättning och det finns gott om lediga jobb, där har löntagarna som kollektiv en starkare ställning än i ett läge där arbetslösheten är hög. Full sysselsättning stärker löntagarkollektivets maktresurser så till vida att företag som vill anställa måste erbjuda goda anställningsvillkor för att över huvud taget få någon arbetskraft. Det underlättar också det fackliga arbetet.

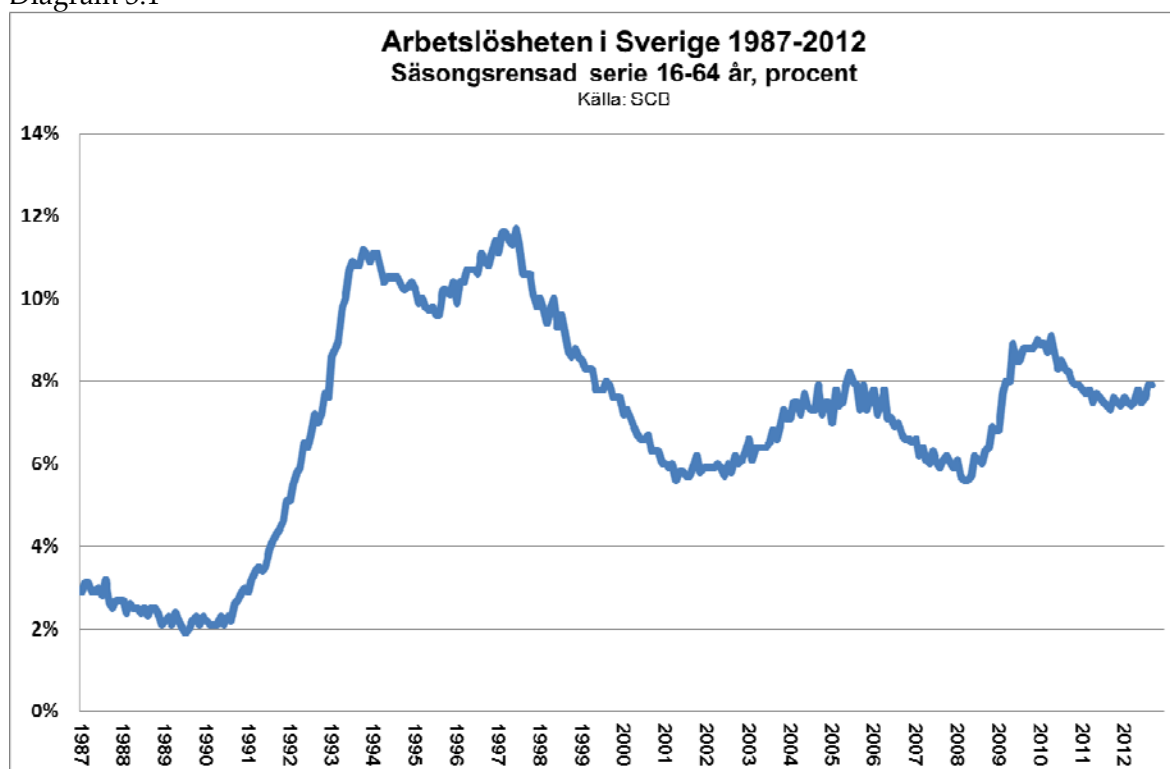
Med hög arbetslöshet försvagas löntagarkollektivets maktresurser genom att företagen istället har en stor grupp arbetslösa att tillgå vid anställningar. I det läget är det svårare att upprätthålla de bästa och mest trygga anställningsformerna. Företagens maktresurser stärks, samtidigt som andra tendenser gör sig gällande. Företagen pressas också in i en konkurrenssituation sinsemellan som driver fram mer slimmade arbetsorganisationer och minskad bemanning. Kortsiktiga kostnadsbesparingar går ut över långsiktiga investeringar i arbetskraften. Förändrad lagstiftning är ofta ett resultat av förändrade maktresurser.

I det här avsnittet ska vi ställa frågan om vad en ihållande och hög arbetslöshet betyder för strukturen på arbetsmarknaden? Vad betyder den ändrade lagstiftningen rörande anställningsformer? Hur är dessa relaterade till varandra? Syftet med detta avsnitt är att syftet är att kartlägga och analysera utvecklingen på svensk arbetsmarknad i allmänhet, och för detaljhandeln i synnerhet.

3.1.1 Från full sysselsättning till massarbetslöshet 1987 - 2012

En stor förändring på den svenska arbetsmarknaden inträffade i samband med 1990-talskrisen. Sysselsättningen föll mellan 1990-1993 med nästan 600 000 individer och på flertalet arbetsplatser minskades bemanningen genom att arbetsorganisationerna slimmades. Sysselsättningsgraden minskade från att nästan 84 procent av befolkningen var sysselsatta till en bottennivå på endast 71 procent av befolkningen 1997. Därefter ökade sysselsättningen igen men har sedan 2000-talets inledning pendlat kring 75 procent av befolkningen.

Diagram 3.1



Arbetslösheten steg från 2 procent 1990 till höga 11 procent under början av 1993. Arbetslösheten bet sig sedan fast på dessa höga nivåer under de följande åren. Först under andra halvan av 1997 började arbetslösheten minska. Den har dock endast under själva kulmen av två högkonjunkturer 2001/2002 och 2007/2008 nått ned mot sex procent.

3.1.2 Arbetsrättens och kollektivavtalens reglering av anställningsformer

Före LAS 1974 fanns det inte några generella lagliga inskränkningar för arbetsgivarna att anställa för viss tid eller andra tidsbegränsade anställningsformer. Däremot fanns det i de flesta kollektivavtal regleringar av anställningsförhållandena i detta avseende. Kollektivavtalet hade olika skrivningar men skilde vanligen mellan fast anställda och extra anställda, varvid de sistnämnda behandlade vikariat, anställning för viss tid eller visst uppdrag. Ett för detaljhandeln typiskt exempel kan hämtas från det särskilda kollektivavtalet mellan Handelsanställdas förbund och HAO avseende Turitz och Co (bland annat EPA) från 1970.

§ 2. Anställning med mera

Moment.1 Fast anställning erhålles under nedan angivna villkor av heltidsanställd befattningshavare, samt av sådan deltidsanställd befattningshavare som kontinuerligt tjänstgör och har tjänstgöringsskyldighet minst 18 timmar i genomsnitt per vecka.

Såsom fast anställd räknas ovannämnda befattningshavare antingen efter att uttryckligen ha blivit antagen som fast eller också efter att ha fullgjort godkänd tjänstgöring hos arbetsgivaren under sex månader i följd.

Vad ovan i detta moment sagts gäller dock ej den, som uttryckligen blivit anställd som vikarie eller som tillfälligt anställs för viss tid eller för fullgörande av visst bestämt uppdrag. Tiden för sådana anställningar inräknas sålunda icke i tiden för

erhållande av fast anställning. Däremot äger anställd att få sådan tjänstgöringstid tillgodoräknad vid beräkning av avtalets löner och övriga förmåner.

Detta kollektivavtal från 1970 anger vad som gäller för fast anställning (stycke 1), provanställning (stycke 2) och anställningar på viss tid (stycke 3). Någon direkt tidsgräns för visstidsanställning fanns inte och det fanns ingen tid för när de skulle övergå i fast anställning.

Med Lagen om anställningsskydd (LAS) som kom 1974 reglerades anställningsformerna i lag. Huvudregeln var att anställningen skulle gälla tillsvidare (så kallad fast anställning), vilket motiverades att detta var den form som gav de anställda det starkaste anställningsskyddet. Därutöver gavs möjlighet att anställa för viss tid, viss säsong och visst arbete. Dessa anställningsformer skulle dock tillämpas restriktivt. De var dock fortfarande semidispositiva och det var möjligt att genom kollektivavtal medge andra former av begränsade anställningar än det som angetts i lagen. Lagen har dock ändrats väsentligt sedan 1974. I nedanstående tabell ges en kort sammanfattning.

1974	LAS. Tillsvidareanställning var huvudregel. Anställning för viss tid, viss säsong och visst arbete reglerades. Provanställning medgavs dock fortfarande endast genom kollektivavtal. Visstidsanställda fick företrädesrätt till återanställning efter sammanlagt minst tolv månaders anställning under de senaste två åren.
1982	1982 års lag reviderade LAS 1974. Två nya former infördes. Visstidsanställning vid tillfällig arbetsanhopning i högst sex månader under två år. Provanställning i sex månader som sedan syftade till att övergå till tillsvidareanställning.
1991	Lag om privat arbetsförmedling och uthyrning av arbetskraft.
1994	Den borgerliga regeringen införde ny lagstiftning. Visstidsanställning vid arbetsanhopning förändrades genom att kravet på tillfällighet slopades och tiden utökades till 12 månader. Provanställningen förlängdes från sex till tolv månader.
1995	Den socialdemokratiska regeringens återställare. Reglerna återställdes till före förändringen 1994.
1997	Den socialdemokratiska regeringen införde en ny anställningsform – överenskommen visstidsanställning. Anställningstiden för visstidsanställning förlängdes från sex till tolv månader under en period av tre år. I jämförelse med 1994 års lag försämrades anställningstryggheten. Dels genom att den kunde utnyttjas i tolv månader under tre års tid. Dels genom att arbetsgivaren inte behövde ange något särskilt skäl för att välja just denna anställningsform,
2007	Den borgerliga regeringen inför Allmän visstidsanställning som ersatte de tidigare visstidsformerna. Lagen ger arbetsgivare rätt att anställa utan motivering av denna form i 24 månader under en femårsperiod. Medgav också möjlighet att stapla provanställning, vikariat och visstider på varandra och därmed i praktiken kunna förlänga tidsbegränsade anställningar under längre tid.

I överenskommelsen om ett nytt kollektivavtal för detaljhandeln 1 april 2012 infördes en förstärkning av löntagarna genom att visstidsanställningen begränsades till tolv månader.

3.1.3 Utvecklingen av tidsbegränsade anställningar 1987-2012

Oavsett hur man väljer att mäta så är den kraftiga ökningen av antalet tidsbegränsade anställningar ett utmärkande drag för utvecklingen sedan början av 1990-talet. I diagram 3.2 ser vi hur antalet tillsvidareanställningar minskat och hur antalet tidsbegränsade anställningar ökat. I diagram 3.3 jämför vi den relativa utvecklingen med år 1987 som index.

Diagram 3.2

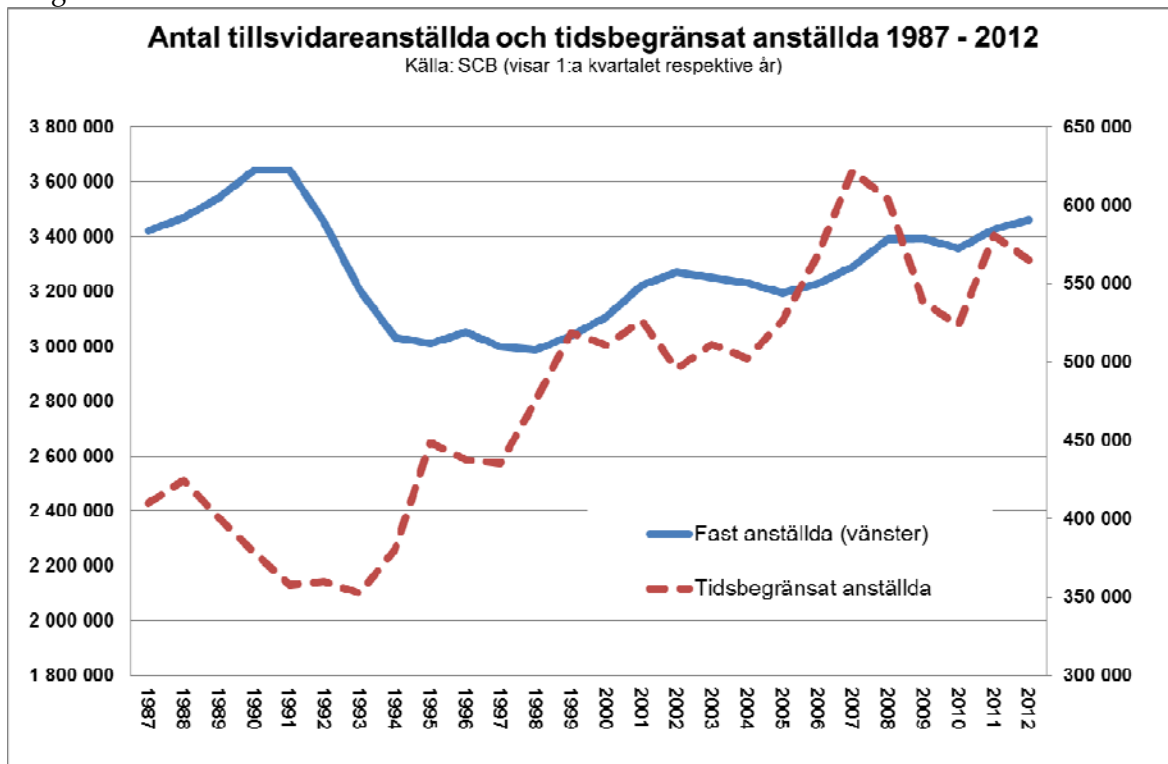
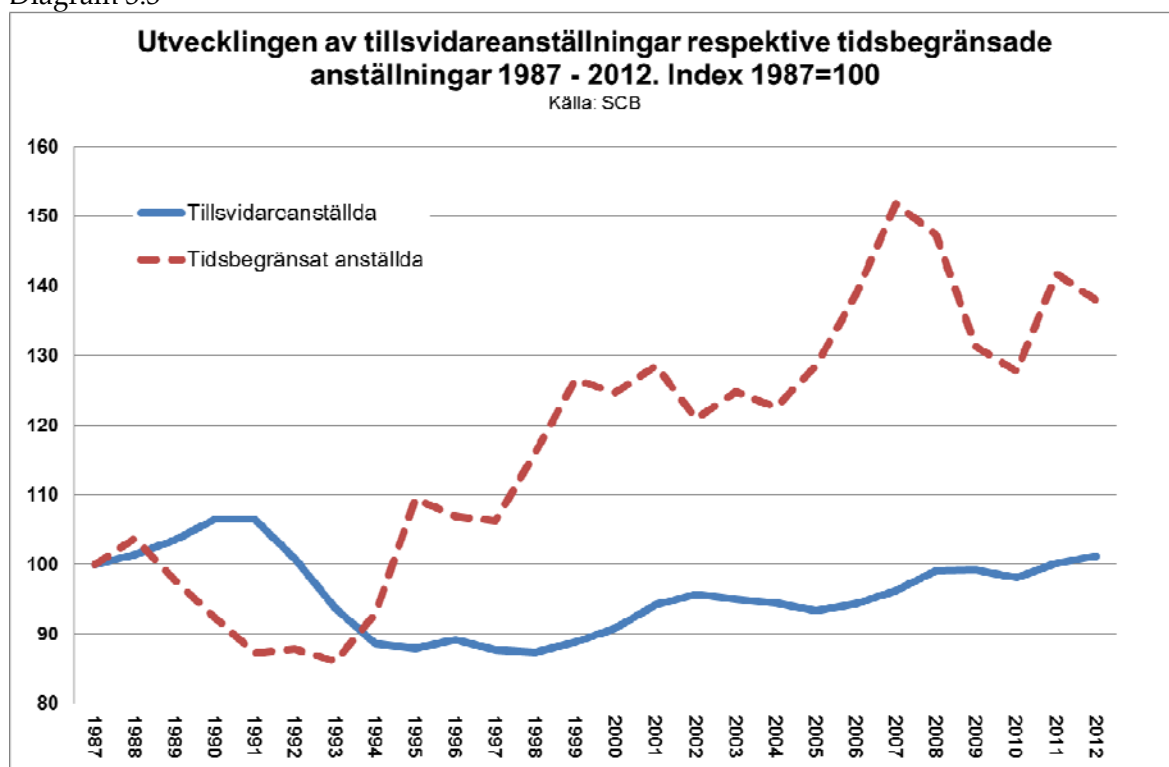


Diagram 3.3



Det går att analytiskt dela in utvecklingen i olika faser. Den första fasen är högkonjunkturen fram till 1990. Under denna högkonjunktur i slutet av 1980-talet ökade sysselsättningen totalt, samtidigt som antalet tidsbegränsade anställningar minskade. Med andra ord ökade de mer trygga tillsvidareanställningarna. En möjlig förklaring utifrån elementär maktresursteori är att löntagarnas position stärktes på arbetsmarknaden när arbetslösheten minskade. När det blev allt svårare att få tag på arbetskraft fanns större styrka (maktresurser) att kräva den tryggare anställningsformen tillsvidareanställning direkt. I en andra fas 1990-1993 inträffar den stora 90-talskrisen med en femdubbling av arbetslösheten. Under denna period minskade till en början både tillsvidareanställningar och tidsbegränsade anställningar. Krisen slog brett mot hela arbetsmarknaden. I en tredje fas 1994-1996 då arbetslösheten etablerat sig på en hög nivå ser vi att det främst är antalet tidsbegränsat anställda som ökar, medan antalet tillsvidareanställda ligger still eller minskar marginellt. Lagstiftningen förändras också från 1 januari 1994 och gör det enklare att visstidsanställa.

I den fjärde fasen mellan 1997-2004 ökar åter antalet tidsbegränsat anställda språngartat när högkonjunkturen sätter in. När lågkonjunkturen kommer ligger de dock kvar på höga nivåer. Även här införs en förenkling, "att visstidsanställa" 1997, genom överenskommen visstidsanställning. I den femte fasen från 2005 ser vi än en gång en kraftig ökning av tidsbegränsat anställda i samband med högkonjunkturen. Den allmänna visstidsanställningen som medgav två års visstidsanställning infördes 2007. Det som dock blir mer tydligt är att det i nedgången under finanskrisen är en kraftig minskning av tidsbegränsade anställningar. Denna anställningsform verkar därmed ha fått en annan betydelse som konjunkturregulator än om man jämför med den första fasen. I denna minskade de tidsbegränsade anställningarna när konjunkturen vände upp. Nu verkar det som att de ökar när konjunkturen stärks.

3.2 Utvecklingen i detaljhandeln

Detaljhandeln är en bransch som haft en snabb strukturomvandling sedan slutet av 1980-talet. Trenden i Sverige har varit tydlig i att företagen blir allt större, ägandet allt mer internationellt och stora kedjeföretag dominerar inom de olika handelssektorerna.

Sysselsättningen och anställningsformerna har i likhet med övrig arbetsmarknad förändrats strukturellt. En skillnad är dock att tendensen varit mycket starkare inom detaljhandeln än på arbetsmarknaden som helhet.

I diagram 3.4 visas hur andelen tidsbegränsade anställningar utvecklats i detaljhandeln sedan slutet av 1980-talet. Från en nivå på knappt 14 procent har den följt ett liknande mönster som övrig arbetsmarknad och sedan landat på en nivå på knappt 24 procent. Det är dock viktigt att se att vi här mäter alla anställda, det vill säga både arbetare och tjänstemän. Som vi kommer se i avsnitt 2.3 så är det stor skillnad mellan dessa båda sociala grupper.

I diagram 3.5 jämförs den relativa utvecklingen mellan detaljhandeln och hela arbetsmarknaden. Här syns tydligt att detaljhandeln haft en kraftigare strukturförändring. Ökningen av tidsbegränsade anställningar på hela arbetsmarknaden från slutet av 1980-talet fram till idag har varit drygt 30 procent (medel för perioden 2005-2012). För detaljhandeln har ökningen varit drygt 70 procent under samma period.

Diagram 3.4

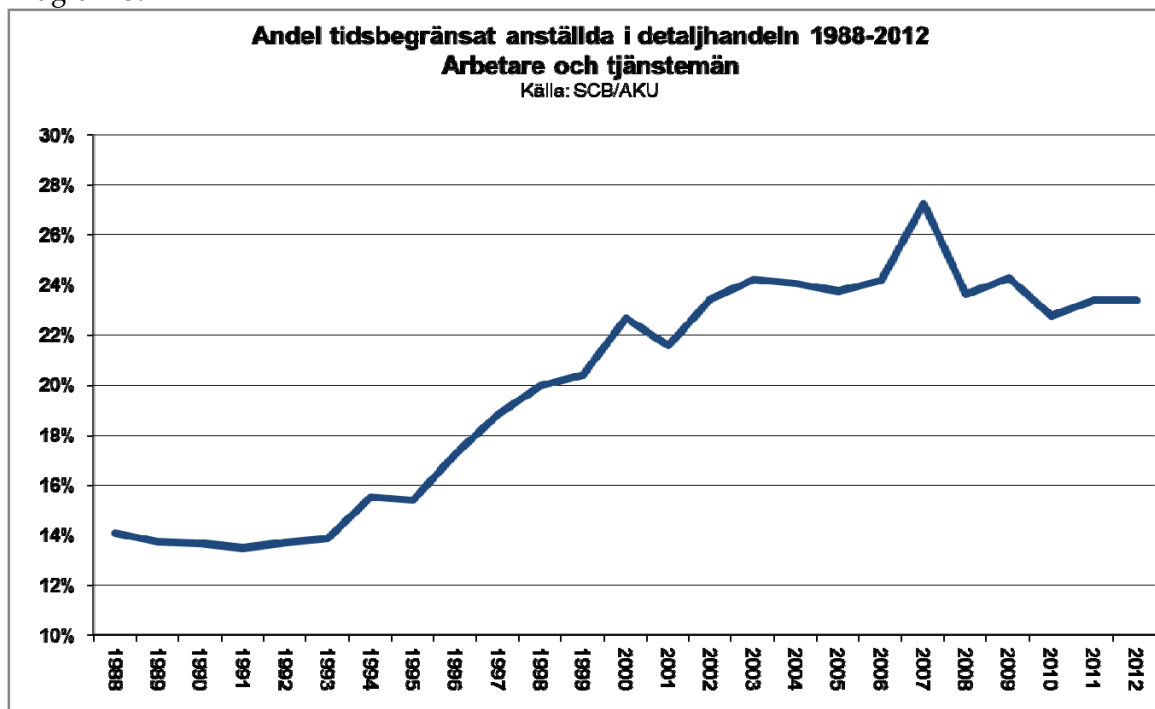
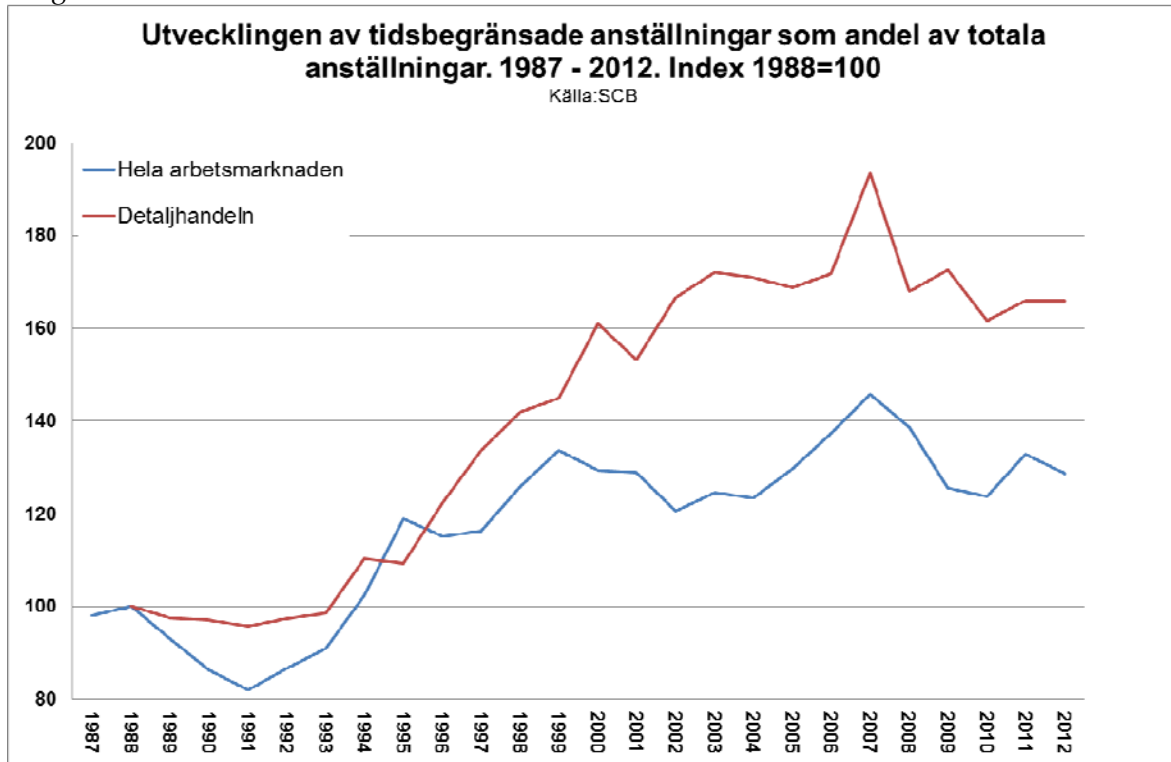


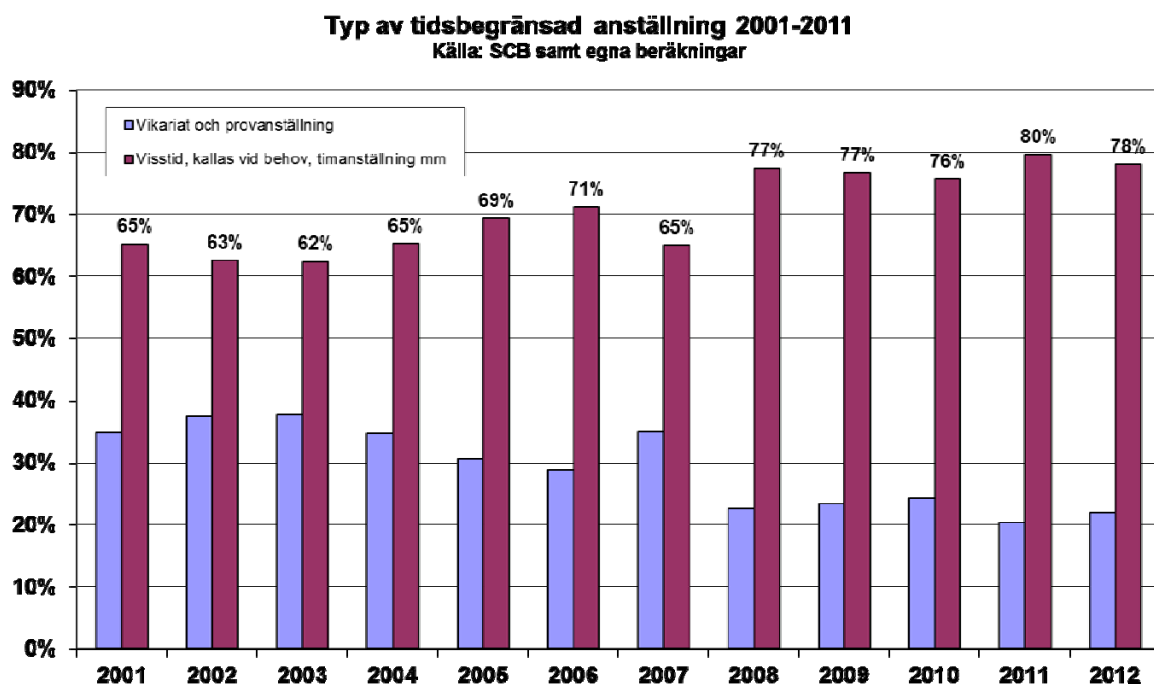
Diagram 3.5



Redan i DELTA-utredningen kunde man för detaljhandelns del urskönja två tydliga tendenser (SOU, 1999). Utredningen som kom 1999 pekade på ökningen av andelen tidsbegränsade anställningar och minskningen av andelen tillsvidareanställningar. Den andra tendensen var att det inom de tidsbegränsade anställningarna också skedde en förskjutning. Andelen vikariat minskade, medan otrygga visstidsanställningar (populärt kallat behovsanställningar) ökade.

I diagram 3.6 ser vi att denna utveckling har fortsatt. Vikariat och provanställning är tidsbegränsade anställningsformer som ur ett löntagarperspektiv är mer säkra. Vikarie är man för någon som är ledig, och provanställning syftar till att övergå i tillsvidareanställningar. Rena visstidsanställningar (vardagligt kallat behovsanställningar, timanställningar med mera) är betydligt mer osäkra.

Diagram 3.6



Utvecklingen under det första decenniet av 2000-talet kan delas i två faser. Först åren 2001-2007 då visstiders andel av tidsbegränsade låg på i genomsnitt 66 procent medan den de fem senaste åren 2008-2012 ökade kraftigt till i genomsnitt 78 procent. Det första kvartalet ger all anledning att misstänka att förändringen av LAS 1 juli 2007 med införandet av allmän visstid upp till två år utan motivering, samt att i praktiken kunna stapla visstider på varandra, har påverkat denna förändring.

3.3 Detaljhandeln 2012 – en djupare statistisk analys

3.3.1 Arbetare och tjänstemän

I det förra avsnittet har detaljhandelns samtliga anställda analyserats som en helhet. Men det finns all anledning att göra en djupare statistisk analys utifrån specialbeställningar från SCB. Inom detaljhandeln finns nämligen stora skillnader mellan arbetare och tjänstemän, män och kvinnor, unga och äldre. En genomgång av dessa kan kasta ljus över flera av de frågor som vi behandlar i denna rapport.

Detaljhandeln sysselsatte det första kvartalet 2012 i genomsnitt (månadsgenomsnitt) 222 800 individer. Av dessa var 30 600 företagare, medan 192 200 hade någon form av anställning. Dessa kan delas upp i två sociala grupper. Arbetare är 147 110 individer och de mest vanliga yrkena är försäljare i fackhandel och dagligvaruhandel samt kassapersonal. Tjänstemän är 42 400 individer och här är de mest vanliga yrkena kontorspersonal och butikschefer.

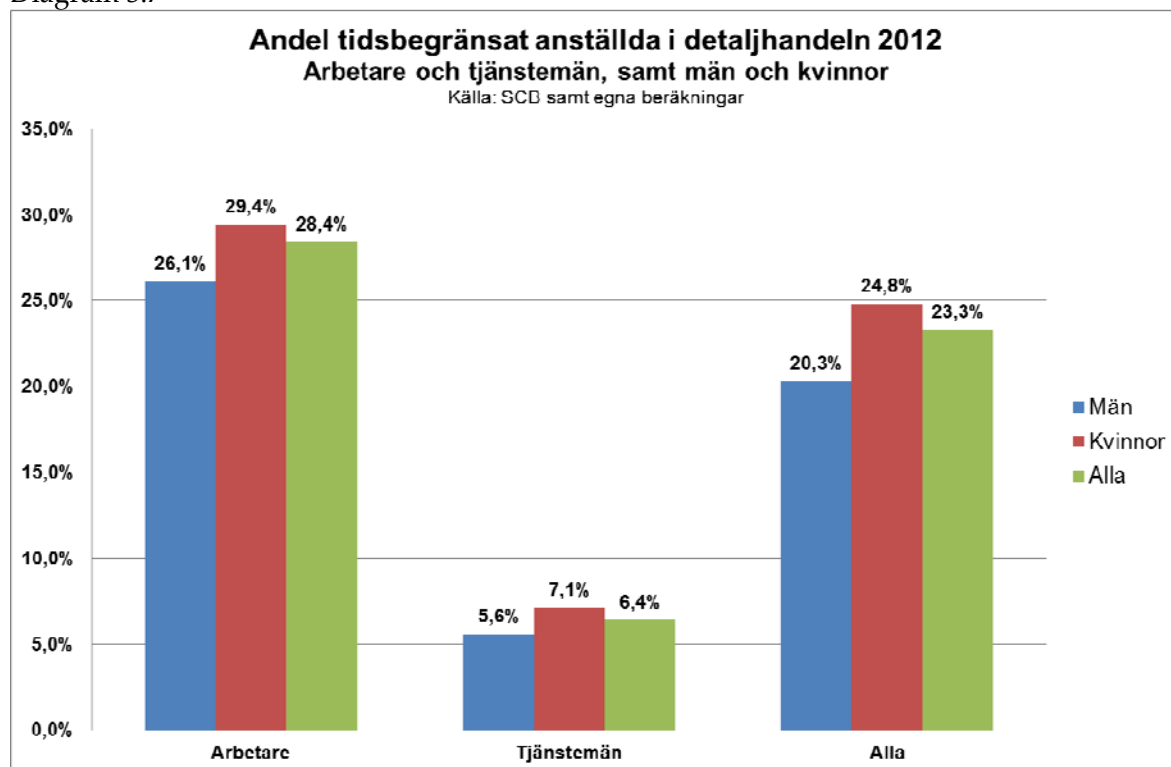
Tabell 3.1 Sysselsatta i detaljhandeln 2012 kvartal 1

Anställda arbetare	147 100
Anställda tjänstemän	42 400
Anställda totalt	192 200
Företagare	30 600
Sysselsatta totalt	222 800

Källa: SCB samt egna beräkningar

Av de 192 200 anställda hade totalt 44 700 (23,3 procent) någon form av tidsbegränsad anställning. Det finns dock stora skillnader bland de anställda. I diagram 2.7 redovisas andelen tidsbegränsat anställda utifrån arbetare, tjänstemän och kön.

Diagram 3.7



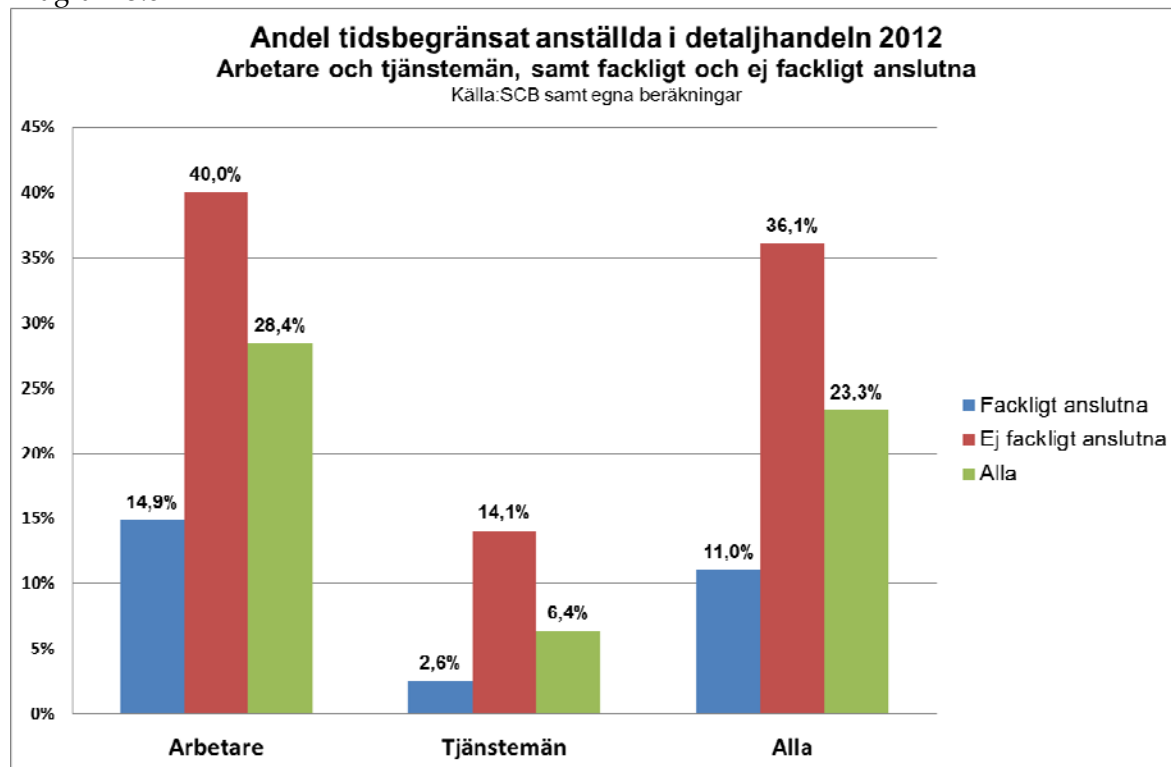
Tidsbegränsade anställningar är betydligt vanligare bland arbetare än vad de är bland tjänstemän. Bland arbetarna är 28,4 procent tidsbegränsat anställda, medan tjänstemän endast är det till 6,4 procent. Här bör man dock påtala att de konsekvenser som alla anställda drabbas av och som kommer redovisas i kapitel tre sannolikt också slår mot tjänstemännen. Man kan också se att det är något mer vanligt med tidsbegränsade anställningar bland kvinnor än bland män i båda kategorierna.

3.3.2 Fackligt anslutna och ej fackligt anslutna

Det finns stora skillnader mellan dem som är fackligt anslutna och dem som inte är det.

I diagram 3.8 ser vi att det totalt är så att 36,1 procent av de ej fackligt anslutna är tidsbegränsat anställda, mot betydligt färre, elva procent, av dem som är med i facket.

Diagram 3.8



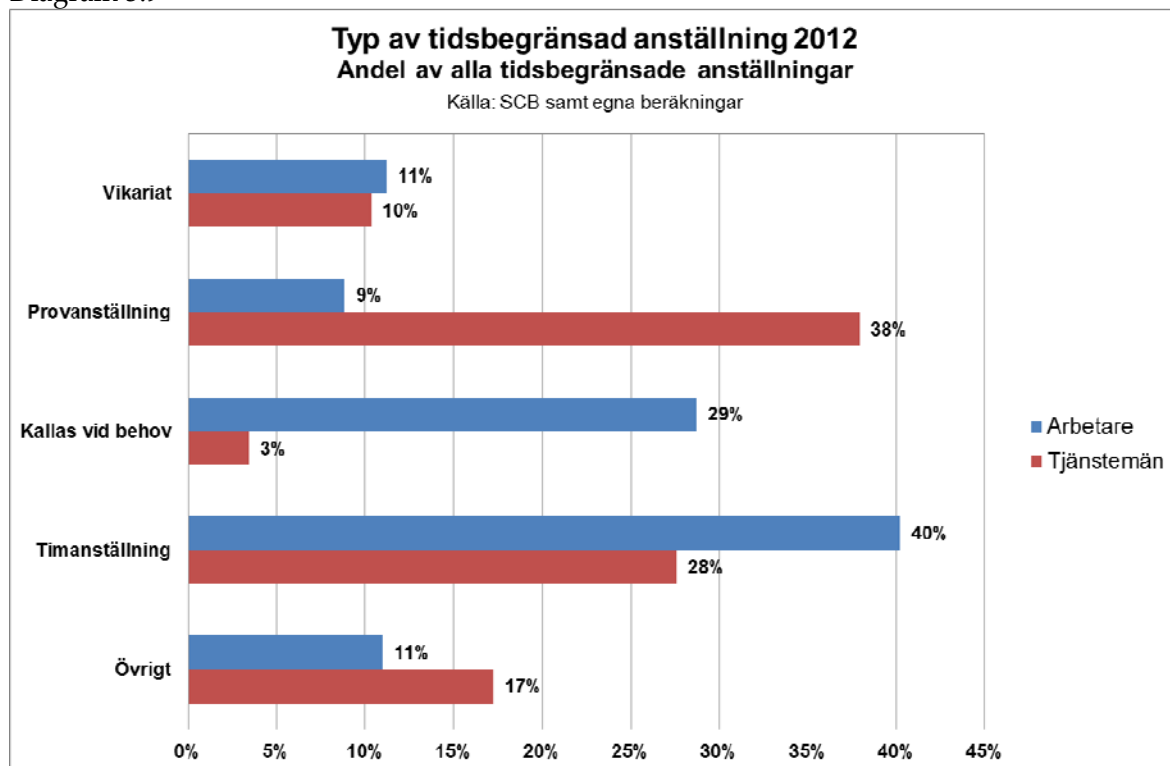
På arbetarsidan är det hela 40 procent av de ej fackligt anslutna som har en tidsbegränsad anställning. Varför är andelen tidsbegränsade anställningar så stor bland ej fackligt anslutna? Det har en dubbel förklaring. För det första är det en större grupp yngre arbetskraft, som ännu inte rekryterats till facket, som finns här. För det andra är det så att många inom denna grupp har en så lös anknytning till arbetsmarknaden att de av den anledningen är svåra att rekrytera.

För denna rapport är det också av intresse att se att SCB:s mätning visar att 14,9 procent av de fackligt anslutna arbetarna har en tidsbegränsad anställning. I den undersökning bland Handels medlemmar som ligger till grund för kapitel fyra i denna rapport är det 13 procent som har tidsbegränsad anställning. Dessa två studier visar därmed på liknande resultat.

3.3.3 Typ av tidsbegränsad anställning

Av avsnittet 3.2 ovan framgick att den typ av tidsbegränsade anställningar som ökat mest var olika former av visstidsanställningar, medan vikariat och provanställningar minskat kraftigt. Rent juridiskt finns inte några anställningsformer i Handels kollektivavtal för detaljhandeln som heter "Kallas vid behov" eller "Anställd per timme med överenskommet schema". Istället är detta olika varianter av hur de anställda upplever sin så kallade visstidsanställning som SCB frågar efter i sin arbetskraftsundersökning.

Diagram 3.9



I diagram 3.9 visas olika former av tidsbegränsade anställningar som andel av totala tidsbegränsade anställningar. Vikariat utgör en tiondel av denna anställningsform för både arbetare och tjänstemän. Däremot är det stor skillnad procentuellt sett när det gäller provanställningar som tycks vara mer vanliga bland tjänstemän än bland arbetare. De allra mest osäkra anställningsformerna är de visstidsanställningar som här delas upp i "kallas vid behov" och "timanställning". Dessa står för en klar majoritet av de tidsbegränsade anställningarna för arbetare. I gruppen övrigt återfinns säsongsanställningar, objektsanställningar, projektanställningar vilket står för knappt en femtedel av tjänstemännens anställningar.

3.4 Hur långt kan utvecklingen gå?

Den dramatiska ökningen av tillfälliga anställningar som DELTA-utredningen 1999 såg som ett stort problem under 90-talet visade sig bli än större efter millennieskiftet. För detaljhandeln skedde ytterligare ett språng under 00-talet. Från ett genomsnitt på knappt 14 procent tidsbegränsade anställningar tycks de ha etablerat sig på en nivå på knappt 24 procent, arbetarna på dryga 28 procent. Denna nivå har legat relativt konstant mellan 2003 – 2012 med ett undantag för 2007.

En fråga som infinner sig är om utvecklingen på detta område kan gå längre? Det finns en del som talar för att det kan vara svårt. För att en arbetsplats ska kunna fungera krävs en kritisk massa av så kallad kärnkraft som upprätthåller arbetsorganisationen och den kan inte vara hur liten som helst.

En parallell finns i en annan fråga som rör ungdomars sysselsättning i detaljhandeln. De sänkta arbetsgivaravgifterna för unga har inte fått något genomslag i att fler unga anställts, trots att det skulle bli avsevärt billigare för arbetsgivaren. En slutsats av detta faktum var att det inte funnits

något i lönekostnaderna som tidigare hindrat företag från att anställa unga, utan tvärtom var över 40 procent av alla anställda under 26 år. Sänkningen av arbetsgivaravgifterna gav ingen effekt eftersom det krävs en kritisk massa av äldre och oftast mer erfaren och produktiv arbetskraft i en butik för att verksamheten ska kunna fungera. Gränsen var redan nådd.²³

Om också gränsen för andelen tillfälliga anställningar är nådd vet vi inte. Men en del tyder på det. Frågan som vi nu ställer oss är hur en sådan struktur på en arbetsplats påverkar den fysiska och psykosociala arbetsmiljön för alla anställda. Är gränsen nådd för dessa?

²³ Stefan Carlén, Lågsta löner och den svenska modellen, Handelsanställdas förbund, 2011.

4. Hur tillfälliga jobb påverkar jobbet

En stor majoritet av Handels medlemmar är tillsvidareanställda men jobbar i en bransch där de dagligen arbetar tillsammans med kollegor som jobbar enstaka eller många timmar, på en eller flera arbetsplatser och som har en stor otrygghet på arbetsmarknaden. Att de flesta av Handels medlemmar har fasta jobb beror på att den med låg anknytningsgrad till arbetsmarknaden ofta väntar med att gå med i facket.²⁴ Detta avsnitt handlar om hur Handels medlemmar som arbetar i detaljhandeln upplever sin fysiska och psykosociala arbetsmiljö på olika arbetsplatser med olika grad av personaltäthet och personalsammansättning. Till grund för detta avsnitt ligger en medlemsundersökning som Handels har gjort tillsammans med Novus och ett antal djupintervjuer som har genomförts per telefon.²⁵

Av dem som deltog i Handels medlemsundersökning, har cirka 87 procent en tillsvidareanställning, varav 52,6 procent har en deltidsanställning.

Arbetskraftsundersökningen som vi redogör för i kapitel 3 visar att cirka 14 procent av fackligt anslutna arbetare jobbar på visstidskontrakt, medan drygt 40 procent av dem som arbetar utan facklig anslutning är visstidsanställda. Undersökningen verkar således stämma tämligen bra överens med verkligheten.

Medelåldern för de medverkande i undersökningen är 35 år och 25 procent är under 26 år. Av de deltidsanställda med en tillsvidareanställning vill 57 procent arbeta mer än i dag. De är vad SCB kallar undersysselsatta. Av de få i undersökningen (23 personer) som kallas in till arbetsplatsen vid behov vill 85 procent arbeta mer. Av dem som är visstidsanställda med angivet schema vill 57, 6 procent arbeta mer.

Antal svarande	1 024
Varav tillsvidareanställda	892
på heltid	353
på deltid	539
Provanställda/Vikariat	42
Visstidsanställda	78
Annat/vet ej	14
Män	297
Kvinnor	727
Medelålder	35 år

Detaljhandeln är en av Sveriges största branscher där cirka 250 000 personer arbetar i 65 000 olika butiker²⁶. Variationerna mellan arbetsplatserna är förstås stora, både sett till storlek, arbetsuppgifter, segment, öppettider och hur man organiserar arbetet. Men trots olikheter finns det också gemensamma nämnare mellan företagen och arbetsplatserna. Så gott som alla företag inom detaljhandeln måste hantera en relativt ojämn kundtillströmning, där arbetskraftsbehovet blir mer intensivt under några timmar om dagen eller i veckan för att sedan gå tillbaka till lägre intensitet då det också blir färre arbetsuppgifter som omedelbart måste genomföras. Att jobba inom detaljhandeln kräver dessutom förmåga att kunna möta alla typer av kunder vilket ställer krav på social förmåga, professionalitet och kompetens. Dessa två faktorer, variationen i kundtillströmning och höga kompetenskrav, är något som företagen löser på olika sätt och som skapar olika typer av arbetsmiljö för Handels medlemmar.

²⁴ Röster om facket och jobben - Det fackliga medlemskapet, LO 2012

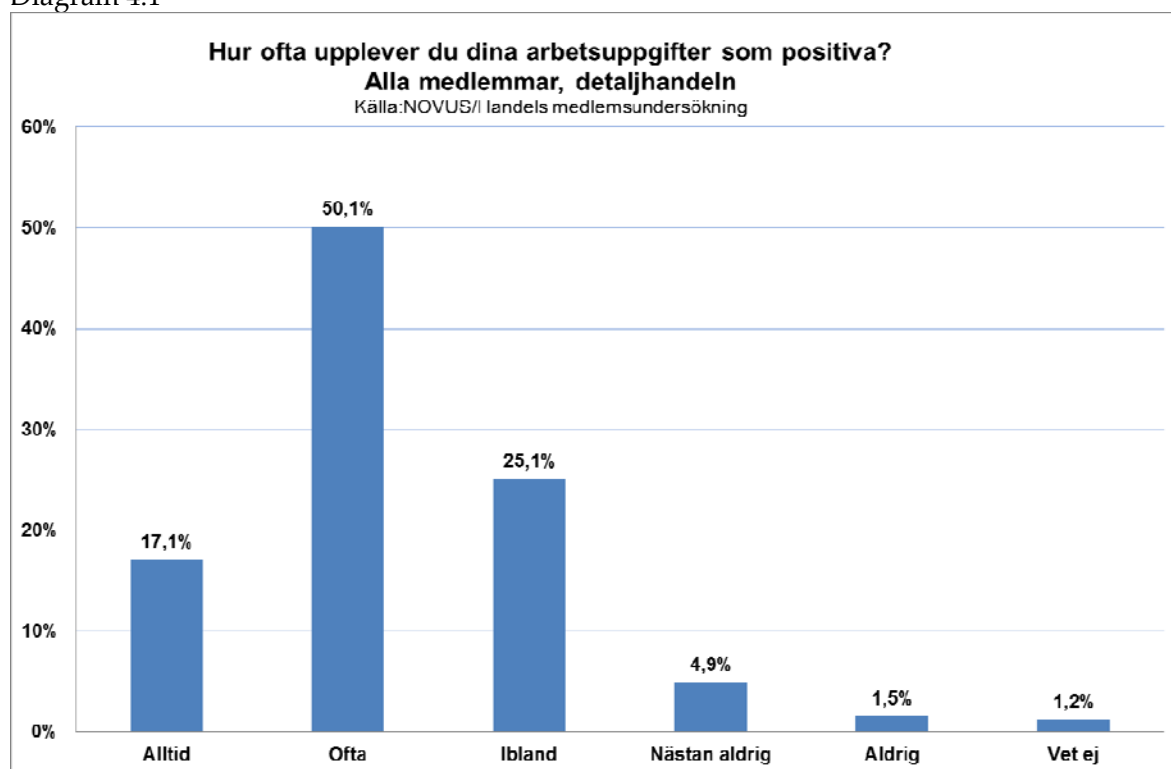
²⁵ Läs mer i avsnittet Metoder och källor, sidan sju.

²⁶ Handelns utredningsinstitut, www.hui.se.

4.1 Att arbeta inom detaljhandeln är roligt...

Många av Handels medlemmar är väldigt nöjda med sitt arbete. Detaljhandeln beskrivs som en rolig bransch att jobba i för den person som gillar när det händer saker, som tycker om sociala möten och som gillar att jobba i en bransch i snabb utveckling, där ny teknik och nya produkter är en del av vardagen. Som diagram 4.1 visar är väldigt få av Handels medlemmar missnöjda med sitt jobb när det handlar om arbetsuppgifter. Endast 6,5 procent beskriver sina arbetsuppgifter på ett negativt sätt. Resultaten stämmer väl överens med Bergmans studie om tillgänglighet i detaljhandeln där 89 procent säger sig trivas bra på jobbet, 60 procent säger sig vilja behålla sina arbetsuppgifter och nio procent vill byta sina arbetsuppgifter inom företaget.²⁷

Diagram 4.1



Detaljhandeln definieras ibland som en genomgångsbransch; att personalomsättningen är hög och att arbetsgivarna fyller en viktig funktion som första arbetsgivare för unga som sedan söker sig vidare till andra yrken. Bilden stämmer endast delvis. Detaljhandeln har många nya på jobbet varje år, men väldigt många av arbetstagarna ser detaljhandeln som deras självklara bransch där de gärna vill jobba kvar, bara de ges möjligheten. Enligt Bergmans studie vill cirka 20 procent av kvinnorna och 31 procent av männen byta både företag och bransch.²⁸

Respondenterna i undersökningen beskriver den positiva sidan av sina yrken på följande sätt:

”Det är en spännande bransch som hela tiden utvecklas. Det kommer nya grejer hela tiden. Det gäller att hålla koll hela tiden.” Martin, 37 år

²⁷ Bergman och Ivarsson, 2010.

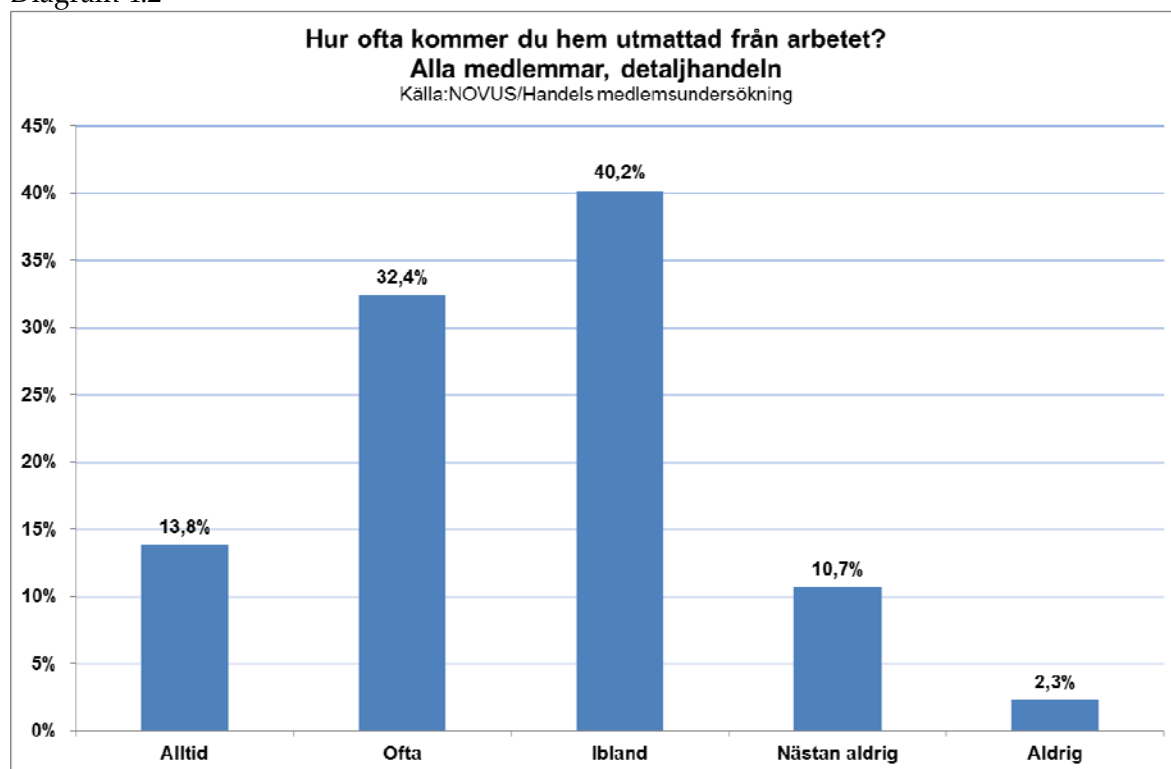
²⁸ Ibid.

[Det bästa med jobbet]"Det är att träffa människor. Och att du inte har [---] samma arbetsmoment *hela* tiden. Även om man gör samma sak varje dag så är det fortfarande att du står i kassan, du plockar varor, du tar hand om kunderna och såna saker som jag tycker är roligt. Jag kan inte sitta på ett kontor och vara instängd, utan jag vill vara ute bland folk och prata med folk. Det sociala tycker jag är trevligt." Maria, 30 år

4.1.1 Stress och otrygga anställningsförhållanden påverkar arbetet negativt

Upplevelsen av arbetet är inte endast avhängigt ens arbetsuppgifter. Andra faktorer som påverkar hur bra den anställde mår på jobbet är möjligheten att påverka och ha inflytande, vilka krav ställs på arbetstagaren och vilken möjlighet man har att leva upp till dem.²⁹ Att känna sig värdefull och som del i ett sammanhang är också viktiga faktorer för hur arbetsmiljön upplevs. Handels medlemsundersökning visar att upplevelsen av stress är vanligt förekommande. 46 procent säger att de alltid eller ofta kommer hem utmattade från arbetet. Ytterst få uppger att det aldrig händer. (Diagram 4.2)

Diagram 4.2



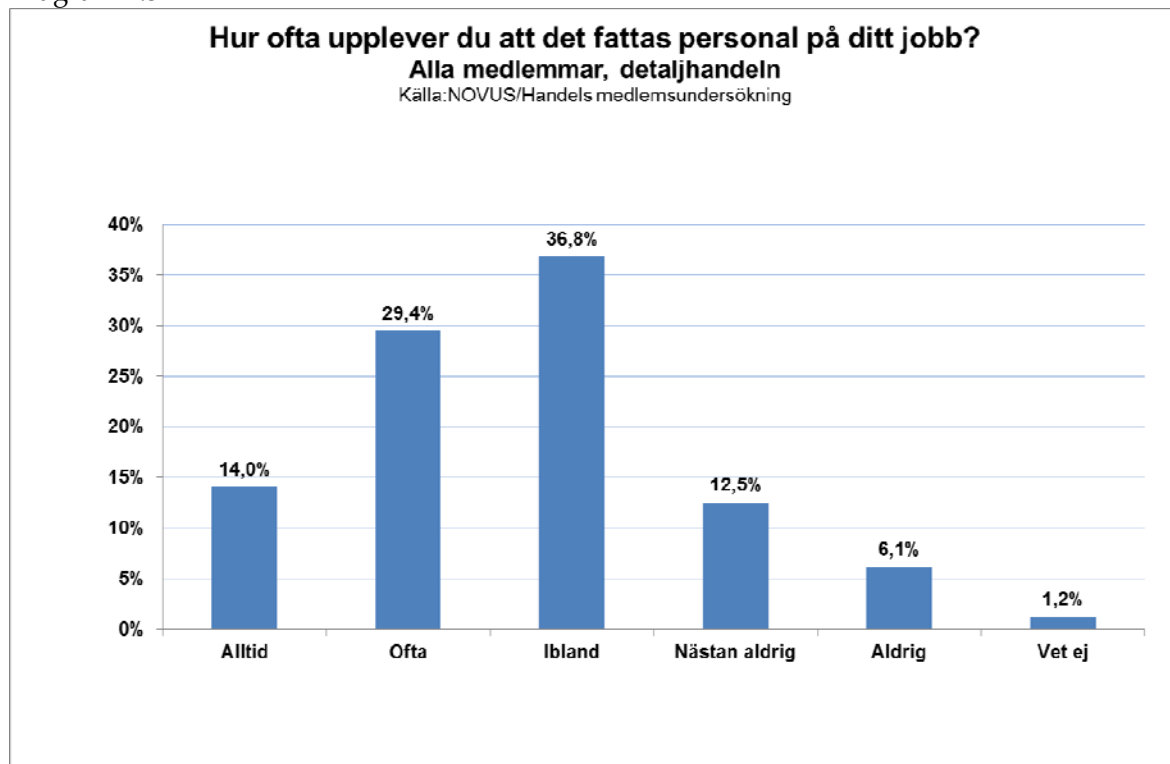
Om en arbetstagare ofta kommer hem utmattad från arbetet är det ett tecken på att stressnivån ligger på en generellt hög nivå. Då handlar det inte om att då och då ha en arbetstopp som upplevs som intensiv, utan snarare om en situation då arbetstagaren ofta känner att han eller hon knappt hinner med sina arbetsuppgifter. Många arbetsplatser inom detaljhandeln skulle enligt Karasek-Theorells krav- och kontroll-modell beskrivas som arbetsplatser med hög risk för stress, då man har höga krav på att hantera olika situationer och olika grad av tidspress, samtidigt som arbetet präglas av yttre faktorer utanför den anställdes egen kontroll.³⁰

²⁹ Höglund och Armelius, 2003.

³⁰ Ibid.

En slimmad arbetsorganisation är för många en stor orsak till att de anställda tidvis upplever arbetet som stressigt. Det finns flera anledningar till detta. En slimmad organisation ökar arbetstempot och minskar marginalerna när det uppstår problem. På så vis kan också en slimmad organisation medföra en minskad upplevelse av kontroll, då förutsättningarna att utföra ett bra arbete gentemot kunderna begränsas på grund av brist på personal.

Diagram 4.3



Handels medlemmar som arbetar i detaljhandeln är vana vid en arbetsorganisation som är anpassad efter varierade kundflöden. De har generellt stor förståelse för att bemanningen ökar med kundtillströmningen och många av dem kan tycka att det fungerar okej. Tills det blir problem. Med små marginaler kan teknikstrul, en "besvärlig kund", sjukfrånvaro och tillfällig personal göra stor skillnad för hur de upplever dagen. 43,4 % av Handels medlemmar i detaljhandeln tycker att det alltid eller ofta saknas personal (diagram 4.3).

"Det finns dagar då man bara får ta hand om problemen. När man ser sina kollegor dra iväg med massa sälj så får man själv stå med en kund som har problem med datorn eller något annat problem. Vissa dagar känns det som man får ta all skit. Men det är ju så branschen är, det är inte varje dag som det är toppen." Martin 37 år

"När det är franchise och varje franchisetagare har sina anställda, blir du sjuk så vet du att då har du press på dig för då sätter du dina arbetskamrater i skiten. Det är antingen de som får jobba extra eller så blir det chefen. Och då har man den pressen på sig att man typ inte får vara sjuk. Maria, 31 år

[...] de har ju försökt att spara in mer pengar, de har tagit bort vissa tider och så där och jag vet att vi har påpekat det flera gånger. De säger hela tiden att de vill att kunden ska vara glad och

komma tillbaka, men vi säger det till dem att det funkar inte om de kommer och det är jättelånga köer [...] men det verkar inte som de riktigt bryr sig, eller så tänker de på något annat sätt.

Angela, 29 år

4.2 Skillnader i arbetsmiljö beroende på grad av tillfällig bemanning

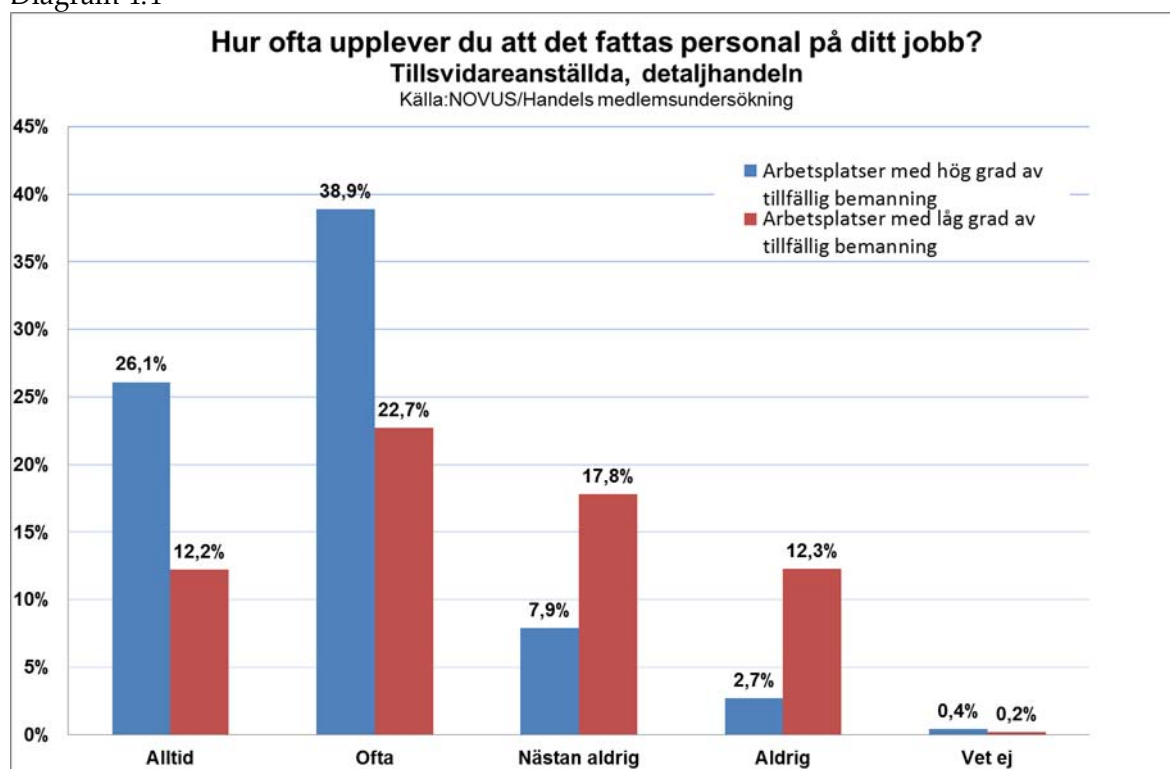
Många butiker i detaljhandeln löser sina behov av flexibilitet genom att en andel av personalen utgör "kärnarbetskraft", samtidigt som bemanningen vid behov kompletteras med tidsbegränsade anställda, visstidsanställda eller anställda från bemanningsföretag. Den tillfälliga personalen kan ha olika grad av tillfällighet. Många arbetar med otrygga kontrakt på samma arbetsplats under flera år. En stor andel med så kallade trygga tillsvidareanställningar har en trygg anställning på för få timmar och tvingas därför att komplettera upp sina timmar med behovsanställningar, antingen på den egna arbetsplatsen eller inom andra företag. En sambandsanalys av medlemsundersökningen visar ett signifikant samband mellan hur ofta tillfällig personal används på arbetsplatsen och medlemmarnas upplevelse av nöjdhet, stress, ansvar och relationer på arbetet. I detta avsnitt är svarsalternativet ibland inte redovisat i tabellerna. Det gör att staplarna inte summerar till 100.

4.2.1 Brist på bemanning och ökad stress

I dag bemannar många företag och organisationer efter minimibehov. Vinst- och produktivitetskrav ligger bakom önskan att minimera kostnader utan att det syns i verksamheten.

Man skulle kunna tro att arbetsplatser där det sällan arbetar tillfällig personal oftare skulle ha brist på personal. Att dessa arbetsplatser inte heller täcker upp när någon saknas eller när det råder högt tryck i butiken. Men som diagram 4.4 visar är det precis tvärtom. En klar majoritet, 65 procent av medlemmarna på arbetsplatser med hög grad av tillfällig personal, tycker att det alltid eller ofta fattas personal på jobbet och endast 10,6 procent tycker att det aldrig eller nästan aldrig råder brist på personal. På arbetsplatser där det sällan eller aldrig arbetar tillfällig personal upplever 34,9 procent att det alltid eller ofta fattas personal på jobbet och 30 procent att det aldrig eller sällan gör det.

Diagram 4.4



Anledningen till att anställda upplever att det fattas personal på den egna arbetsplatsen och att fler upplever detta på en arbetsplats med högre grad av tillfällig bemanning kan vara flera. En hög grad av tillfällig bemanning kan indikera att arbetsgivaren aldrig vill ha mer arbetskraft än vad som är nödvändigt, och att man tar in tillfällig bemanning när kända arbetstoppar inträffar. För en arbetsplats som organiserar på det sättet är det stor risk att personalen alltid känner en hög press. När sedan det oförutsägbara inträffar råder brist på personal som kan hjälpas åt och lösa situationen.

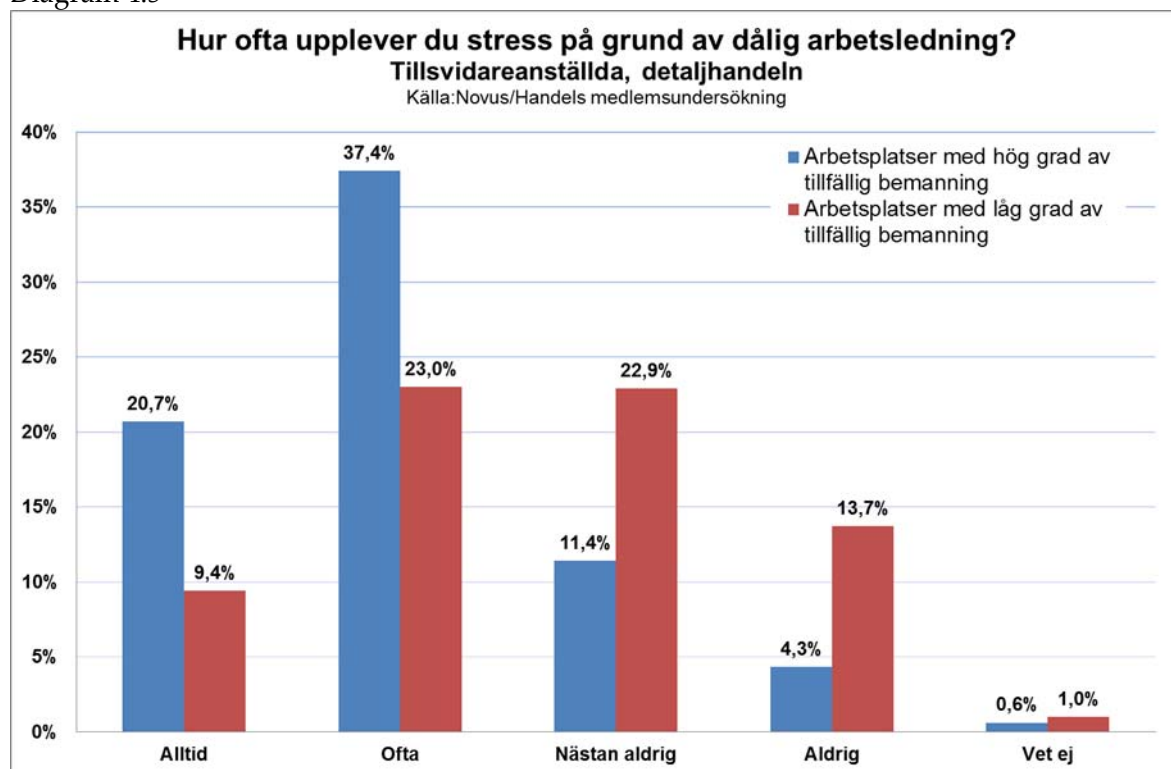
En annan tänkbar förklaring är att det är den tillfälliga personalen i sig som gör att tillsvidareanställda uppfattar att det fattas personal. Ny eller tillfällig personal är inte lika produktiv som personal som arbetat längre och som har hög kännedom om arbetsuppgifterna, segmentet och kunderna. De tillsvidareanställda kan därför uppleva att bemanningen är låg vissa dagar trots att personaltätheten är densamma som vanligt. Orsaken är lägre produktivitet hos personalen.

Medlemmar som arbetar på arbetsplatser med hög grad av tillfällig bemanning upplever också att det ofta eller alltid blir stressigt på jobbet på grund av dålig arbetsledning. 58,1 procent av dem tycker att de alltid eller ofta är stressade på grund av detta, medan drygt 32,4 procent av de som jobbar på arbetsplatser med låg grad av tillfällig bemanning tycker likadant. Svaren om arbetsledning följer samma trend som stress på grund av brist på bemanning och att döma av djupintervjuerna råder framför allt frustration över hur arbetsledningen väljer att bemanna (diagram 4.5).

Så här beskriver Linda, 31 år och säljare inom kosmetika, sin oro inför ytterligare neddragningar av timmar på sin arbetsplats.

”Vi sa upp en person för bara några veckor sedan på 20 timmar, från den 18 november, så det är väl då vi kommer att börja känna ännu mer. En kund på X kräver tid. Det är inte bara att man kommer in, tar sin mascara och betalar. Du vill veta varför du ska betala 350 kronor istället för 100 för en annan. Du måste ju kunna veta vad du pratar om, och då tar det tid. Och den tiden kanske vi inte kommer att ha när vi förlorar 24 timmar i veckan. Och tiderna sägs upp den 18 november, veckan innan jul, och då funderar man ju på hur de har tänkt egentligen.”

Diagram 4.5



Samtidigt har många av Handels medlemmar inom detaljhandeln en stor förståelse för att deras arbetsgivare behöver bemanna sparsamt. I de telefonintervjuer som vi har genomfört har flera av respondenterna uttryckt att de upplever stress på arbetet, men att det är en del av att arbeta inom detaljhandeln och att det är svårt för arbetsgivarna att bemanna på heltid eftersom kundvariationerna är så stora.

”Vi jobbar inom gränshandel och vardagarna svänger otroligt mycket. Vi kan ha allt ifrån 500 000 till fyra miljoner i kassan på en dag. Jag förstår att vi inte kan ha alla på fast anställning. I januari är det helt dött och vi ville gå konk om dom skulle löna alla på fast anställning. På sommaren har vi behov för cirka 130 personal, i januari är vi cirka 50.”

Öppet svar på frågan *Du svarade i en tidigare fråga att det är relativt vanligt med tidsbegränsade kontrakt på din arbetsplats. Hur påverkar detta dig i ditt jobb?* från medlemsundersökning juni 2012

Maria, som har jobbat länge i en franchiseägd butik, tycker att de ofta var underbemannade. Hon och en anställd till skulle hantera ungefär 400-500 kunder var om dagen samtidigt som båda skulle packa upp varor, baka bröd, servera korb och ge service till kunder som ofta var stressade. Men samtidigt som hon tycker att det var väldigt stressigt och att hon ofta var lättretlig och aggressiv när hon kom hem förstår hon ändå vilken situation hennes arbetsgivare befann sig i.

[...] "eftersom jag vet hur svårt pressade franchisetagarna är så förstår ju jag att de inte kan ha mer bemanning än de timmarna de har. Budgeten som huvudkontoret sätter till dem är väldigt stram. Det finns inte så mycket utrymme för någonting annat"

Maria, 31 år

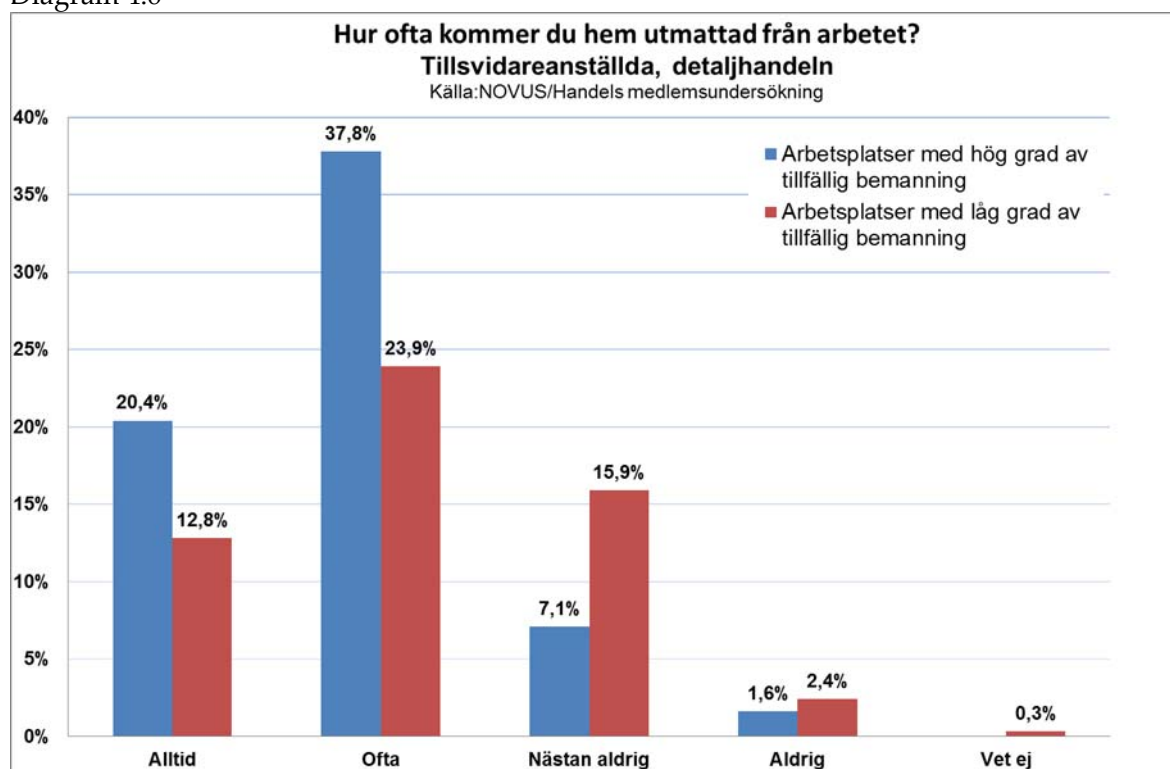
En konsekvens av för låg bemanning och stress blir att personalen inte hinner med att göra det där extra, det de känner att de egentligen borde göra. Fixa med sortimentet, ordna med returerna och andra saker som går att skjuta upp, i alla fall för stunden. Det leder också till att de oroar sig för att bli sjuka eftersom de då sätter sina kollegor (eller chefen) i en jobbig situation. På så vis försöker de hantera den situation som råder och göra det bästa av det. Antingen jobbar de på i sin egen takt och försöker att inte tänka så mycket på långa köer och irriterade kunder, eller så lägger de i en extra växel, försöker täcka upp och göra ytterligare lite till. När arbetstagare tänjer på gränserna för vad de orkar med ökar risken för att de får betala med sin egen hälsa samtidigt som arbetsgivaren kortsiktigt gynnas.

När jag började för elva år sedan på min arbetsplats så var vi dubbelt så många anställda och sålde för hälften så mycket som nu!! Inte så konstigt att man redan vid ett tillfälle "gått in i väggen". Pressen ökar från år till år men med mindre och mindre medel. När ska detta ta slut?? Förstår inte hur man ska orka till man är 65!!

Öppet svar på frågan *Du svarade i en tidigare fråga att det är relativt vanligt med tidsbegränsade kontrakt på din arbetsplats. Hur påverkar detta dig i ditt jobb?* från medlemsundersökning juni 2012

58,2 procent av medlemmarna som arbetar på arbetsplatser med hög grad av tillfällig bemanning kommer alltid eller ofta hem utarbetade från arbetet. Motsvarande siffra för anställda på arbetsplatser med låg grad av bemanning är 36,7 procent (diagram 4.6). Att tillfällig bemanning kan lägga ökat ansvar på den fasta personalen är något som kan göra att stressen ökar, vilket vi kommer in på i nästa kapitel.

Diagram 4.6



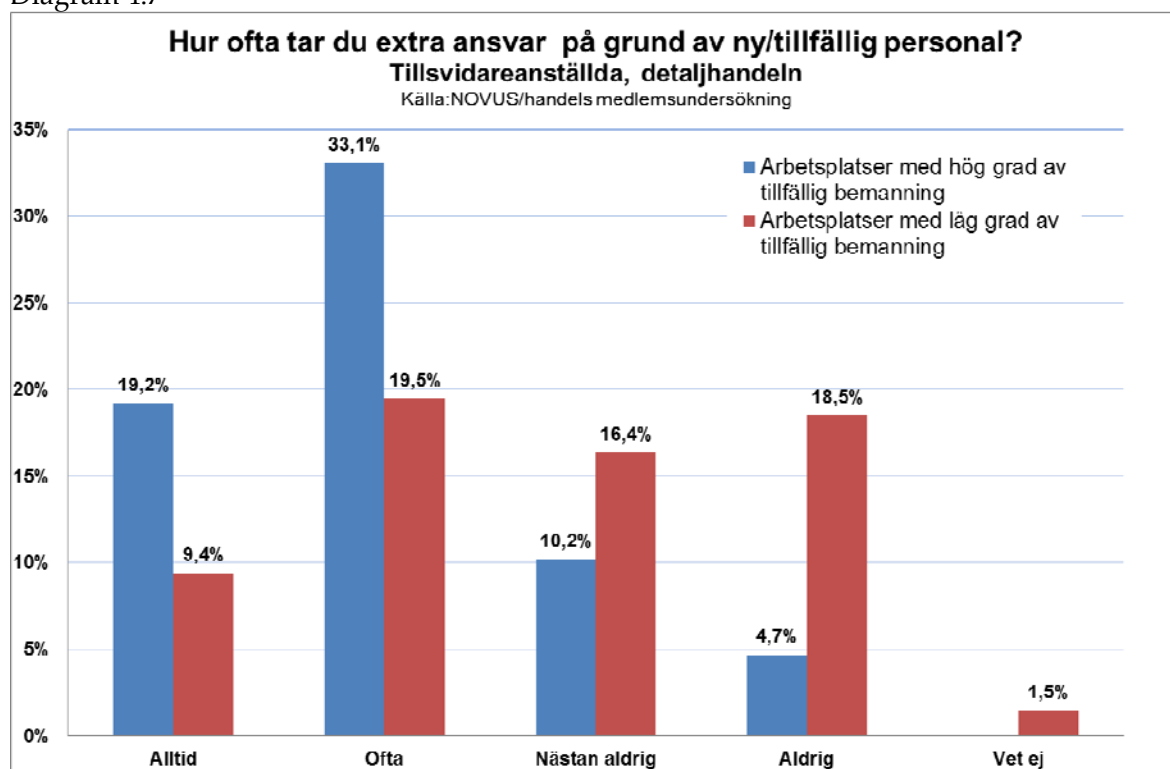
4.2.2 Kompetens och ansvar

Ett arbete i detaljhandeln kan vara komplext eller enkelt beroende på hur arbetet organiseras och vilket ansvar arbetstagarna tillåts att ta och tar. Arbetsuppgifter i en butik kan vara att bemanna kassan, plocka varor och hålla ordning i butiken, sälja och marknadsföra varor, gå till banken med dagskassan, ansvara för returer och ansvara för varumärken för att nämna några. En del arbetsgivare väljer att organisera arbetet utifrån att alla arbetstagare kan utföra alla arbetsuppgifter. Andra arbetsgivare låter en liten del av arbetskraften ta ett större ansvar och fler kvalificerade uppgifter medan en annan del av arbetskraften får göra enkla uppgifter. Genom att organisera på detta sätt bibehåller arbetsgivaren kunskap på arbetsplatsen samtidigt som företaget behåller sin numerära flexibilitet genom att använda sig av lätt utbyttbar arbetskraft.

För den som är tillsvidareanställd och arbetar på en arbetsplats med hög grad av tillfällig personal, där ny personal är vanligt förekommande, får ofta ta ett större ansvar på arbetsplatsen. Ett extra ansvar kan vara att ta initiativ till arbetsuppgifter som behöver göras, hålla koll på att personal får rast och att kassan är bemannad eller att utföra arbetsuppgifter som tillfällig personal inte får göra. Det kan också vara att rycka in när det blir problem för den tillfälliga personalen eller till och med att göra om vissa arbetsuppgifter som inte blir ordentligt utförda.

52,3 procent av Handels medlemmar som arbetar på arbetsplatser med hög grad av tillfällig bemanning uppger att de alltid eller ofta tar extra ansvar på grund av detta. Drygt 28 procent av arbetsplatser med låg grad av tillfällig bemanning upplever samma sak. Våldigt få, 4,7 procent av medlemmarna på arbetsplatser med hög grad av tillfällig bemanning, uppger att de aldrig behöver ta ett extra ansvar på grund av detta (diagram 4.7).

Diagram 4.7



Att få extra ansvar på sitt arbete behöver förstås inte vara negativt. Tvärtom kan det extra ansvaret göra att personalen växer, får lära sig nya saker och känner sig viktig och behövd på arbetsplatsen. Alla upplever säkert inte heller att det är ett extra ansvar de tar. De gör det som uppfattas som självklart: hjälper till om det kör ihop sig, svarar på frågor och lär upp den personal som behöver.

Angela jobbar heltid och mestadels på vardagar tillsammans med andra tillsvidareanställda. När hon hoppar in på ett helgpas tycker hon att mycket förändras. Då jobbar fler tillfälligt anställda och stämningen och ordningen blir annorlunda.

[...] "På vardagarna [när ordinarie personal arbetar] är det verkligen så att man vet vem som är på rast när, vilken tid, hur och var. Alltså man vet exakt. Jag tycker det är skönt att ha den kontrollen och det är mer struktur på dem som jobbar och det händer saker. ...[Om ansvar] Det gör jag automatiskt. De frågar ju mig för de vet ju att jag gärna tar den rollen för att jag vill veta vad som händer och så. Så oftast frågar de ju mig, när man ska jag gå på rast eller när, hur gör vi det här och så vidare. [...] Inte måste, utan nästan så att jag vill för att jag mår bra av att ha koll, inte någon ledarroll, men de kan fråga mig om det är någonting. Så kan jag oftast svara på det eller hjälpa till på något sätt. [...] Det är bara att jag blir mer lugn i själen när det är mer koll. Så det är inget jobbigt alls, det känns bara bra."

För henne är det självklart att hjälpa till och styra upp, inte för att det begärs av henne utan för att hon tycker att det är så jobbigt att jobba i en miljö där det inte flyter på som det ska. Hon uppfattar inte att detta är något hon gör för att arbetsgivaren vill att hon ska göra det, utan för att hon själv vill. Men om det är ansvar som man måste ta för att den egna arbetsmiljön inte ska blir lidande, spelar det ju egentligen ingen roll om arbetsgivaren kräver det eller inte. Det är

situationen som utkräver det ansvaret av personalen. Att göra mer än vad arbetsgivaren explicit kräver är vanligt. Det syns även i studien "Tillgänglighet för arbetsgivare och kund".³¹

Men alla hanterar inte bristen på rutin och kompetens lika lätt. Många blir stressade och på dåligt humör när de upplever att de får dra hela lasset på arbetsplatsen.

Martin, som har jobbat i drygt tio år inom detaljhandeln, lager och restaurang berättar att han tycker att vissa att de som bara är anställda tillfälligt inte är engagerade. Därför gör de så lite som möjligt på jobbet, vilket faller tillbaka på dem som vill något med arbetet.

"Alla de jobb som jag har haft genom åren, om man börjar på mitt första jobb på XXX till exempel. Man tittade in där och så jobbade *de*, så tänkte man "Fuck! Nu kommer jag att få göra allt jobb själv". [...] De som inte var lika bra, inte hade rutin på grejerna. Även om de också hade varit där en stund så att säga så finns det ju alltid de på alla jobb som gör det de ska göra och inget mer. [...] En del på de jobb som jag har haft, de som kommer och täcker upp. De har inte samma ambition eller vilja att få det att funka. De känner bara, jag kan liksom skita i det här".
Martin, 37 år

Det Martin beskriver är hur en del av personalen inte jobbar på samma villkor som de andra. De har kanske kommit till arbetsplatsen för att jobba extra och erbjudits ganska enkla rutinartade uppgifter av sin arbetsgivare. När ett antal personer på en arbetsplats presterar mindre, har mindre kunskap och rutiner, får det konsekvenser på arbetsplatsen. Arbetsplatsen blir mer sårbar och de som känner sig mindre behövda kanske också engagerar sig mindre. Hela situationen bidrar till en stressigare miljö.

"Jobbar man heltid inom butik blir man utnyttjad maximalt och pressad att prestera. Med ersättningspersonal och extra personal ökar pressen då man även måste göra mycket mer för att få arbetsuppgifterna klara i tid. Kunderna får lida då man (konstigt nog) inte har tid att hjälpa dem för att man har så mycket annat som måste göras."

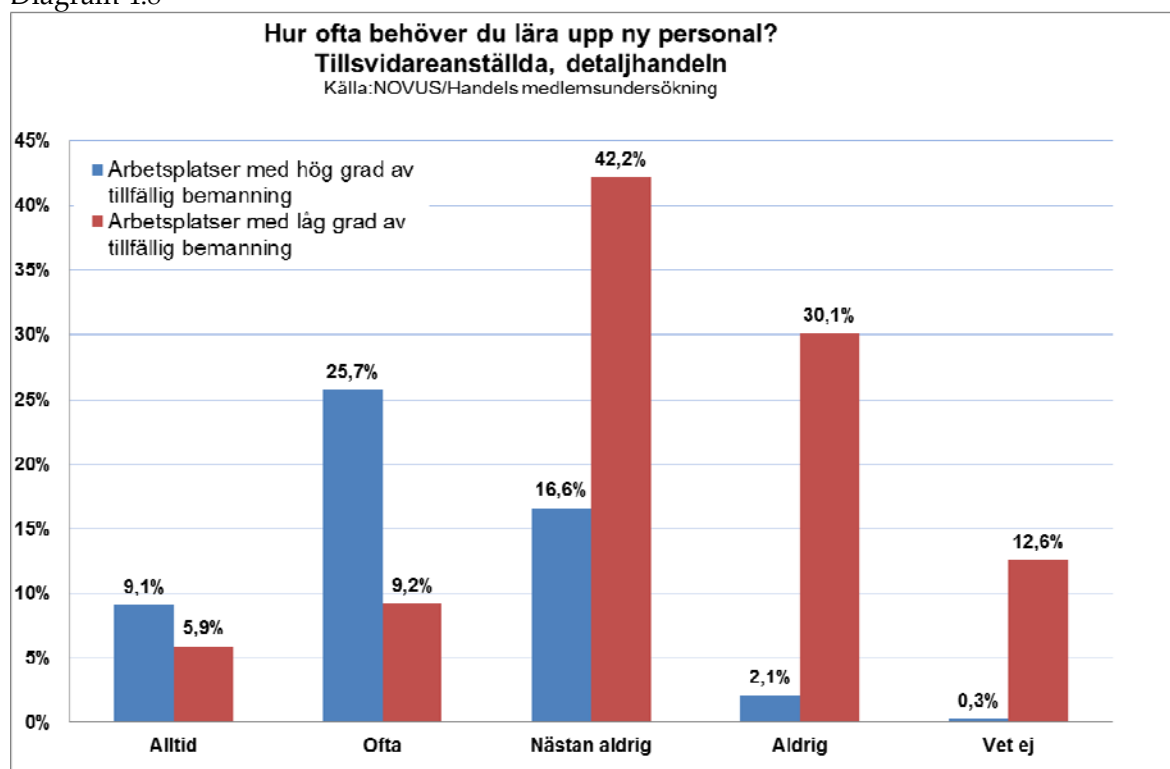
Öppet svar på frågan *Du svarade i en tidigare fråga att det är relativt vanligt med tidsbegränsade kontrakt på din arbetsplats. Hur påverkar detta dig i ditt jobb?* från medlemsundersökning juni 2012

Den som jobbar ofta med tillfällig personal får räkna med att då och då också lära upp den nya med arbetsuppgifter och rutiner på arbetsplatsen. 34,8 procent av de medlemmar som arbetar på arbetsplatser med hög grad av tillfällig personal får alltid eller ofta lära upp nyanställda. Att lära upp en ny person på arbetet kan vara roligt, men sker det ofta känns det mer och mer meningslöst och tröttsamt. Eller som Martin berättar om sin arbetsplats:

"Jag har pratat mycket med dem som varit där i flera år, och de säger att som de har haft det nu med 50 till 100 personer som de tar in [...], det blir en ny person varje vecka som man ska lära upp. Och det blir ju inte bra, de vill ju ha någon som de kan lära upp och så stannar den personen där ett tag istället för att hålla på att lära upp hela tiden. Så de säger ju att det funkar ju inte i längden att hålla på så utan de vill ha mer riktig personal så att säga." Martin, 37 år

³¹ Bergman och Ivarsson, 2010.

Diagram 4.8



”Man får lära upp personer nästan dagligen och kompetensen höjs inte i den mån den borde, man står och stampar i samma spår!”

Öppet svar på frågan *Du svarade i en tidigare fråga att det är relativt vanligt med tidsbegränsade kontrakt på din arbetsplats. Hur påverkar detta dig i ditt jobb?* från medlemsundersökning juni 2012

”Ständigt nya att lära upp. Många av dem engagerar sig dåligt då de endast är där tillfälligt. Vi har inte tillräckligt med tid för att undervisa dem ordentligt. Vi saknar handledarutbildning. Får hela tiden avbryta egna arbetsuppgifter och kundsamtal för att rycka in och hjälpa de ovana och även rätta till allt det som blir tokigt pga av detta. Ibland känns det bättre att vara en man kort än att få in ytterligare en ny "x-tring". Öppet svar på frågan *Du svarade i en tidigare fråga att det är relativt vanligt med tidsbegränsade kontrakt på din arbetsplats. Hur påverkar detta dig i ditt jobb?* från medlemsundersökning juni 2012

Som framgått ovan tycker Handels medlemmar att ny personal kräver mycket av organisationen. Någon måste lära upp, handleda och finnas tillgänglig för den nyanställde under ganska lång tid innan de har samma produktivitet som den som arbetat länge. Vem som får rollen att lära upp och handleda är förstås olika men arbetsgivare som ofta använder sig av tillfällig personal skulle inte kunna göra det om det inte fanns några som kunde göra det lilla extra. Återigen anpassar sig de anställda till den situation som råder på arbetsplatsen. Man hoppar in, hjälper till och styr upp för att det blir bäst så.

4.2.3 Tillgänglighet och utbytbarhet

Som framgår i kapitel tre råder en stor otrygghet över anställningsformerna i detaljhandeln. En stor andel av personalen jobbar med tillfälliga kontrakt, antingen som visstidsanställda med fastställt schema eller som behovsanställda och rings in vid behov. Ytterligare en stor grupp i

branschen arbetar ofrivillig deltid. Det innebär att de har ett tillsvidarekontrakt i grunden, men med färre timmar än de skulle vilja. De tvingas därför att "jaga timmar" när arbetsgivaren har extra behov. Den med tillsvidarekontrakt som jobbar ofrivillig deltid delar villkor med de heltidsanställda så tillvida att personen har stor kunskap och kompetens inom företaget och att han eller hon också tar ett ansvar i att lära upp och täcka upp när sådana situationer uppstår på arbetsplatsen. Men den tillsvidareanställda med få timmar på kontrakt delar också den visstidsanställdes situation vad gäller krav på tillgänglighet.

Att inte vara tillgänglig och tacka ja till jobb med kort varsel är att utöka sin utbyttbarhet. Den med låg anknytningsgrad till arbetsplatsen har tillgängligheten som främsta vapen för att få jobba kvar. Den som har mer kvalificerade arbetsuppgifter och tillhör kärngruppen har lättare att ställa krav. Men vill den tillsvidareanställda gå upp i arbetstid så måste han eller hon visa sig flexibel och hålla sig väl med den som gör schemat på jobbet. Enligt Bergman och Ivarssons studie tycker en överväldigande majoritet att det är viktigt att ställa upp för arbetsgivaren vid behov. 32 procent av kvinnorna och 42 procent av männen blir kontaktade av sina arbetsgivare minst några gånger per månad om att hoppa in och jobba.³²

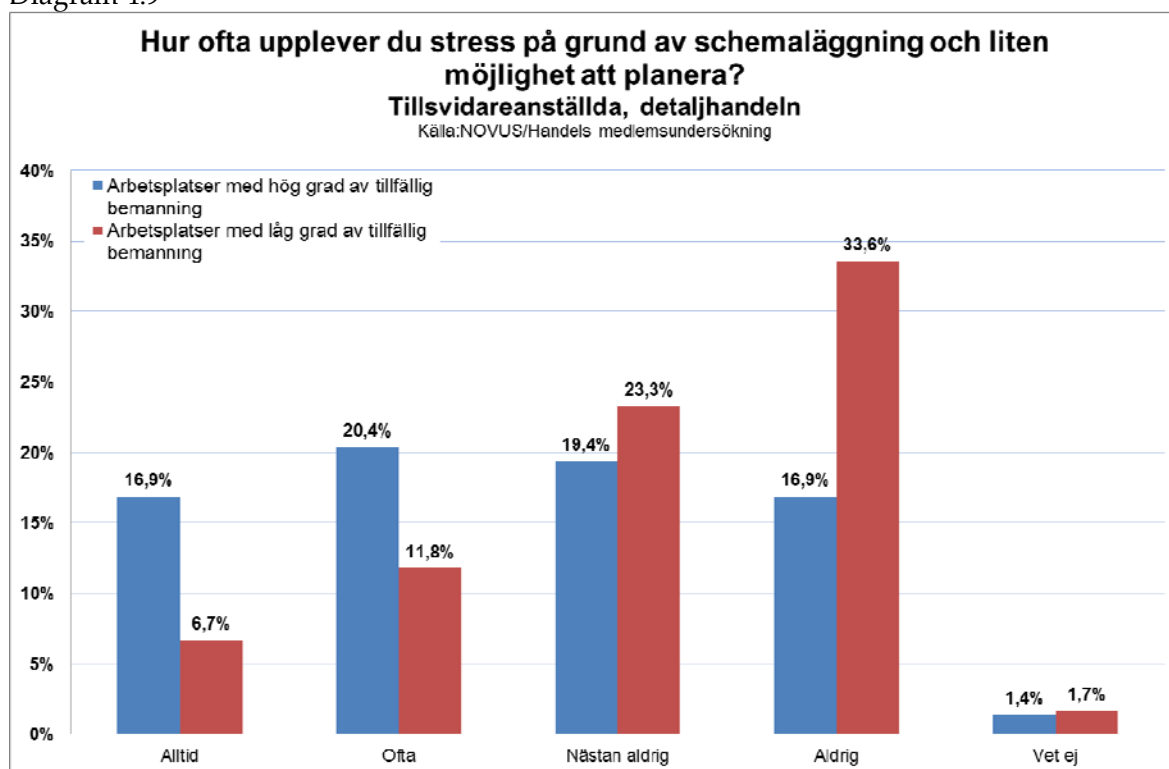
Att bete sig som arbetsgivaren vill att man ska blir förstås extra viktigt för den visstidsanställda. Om den anställda inte är flexibel eller på andra sätt inte går ihop med chefen minskar chansen att få förlängt kontrakt. Maria, som nu jobbar som visstidsanställd på deltid men som nyligen lämnat ett fast heltidsjobb, beskriver att hon upplever sig mycket mer som utbyttbar i dag än vad hon gjorde på sitt tidigare jobb. Detta trots att hon trivs bättre på det nuvarande arbetet och säger sig ha en god relation med chefen. Anledningen till att hon känner sig utbyttbar är att hon inte kan lika mycket som de andra på arbetsplatsen, men också för att hon har fått en känsla av att hennes framtid där avgörs på subjektiva grunder:

[...] Sen har jag också fått vibbarna av vissa som jobbar där att man är lätt utbyttbar, beroende på om man går bra ihop med chefen eller inte. För det är hon som styr vilka som får vara kvar och vilka som får gå. Eftersom alla inte har, alltså det är många som har tidsbegränsade kontrakt. Eller många ska jag inte säga, men några har tidsbegränsade pass, och jag vet att i alla fall en av dem aktar sig väldigt noga för vad hon säger till chefen. För att hon är rädd för att få gå. Om det inte passar. Och så ska det ju inte vara" Maria, 31 år

På arbetsplatser där det råder hög grad av tillfällig bemanning är det förmodligen även så att fler anställda arbetar deltid. Arbetsgivaren bemannar flexibelt på alla vis man kan. Därför drabbas även tillsvidareanställda av stressen av att inte kunna planera sitt arbetsliv och sin fritid.

³² Bergman och Ivarsson, 2010.

Diagram 4.9



37,3 procent av medlemmarna som arbetar på arbetsplatser med hög grad av tillfällig bemanning upplever stress på grund av schemaläggning och liten möjlighet att planera. Motsvarande siffra för arbetsplatser med låg grad av tillfällig bemanning är 18,5 procent. På arbetsplatser som i huvudsak bemannas med tillsvidareanställda upplever en majoritet, 56,5 procent, att de nästan aldrig eller aldrig blir stressade på grund av detta (diagram 4.9).

Om en arbetsplats är underbemannad innebär att det att de anställda måste vara tillgängliga för att få jobba mer. Det kan vara stressande att inte våga tacka nej till jobb av rädsla för att inte få frågan igen, eller att på något annat sätt göra sig "obekväma". Martin, som har arbetat både som heltidsanställd och behovsanställd, säger att han ofta eller alltid gjorde sig tillgänglig för sin arbetsgivare. Arbetsgivarna visste att de alltid kunde ringa honom och att han nio gånger av tio ställde upp. Han menar att det är så man visar framfötterna och visar att man också är aktuell för fast heltidsjobb. Han tycker generellt inte heller att detta har varit något problem.

"Just denna vecka börjar jag en timme tidigare i stället och det fick jag reda på redan förra veckan. Annars har jag varit med om när jag jobbade på X till exempel då kunde ju ringa en timme innan och fråga om jag kunde komma in vid tolv. Och då var klockan kanske redan elva och jag sa "javisst". Jag kände att jag behövde ta alla timmar jag kunde få liksom." Martin, 37 år

Som framgått hittills är detaljhandeln en bransch där personalen tar ett väldigt stort ansvar, vilket möjliggör för arbetsgivarna att bemanna flexibelt. Medan en del av personalen tar ansvar genom att kunna allt om allt, lära upp nya och vara ett stöd, tar andra ansvar genom att vara tillgängliga. En tredje grupp ansvarar på båda sätt, både genom att lära upp, jobba mer, fixa problem och vara tillgängliga. Vad får detta för konsekvenser för relationerna på arbetsplatsen? I nästa kapitel går vi igenom hur kollegialiteten påverkas av bemanningen.

4.2.4 Kollegor och konkurrenter

Ett starkt socialt stöd kan mildra stressen som ett högt arbetstempo skapar. Att kunna be om hjälp, råd eller avlastning är viktiga faktorer för en positiv arbetsmiljö³³. Handels medlemmar värnar om sina arbetskamrater. Många säger att arbetskamraterna är något av det bästa med jobbet, och att det är viktigt att kunna skratta och ha roligt tillsammans. Tryggheten från arbetskamraterna kan vara den främsta motivationen till att stanna kvar på arbetsplatsen trots andra problem som arbetsledning, scheman och stress. Att känna stöd från sina arbetskamrater kan också vara avgörande för att man ska våga säga ifrån eller säga sin mening till ledning och chefer.

”Vi är som en familj”.

Så beskriver Linda, 31 år och deltidsanställd på samma varuhus sedan mer än tio år, relationen med kollegorna. Arbetskamraterna, de tillsvidareanställda, har varit desamma under alla år och de känner varandra väl. På hennes arbetsplats är de tolv tillsvidareanställda, men endast en person utom chefen jobbar heltid. Ofrivillig deltid i kombination med underbemanning och dålig arbetsledning är deras främsta arbetsmiljöproblem. Men att de känner varandra så väl gör att de nu driver frågan om den bristande arbetsledningen tillsammans.

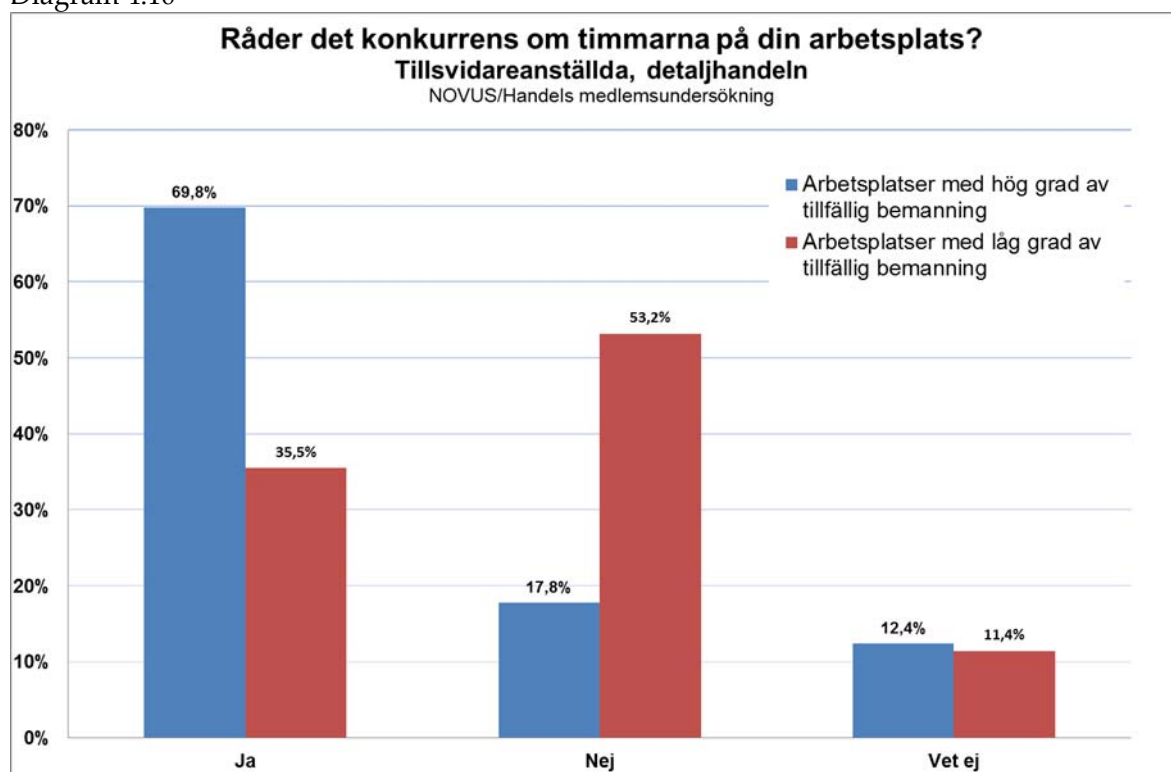
Att på förhand veta vem du ska jobba med under dagen är viktigt. Det beskrivs av personalen som roligare att gå till jobbet om man vet att man ska jobba med någon man känner, gillar och vet att det funkar bra att arbeta tillsammans med. Att inte veta, eller att veta att du förmodligen kommer att få jobba med någon tillfälligt anställd, kan skapa osäkerhet och olust inför arbetet. Det extra ansvar som många tar då de arbetar med tillfällig personal kan också gå ut över relationerna på arbetsplatsen. De tillsvidareanställda vet att det inte är den nya personalens fel, men frustration över att behöva jobba mer eller med andra saker än vad man vanligtvis gör kan gå ut över arbetskamraterna. Personer som kommer och går, eller bara finns på arbetsplatsen några få timmar i veckan, kanske man heller inte bryr sig om att lära känna på samma sätt.

På större arbetsplatser där tillfällig personal utgör en permanent del av arbetskraften kan arbetsplatsen till och med bli polariserad. Där är extragänget en grupp och det fasta gänget en grupp. På frågan om man umgås och pratar på samma sätt med all personal svarar Martin:

”Eh, det kan jag väl säga, det blir väl inte riktigt samma. Det blir ju så att de som är heltidare, de kanske man pratar med och hela den biten.” Martin, 37 år

³³ Höglund och Armelius, 2003.

Diagram 4.10



När en del av den tillsvidareanställda personalen dessutom arbetar på ofrivillig deltid uppstår en konkurrens på arbetsplatsen om hur timmarna ska fördelas. Många företag tar in visstidsanställda "behovare" trots att det finns många anställda på företaget som vill jobba mer. Detta skapar irritation och frustration och riskerar att förstöra kollegialitet och sammanhållning mellan de anställda. Som diagram 4.10 visar så uppger 69,8 procent av medlemmarna på arbetsplatser med hög grad av tillfällig bemanning att det råder konkurrens om timmarna.

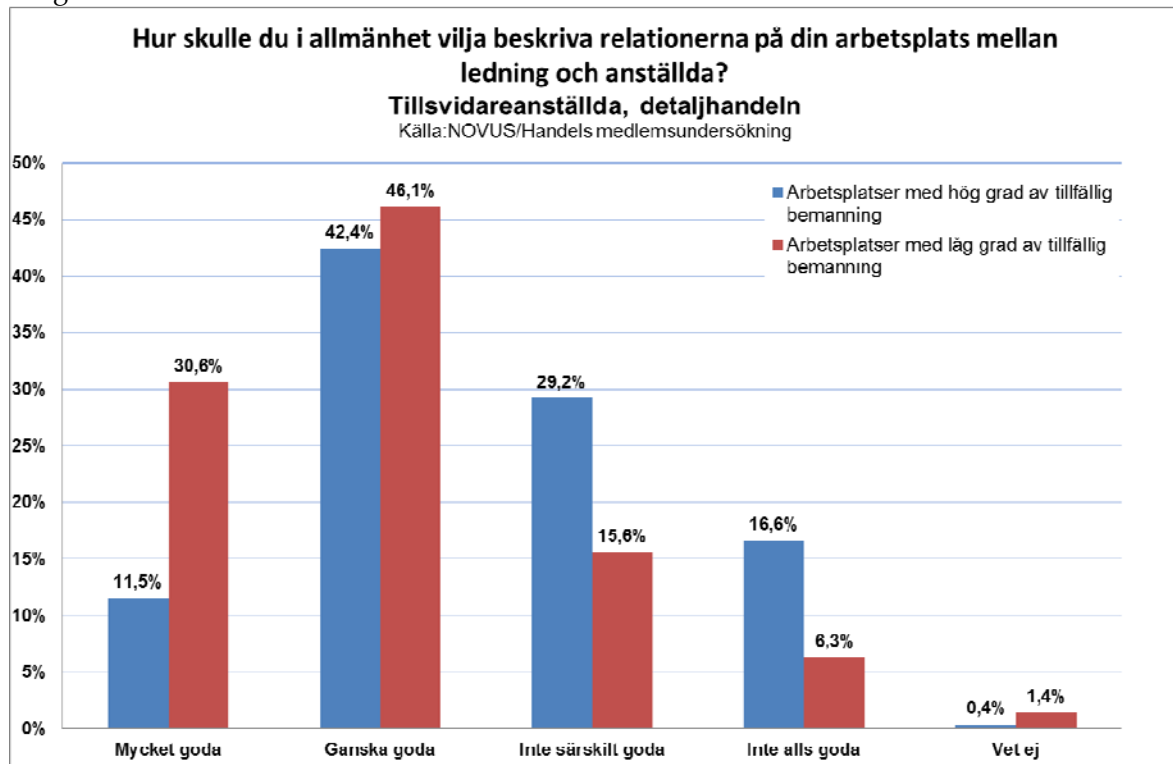
Martin tycker att det är de som är snäppet bättre än andra som får jobba mer, och som kanske får heltid till slut. Att de har visat vad de går för och att de är angelägna om att jobba heltid och stanna på arbetsplatsen. Andra ger en annan bild av hur det går till när timmarna fördelas

"Chefens favoriter får alla s.k. bra tider och även om man jobbat i fyra år som deltidsanställd får vi skräptiderna plus att jobba alla helger och alla högtider när favoriterna får vara lediga."
Öppet svar på frågan *Du svarade i en tidigare fråga att det är relativt vanligt med tidsbegränsade kontrakt på din arbetsplats. Hur påverkar detta dig i ditt jobb?* från medlemsundersökning juni 2012

"Har jobbat på samma företag i elva års tid med ett kontrakt på 18 timmar per vecka. En ny tjej som jobbat ett år fick kontrakt på 20 timmar och chefen gick bakom ryggen på mig och sa inget om detta."

Öppet svar på frågan *Du svarade i en tidigare fråga att det är relativt vanligt med tidsbegränsade kontrakt på din arbetsplats. Hur påverkar detta dig i ditt jobb?* från medlemsundersökning juni 2012

Diagram 4.11



Att det är chefen som bestämmer vilka som får jobba mer och när, och vilka det är som får stanna, är tydligt bland dem har en visstidsanställning. Som vi tog upp under avsnittet om tillgänglighet och utbytbart gör önskan om att få jobba vidare eller få fler timmar att de anställda inte vågar säga vad de tycker till chef och ledning. På samma sätt påverkar visstidsanställningarna och den ofrivilliga deltiden stämningen på jobbet.

Som diagram 4.11 visar så beskriver 30,6 procent av medlemmar som arbetar på arbetsplatser med låg grad av tillfällig bemanning att relationerna mellan anställda och ledning är mycket goda. Ytterligare 46,3 procent beskriver dem som ganska goda. Endast 11,5 procent av dem som arbetar på arbetsplatser med hög grad av tillfällig bemanning beskriver relationen som mycket god. 45,6 procent beskriver dem som inte särskilt eller inte alls goda. Här kan man ana att det är just fördelning av timmar, arbetsledning och brist på bemanning som ligger bakom.

”Där jag jobbar nu är det tillsvidareanställningar som är norm, men det är inte heltidstjänster utan det är deltidstjänster. Vad jag har fått höra så är det så företaget driver sin personalpolicy. Hos oss har vi väl tre heltidsanställda, varav två är deltidssjukskrivna. Så nu är det två heltidare, det är chefen och en till. Resten är deltidanställda, eller tidsbegränsade eller behovsanställda.(...) det är ju tråkigt att säga så, men när chefen är borta är alla mycket mer positiva. Det känns som man inte är övervakad på samma sätt. Inte för att hon övervakar oss, men det blir lite stelare.”
 Maria, 31 år

Maria ger också en bild av hur de anställda bryr sig om sina kollegor, att de mycket väl förstår vilken situation de andra kan vara i, ekonomiskt för att de inte får jobba så mycket som de vill eller otryggheten i att inte på förhand veta hur mycket de får jobba. När Maria får frågan om det

råder konkurrens på hennes arbetsplats mellan kollegorna, trots att de trivs med varandra och har roligt ihop, svarar hon:

”Jo, det blir oftast inget mellan oss. Men jag vet till exempel att en av tjejerna, som är behovsanställd och har jobbat längre än mig, tycker att det är, ja alltså hon känner ju att hon har rätt till en heltidstjänst med tanke på att hon har varit där i ett och ett halvt år, och så kommer jag in där på ett bananskal och får fler timmar än henne. Och det har jag verkligen full förståelse för, jag känner med henne. Och det är ju lite där skon klämmer, alltså att chefen inte kommer lika bra överens med henne. Chefen var en av mina stammisar under alla år som jag jobbade på Pressbyrån. Jag känner lite att jag har blivit [...] särbehandlad, att jag ändå har blivit lovad mer än vad hon [chefen] har lovat hon som varit där längre än mig. Men det är ju då man blir egoistisk, jag tänker ju på mig och min framtid. Och det är självklart att jag vill jobba så mycket som möjligt. [...] Vi kommer jättebra överens, hon har ju sagt till mig hur hon känner och jag förstår henne till 100 procent [...] Även om jag skulle kunna gå till chefen och säga så här ”jag tycker att du ska ge henne mer timmar”, så drabbar ju det mig i slutändan. Så det är av egoistiska skäl som jag inte gör det.” Maria, 31 år

Handels medlemmar tar stort ansvar även för relationerna med sina arbetskamrater, även om det råder ständiga funderingar om varför vissa får jobba mer och andra mindre. För att nå facklig framgång, och tillsammans med arbetsgivaren kunna förändra arbetsmiljö och villkor, krävs det att medarbetarna har samma syn på hur arbetet kan förbättras och var problemen finns. När intressena på arbetsplatsen går isär och arbetstagarna blir konkurrenter snarare än kollegor blir det svårt att driva frågor framåt. Att få bukt med de otrygga jobben och göra detaljhandeln till en bransch där alla arbetstagare erbjuds en trygg inkomst och kompetensförsörjning är därför ett måste för Handels medlemmars ekonomi, arbetsmiljö och hälsa.

5. Utarbetad eller utbytbar? Avslutande diskussion

5.1 En polariserad arbetsmarknad har växt fram

Denna rapport har visat på hur de tillfälliga anställningarna har ökat explosionsartat i Sverige sedan 1990-talet. Lagförändringar som har luckrat upp anställningsskyddet har tillsammans med stigande arbetslöshet drivit på trenden. På arbetsmarknaden har dock olika grupper drabbats olika hårt av denna utveckling. Även om trenden finns generellt så finns det branscher och yrkesgrupper där man i större utsträckning fortfarande huvudsakligen organiserar arbetet efter tillsvidareanställningar på heltid. Dessa branscher är manligt dominerade och de anställda har en högre utbildningsnivå. I andra branscher och yrkesgrupper har däremot visstidsanställningar, "behovsanställningar" och deltidsanställningar fått ett ordentligt grepp om arbetslivet. Detaljhandeln, där många ungdomar och kvinnor arbetar, är en sådan bransch.

När finanskrisen slog till i Sverige och världen år 2008, drabbades exportindustrin av en efterfrågekris. I Sverige och i några andra länder i Europa kom fack och arbetsgivare tillsammans fram till lösningar som fick stor uppmärksamhet. Genom olika former av permitteringssystem, i vissa fall med statligt stöd, i andra endast avtalade mellan parterna, skulle anställda inom industrin gå ner i arbetstid (och därmed få lägre inkomst men inte sänkt månadslön) under den period som efterfrågan dök. På så vis skulle företagen ha kvar kompetensen när efterfrågan kom tillbaka och arbetarna skulle slippa gå ut i arbetslöshet. Lösningen uppfattades när den kom som handlingskraftig och förslagen vann gillande bland politiker runt om i Europa. När efterfrågan återkom kunde många av de anställda återgå till sina heltidstjänster som vanligt.

Något tillspetsat skulle man kunna säga att det i detaljhandeln sedan flera år tillbaka råder ett ständigt oavlönat permitteringssystem, där stora grupper av anställda arbetar och går hem efter företagets behov. Under samma dag, samma vecka och samma månad finns förändringar i efterfrågan. Företagen har sedan 1990-talet allt mer valt att möta dessa efterfrågevariationer genom att i stor utsträckning använda tillfälliga anställningar och tillsvidareanställningar med få timmar på kontrakt. Nya lagar har gjort det möjligt att en och samma person kan vara visstidsanställd under mycket lång tid, och nya rättstolkningar har stärkt arbetsgivares rätt att organisera arbetet på bekostnad av anställningsskyddet. Den som har för få timmar på kontrakt kan inte alltid räkna med att få upp timmarna när mer arbetskraft behövs. Arbetsgivaren kan i stället ta in ny personal på deltid.

5.2 De låga kostnadernas höga kostnader

Den flexibla bemanningen i detaljhandeln kan på kort sikt uppfattas som kostnadseffektiv för företagen. Men såväl företag som samhälle riskerar långsiktiga höga kostnader och välfärdsluster på grund av de alltför slimmade organisationerna. Genom att ha en liten lojal kärngrupp tillsvidareanställda som kan produkterna, rutinerna och kunderna, som tar ansvar och är tillgängliga kan företaget räkna med att verksamheten fungerar, trots att många är nya, tillfälligt anställda och kanske oengagerade. Men flexibel bemanning får konsekvenser för kärngruppen, och därmed även för företaget.

Den här undersökningen har försökt ta reda på hur kärngruppen, det vill säga Handels medlemmar, uppfattar att deras arbeten påverkas av de otrygga jobben i branschen. Handels medlemsundersökning och de telefonintervjuer som har genomförts visar på tydliga problem med arbetsmiljön. Hur företaget använder sig av tillfällig bemanning och otrygga jobb påverkar

starkt hur den anställda kärntruppen uppfattar sin arbetsmiljö vad gäller stress, inflytande, ansvar och kollegialitet på arbetet. Fram träder en bild av medlemmar som trivs med sina arbeten så pass mycket att de faktiskt helst inte vill jobba med något annat. Men många är stressade, känner sig utmattade efter arbetet och upplever att det ofta saknas personal på deras arbetsplats.

Den som jobbar på ett företag där tillfällig personal används som en permanent del av verksamheten löper större risk att drabbas av stress och känna missnöje med arbetet. En grundläggande teori inom stressforskning är att risken för stress ökar när kraven är höga och inflytandet och kontrollen är låg. För den fast anställde som ofta arbetar med annan personal som inte kan rutinerna, produkterna eller bara utför en liten del av arbetsuppgifterna ökar ansvaret utan att inflytandet gör detsamma. I den här studien framgår att Handels medlemmar tar ansvar vid upplärning av ny personal, för det anses som självklart. Lika självklart är det att "hoppa in på extrapass" om man är ledig och chefen frågar eller att jobba på lite extra när det fattas personal.

I sociologisk teoribildning finns flera exempel på hur man vill förklara och beskriva hur ojämlikhet uppstår och reproduceras. Termen anpassning ses som en viktig faktor till att ojämlikhet kvarstår och uppstår i nya former eller situationer. I detaljhandeln och i andra serviceyrken har flexibilitetskraven gått väldigt långt. Det gäller inte alla företag, men trenden är tydlig. I dag arbetar 28 procent av arbetarna inom detaljhandeln på tillfälliga kontrakt och över 30 procent av de deltidsanställda är undersysselsatta. Mest otrygga villkor har ungdomar och kvinnor.

Inom vissa branscher och yrken är det självklart och tradition att organisera arbetet med tillsvidareanställningar på heltid. Inom detaljhandeln har utvecklingen sedan 1990-talets början gjort det lika självklart för företagen att organisera arbetet med en grupp av tillfälligt och otryggt anställda kring en allt mer pressad kärnarbetskraft. För att göra det bästa av situationen ordnar anställda sitt arbetsliv och sin fritid efter den verklighet som råder. De hittar på system för att göra schemaläggning och fördelning av timmar mer rättvis, genom webbportaler och listsystem. Eller så hittar de metoder för att kunna utföra de mest nödvändiga arbetsuppgifterna och lämna resten av stressen till senare.

Handels medlemmar har förståelse för att behovet av arbetskraft varierar under dagen och att företagen anser sig behöva ha öppet långa tider på vardagar och helger. De vet att kunderna kommer och går och att det är kostsamt att anställa personal. Men det finns olika sätt att organisera ett flexibelt arbete som inte får lika stora konsekvenser för individens ekonomiska trygghet och för stressen och arbetsmiljön på arbetsplatsen. Butiksbiträde kan vara ett komplext yrke som ställer stora krav på erfarenhet och kunskap. Förutom att plocka upp varor, hantera kassa och kunder, ska en butiksanställd veta hur man säljer, lära sig ny teknik och förväntas kunna svara på frågor om varor och vad som skiljer en vara från en annan och kanske hantera inköp och returer. När bara några få av arbetsuppgifterna åläggs den del av personalen som bara är där tillfälligt skapas en polarisering på den egna arbetsplatsen där några känner sig utbytbara, oengagerade och otrygga och andra känner frustration för att de inte hinner med sitt egentliga jobb för att man förväntas lära upp, styra upp, hoppa in där det behövs och kanske lägga andra uppgifter åt sidan. Det skapar stress och frustration som kan riktas mot kollegor eller ledning, eller i värsta fall skapa sjukdom hos den enskilda. Handels medlemsundersökning visade också att anställda på arbetsplatser där det råder hög grad av tillfällig bemanning upplever att det ofta fattas personal. Den slimmade organisationen minskar marginalerna och ökar risken för stress.

Mycket talar för att vi har nått och passerat en gräns för hur långt en bransch kan bemannas och styras av flexibilitetstänkande. Den typ av bemanning som många företag använder sig av, med en standbygrupp och en kärngrupp, kan få allvarliga konsekvenser. En allt större grupp på arbetsmarknaden lever i ekonomisk otrygghet med stora svårigheter att planera sitt liv och sin fritid. Det innebär också att allt fler tillsvidareanställda arbetar i stressiga miljöer där de tar ett stort ansvar för att se till ordning råder på deras arbetsplatser.

5.3 Satsning på högre bemanning och kompetens kan löna sig i konkurrensen

Det framställs ibland i debatten som att det är omöjligt att organisera arbetet i detaljhandeln med tillsvidareanställningar på heltid som norm då branschen ser ut som den gör. Samtidigt finns det vissa företag som i stor utsträckning klarar av att skapa arbetsplatser med låg grad av tillfälliga anställningar. Framgångsfaktorer för detta är att bemanna med kompetens och låta all personal få en ordentlig inskolning och handledning i arbetsplatsens alla moment. Genom kunskap minskar utbytbarheten hos personalen, arbetsmiljön blir mer förutsägbar och det blir enklare att hantera tillfälliga arbetstoppar. Häri ligger en av många möjligheter till ökad produktivitet och att möta allt högre ställda krav från kunder.

Att på detta sätt satsa på personalen är därmed företagsekonomiskt försvarbart. En ny studie av Zeynep Ton som publicerades i januari-februarinumret av Harvard Business Review med titeln *Why "Good Jobs" Are Good for Retailers* visar hur personalinvesteringar kan öka lönsamheten för detaljhandlarna. Ton har jämfört fyra företag inom detaljhandeln i USA och finner att investeringar i personalen gör att intäkterna för företaget ökar mer än lönekostnaderna. I stället för att pressa personalkostnaderna för att på så vis kortsiktigt maximera vinst tjänar företag i längden på att agera långsiktigt och ta reda på vilken personaluppsättning som bäst kan möta kundernas krav. Genom personalinvesteringar kan företaget få nöjdare kunder vilket också innebär en högre lönsamhet på lång sikt. Detaljhandeln i Sverige skiljer sig mycket åt från den i USA, men studien väcker ändå intressanta frågor om hur arbetet kan organiseras bättre för att skapa bättre jobb och bättre lönsamhet. Personal är inte bara en kostnad, det är en investering.

Många bland detaljhandelns kärnarbetskraft, som har jobbat länge i handeln och vill fortsätta jobba där, arbetar mindre än vad de skulle vilja. När de personerna, trots att de har anmält att de vill arbeta fler timmar, blir "utkonkurrerade" av ny tillfällig personal som även dessa förses med en för låg tjänstgöringsgrad blir det en grogrund för konflikt. Det gör också att kärngruppen inte känner sig speciellt högt värderad. Upplevelsen av att bli åsidosatt och bortprioriterad gör att man kan känna sig oengagerad och ha olust inför arbetet. För att kunna förändra felaktigheter på sin arbetsplats är det en förutsättning att miljön är tolerant och trygg, att man vågar framföra kritik. Att hela tiden ha kompetent personal som ser till att kunder återvänder är långsiktigt tillväxtfrämjande. Att företag i dag agerar kortsiktigt är inget unikt för detaljhandeln, men likafullt är det något som i längden kan visa sig vara kostsamt.

5.4 Behov av mer kunskap

Denna rapport gör inga anspråk på att vara en heltäckande forskningsavhandling. Det finns fortfarande saker som återstår att undersöka och det är många frågor i denna rapport som lämnas obesvarade. Det behövs därför mer studier av hur tillfälliga anställningar påverkar arbetsmiljön för alla anställda. I denna rapport har vi gjort en första studie, men inte minst skulle

mer komparativa undersökningar mellan olika arbetsplatser på såväl mikronivå som aggregerad nivå ge ny kunskap och nya insikter. Att flexibiliteten även påverkar kärnarbetskraften negativt är särskilt viktigt för arbetet med att skapa en bättre psykosocial arbetsmiljö på arbetsplatserna. Av intresse är också att se skillnader i långsiktig produktivitet och lönsamhet för företagen baserat på olika strategier för bemanning. Den amerikanska studien som vi har hänvisat till borde kunna följas upp med svenska motsvarigheter.

Det är slutligen viktigt att de otrygga anställningarnas konsekvenser kommer upp på dagordningen. Här finns möjlighet för arbetsgivarna, facket, forskningen och politiken att tillsammans komma fram till hur arbetsmarknaden ska utformas för att företagsekonomiska krav kan kombineras med åtgärder för att minska negativa konsekvenser i form av ökad otrygghet, stress och sämre arbetsmiljö.

Litteraturförteckning

- Aronsson, G. Gustafsson, K. Dallner, M. (2000). *Anställningsformer, arbetsmiljö och hälsa i ett centrum - periferiperspektiv*. Stockholm: Arbetslivsinstitutet.
- Bergman, A. Ivarsson, L. (2010). *Tillgänglighet för arbetsgivare, familj och kund - en utmaning för handeln som arbetsplats*. Karlstad: Karlstad universitet.
- Bergold, J. Viktor, S. (2011). *Unga vuxnas arbetsvillkor och syn på arbetslivet*. Stockholm: LO.
- Carlén, S. (2011). *Lägstalönerna och den svenska modellen*. Stockholm: Handelsanställdas förbund.
- Giddens, A. (2003). *Sociologi*. Studentlitteratur Lund.
- Höglund, A. Armelius, B-Å. (2003). *Psykosocial arbetsmiljö hos administrativ personal vid den samhällsvetenskapliga fakulteten*. Umeå: Institutionen för psykologi.
- Korpi, W. (1985). Handling, resurser och makt - om kasuala och finala förklaringsmodeller. *Sociologisk forskning*, 59-88.
- LO. (2012). *Röster om facket och jobbet - Det fackliga medlemskapet*. Stockholm: LO.
- Lorentzi, U. (2011). *Alla andra hämtar tidigt - en undersökning för lämnning och hämtning på förskolor*. Stockholm: Kommunal.
- Näringsdepartementet. (1999). *DELTA - Utredningen om deltidarbete, tillfälliga jobb och arbetslöshetsersättning*. Stockholm: Norstedts tryckeri AB.
- Ölmebäck, E. (2011). *Ständigt standby*. Stockholm: Kommunal.
- Ton, Z. (2012). *Why "Good Jobs" Are Good for Retailers*. Harvard Business Review. Handels utredningsinstitut (den 5 oktober 2012). www.hui.se.

Nu når du
Handels Direkt
på 0771-666 444

Hos Handels Direkt får du personlig rådgivning i frågor som rör ditt medlemskap, jobbet och arbetslivet. Det kan vara allt från anställningsvillkor, löner, arbetsmiljön, rättigheter och medlemsförmåner till frågor om din medlemsavgift.

Du når Handels Direkt alla vardagar 8-18 på 0771-666 444, oavsett var du bor.



Handelsanställdas förbund