

# Handeln som attraktiv arbetsplats

– Arbetsmiljöfaktorerens betydelse för attityder, beteenden och hälsa



Författare:  
Magnus Sverke  
Helena Falkenberg  
Philip Ström  
Jacobus Pienaar

Forskningsrapport 2025:3  
*”Handeln som attraktiv arbetsplats –  
Arbetsmiljöfaktorerers betydelse för attityder,  
beteenden och hälsa”*

ingår i Handelsrådets rapportserie.  
Rapporten är finansierad av Handelsrådet,  
men forskarna är själva ansvariga  
för rapportens innehåll.  
Publiceringsår 2025.

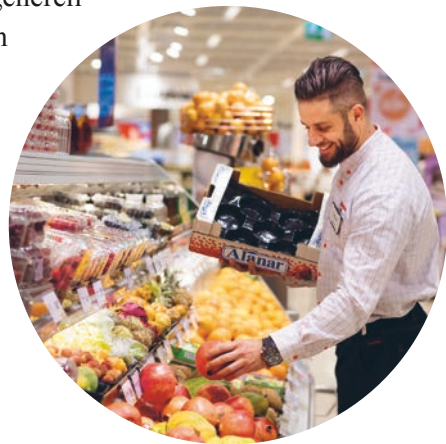
Grafisk produktion: Fotoskrift AB  
Foto: Annika Falkuggla  
Tryck: Typografiska Ateljén AB  
[www.handelsradet.se](http://www.handelsradet.se)  
ISBN: 978-91-89922-06-8

# Förord

Den här rapporten sammanfattar resultat från forskningsprojektet "Handeln som attraktiv arbetsplats: Arbetsmiljöfaktorerens betydelse för attityder, beteenden och hälsa" som har genomförts vid Psykologiska institutionen, Stockholms universitet under perioden 2021–2024.

Projektet har delvis finansierats av Handelsrådet, men ingår också som ett underprojekt i det Forte-finansierade forskningsprogrammet NOWSTARS (New Organization of Work in Self-employment, Temporary agency, Academia, and Retail in Sweden; se [www.psychology.su.se/nowstars](http://www.psychology.su.se/nowstars)).

Handeln är en bransch som kännetecknas av en hög förändringstakt, betydande strukturuomvandling, hög personalomsättning, en stor andel "alternativa" anställningsformer (inklusive deltidsanställningar) och könsskillnader vad gäller hälsa och sjukfrånvaro. Det finns ganska gott om generell forskning när det gäller hur olika faktorer i arbetsmiljön relaterar till arbetsrelaterade utfall som arbetstrivsel, arbetsprestation och intention att lämna sin anställning. Det finns också gott om generell kunskap avseende hur faktorer i arbetsmiljön hänger samman med hälsorelaterade utfall, som självskattad hälsa, symptom på depression och utbrändhet. Däremot är kunskapsläget mer begränsat när det gäller betydelsen av arbetsmiljön för ett hållbart arbetsliv inom handeln, där hållbarhet kan beskrivas som att arbetsmiljön bidrar till att anställda trivs, mår bra, vill stanna i sin organisation och bidrar till verksamhetens effektivitet.



Projektets övergripande syfte har varit att studera betydelsen av olika krav och resurser i arbetet för utfall som attityder, beteenden och hälsa bland anställda inom handeln. Med *krav* i arbetet menas sådana aspekter av den psykosociala arbetsmiljön som belastar den anställda och kräver ansträngning för att hanteras. Med *resurser* i arbetet avses faktorer i arbetsmiljön som underlättar hanterandet av arbetskrav och som kan leda till gynnsamma utfall.

Projektet har avrapporterats på flera olika konferenser och i en mängd examensarbeten av studenter. Föreliggande rapport baseras på fyra vetenskapliga studier som skrivits inom ramen för projektet. Även om projektet har samlat både enkät- och intervjudata består dataunderlaget för dessa studier av enbart enkätdata, från såväl projektspecifik enkätundersökning som befintliga enkät databaser.

Projektgruppen vill rikta ett varmt tack till referensgruppen som består av representanter från Akavia, Handelsanställdas förbund, Sveriges Ingenjörer och Unionen, liksom för deras hjälp med att samla in vissa av projektets data bland deras medlemmar. Ursprungligen innehöll referensgruppen likaså arbetsgivarrepresentanter (från Fremia och Svensk Handel); även om dessa sedermera lämnade referensgruppen vill vi tacka även dem för värdefulla synpunkter. Vi vill också tacka kollegor och medförfattare som bidragit till projektets studier.

Vår förhoppning är att resultaten som presenteras i denna rapport kan bidra till att stärka handeln som en attraktiv arbetsplats.

Stockholm, mars 2025

*Magnus Sverke (professor och projektledare), Helena Falkenberg (fil.dr. och universitetslektor), Philip Ström (doktorand) och Jacobus Pienaar (docent och universitetslektor), Psykologiska institutionen, Stockholms universitet*

# Sammanfattning

Tidigare forskning har funnit att olika faktorer i den psykosociala arbetsmiljön hänger samman med anställdas arbetsrelaterade attityder och beteenden samt hälsa och välbefinnande. Dock är kunskapen mer begränsad när det gäller sådana samband bland handelsanställda, trots att omkring en tiondel av alla sysselsatta i Sverige arbetar inom handeln.

Ett syfte med forskningsprojektet var att undersöka betydelsen av olika krav och resurser i arbetet för handelsanställdas attityder, beteenden och hälsa. Med krav i arbetet menas sådana aspekter av den psykosociala arbetsmiljön som belastar den anställda och kräver ansträngning för att hanteras. Med resurser i arbetet avses faktorer i arbetsmiljön som underlättar hanterandet av arbetskrav och som kan leda till gynnsamma utfall. Ett annat syfte var att studera förekomsten av sådana krav och resurser i arbetet för olika grupper (arbetare och tjänstemän, deltids- och heltidsanställda samt kvinnor och män), liksom förändringar i arbetsmiljö över tid (före respektive under pandemin).

*Projektets övergripande syfte har varit att studera betydelsen av olika krav och resurser i arbetet för utfall som attityder, beteenden och hälsa bland anställda inom handeln.*

Rapporten sammanfattar resultaten av fyra studier som genomförts inom ramen för projektet. Projektets empiri består av enkätdata från tre olika källor:

- En undersökning bland medlemmar i Handelsanställdas förbund (2022), baserat på den enkät som utvecklats inom projektet (studie 1);
- Ett nationellt representativt urval av anställda inom handel och besöksnäring (2016) från ett tidigare forskningsprojekt där datainsamlingen genomfördes av SCB (studie 2);
- Ett approximativt representativt urval av anställda inom handeln från det nationella projektet SLOSH (*Swedish Longitudinal Occupational Survey of Health*), med datainsamlingar från 2018 och 2020 (studie 3) respektive 2022 (studie 4).

## **Betydelsen av krav och resurser för attityder, beteenden och hälsa**

Betydelsen av krav och resurser i arbetet för olika arbets- och hälsorelaterade utfall undersöktes såväl i studie 1 och 2 (där sådana samband var huvudfokus) som i studie 3 (vars huvudfokus var på förekomst av krav, resurser och utfall, men där samband också redovisades). Huvudresultaten beskrivs nedan.

- Känslomässigt motstridiga krav, hot och trakasserier, arbetstidsotrygghet, upplevd otrygghet i anställningen, känslomässiga krav samt fysiska krav utgör riskfaktorer för utbrändhet/emotionell utmattning bland handelsanställda.
- Vissa krav i arbetet (känslomässigt motstridiga krav, arbetstidsotrygghet och anställningsotrygghet) kan göra handelsanställda mer benägna att säga upp sig.
- Sammantaget betydde krav i arbetet dock ganska lite när det gäller att predicera arbetstrivsel och arbetsprestation.
- Resurser i arbetet (kontroll i arbetet/autonomi, socialt stöd från chef, utvecklingsmöjligheter och stödjande ledarskap) kan minska risken för utbrändhet/emotionell utmattning samt minska risken att anställda säger upp sig.
- Flera av resurserna (autonomi, feedback, stödjande ledarskap och anställningsbarhet) hängde samman med högre arbetstrivsel.
- Kontroll i arbetet/autonomi, socialt stöd från chef och utvecklingsmöjligheter predicerade bättre arbetsprestation.
- Resultaten gav inte stöd för krav- och resursmodellens buffringshypotes, enligt vilken resurser i arbetet antas kunna mildra negativa konsekvenser av krav för olika utfall.

### **Förekomst av krav och resurser**

Nivåer av olika krav och resurser i arbetet analyserades i studie 3 (jämförelser mellan arbetare och tjänstemän, före respektive under covid-19-pandemin) och studie 4 (jämförelser mellan deltids- och heltidsanställda kvinnor och män). Nedan sammanfattas huvudresultaten.

- Arbetsmiljön för arbetare och tjänstemän hade många likheter, men det fanns också viktiga skillnader. Avseende krav i arbetet var fysiska krav högre bland arbetare än bland tjänstemän, både före och under pandemin. Dessutom ökade känslomässiga krav och anställningsotrygghet mer för arbetare än för tjänstemän från före till under pandemin.
- När det gäller resurser i arbetet var dessa genomgående lägre bland arbetare än bland tjänstemän. Arbetare rapporterade lägre nivåer av autonomi, utvecklingsmöjligheter och stödjande ledarskap jämfört med tjänstemän – både före och under pandemin.
- Resultaten visar överlag på fler likheter än skillnader i arbetsmiljöfaktorer även för deltidsanställda och heltidsanställda. Här fanns inga skillnader mellan grupperna när det gäller nivåer av krav i arbetet. Däremot fanns skillnader i vissa arbetsresurser,

där graden av kontroll i arbetet och utvecklingsmöjligheter var lägre bland deltidsanställda, medan det inte fanns skillnader mellan anställningsformerna avseende socialt stöd från kollegor eller upplevelsen av stödjande ledarskap.

- När det gäller kön var det inga skillnader mellan kvinnor och män i kraven arbetsbelastning eller anställningsotrygghet, men däremot rapporterade kvinnor en högre grad av emotionella krav än män. Det fanns fler olikheter när det gäller resurser i arbetet, där nivåerna av kontroll, utvecklingsmöjligheter och socialt stöd från kollegor var lägre bland kvinnor än bland män, medan det inte fanns någon skillnad mellan könen gällande stödjande ledarskap.

### Slutsatser

De resultat som publiceras i den här rapporten har implikationer när det gäller att främja ett hållbart arbetsliv inom handeln. För det första är det viktigt att sträva efter att minska kraven i arbetet för anställda inom handeln, särskilt bland arbetare och i arbeten som är kvinnodominerade – och vid kriser som pandemin. Även om de olika kraven i arbetet betydde relativt lite för arbetstrivsel och arbetsprestation, var arbetskrav genomgående relaterade till högre utbrändhet/emotionell utmattning liksom till en högre intention att säga upp sig. Det innebär att åtgärder behövs för att söka minska känslomässiga krav, känslomässigt motstridiga krav, hot och trakasserier, arbetstidsotrygghet, anställningsotrygghet och fysiska krav i arbetet.

Det är dock inte alltid möjligt att minska kraven i arbetet, exempelvis för att det är svårt att motverka ociviliserat beteende från kunder eller känslomässiga krav i kundkontakter. Därför är det viktigt att stärka resurserna i arbetet eftersom dessa ganska genomgående visades hänga samman med högre arbetstrivsel, bättre arbetsprestation, lägre intention till uppsägning och mindre risk för emotionell utmattning/utbrändhet. Insatser för att stärka handelsanställdas möjligheter till kontroll/autonomi i arbetet, socialt stöd, stödjande ledarskap och utvecklingsmöjligheter blir därför särskilt viktiga, särskilt bland arbetare, deltidsanställda och kvinnor.

Även om resurser i arbetet inte visades kunna mildra negativa effekter av krav i arbetet för de studerade utfallen är det viktigt att beakta en balans mellan krav och resurser i arbetet. I vissa fall är det angeläget att försöka sänka kraven i sig – eller stödja anställda i hanterandet av kraven – för att de inte ska resultera i utbrändhet och en benägenhet att lämna handeln. Resurser i arbetet, såsom kontroll/autonomi, socialt stöd, möjligheter till utveckling och lärande i arbetet och ett stödjande ledarskap är viktiga eftersom de bidrar till arbetstrivsel och prestation samt till lägre intention att säga upp sig och lägre emotionell utmattning/utbrändhet. Detta kräver en ständigt pågående dialog mellan chef och medarbetare om vilka resurser som behöver finnas på plats för att möta kraven och utföra arbetet på ett tillfredsställande sätt. Det är således viktigt att kraven balanseras av resurser i arbetet för att åstadkomma, eller upprätthålla, ett hållbart arbetsliv i handeln.

# Innehåll

<b>1. Inledning</b>	<b>9</b>
1.1 Psykosocial arbetsmiljö	10
1.2 Krav- och resursmodellen	11
1.3 Projektets syfte	13
<b>2. Metod</b>	<b>15</b>
2.1 Urval	15
2.2 Mätinstrument	17
2.3 Analysmetoder	17
2.4 Etik	17
<b>3. Resultat och analys</b>	<b>18</b>
3.1 Studie 1: Vad betyder handelsspecifika krav och resurser i arbetet för anställdas psykiska hälsa, vilja att säga upp sig och arbetsprestation?	18
3.2 Studie 2: Betydelsen av krav och resurser i arbetet för arbetstrivsel, arbetsprestation och intention till uppsägning	23
3.3 Studie 3: Upplevda krav och resurser i arbetet bland arbetare och tjänstemän i handeln före och under pandemin	26
3.4 Studie 4: Hur är det att arbeta deltid och heltid för kvinnor och män inom handeln?	30
<b>4. Diskussion och slutsatser</b>	<b>34</b>
4.1 Betydelsen av krav och resurser i arbetet för attityder, beteenden och hälsa	34
4.2 Förekomst av krav och resurser i arbetet	37
4.3 Praktiska implikationer för handeln	38
4.4 Metoddiskussion och framtida forskning	40
4.5 Slutsatser	41
<b>Referenser</b>	<b>42</b>
<b>Bilaga 1</b>	<b>53</b>
<b>Bilaga 2</b>	<b>54</b>
<b>Bilaga 3</b>	<b>55</b>



# Inledning

1

Handelssektorn (inklusive detaljhandel, partihandel och motorhandel) utgör en av de största sektorerna när det gäller antalet anställda inom den privata sektorn i Norden (Eurostat, 2023). Det gäller även i Sverige, där cirka 11 procent av arbetskraften arbetar inom handelssektorn (SCB, 2023).

Inom handeln totalt arbetar cirka 600 000 personer, varav omkring 290 000 i detaljhandeln (Handelsfakta, 2023). Många unga får sitt första arbete inom detaljhandeln, som innefattar dagligvaru- och sällanköpshandel. Andelen kvinnor är strax över 60 procent, medan det finns könsskillnader avseende vilka delar av detaljhandeln som kvinnor och män är verksamma inom (SCB, 2023).

Handelssektorn kännetecknas av hög konkurrenskraft, snabba förändringar och varierande personalbehov under olika tider på dygnet, veckan och året (Tuckey med flera, 2017). Många anställda inom handeln möter höga krav på jobbet, såsom otrygghet på jobbet, att behöva arbeta snabbt och under tidspress, fysiska krav och ohövlighet från kunder (AFA, 2017a; Hasson med flera, 2021; Zeytinoglu med flera, 2004). Dessutom förekommer obekväma arbetstider (Kecklund med flera, 2016). Samtidigt förväntas anställda inom handeln vara tillgängliga för kunders behov och vara tjänstvilliga, vilket kan innebära känslomässigt besvärande situationer när de interagerar med många, ibland svåra, kunder (Tuckey med flera 2017; Zeytinoglu med flera, 2004).



Handeln är också en bransch som kännetecknas av en hög strukturomvandling, med alltmer e-handel, vilket innebär att traditionell butikspersonal gradvis ersätts av lagerarbetare och personal som hanterar internetbeställningar, där traditionella arbetsvillkor delvis efterföljs av nyare i samband med butiksnedläggningar och nya vanor bland kunderna. Medan handeln, liksom många andra servicenäringar, är beroende av tidsbegränsade anställningar för att möta toppar och dalar i behovet av arbetskraft kan tidsbegränsade anställningar och deltidsanställningar innebära ett hot mot trygghet när det gäller anställning och ekonomi (Tanimoto med flera, 2021). Företag möter den höga förändringstakten och variationen av arbetsmängd genom flexibilitet i bemanning. Flexibel bemanning uppnås bland annat genom att anpassa arbetstider efter arbetsmängd (Arman med flera, 2015). Detta görs dels genom anställningar på deltid, dels genom att olika typer av tillfälliga anställningar kombineras med flexibilitet i antalet arbetstimmar. Vissa av arbetsmiljöutmaningarna accentuerades också under covid-19-pandemin.

När det gäller sjukfall står kvinnor inom handeln för en betydande del av både de långa (AFA, 2019a) och de korta sjukfallen (AFA, 2019b) inom AFAs försäkringsområde, alltså främst bland manuella yrken. Den långa sjukfrånvaron ökar speciellt för unga inom handeln (AFA, 2017b). Det höga antalet kvinnor och unga bland de anställda inom handeln gör sektorn särskilt relevant att studera.

Sammantaget innebär detta att handeln står inför betydande utmaningar. För att handelsbranschen ska kunna vara en attraktiv arbetsplats krävs en god arbetsmiljö, med relativt låga riskfaktorer (eller krav) i arbetet samtidigt som friskfaktorerna (eller resurserna) i arbetet behöver främjas för att bidra till arbetsglädje och en vilja att stanna i yrket eller organisationen, främja motivation och goda arbetsprestationer samt motverka ohälsa.

## 1.1 Psykosocial arbetsmiljö

I grund och botten handlar handelsbranschens framtid om en gynnsam arbetsmiljö bland de anställda för att främja handeln som en attraktiv arbetsplats. I den generella litteraturen finns det gott om metaanalyser och systematiska litteraturöversikter som studerat hur olika psykosociala arbetsmiljöfaktorer relaterar till arbetsrelaterade beteenden som intentionen att säga upp sin anställning (Heavey med flera, 2013), samt hälsobesvär som mentala besvär (Stansfeld och Candy, 2006), utbrändhet (Alarcon, 2011) och fysiska besvär (Nixon med flera, 2011). Andra metaanalyser har uppmärksammat specifika arbetsmiljöfaktorer och satt dem i relation till olika typer av utfall. Bland de arbetsmiljöfaktorer som uppmärksammas finns exempelvis psykologiska krav (Bowling med flera, 2015) och emotionella krav (Hülshager och Schewe, 2011), som visats hänga ihop med en rad olika arbetsrelaterade och hälsorelaterade utfall (för en svensk översikt, se Sverke med flera, 2016). Vissa har studerat socialt stöd i relation till arbetsrelaterade attityder (Ng och Sörensen, 2008), medan andra har funnit att anställningsotrygghet hänger samman med sämre arbetsprestation (Sverke med flera, 2019). Ytterligare andra har uppmärksammat tänkbara konsekvenser av bristande organisatorisk rättvisa (Robbins med flera, 2012).

Inom forskningen finns en mängd olika modeller för att beskriva psykosocial arbetsmiljö. De flesta av dessa antar att det finns en objektiv arbetsmiljö som, i samspel med individens erfarenheter och upplevelser samt olika organisatoriska och sociala faktorer, resulterar i konsekvenser för arbetsrelaterade attityder, beteenden och hälsa (Katz och Kahn, 1978). Vissa av dessa modeller fokuserar på arbetskrav i relation till kontroll och socialt stöd i arbetet (Karasek och Theorell, 1990) medan andra uppmärksammar ansträngning i arbetet i relation till olika typer av belöningar (Siegrist, 1996). Somliga modeller fokuserar främst på olika typer av resurser eller främjande faktorer i arbetet, som exempelvis vitaminmodellen (Warr, 1987) och Hackman och Oldhams (1975) ”job characteristics model”, där faktorer som kontroll/autonomi, feedback, socialt sammanhang och meningsfullhet betonas. Några modeller sätter krav i relation till resurser, som kan vara fysiska, kognitiva och/eller emotionella (de Jonge och Dormann, 2006; Demerouti med flera, 2001). Bland de modeller som betonar vikten av resurser

återfinns Hobfolls (1989) ”conservation of resources (COR) model”, som utgår från att individer strävar efter att bibehålla och öka sina personliga resurser, vilket antas leda till bättre hälsa och välbefinnande. När, å andra sidan, sådana resurser riskerar att urholkas finns i stället en ökad risk för mer negativa arbetsrelaterade attityder, försämrat arbetsutförande och en lägre vilja att stanna hos arbetsgivaren samt en ökad risk för ohälsa och försämrat välbefinnande.

Det här forskningsprojektet tar sin teoretiska utgångspunkt i den så kallade krav- och resursmodellen (”the job demands-resources [JDR] model”; Bakker och Demerouti, 2007; Demerouti med flera, 2001). Denna modell gör det möjligt att inkludera en mängd olika aspekter av krav (eller riskfaktorer) och resurser (eller friskfaktorer) i arbetet för att förklara variationer i olika typer av arbetsrelaterade attityder och beteenden samt en mängd olika indikatorer på (o)hälsa och (bristande) välbefinnande (Bakker och Demerouti, 2007).

## 1.2 Krav- och resursmodellen

Krav- och resursmodellen, som ursprungligen föreslogs inom ramen för forskning om utbrändhet (Demerouti med flera, 2001), har utvecklats till en inflytelserik teori om hur arbeten organiseras (Bakker och Demerouti, 2017; Demerouti och Bakker, 2023). Modellen har utökats till att omfatta en mängd olika arbets- och hälsorelaterade utfall, som olika arbetsrelaterade attityder och beteenden och en rad hälsoaspekter utöver utbrändhet (Bakker med flera, 2023; Demerouti och Bakker, 2023). Krav- och resursmodellen används flitigt i empirisk forskning (Bakker och Demerouti, 2024) och har stöd från en stor mängd forskning (Gonzalez-Mulé med flera, 2021; Lesener med flera, 2019). Modellen ligger också till grund för Arbetsmiljöverkets föreskrifter om organisatorisk och social arbetsmiljö (AFS 2015:4).

Krav- och resursmodellen kan beskrivas som en ”meta-modell”, som gör det möjligt att inkludera en mängd olika aspekter av krav och resurser i arbetet (Sverke med flera, 2016). Den är också en flexibel teoribildning, i den meningen att den fäster vikt vid varje organisations unika kontext, vilket innebär att organisationer, branscher, yrken eller jobb kan kännetecknas av specifika och unika krav och resurser i arbetet, utöver tänkbara generella krav och resurser (Bakker och Demerouti, 2024).

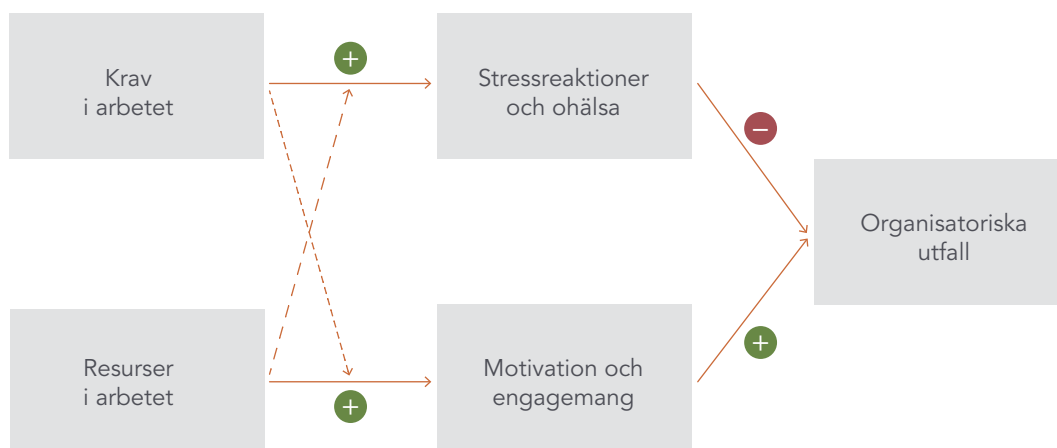
*Krav i arbetet* (ibland kallade riskfaktorer) kan definieras som fysiska, psykologiska, sociala och organisatoriska aspekter av jobbet som kräver ansträngning eller färdigheter för att hanteras – och som därför riskerar att föra med sig fysiologiska eller psykologiska påfrestningar för individen (Bakker och Demerouti 2018; Demerouti med flera, 2001). Exempel på sådana krav i arbetet utgörs av kvantitativa krav (arbete under tidspress), kvalitativa krav (för svåra arbetsuppgifter), emotionella krav (att behöva hantera känslor i kontakter med kunder eller brukare) och rollkonflikt (att arbetet innehåller motstridiga mål eller mål som är oförenliga med professionsetiken) (för en översikt och definition av olika krav i arbetet, se Sverke med flera, 2016). Alltför höga krav antas generellt vara

förenade med sämre arbetsrelaterade attityder, minskade möjligheter till ett väl genomfört arbete samt sämre hälsa och lägre välbefinnande, men i forskningen görs också en distinktion mellan hindrande och utmanande krav i arbetet (Gonzalez-Mulé med flera, 2021; LePine med flera, 2005). Medan hindrande krav (till exempel mellanmänskliga konflikter i arbetet) motverkar god arbetsprestation och bidrar till stressreaktioner kan utmanande krav (till exempel komplexitet i arbetet) ha en motivationspotential som i sin tur bidrar till god arbetsprestation (Bakker och Demerouti, 2018).

*Resurser i arbetet* (ibland kallade friskfaktorer eller främjande faktorer) kan definieras som fysiska, psykologiska, sociala och organisatoriska aspekter av jobbet som antas hjälpa anställda att nå målen för sitt arbete, minska kraven i arbetet samt stimulera till lärande och personlig utveckling (Bakker och Demerouti, 2018; Demerouti med flera, 2001). Exempel på resurser i arbetet är kontroll/autonomi (möjligheter att påverka arbetssituationen), socialt stöd (från chefer och/eller kollegor), tydliga mål, att få feedback, organisatorisk rättvisa (att bli schysst behandlad av organisationens företrädare) samt möjligheter till lärande och utveckling i arbetet (för en översikt och definition av olika resurser i arbetet, se Sverke med flera, 2016). Sådana resurser i arbetet antas generellt hänga samman med mer positiva arbetsrelaterade attityder, ökade möjligheter till ett väl utfört arbete samt bättre hälsa och välbefinnande (Demerouti med flera, 2001; Karasek och Theorell, 1990).

Krav- och resursmodellen föreslår två processer genom vilka krav och resurser i arbetet kan leda till organisatoriska utfall såsom organisatorisk effektivitet: en hälsoförsämrande process och en motiverande process (se figur 1). Hälsoförsämringsprocessen antar att krav i arbetet påverkar anställdas fysiska och psykiska hälsa på ett negativt sätt (den övre delen i figuren, med heldragen pil), medan motivationsprocessen kopplar resurser i arbetet till motivation och engagemang (den nedre delen i figuren, med heldragen pil). Stressreaktioner antas i sin tur vara negativt relaterade till organisatoriska utfall, medan motivation antas hänga samman med organisatoriska utfall på ett positivt sätt.

Figur 1. Krav- och resursmodellen.



Dessutom antas krav och resurser i arbetet interagera på två olika sätt, något som benämns som buffring respektive förstärkning (Bakker med flera, 2023). Enligt buffringshypotesen (den streckade linjen) antas att resurser i arbetet kan mildra de negativa konsekvenserna av krav i arbetet för stressreaktioner och ohälsa. Enligt förstärkningshypotesen (den prickade linjen) är krav i arbetet ibland också nödvändiga för att förstärka användningen av resurser i arbetet, exempelvis genom att närvaron av krav kan förstärka de positiva effekterna av resurser på motivation och engagemang (Bakker med flera, 2007).

Slutsatser från metaanalyser (Gonzalez-Mulé med flera, 2021; Huth och Chung-Yan, 2022) är dock att beläggen för sådana interaktioner mellan krav och resurser i arbetet är svaga. Däremot finns starkt stöd för huvudeffekter av krav och resurser i arbetet för olika arbets- och hälsorelaterade utfall (de heldragna linjerna) (för en översikt på svenska, se Sverke med flera, 2016). Med andra ord kan höga nivåer av resurser i arbetet inte nödvändigtvis skydda anställda mot de negativa effekterna av olika krav i arbetet. I vissa fall är det kraven i sig som måste åtgärdas och sänkas för att de inte ska resultera i stressreaktioner, utbrändhet och ohälsa (Lesener med flera, 2019). Det finns dock studier som stöder den buffrande rollen av specifika resurser i arbetet, såsom kontroll och socialt stöd (Aronsson med flera, 2017; Gonzalez-Mulé med flera, 2021), liksom forskning som ger stöd för förstärkningshypotesen (Bakker med flera, 2007).

Krav- och resursmodellen uppmärksammar även personliga resurser, såsom individers nivåer av optimism eller självtillit (Bakker och Demerouti, 2018). Personliga resurser antas samverka med resurser i arbetet, så att tillgång till fler resurser i arbetet bidrar till att bygga upp personliga resurser. Sådana personliga resurser antas också kunna interagera med krav i arbetet, på ett liknande sätt som för resurser i arbetet (alltså buffringshypotesen). Exempelvis har det visats att anställdas motståndskraft (”resilience”) kan vara en viktig personlig resurs inom serviceyrken (Lee och Kim, 2020).

Slutligen föreslår krav- och resursmodellen att individer också proaktivt kan försöka att reducera kraven i arbetet eller förstärka resurserna, något som brukar betecknas som försök att förbättra sina egna arbetsmiljövillkor (”job crafting”). Omvänt finns också individer som engagerar sig i självundergrävande beteenden som kan förstärka sambanden mellan krav i arbetet och stressreaktioner (Bakker och de Vries, 2021). Likaså finns individer som har en för låg anställningsbarhet för att kunna lämna ett utarmande jobb, något som ibland brukar kallas inlåsning i arbetet eller organisationen (Aronsson och Göransson, 1999).

### 1.3 Projektets syfte

Projektets övergripande syfte var att studera betydelsen av olika krav och resurser i arbetet för utfall som attityder, beteenden och hälsa bland anställda inom handeln. Med *krav* i arbetet menas sådana aspekter av den psykosociala arbetsmiljön som belastar den anställda och kräver ansträngning för att hanteras. Exempel på krav som förekommer inom handeln är arbetsbelastning, fysiska krav, emotionella krav, obekvä

arbetstid, digitalisering, anställningsotrygghet och arbetstidsotrygghet. Med *resurser* i arbetet avses faktorer i arbetsmiljön som underlättar hanterandet av arbetskrav (exempelvis kontroll i arbetet, kontroll över arbetstid, socialt stöd från kollegor/chef, upplevd organisationsrättvisa, möjligheter till lärande och kompetensutveckling, anställningsbarhet). Projektet har haft en bred ansats när det gäller *utfall* och inkluderar olika attityder till arbetet och den organisation där man är anställd, beteenden som benägenhet att sluta i organisationen och arbetsprestation samt olika aspekter av hälsa.

Mer specifikt har projektet studerat:

1. Förekomst av olika krav och resurser i arbetet för olika grupper av handelsanställda (kvinnor/män, arbetare/tjänstemän, personer med olika anställningsförhållanden);
2. Samband mellan arbetsmiljöfaktorer och utfall, dels på generell nivå, dels för att analysera skillnader/likheter i samband för olika grupper (enligt ovan);
3. Förändring i arbetsmiljö över tid (före och under covid-19-pandemin);
4. Skillnader och likheter mellan olika grupper (med olika kombinationer av nivåer av arbetsmiljöfaktorer) när det gäller utfall.

I föreliggande rapport presenteras resultaten av fyra empiriska studier som fokuserar på dessa specifika syften:

- Studie 1 undersöker betydelsen av handelsspecifika krav i arbetet samt resurser i arbetet för arbetsrelaterade och hälsorelaterade utfall (emotionell utmattning, intention till uppsägning och arbetsprestation) bland medlemmar i Handelsanställdas förbund;
- Studie 2 undersöker betydelsen av krav och resurser i arbetet för arbetsrelaterade utfall (arbetstrivsel, arbetsprestation och intention till uppsägning) i ett nationellt representativt urval av anställda inom handel och besöksnäring;
- Studie 3 fokuserar främst på förekomsten av krav och resurser samt olika utfall (arbetstillfredsställelse, intention till uppsägning och utbrändhet) bland arbetare och tjänstemän före respektive under pandemin, men undersöker även hur krav och resurser relaterar till dessa utfall i ett nationellt approximativt representativt urval av anställda inom handeln;
- Studie 4 analyserar skillnader och likheter avseende krav och resurser i arbetet, olika utfall (konflikt mellan arbete och privatliv samt hälsorelaterade utfall) samt demografiska faktorer mellan deltids- och heltidsanställda kvinnor och män i ett nationellt approximativt representativt urval av anställda inom handeln.

# Metod

## 2

Projektet, som delfinansierats av Handelsrådet, ingår också som ett delprojekt i det Forte-finansierade forskningsprogrammet NOWSTARS (New Organization of Work in Self-employment, Temporary agency, Academia, and Retail in Sweden; se [www.psychology.su.se/nowstars](http://www.psychology.su.se/nowstars)).

Huvudsakligen har projektet baserats på enkätdata, men det har även kompletterats med intervjudata. När det gäller enkätdata kommer dessa från (1) projektets egen datainsamling i samarbete med fyra fackförbund med medlemmar inom handeln, (2) ett tidigare forskningsprojekt med datainsamling i fem olika branscher inom privat sektor, där föreliggande rapport nyttjat data från handel och besöksnäring, samt (3) enkätdata som samlats in inom ramen för det nationella projektet SLOSH (*Swedish Longitudinal Occupational Survey of Health*).



Publikationer från forskargruppen har än så länge baserats på enkätdata, medan intervjudata använts i några examensarbeten och kommer att användas i framtida publikationer om handeln inom ramen för NOWSTARS-programmet. När det gäller *intervjudata* kommer dessa huvudsakligen från medlemmar i de fyra fackförbund där projektets egen datainsamling genomförts, men ytterligare intervjudata har samlats in inom ramen för examensarbeten. Föreliggande rapport baseras enbart på enkätdata, där vi använt tre olika empiriska material.

## 2.1 Urval

### Egna enkätdata genom samarbete med fackförbund

Studie 1 baseras på projektets egen datainsamling i samarbete med fackförbund med medlemmar inom handeln (Akavia, Handelsanställdas förbund, Sveriges Ingenjörer och Unionen). Enkäterna arbetades fram av forskargruppen baserat på etablerade mått inom forskningen. De fackliga organisationerna administrerade själva datainsamlingen bland medlemmar via sina egna digitala enkätverktyg. Efter avslutad datainsamling överlämnade förbunden anonymiserade datafiler till forskargruppen för vidare analyser.

En första datainsamling genomfördes under hösten 2022 (tidpunkt 1) i samarbete med alla fyra förbund. Datainsamlingen ägde rum under perioden september–december (beroende på förbund). Enkäten låg öppen i upp till fyra veckor och deltagarna fick upp till tre påminnelser. Totalt svarade drygt 1 000 personer på enkäten vid tidpunkt 1. Medelåldern bland de svarade var 44 år (variationsvidd 17–71 år) och 70 procent var kvinnor. En

majoritet av deltagarna arbetade i butiker inom dagligvaru- och sällanköpshandeln men även lager, partihandel och renodlad e-handel fanns representerade.

En uppföljande datainsamling gjordes under september–oktober 2023 (tidpunkt 2), denna gång enbart bland medlemmar i Handelsanställdas förbund på grund av låga antal svar vid tidpunkt 1 i de övriga förbunden. Både personer som svarat och inte svarat vid tidpunkt 1 bjöds in att delta. Enkäten låg öppen i fyra veckor och deltagarna fick maximalt tre påminnelser även denna gång. Totalt svarade drygt 1 600 personer vid tidpunkt 2, av vilka omkring 400 svarat också vid tidpunkt 1 och därmed kan följas över tid.

I studie 1 har vi enbart använt data från medlemmar i Handelsanställdas förbund. Vidare baseras den studien enbart på data från det första datainsamlingstillfället (2022).

### **Nationellt representativa enkätdata från handel och besöksnäring**

Ett andra dataunderlag kommer från forskningsprojektet ”Legitimitet i lönebildningen: Psykologiska perspektiv på verksamhetsnära lönebildning och medarbetarnära lönesättning” (Hellgren med flera, 2017). Forskargruppen tog fram enkäten. SCB anlätades för att år 2016 samla in data i ett slumpvist urval av omkring 1 000 anställda inom vardera av fem olika branscher inom privat sektor (bygg och installation; handel och besöksnäring; industri; service och tjänster; transport).

Undersökningen gjordes som postenkät, där de som inte besvarat enkäten eller meddelat att de inte ville delta i undersökningen fick upp till två påminnelser (varav en med en ny enkät). Forskningsprojektet i sin helhet var godkänt av Regionala etikprövningsnämnden i Stockholm (diarienummer 2015/1733-31/5).



I föreliggande projekt har vi använt data från handeln och besöksnäringen. Urvalet drogs från yrkesregistret 2013. Det ursprungliga urvalet om 1 000 personer justerades till 899 efter korrigerings för övertäckning från 2013 till 2014 (personer som i yrkesregistret för 2014 inte längre arbetade inom handeln), där ytterligare övertäckning hade kunnat identifieras om yrkesregistret för 2015 hade varit tillgängligt. Totalt var det 233 medarbetare från handel- och besöksnäringen som besvarade enkäten. Detta gav en svarsfrekvens på 26 procent av den justerade urvalsramen. Deltagarnas ålder varierade mellan 22 och 64 år med en medelålder på 45 år. Den genomsnittliga anställningstiden uppgick till 12 år och 46 procent av de svarande var kvinnor (Falkenberg med flera, 2018).

### **Approximativt nationellt representativa enkätdata (SLOSH-databasen)**

Projektet har också använt data från SLOSH-databasen, som leds av professor Hugo Westerlund vid Psykologiska institutionen, Stockholms universitet. SLOSH (*Swedish Longitudinal Occupational Survey of Health*) är en någorlunda nationellt representativ



longitudinell kohortundersökning med datainsamlingar vartannat år sedan 2006, där data insamlas av SCB. Underlaget baseras på deltagare i Arbetsmiljöundersökningen och urvalet uppgick vid den senaste datainsamlingen (2024) till 50 091 personer, varav 22 591 svarade (45,1 procent). SLOSH innehåller data om bland annat anställningsförhållanden, anställningsform, arbetsvillkor, arbetsmiljö, anställningsbarhet, självskattad hälsa och arbetsrelaterade attityder. Till detta är kopplat vissa registerdata. För en mer detaljerad beskrivning av SLOSH och en komplett kohortprofil, se [www.slosh.se](http://www.slosh.se). SLOSH har godkänts av Regionala etikprövningsnämnden i Stockholm (med diarienummer 2012/373–31/5 för den senaste grundansökan).

SLOSH-databasen har använts i studie 3 och studie 4 i föreliggande rapport. Anställda inom handeln identifierades i SLOSH-databasen genom Standard för Svensk Yrkesklassificering (SSYK). Antalet deltagare varierar beroende på vilka, och hur många, datainsamlingar som använts men uppgick till cirka 400 i studie 3 och cirka 700 i studie 4. I jämförelse med de data som samlats in genom fackförbunden är könsfördelningen i SLOSH-urvalen mer jämn, med en något högre medelålder och större representation av tjänstemän inom handeln.

*SLOSH innehåller data om bland annat anställningsförhållanden, anställningsform, arbetsvillkor, arbetsmiljö, anställningsbarhet, självskattad hälsa och arbetsrelaterade attityder.*

## 2.2 Mätinstrument

Projektet har baserats på etablerade självskattningsskalor och enkätfrågor som använts och validerats i tidigare forskning. De enkätfrågor och skalor som använts i de fyra studier som presenteras i föreliggande rapport beskrivs i bilaga 1 (studie 1), bilaga 2 (studie 2) och bilaga 3 (studie 3 och studie 4).

## 2.3 Analyismetoder

I resultatavsnittet beskrivs kortfattat hur data har analyserats för att besvara respektive studiers frågeställningar. Vi har använt etablerade metoder för analys av kvantitativa enkätdata.

## 2.4 Etik

Projektet har i sin helhet, inklusive alla datainsamlingar, godkänts av Etikprövningsmyndigheten. Det gäller dels den ursprungliga ansökan (diarienummer 2022-02880-01), dels två tilläggsansökningar (diarienummer 2022-03845-02 och 2023-04784-02).

## 3

## Resultat och analys

Resultaten redovisas i fyra delar. Vi sammanfattar resultaten av de fyra empiriska studier som ingår i rapporten var för sig, inklusive kortare diskussioner av vad resultaten innebär. En sammantagen diskussion av resultaten och deras implikationer återfinns i rapportens avslutande avsnitt.

### 3.1 Studie 1: Vad betyder handelsspecifika krav och resurser i arbetet för anställdas psykiska hälsa, vilja att säga upp sig och arbetsprestation?

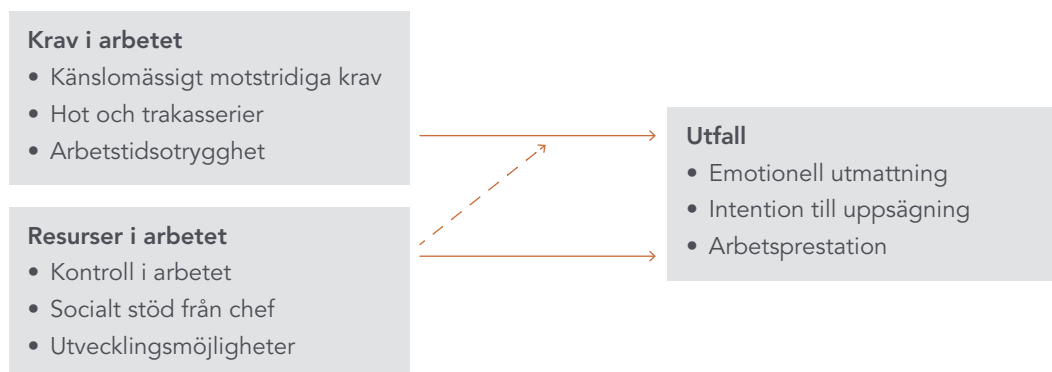
Den första studien som presenteras i denna rapport (Pienaar med flera, 2024) studerade hur olika krav i arbetet, specifikt relevanta för en bransch som handeln, och resurser i arbetet relaterar till olika arbets- och hälsorelaterade utfall. Sådana krav och resurser kan ha betydelse för anställdas nivåer av emotionell utmattning (som är en central komponent i utbrändhet; Maslach med flera, 1996), intention att säga upp sig och arbetsprestation.

Anställda inom detaljhandeln i allmänhet, och i Sverige i synnerhet, står inför betydande utmaningar. Litteraturen dokumenterar att känslomässiga krav är vanliga bland anställda inom detaljhandeln, ociviliserade kundbeteenden har blivit allt vanligare och graden av osäkerhet kring den egna anställningen och jobbet ökar (Hasson med flera, 2021; Patel med flera, 2018; Zeytinoglu med flera, 2004). Detta är något som kan gå ut över personalomsättningen, där cirka en tredjedel av de anställda i den svenska detaljhandeln byts ut årligen (Carlén, 2017). När det gäller psykiskt välbefinnande i branschen tyder svenska siffror på ökningar av utbrändhet och psykiska problem som rapporterade orsaker till långtidssjukskrivningar (AFA, 2017b; Farrants & Alexandersson, 2022). Givet den höga personalomsättningen och till synes höga nivåer av psykiska hälsoproblem är det troligt att detta även inkräktar på de anställdas arbetsprestation.



Förklaringar till den här typen av utfall kan sökas i psykosociala arbetsmiljöfaktorer som krav och resurser i arbetet. Figur 2 presenterar studiens val av krav och resurser i arbetet samt de utfall som står i fokus. De heldragna pilarna anger antagna huvudeffekter medan den streckade linjen representerar tänkbara buffrande effekter av resurser på sambanden mellan krav och utfall.

Figur 2. Undersökningsmodell för studie 1.



Krav i arbetet definieras som fysiska, psykologiska, sociala eller organisatoriska aspekter av jobbet. Dessa arbetskrav kräver därmed fysiska och/eller psykologiska ansträngningar och innebär därför också en fysisk eller psykologisk påfrestning för individen (Bakker och Demerouti, 2018). Ett sådant krav utgörs av känslomässigt motstridiga krav. Handelsanställda som arbetar i butik kan betraktas som ”första linjens personal”, där det ställs höga krav på att hantera sina egna känslor till förmån för känslor som arbetssituationen kräver – så kallad emotionell dissonans. Känslomässigt krävande arbete har visats hänga samman med lägre arbetstillfredsställelse och affektivt organisatoriskt engagemang bland anställda i handeln (Cho med flera, 2013) och det finns belägg för samband mellan emotionell dissonans och arbetsprestation som består över tid (Rodríguez-Sánchez med flera, 2013).

Ett andra krav som är särskilt påtagligt inom handeln utgörs av anställdas exponering för ociviliserat beteende samt hot och våld från kunder. En svensk rapport som fokuserar på förekomsten av ociviliserat beteende (definierat som ohövlighet, hänsynslöshet eller oförskämdhet; Hasson med flera, 2021) indikerar att 62 procent av de tillfrågade handelsanställda rapporterade att ociviliserat beteende förekommer på deras arbetsplats, där 82 procent av dessa uppgav att det var riktat mot dem själva. AFA (2018) visar att säljare inom handelssektorn mellan 2017 och 2018 var näst mest utsatta vad gäller hot och våld, där bara anställda inom vården hade högre utsatthet. Tidigare forskning har visat att avvikande beteende från kunder hänger samman med emotionell utmattning bland handelsanställda (Mayr och Teller, 2023).

Ett tredje krav inom handeln handlar om otrygghet när det gäller arbetstid. Handeln är en bransch med ökad förekomst av deltidsanställningar och flexibla arbetsarrangemang (olika typer av visstidsanställningar) som ett sätt att hantera vinstmarginaler och bemöta efterfrågan på arbetskraft. Ett exempel är ofrivillig arbetstidsförkortning (”hyvling”), vilket leder till en ökad osäkerhet kring hur mycket arbetstid en anställd ges möjlighet att arbeta, det vill säga arbetstidsotrygghet. Tidigare forskning visar att införandet av arbetsschemalagstiftning minskade arbetstidsotrygghet – och därmed var relaterat till

bättre ekonomisk trygghet, sömnkvalitet och rapporterat välbefinnande (Harknett med flera, 2021). Ändå förefaller forskningen om arbetstidsotrygghet vara ytterst begränsad.

Resurser i arbetet avser de aspekter som hjälper till att möta arbetskrav och hantera deras konsekvenser – och som bidrar till individers måluppfyllelse, tillväxt, lärande och utveckling (Bakker och Demerouti, 2007). En traditionell resurs i arbetet utgörs av kontroll i arbetet, vilket har definierats som att hantera beslut om när och hur (Gonzalez-Mulé med flera, 2021), men också med vem (Sverke med flera, 2016) man ska arbeta. En annan traditionell resurs handlar om socialt stöd, som kan komma från såväl chefer som medarbetare och andra viktiga personer. Överlag har kontroll i arbetet och socialt stöd visats vara bland de viktigare faktorerna bakom arbets- och hälsorelaterade utfall (Aronsson med flera, 2017; Sverke med flera, 2016). Tidigare metaanalyser visar att socialt stöd från chefer är viktigare än sådant stöd från kollegor för olika arbets- och hälsorelaterade utfall (Mathieu med flera, 2019). En tredje viktig resurs i arbetet utgörs av utvecklingsmöjligheter, alltså i vilken utsträckning arbetsuppgifterna utmanar medarbetarna och ger dem möjligheter till lärande som kan främja personlig och professionell utveckling (Burr med flera, 2019). Sådana utvecklingsmöjligheter anses vara viktiga eftersom de kan möta ett grundläggande mänskligt behov av kompetens. Den svenska Arbetsmiljöundersökningen 2021 (Arbetsmiljöverket, 2022) visar att knappt 60 procent av alla yrkesverksamma kvinnor och män deltagit i någon form av utbildning under betald arbetstid – och omkring 15 procent i utbildningsinsatser om minst fem dagar. Möjligheter till utbildning är vanligare bland tjänstemän jämfört med arbetare, liksom bland tillsvidareanställda jämfört med tidsbegränsat anställda.

*Resultaten redovisas i fyra delar. Vi sammanfattar resultaten av de fyra empiriska studier som ingår i rapporten var för sig, inklusive kortare diskussioner av vad resultaten innebär.*

### **Syfte och metodologiskt angreppssätt**

Mot denna bakgrund undersökte projektets första studie (Pienaar med flera, 2024) hur handelsspecifika krav i arbetet och resurser i arbetet relaterar till handelsanställdas nivåer av emotionell utmattning, intention till uppsägning och arbetsprestation (se figur 2). De heldragna pilarna i figuren avser antagna huvudeffekter medan den streckade linjen representerar tänkbara buffrande effekter av resurser på sambanden mellan krav och utfall.

Primärdata samlades in genom en digital enkät under hösten 2022. Mer specifikt bestod urvalet av medlemmar i Handelsanställdas förbund (se metodbeskrivningen för ytterligare detaljer). Urvalet begränsades så att alla deltagare hade sin anställning och sin primära inkomstkälla från handeln ( $N = 612$ ), snarare än att till exempel vara föräldraledig, studera, vara sjukskriven, arbetslös eller pensionerad. De mått som

användes för att undersöka krav och resurser i arbetet samt de olika utfallen beskrivs i bilaga 1. Enkätdata analyserades med hierarkisk multipel regressionsanalys med test för interaktionseffekter, där variablerna lades in i modellen i fyra på förhand bestämda steg: (1) demografiska kontrollvariabler; (2) handelsspecifika krav i arbetet; (3) resurser i arbetet; (4) interaktionseffekter.

### Betydelsen av handelsspecifika krav i arbetet

Tabell 1 sammanfattar förenklat resultaten av de hierarkiska multipla regressionsanalysernas huvudeffekter (med hänsyn tagen till alla andra variabler i analyserna). Känslomässigt motstridiga krav predicerade alla tre utfall på så sätt att de hängde samman med högre emotionell utmattning och intention till uppsägning samt med lägre nivåer av arbetsprestation. Givet att många anställda i handeln möter kunder ansikte mot ansikte, kan känslomässigt motstridiga krav – och behovet att undertrycka sina egna känslor – anses vara höga inom detta urval av handelsanställda. De aktuella sambanden understryker vikten av att stödja handelsanställda i att möta situationer som kan präglas av emotionell dissonans.

Tabell 1. Sammanfattning av huvudeffekter av krav och resurser för de olika utfallen (studie 1).

	Emotionell utmattning	Intention till uppsägning	Arbetsprestation
<i>Krav i arbetet</i>			
Känslomässigt motstridiga krav	+	+	-
Hot och trakasserier	+		
Arbetstidsotrygghet	+	+	
<i>Resurser i arbetet</i>			
Kontroll i arbetet	-	-	+
Socialt stöd från chef	-	-	+
Utvecklingsmöjligheter	-	-	+

Not. + innebär positivt samband, - innebär negativt samband och tom cell indikerar att sambandet inte var signifikant (efter kontroll för alla demografiska faktorer, krav i arbetet, resurser i arbetet och interaktionseffekter).

Omkring 30 procent av urvalet rapporterade att de under de senaste sex månaderna hade utsatts för våld, hot och/eller trakasserier från kunder. Hot och trakasserier hängde samman med högre nivåer av emotionell utmattning, men kunde inte predicera intention till uppsägning eller arbetsprestation (efter att hänsyn tagits till alla andra variabler i modellen). Detta resultat understryker att negativa interpersonella arbetsrelaterade upplevelser (att bli hotad eller trakasserad av kunder) kan bidra till utbrändhet.

Arbetstidsotrygghet var relaterat till högre emotionell utmattning och intention till uppsägning, men kunde inte predicera arbetsprestation. Detta resultat belyser vikten av arbetsmiljöfaktorer: anställda som oroar sig för ofrivillig arbetstidsförkortning tycks inte bara ha ökad risk för utbrändhet (emotionell utmattning) utan är också mer benägna att lämna den organisation där de arbetar. Detta antyder att ofrivillig arbetstidsförkortning endast bör användas som en absolut sista utväg, men också kan

kräva att olika resurser i arbetet samtidigt stärks för att undvika negativa arbetsrelaterade och hälsorelaterade utfall.

### **Betydelsen av resurser i arbetet**

Alla tre resurser i arbetet var signifikant relaterade till de tre utfallsvariablerna. Kontroll i arbetet hängde samman med lägre emotionell utmattning och intention till uppsägning samt med högre nivåer av arbetsprestation – och var den resurs i arbetet som starkast kunde predicera (låg) emotionell utmattning. Socialt stöd från chef följde samma mönster, genom att vara negativt relaterat till emotionell utmattning och intention till uppsägning samt positivt relaterat till arbetsprestation. Socialt stöd var den resurs i arbetet som visade starkast samband med arbetsprestation. Även utvecklingsmöjligheter hängde samman med lägre emotionell utmattning och intention till uppsägning samt med högre arbetsprestation – och var den resurs i arbetet som starkast predicerade en (låg) intention att säga upp sig.

När det gäller de testade interaktionseffekterna av resurser i arbetet på relationen mellan olika krav och olika utfall var det bara tre av de totalt 27 undersökta interaktionstermerna (alla tre resurser på effekterna av alla tre kraven för de tre utfallen) som var signifikanta. Dessa undantag ska därför tolkas med försiktighet och innebära att beläggen för mildrande effekter, så kallade buffringseffekter, av resurser i arbetet var svaga i detta urval. Avsaknaden av buffrande effekter av resurser i arbetet är också i linje med metaanalysresultat som funnit generella svårigheter att påvisa signifikanta interaktionseffekter (Gonzalez-Mulé med flera, 2021).

### **Slutsatser**

Avsaknaden av buffrande effekter av resurser på relationen mellan krav och utfall belyser vikten av att arbeta förebyggande med arbetsmiljön dels för att minska krav i arbetet, dels för att stärka resurser i arbetet för att undvika negativa arbetsrelaterade och hälsorelaterade utfall. Resultaten antyder främst att kraven i arbetet i sig måste minskas för att minska risken för emotionell utmattning, personalomsättning och försämrad arbetsprestation. På motsvarande sätt är det viktigt att stärka resurserna i arbetet och för att öka arbetsprestation och motverka såväl emotionell utmattning som intention till uppsägning. Systematiskt arbetsmiljöarbete som syftar till att minimera känslomässigt motstridiga krav, hot/trakasserier och arbetstidsotrygghet samt stärka kontroll i arbetet, socialt stöd och utvecklingsmöjligheter kan bidra till ett mer hållbart arbetsliv i handeln.

*Kraven i arbetet i sig måste minskas för att minska risken för emotionell utmattning, personalomsättning och försämrad arbetsprestation.*

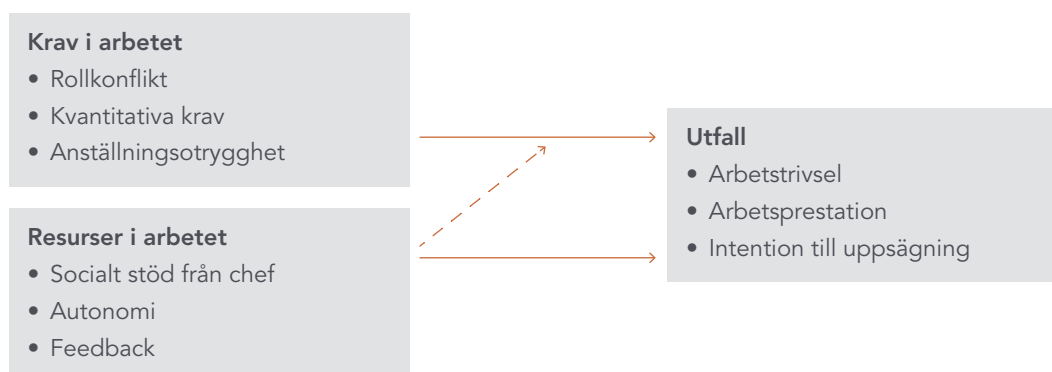
## 3.2 Studie 2: Betydelsen av krav och resurser i arbetet för arbetstrivsel, arbetsprestation och intention till uppsägning

Den andra studien som presenteras i denna rapport (Sverke med flera, 2024) hade ett liknande upplägg som studie 1, men fokuserade på generella krav och resurser i arbetet. Mer specifikt undersöktes hur olika krav och resurser i arbetet hängde samman med tre arbetsrelaterade utfall.

Handelssektorn tillhör de branscher som sysselsätter allra flest i Sverige. Ungefär en av tio sysselsatta har sin anställning inom handeln (Svensk Handel, 2023). Ofta omnämns handeln tillsammans med besöksnäringen, då turismen bidrar till en betydande del av handelns omsättning och gör det svårt att skilja dem åt i studier (Sweco, 2023). Många unga påbörjar sin yrkeskarriär med ett första jobb inom handeln och arbete här utmålas ofta som ett vanligt ”instegsjobb” (Andersson med flera, 2016). Handeln kännetecknas också av en hög grad av otrygga anställningar (Berggren och Carlén, 2016; Nordic Council of Ministers, 2021), en hög förekomst av stress och känslomässiga krav i mötet med kunder (Tuckey med flera, 2017) samt upplevelser av bristande chefsstöd (Wall med flera, 2021). Personalomsättningen inom handel- och besöksnäringen uppgick 2019 till 25–35 procent, vilket sticker ut i jämförelse med andra branscher (Besöksnäringens utvecklingsfond, 2019). I kombination med tillväxt och stora behov av arbetskraft skapar detta stora utmaningar för en hållbar kompetensförsörjning (Svenskt Näringsliv, 2021).

Ett hållbart arbetsliv med god arbetsmiljö kännetecknas bland annat av att anställda trivs, presterar väl och vill stanna kvar i den organisation där de arbetar (SOU 2022:47). Sådana utfall är beroende av en mängd olika krav och resurser i arbetet (för en översikt, se Sverke med flera, 2016). Figur 3 presenterar studiens val av krav och resurser i arbetet i relation till de tre utfallen arbetstrivsel, arbetsprestation och intention till uppsägning. De heldragna pilarna anger antagna huvudeffekter av arbetsmiljöfaktorer på utfallen medan den streckade linjen representerar tänkbara buffrande effekter av resurser på sambanden mellan krav och utfall.

Figur 3. Undersökningsmodell för studie 2.



Bland kraven i arbetet ingår rollkonflikt, som innebär en arbetsrelaterad stress kopplad till olika förväntningar. Det kan handla om förväntningar från arbetsgivare, kollegor eller individen själv som på något sätt står i konflikt med varandra (Rizzo med flera, 1970). Metaanalyser och systematiska litteraturöversikter visar att rollkonflikt hänger samman med lägre arbetstrivsel och arbetsprestation (Fried med flera, 2008) samt med en högre intention att säga upp sig (Kim och Kao, 2014). Kvantitativa krav handlar i huvudsak om arbetsmängden i relation till tid, exempelvis att ha för mycket att göra, tidspress och krav på att arbeta fort (Spector och Jex, 1998). Tidigare forskning visar att kvantitativa krav hänger samman med lägre arbetstrivsel (Narayanan med flera, 1999) och högre intention till uppsägning (Bowling med flera, 2015). Däremot pekar metaanalyser och litteraturöversikter på att det är oklart hur kvantitativa krav relaterar till arbetsprestation (Bowling med flera, 2015; Sverke med flera, 2016), något som kan bero på att en hög arbetsbelastning kan fungera motiverande för individer som presterar väl i arbetet (Bowling med flera, 2015). Anställningsotrygghet är en subjektiv upplevelse som speglar risken – eller oron för – att mot sin vilja förlora sitt nuvarande arbete (Sverke med flera, 2002). Metaanalyser visar att upplevd otrygghet i anställningen hänger samman med lägre arbetstrivsel och prestation i arbetet, liksom med en högre benägenhet att säga upp sig (Jiang och Lavaysse, 2018; Sverke med flera, 2002; Sverke med flera, 2019).

När det gäller resurser i arbetet inkluderades socialt stöd från chef, autonomi och feedback. Systematiska översiktsstudier visar att socialt stöd hänger samman med högre arbetstrivsel (Ng och Sörensen, 2008) och bättre arbetsprestation (Chiaburu och Harrison, 2008) samt med lägre intention till uppsägning (Bailey med flera, 2017). Autonomi (i vissa teoribildningar benämnt som kontroll i arbetet; exempelvis Karasek och Theorell, 1990) handlar om möjligheter till självständighet i arbetet och till att kunna planera och bestämma över sitt arbete (Hackman och Oldham, 1975). Sådan autonomi eller kontroll i arbetet har i systematiska översiktsstudier visats hänga samman med högre arbetstrivsel (Nahrgang med flera, 2011) och arbetsprestation (Humphrey med flera, 2007) samt med lägre intention till uppsägning (Nahrgang med flera, 2011). Feedback handlar om graden av återkoppling i arbetet från den närmaste chefen, exempelvis i vilken utsträckning en anställd får direkt och tydlig information om hur effektiv hans prestation är (Hackman och Oldham, 1975). Metaanalyser visar att återkoppling i arbetet relaterar till högre arbetstrivsel (Katz med flera, 2021) och arbetsprestation (Tagliabue med flera, 2020) samt en lägre benägenhet att lämna den organisation där man är anställd (Katz med flera, 2021).

### **Syfte och metodologiskt angreppssätt**

Syftet med studien var att undersöka hur olika krav och resurser i arbetet hänger samman med handelsanställdas arbetstrivsel, arbetsprestation och intention till uppsägning. Vidare syftade studien till att undersöka om resurser i arbetet kan mildra negativa effekter av krav för dessa tre utfall (se figur 3).

För att undersöka dessa samband användes enkätdata från ett nationellt representativt urval av anställda inom handel och besöksnäring från 2016, som samlades in av SCB



för ett tidigare forskningsprojekt (se metodavsnittet). De mått som användes för att undersöka krav och resurser i arbetet samt de olika utfallen beskrivs i bilaga 2. Enkätdata analyserades med hierarkisk multipel regressionsanalys med test för interaktionseffekter, där variablerna lades in i modellen i fyra på förhand bestämda steg: (1) demografiska kontrollvariabler; (2) krav i arbetet; (3) resurser i arbetet; (4) interaktionseffekter.

## Resultat

Kraven i arbetet betydde i den här studien relativt lite för de olika arbetsrelaterade utfallen, efter kontroll för övriga variabler i analyserna (demografiska faktorer, resurser i arbetet och interaktionstermer). Det var endast ett krav (rollkonflikt) som hängde samman med ett utfall (intention till uppsägning) på så sätt att anställda som upplevde en hög grad av rollkonflikt också var mer benägna att lämna sin nuvarande anställning (se tabell 2 för en enkel sammanfattning av resultaten). Kvantitativa krav och anställningsotrygghet var inte signifikant relaterade till något av de tre utfallen.

Tabell 2. Sammanfattning av huvudeffekter av krav och resurser för de olika utfallen (studie 2).

	Arbets- trivsel	Arbets- prestation	Intention till uppsägning
<i>Krav i arbetet</i>			
Rollkonflikt			+
Kvantitativa krav			
Anställningsotrygghet			
<i>Resurser i arbetet</i>			
Socialt stöd från chef			
Autonomi	+	+	
Feedback	+		

Not. + innebär positivt samband, - innebär negativt samband och tom cell indikerar att sambandet inte var signifikant (efter kontroll för alla demografiska faktorer, krav i arbetet, resurser i arbetet och interaktionseffekter).

När det gäller resurser i arbetet var autonomi relaterat till högre arbetstrivsel och arbetsprestation efter kontroll för övriga variabler i analyserna (demografiska faktorer, krav i arbetet och interaktionseffekter). Feedback hade ett positivt samband endast med arbetstrivsel. Socialt stöd från chef var orelaterat till alla tre arbetsrelaterade utfall när hänsyn tagits till övriga variabler i modellen.

När det gäller de testade interaktionseffekterna av resurser i arbetet på sambanden mellan olika krav och olika utfall var det bara tre av de totalt 27 undersökta interaktionstermerna som var signifikanta. Dessa gav heller inget sammantaget belegg för att resurser i arbetet kan mildra negativa effekter av krav i arbetet. Precis som i studie 1 ska dessa undantag därför tolkas med försiktighet och innebär att stödet för buffrande effekter av resurser i arbetet var svaga i det aktuella urvalet. Detta är i linje med metaanalysresultat som funnit generella svårigheter att påvisa signifikanta interaktionseffekter mellan krav och resurser i arbetet (Gonzalez-Mulé med flera, 2021).

### Slutsatser

Studie 2 visar resultat som inte är helt i linje med tidigare forskning. När det gäller krav i arbetet var det endast ett sådant krav som visade samband med ett av utfallen, där rollkonflikt hängde samman med en högre intention till uppsägning. Övriga resultat för krav i arbetet var icke-signifikanta, trots att tidigare forskning ger belägg för att såväl rollkonflikt som kvantitativa krav och anställningsotrygghet generellt hänger samman med mer negativa arbetsrelaterade utfall. Bland resurserna i arbetet följde autonomi (eller kontroll) i arbetet mönstren från tidigare forskning (även om autonomi var orelaterat till intention till uppsägning). Ett oväntat fynd var att feedback hängde samman endast med bättre arbetsprestation. Mest förvånande var att socialt stöd från chef, som i tidigare studier konsekvent relaterats till olika arbetsrelaterade attityder och beteenden, inte kunde predicera vare sig arbetstrivsel, arbetsprestation eller intention till uppsägning (efter kontroll för övriga variabler i analysen). Sammantaget indikerar studien ändå vikten av att organisationer inom handeln arbetar proaktivt för att upprätthålla en god arbetsmiljö för att i förlängningen bidra till en hållbar kompetensförsörjning där anställda trivs, presterar väl och vill stanna i arbetet.

*Studien betonar vikten av att handelsorganisationer proaktivt upprätthåller god arbetsmiljö för att främja trivsel, prestation och långsiktigt engagemang.*

## 3.3 Studie 3: Upplevda krav och resurser i arbetet bland arbetare och tjänstemän i handeln före och under pandemin

Den tredje studien från projektet som presenteras i denna rapport (Ström med flera, 2024) fokuserar på krav och resurser bland arbetare och tjänstemän, före respektive under covid-19-pandemin. Studien undersökte nivåerna av krav och resurser i arbetet samt olika utfall, vilket står i fokus för den här rapporten. Dessutom studerades hur krav och resurser relaterade till olika utfall, bland arbetare och tjänstemän, före respektive under pandemin.

Arbete inom handeln sker i en stor bredd av olika yrkesroller, med vitt skilda arbetsuppgifter och därmed relaterade utmaningar. Den otrevliga kunden i butiken är vardag för en butikssäljare, medan en aldrig sinande e-postinkorg skapar stress för en inköpare på huvudkontoret. I relation till den upplevda arbetsmiljön är det rimligt att den här typen av olika arbetssituationer ger upphov till skillnader i de krav och resurser som anställda upplever på jobbet – och därmed de konsekvenser som drabbar dem på sikt, i form av exempelvis stressreaktioner och attityder till sitt arbete (Demerouti och Bakker, 2023). Samtidigt kan de strukturella förhållandena i en bransch som handeln påverka arbetsmiljön för olika kategorier av anställda på ett likartat sätt. Eventuella likheter och

skillnader i den upplevda arbetsmiljön är viktiga att förstå i syfte att identifiera anställda som är mer eller mindre utsatta för risk- och friskfaktorer i jobbet och därmed för att öka förutsättningarna för ett hållbart arbetsliv.

Tidigare forskning har identifierat skillnader i den upplevda arbetsmiljön mellan arbetare och tjänstemän inom handeln (Edmondson med flera, 2019; Tuckey med flera, 2017). Det kan till exempel handla om att arbetare upplever högre fysiska krav i sitt arbete eller att tjänstemän upplever mer variation och utmanande arbetsuppgifter. I handeln specifikt är det också vanligare med deltidsarbete och alternativa anställningskontrakt, såsom visstidsanställning, bland arbetare (Broughton med flera, 2016), vilket ofta har ett samband med hur trygg anställningen upplevs. Eftersom krav som anställningsotrygghet har visat samband med konsekvenser som exempelvis utbrändhet (Jiang och Lavaysse, 2018) är det också möjligt att arbetare och tjänstemän exponeras i olika grad för sådana konsekvenser. Det har vidare framkommit att skillnader i arbetsmiljön kan ha förstärkts under pandemin och därmed skapat olikartade förutsättningar till en hållbar arbetssituation mellan olika grupper (Bapuji med flera, 2020; Demerouti och Bakker, 2023).

### Syfte och metodologiskt angreppssätt

Mot bakgrund av detta undersökte denna studie (Ström med flera, 2024) hur upplevda krav och resurser bland arbetare och tjänstemän inom den svenska handeln påverkades under pandemin. Ett urval av krav och resurser relevanta för handeln (se tabell 3) undersöktes i relation till arbetstrivsel, intention till uppsägning och utbrändhet eftersom utmaningar med stressrelaterad psykisk hälsa och hög personalomsättning ofta rapporteras från branschen (Carré med flera, 2010; Taipale med flera, 2011; Van den Broeck med flera, 2017).

Tabell 3. Undersökta krav, resurser och utfall (studie 3).

<b>Krav</b>
Känslomässiga krav
Anställningsotrygghet
Fysiska krav
<b>Resurser</b>
Autonomi
Utvecklingsmöjligheter
Stödjande ledarskap
Anställningsbarhet
<b>Utfall</b>
Arbetstrivsel
Intention till uppsägning
Utbrändhet

I studien användes longitudinella enkätdata som samlats in genom SLOSH (se metodavsnitt för utförlig beskrivning) före (2018) och under (2020) pandemin. Det longitudinella urvalet av handelsanställda i SLOSH bestod av 136 arbetare och 252 tjänstemän som besvarade enkäten vid båda tillfällena. Bland arbetarna var de vanligaste yrkena

butikssäljare och lagerarbetare. Bland tjänstemännen var de vanligaste säljare inom partihandel, inköpare samt första eller andra linjens chefer. Bilaga 3 beskriver de mått som användes i studien. Multivariat variansanalys användes för att undersöka medelvärdesskillnader mellan grupper (arbetare och tjänstemän) och över tid (före respektive under pandemin), inklusive interaktionseffekter mellan grupp och tid.

### Ökning av känslomässiga krav och anställningsotrygghet under pandemin

Nivåerna av upplevda krav före och under pandemin redovisas i tabell 4. Under pandemin ökade graden av känslomässiga krav och anställningsotrygghet, framför allt bland arbetare, jämfört med före pandemin. Utifrån studiens resultat kan vi inte påvisa varför nivåerna av känslomässiga krav ökade mer bland arbetarna under pandemin, men en möjlig förklaring är att eventuell exponering för smitta bland dem som arbetade i ”första linjen” (exempelvis i butik) bidrog till att öka de känslomässiga kraven mer tydligt bland arbetarna. En högre andel deltidsarbetande bland arbetarna kan även ha bidragit till att nivåerna av upplevd otrygghet i anställningen tycktes öka något mer än bland tjänstemännen, även om denna skillnad inte var statistiskt säkerställd. De fysiska kraven var genomgående högre för arbetare, både före och under pandemin.

Tabell 4. Medelvärden för de undersökta variablerna bland arbetare och tjänstemän, före respektive under pandemin (studie 3).

	Före pandemin (2018)		Under pandemin (2020)	
	Arbetare	Tjänstemän	Arbetare	Tjänstemän
<i>Krav i arbetet</i>				
Känslomässiga krav <sup>a</sup>	2,28	2,25	2,46	2,29
Anställningsotrygghet <sup>a</sup>	1,30	1,37	1,59	1,49
Fysiska krav <sup>b</sup>	3,02	1,58	3,03	1,54
<i>Resurser i arbetet</i>				
Autonomi <sup>c</sup>	2,79	3,14	2,76	3,12
Uvecklingsmöjligheter <sup>c</sup>	3,18	3,40	3,16	3,39
Stödjande ledarskap <sup>c</sup>	2,99	3,12	2,93	3,15
Anställningsbarhet <sup>a</sup>	2,30	2,39	2,27	2,37
<i>Utfall</i>				
Arbetstrivsel <sup>d</sup>	5,98	6,10	6,09	6,19
Intention till uppsägning <sup>a</sup>	1,62	1,88	1,69	1,79
Utbrändhet <sup>e</sup>	2,59	2,32	2,55	2,18

N = 136 (arbetare) och N = 252 (tjänstemän).  
Svarsskala: <sup>a</sup>1–5; <sup>b</sup>1–6; <sup>c</sup>1–4; <sup>d</sup>1–8; <sup>e</sup>1–7.

### Färre resurser och högre nivåer av utbrändhet bland arbetare

Tillgången till viktiga resurser i arbetet – i form av autonomi, utvecklingsmöjligheter och ett stödjande ledarskap – var genomgående sämre för arbetare, både före och under pandemin. Det fanns också en signifikant skillnad vad gäller utbrändhet, som var högre bland arbetare vid båda tidpunkterna.

### Betydelsen av krav och resurser för olika utfall

Sambanden mellan krav och resurser i arbetet och de undersökta utfallen (ej redovisat i tabell) var överlag i linje med tidigare forskning, även om färre av dessa samband påvisades under pandemin. När det gäller krav visade känslomässiga krav och anställningsotrygghet generellt sett starkast samband med utbrändhet, framför allt före pandemin. Sambandet mellan anställningsotrygghet och utbrändhet var starkare bland arbetare än tjänstemän, men blev samtidigt svagare i båda grupperna under pandemin, jämfört med innan. Även här kan den högre andelen alternativa anställningsformer bland arbetare ha bidragit till skillnaden mellan grupperna samtidigt som de generella förväntningarna kring trygghet under pandemin bidrog till det lägre sambandet i båda grupperna vid denna tidpunkt.

Bland resurserna var ett stödande ledarskap det som visade starkast samband med samtliga utfall, i båda grupperna, såväl före som under pandemin. Autonomi hängde samman med utfallen framför allt bland tjänstemän, där dessa samband också blev starkare under pandemin jämfört med innan. Här är det möjligt att en högre grad av autonomi gav möjlighet att arbeta hemifrån under pandemin i större utsträckning, och därmed ökade den generella betydelsen av autonomi bland tjänstemännen. Utvecklingsmöjligheter visade, något förvånande, bara ett samband med arbetstrivsel – bland arbetare före pandemin – medan övriga samband för utvecklingsmöjligheter var svaga och icke-signifikanta.

*Bland resurserna var ett stödande ledarskap det som visade starkast samband med samtliga utfall, i båda grupperna, såväl före som under pandemin.*

### En ökad vertikal segregation i handeln under pandemin?

Sammanfattningsvis var likheterna fler än skillnaderna när det gäller nivåer av arbetsmiljöfaktorer mellan arbetare och tjänstemän i handeln, före respektive under pandemin. Samtidigt är det värt att notera den större ökningen av känslomässiga krav, och i viss mån anställningsotrygghet, bland arbetare i samband med pandemin. Att kraven ökade mer bland arbetarna, samtidigt som tillgången till viktiga resurser i arbetet generellt var lägre, tyder på en ojämlikhet mellan arbetare och tjänstemän som sannolikt förstärktes under pandemin. Risken för sådan vertikal segregation i samband med kriser har tidigare beskrivits i litteraturen (Bapuji, 2020) och belyser vikten av att möjliggöra en hållbar arbetsmiljö även för arbetare under kriser såsom pandemin.

Överlag stärker resultaten också bilden av ledarskapets betydelse för hållbara arbetsförutsättningar inom handeln samt hur känslomässigt krävande arbete och upplevd anställningsotrygghet ökar risken för psykisk ohälsa i form av utbrändhet, framförallt bland arbetare.

### 3.4 Studie 4: Hur är det att arbeta deltid och heltid för kvinnor och män inom handeln?

Den fjärde studien från projektet som presenteras i denna rapport (Falkenberg med flera, 2024) handlar om deltids- och heltidsarbetande kvinnor och män inom handeln. Mer specifikt fokuserar studien på förekomsten av krav och resurser i arbetet samt olika utfall uppdelat på kön och anställningsform.

Deltidsarbete är ungefär dubbelt så vanligt inom handeln som på arbetsmarknaden i Sverige övrigt (OECD, 2021; SCB, 2023). Ungefär 30 procent av de anställda inom handeln i Sverige arbetar deltid (SCB, 2023), vilket kan jämföras med att ungefär 14 procent arbetar deltid i landet som helhet (OECD, 2021). Deltidsarbete kan vara förknippat med högre arbetskrav, exempelvis i form av högre grad av anställningsotrygghet (Kauhanen och Nätti, 2015). Dessutom kan högre arbetsbelastning och högre emotionella krav förekomma eftersom deltidsanställda ofta arbetar när det är som mest att göra, till exempel när det är som flest kunder. Deltidsanställda rapporterar också lägre tillgång till resurser i arbetet jämfört med heltidsanställda, så som lägre kontroll och utvecklingsmöjligheter (Gunderson, 2020; Kauhanen och Nätti, 2015; Zeytinoglu med flera, 2004).

Även det sociala stödet från kollegor och chefer kan se olika ut för deltids- och heltidsanställda (Zeytinoglu med flera, 2004). Det sociala stödet skulle kunna vara lägre eftersom deltidsanställda är kortare tid på arbetet och därmed har mindre tid att interagera med kollegor och chefer samt oftare arbetar på obekväma arbetstider då chefer mer sällan arbetar. Studier om socialt stöd bland deltidsanställda visar dock snarare på att deltidsanställda upplever det sociala stödet som mer positivt jämfört med heltidsanställda (Gallagher, 2004). Deltidsanställning är något som ibland används för att underlätta balansen mellan arbete och privatliv (ILO, 2016; Nylén med flera, 2009; Thorsteinson, 2003). Deltidsanställning kan också vara en konsekvens av att hälsan inte tillåter heltidsanställning och sämre hälsa har rapporterats från deltidsarbetande jämfört med heltidsarbetande (Bartoll med flera, 2014).



Deltidsarbete inom handeln är betydligt vanligare bland kvinnor (cirka 46 procent) än bland män (cirka 18 procent) (SCB, 2023), vilket borde innebära att deltidsarbetets för- och nackdelar får konsekvenser i högre grad för kvinnor än för män. Även om könsfördelningen är relativt jämn i handeln i stort (43 procent kvinnor; SCB, 2023) tenderar kvinnor och män att arbeta inom olika delar av handeln. Inom detaljhandeln är en större andel kvinnor (63 procent), medan andelen män är högre i partihandel och motorhandel (70 respektive 98 procent; SCB, 2023). Om arbetsmiljön skiljer sig mellan olika delar av handeln borde detta således synas i könsskillnader i sådant som arbetskrav

och arbetsresurser. Även när kvinnor och män arbetar på samma arbetsställe arbetar de i många fall ändå på olika avdelningar och med olika arbetsuppgifter (Olofsdotter med flera, 2023) och kan därmed möta olika krav och resurser i arbetet.

Det finns även starkt forskningsstöd för att krav och resurser i arbetet hänger samman med sådant som att kunna kombinera arbete och privatliv samt hälsorelaterade faktorer (Demerouti med flera, 2012; Gonzalez-Mulé med flera, 2020; Michel med flera, 2011). Därför är det sannolikt att skillnader i arbetskrav och resurser mellan deltid- och heltidsanställda samt mellan kvinnor och män avspeglar sig i skillnader även när det gäller att kunna kombinera arbete och privatliv samt i hälsorelaterade faktorer. Kunskapen om hur det är att arbeta deltid jämfört med heltid är begränsad både när det gäller arbetsmarknaden generellt och inom handeln specifikt.

### **Syfte och metodologiskt angreppssätt**

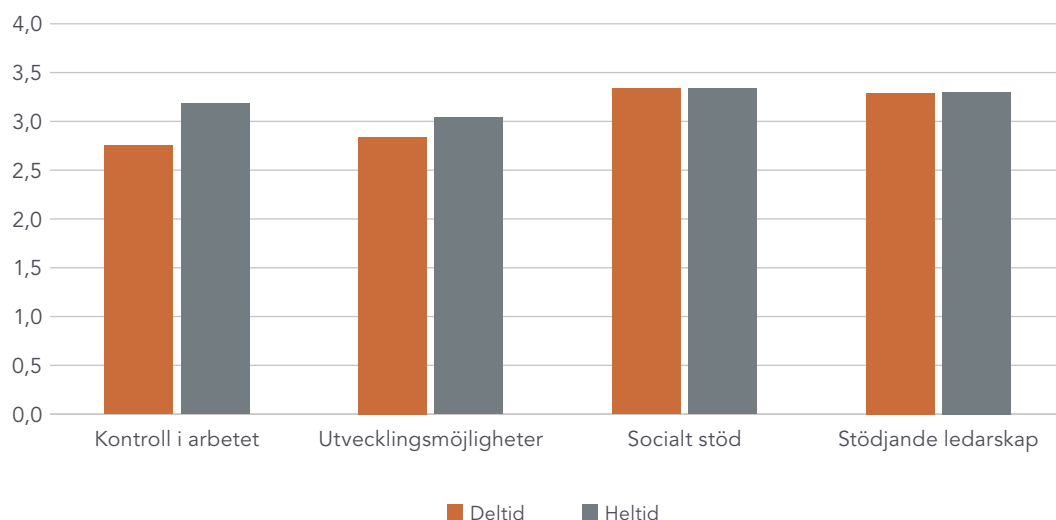
Syftet med denna studie (Falkenberg med flera, 2024) var att öka kunskapen om hur det är att arbeta deltid och heltid för kvinnor och män inom handeln i Sverige. Mer specifikt var ett första delsyfte att undersöka effekterna av typ av anställningskontrakt (deltids- och heltidsanställning) och kön (kvinnor och män) för psykosociala arbetsmiljöfaktorer (krav och resurser i arbetet), konflikt mellan arbete och privatliv samt hälsorelaterade faktorer. Ett andra delsyfte var att beskriva sociodemografiska faktorer hos deltid- och heltidsanställda kvinnor och män i handeln i Sverige.

Studien baseras på enkätdata från SLOSH-databasen (se metodavsnittet för en utförligare beskrivning). Mer specifikt ingår deltagare i SLOSH 2022 som var anställda på minst 30 procent och som arbetade inom handeln. Urvalet består av 730 personer (49 procent kvinnor). Av dessa arbetade 145 personer (20 procent) deltid och 585 personer heltid. Det var 105 kvinnor som arbetade deltid och 40 män. Medelåldern var 54 år (intervall 25–79). I genomsnitt hade deltagarna arbetat 14 år i sin nuvarande organisation (intervall 0–49 år), och nästan alla (92 procent) hade en tillsvidareanställning. De flesta (78 procent) var gifta eller sammanboende, 42 procent hade barn som bodde hemma, 61 procent hade grundskola eller gymnasieskola som högsta utbildningsnivå och 28 procent var arbetare. De vanligaste yrkena var företagssäljare och inköpare (44 procent), följt av butikspersonal (24 procent). De mått som användes i studien beskrivs i bilaga 3. För att analysera skillnader mellan grupper (anställningskontrakt och kön) användes multivariat variansanalys (för kontinuerliga variabler) och korstabulering (för kategorivariabler).

### **Sämre tillgång till resurser i arbetet bland deltidsanställda**

Resultaten visar att det som främst skilde anställningskontrakten var att deltidsanställda rapporterade en lägre grad av resurser i arbetet, i form av lägre grad av kontroll och lägre utvecklingsmöjligheter. Ingen skillnad fanns dock mellan kontraktstyperna när det gällde socialt stöd från kollegor eller upplevelsen av stödjande ledarskap. Det var ingen skillnad i arbetskrav mellan deltid- och heltidsanställda. Det var heller ingen skillnad i möjlighet att kombinera arbete och privatliv eller i hälsorelaterade faktorer. Figur 4 redovisar medelvärden i resurser i arbetet för deltidsanställda och heltidsanställda.

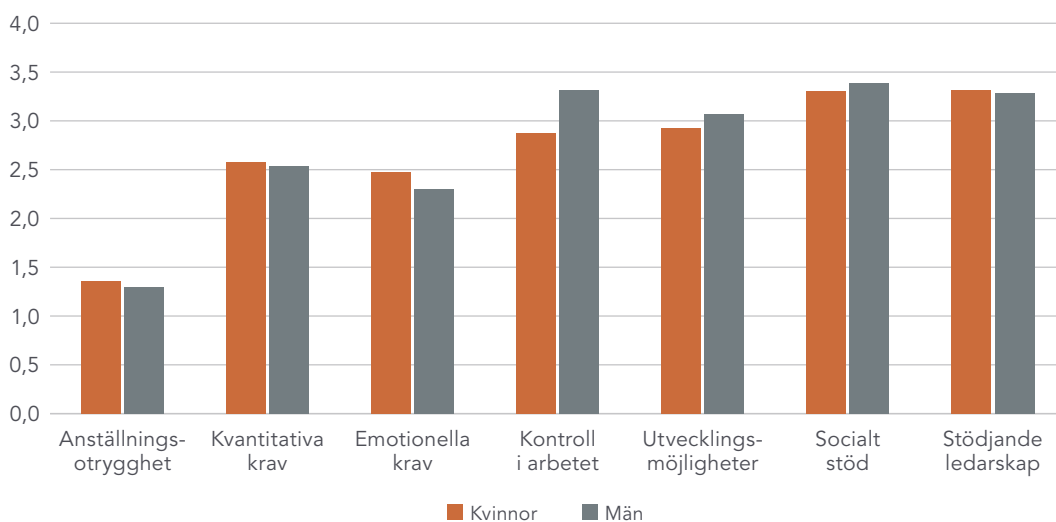
Figur 4. Skillnader och likheter mellan deltidsanställda och heltidsanställda i resurser i arbetet (studie 4; svarsskala 1–4).



### Kvinnor har lägre resurser i arbetet, högre emotionella krav och sämre hälsa

Figur 5 presenterar medelvärden för kvinnor och män i de olika kraven och resurserna i arbetet. När det gäller jämförelser mellan könen rapporterade kvinnor en högre grad av emotionella krav än män, medan könen inte skilde sig åt i arbetsbelastning eller anställningsotrygghet. Kvinnor rapporterade signifikant lägre nivåer av arbetsresurserna kontroll, utvecklingsmöjligheter och socialt stöd från kollegor än män, medan det inte fanns någon skillnad mellan könen gällande stödjande ledarskap. Kvinnor rapporterade även mer konflikt mellan arbete och privatliv (men inte mellan privatliv och arbete) samt mer symptom på depression än män. Könen skilde sig inte åt när det gällde självskattad hälsa.

Figur 5. Skillnader och likheter mellan kvinnor och män i krav och resurser i arbetet (studie 4; svarsskala 1–4, utom för anställningsotrygghet och emotionella krav [1–5]).





### Sociodemografiska skillnader mellan grupperna

När det gäller de sociodemografiska faktorerna var deltidsanställda äldre, hade längre anställningstid, färre barn boende hemma, oftare arbetare och hade lägre inkomst (både individuellt och hushållsinkomst) än heltidsanställda. Det var ingen skillnad mellan deltids- och heltidsanställda i att ha en partner, utbildningsnivå, eller subjektiv social status. Kvinnor var äldre, oftare arbetare, med lägre inkomst (både individuell och hushållsinkomst), men med högre subjektiv social status, jämfört med män. Det fanns ingen skillnad mellan könen när det gäller anställningstid, att ha partner, barn boende hemma eller utbildning. Det var få deltidsarbetande män som hade en partner och som hade barn boende hemma. Det var ungefär lika vanligt för deltidsanställda och heltidsanställda kvinnor att ha låg hushållsinkomst, men det var betydligt vanligare för deltidsanställda män att ha låg hushållsinkomst än för heltidsanställda män. Det fanns en tendens till att den subjektiva sociala statusen interagerade med anställningskontrakt och kön på så sätt att deltidsanställda kvinnor rapporterade högst nivå av subjektiv social status medan deltidsanställda män rapporterade lägst. Denna effekt var dock inte signifikant ( $p = .128$ ) och bör således tolkas med försiktighet.

### Slutsatser

Utifrån resultaten från den här studien bör företag inom handeln, som vill jämna ut skillnader mellan anställda som arbetar deltid och heltid, fokusera på att utöka deltidsanställdas arbetsresurser i form av högre grad av kontroll och utvecklingsmöjligheter. Ett sätt att uppnå detta skulle kunna vara att se över om det är möjligt för deltidsanställda att göra fler och mer varierade arbetsuppgifter. Detta skulle kunna bidra till att deltidsanställda upplever att de får mer kontroll och möjlighet att utvecklas, samtidigt som företag får högre grad av funktionell flexibilitet, det vill säga anställda som kan utföra många olika typer av arbete. Företag bör även rikta uppmärksamhet mot de emotionella kraven. Att kvinnor rapporterade högre nivåer av emotionella krav än män kan ha att göra med att de arbetar i delar av handeln och på positioner där de möter kunder i högre grad än män. Att satsa på utvecklingsarbete kring att minska känslomässiga krav eller att dela på arbetsuppgifter som ställer sådana krav, skulle troligen gynna deltidsarbetande kvinnor. Om ett sådant utvecklingsarbete kombineras med att öka resurser i form av kontroll och utvecklingsmöjligheter, skulle företag troligen kunna minska könsgapet i långa sjukskrivningar, som är stort inom handeln (AFA, 2017a; AFA, 2017b). Kanske skulle ett sådant utvecklingsarbete även kunna bidra till en diskussion kring könsnormer och deltidarbete. Förhoppningen är att ett sådant arbete skulle kunna gynna såväl företag som kvinnor och män – oavsett om de arbetar deltid eller heltid inom handeln.

*För att jämna ut skillnader mellan deltids- och heltidsanställda bör man fokusera på att utöka deltidsanställdas arbetsresurser i form av högre grad av kontroll och utvecklingsmöjligheter.*

## 4

## Diskussion och slutsatser

I det här projektet har vi studerat betydelsen av olika krav och resurser i arbetet för handelsanställdas attityder, beteenden och hälsa. Med krav i arbetet menas sådana aspekter av den psykosociala arbetsmiljön som belastar den anställda och kräver ansträngning för att hanteras. Med resurser i arbetet avses faktorer i arbetsmiljön som underlättar hanterandet av arbetskrav och som kan leda till gynnsamma utfall.

Projektet har även undersökt förekomsten av krav och resurser i arbetet samt utfall för olika grupper (arbetare och tjänstemän, deltids- och heltidsanställda samt kvinnor och män), liksom förändringar i arbetsmiljö och utfall över tid (före respektive under pandemin).

### 4.1 Betydelsen av krav och resurser i arbetet för attityder, beteenden och hälsa

Betydelsen av krav och resurser i arbetet för olika arbets- och hälsorelaterade utfall undersöktes såväl i studie 1 och 2 (där sådana samband var huvudfokus) som i studie 3 (vars huvudfokus var på förekomst av krav, resurser och utfall, men där samband också redovisades). Tabell 5 innehåller en förenklad sammanfattning av resultaten från dessa studier när det gäller huvudeffekter av krav och resurser på de olika utfall som ingick i de olika studierna. Notera att alla arbetsmiljöfaktorer inte har studerats i relation till alla olika utfall, där grå cell i tabellen indikerar att det aktuella sambandet inte undersökts i någon av projektets studier.

#### **Betydelsen av krav**

När det gäller krav i arbetet följde resultaten delvis de mönster som kan förväntas utifrån krav- och resursmodellen (Bakker och Demerouti, 2007; Demerouti med flera, 2001) och tidigare empiriska resultat. Det gäller exempelvis känslomässigt motstridiga krav som, i linje med tidigare forskning (Cho med flera, 2013; Rodríguez-Sánchez med flera, 2013), hängde samman med högre emotionell utmattning och intention till uppsägning samt med lägre arbetsprestation. Även arbetstidsotrygghet följde överlag antagna mönster genom att predicera högre emotionell utmattning och intention till uppsägning (Harknett med flera, 2021), även om det inte var signifikant relaterat till arbetsprestation. Personer som utsatts för hot och trakasserier rapporterade också en högre grad av emotionell utmattning, vilket är i linje med tidigare studier (Mayr och Teller, 2023). Alla dessa samband framkom i studie 1, som genomfördes bland medlemmar i Handelsanställdas förbund, och antyder att känslomässiga krav, arbetstidsotrygghet samt hot och trakasserier utgör riskfaktorer för psykisk ohälsa bland arbetare i handeln.

Tabell 5. Sammanfattning av huvudeffekter av krav och resurser för de olika utfallen i projektets samtliga studier (studie 1–3).

	Arbets- trivsel	Arbets- prestation	Intention till upsägning	Emotionell utmattning / utbrändhet
<b>Krav</b>				
Känslomässigt motstridiga krav		–	+	+
Hot och trakasserier				+
Arbetstidsotrygghet			+	+
Rollkonflikt			+	
Kvantitativa krav				
Anställningsotrygghet	–			+
Känslomässiga krav				+
Fysiska krav				+
<b>Resurser</b>				
Kontroll i arbetet/Autonomi	+	+	–	–
Socialt stöd från chef		+	–	–
Utvecklingsmöjligheter		+	–	–
Feedback	+			
Stödjande ledarskap	+		–	–
Anställningsbarhet	+			–

Not. + innebär positivt samband, – innebär negativt samband och tom cell indikerar att sambandet inte var signifikant (efter kontroll för alla demografiska faktorer, krav i arbetet, resurser i arbetet och interaktionseffekter). Grå cell indikerar att sambandet inte undersökts i någon av projektets studier.

Förvånande nog var det dock flera samband som inte var signifikanta. Detta gäller exempelvis kvantitativa krav som, i studie 2, var orelaterade till samtliga arbetsrelaterade utfall. Även om metaanalyser och systematiska litteraturöversikter har konstaterat att det är oklart hur kvantitativa krav relaterar till arbetsprestation (Bowling med flera, 2015; Sverke med flera, 2016), finns det starka belägg för att denna typ av krav hänger samman med lägre arbetstrivsel (Narayanan med flera, 1999) och högre intention till uppsägning (Bowling med flera, 2015). Ett annat något förvånande resultat, givet tidigare forskning (Fried med flera, 2008; Kim och Kao, 2014), var att rollkonflikt (studie 2) enbart predicerade en högre intention till uppsägning, men inte arbetstrivsel eller arbetsprestation. Även anställningsotrygghet (som inkluderades i både studie 2 och studie 3) följde endast delvis vad som observerats i tidigare metaanalyser (Jiang och Lavaysse, 2018; Sverke med flera, 2019), genom att relatera till lägre arbetstrivsel och högre utbrändhet, men inte kunde predicera arbetsprestation eller intention till uppsägning. Känslomässiga krav och fysiska krav (studie 3) hängde samman med utbrändhet, vilket är i linje med tidigare forskning, medan det var oväntat att de inte kunde predicera arbetstrivsel och intention till uppsägning (Carré med flera, 2010; Taipale med flera, 2011; Van den Broeck med flera, 2017). Dessa samband observerades i någorlunda nationellt representativa urval från handeln och besöksnäringen (studie 2) respektive från handeln (studie 3).

Sammantaget tyder dessa resultat på att känslomässigt motstridiga krav, hot och trakasserier, arbetstidsotrygghet, upplevd otrygghet i anställningen, känslomässiga krav samt fysiska krav utgör riskfaktorer för utbrändhet bland handelsanställda. Resultaten visar också att vissa av kraven (känslomässigt motstridiga krav, arbetstidsotrygghet och anställningsotrygghet) kan göra handelsanställda mer benägna att säga upp sig. Sammantaget betydde krav i arbetet dock ganska lite när det gäller att predicera arbetstrivsel och arbetsprestation.

*Känslomässigt motstridiga krav, arbetstidsotrygghet och anställningsotrygghet kan göra handelsanställda mer benägna att säga upp sig.*

### **Betydelsen av resurser**

Resultaten när det gäller hur resurser i arbetet relaterade till olika utfall var mer i linje med krav- och resursmodellens antaganden (Bakker och Demerouti, 2007; Demerouti med flera, 2001) och tidigare forskning. Några av de mest studerade resurserna i arbetet utgörs av kontroll i arbetet (eller autonomi) och socialt stöd. Dessa faktorer hängde överlag samman med högre arbetstrivsel, bättre arbetsprestation samt lägre intention till uppsägning och lägre utbrändhet/emotionell utmattning. Detta är i linje med tidigare metaanalyser och systematiska litteraturöversikter (Aronsson med flera, 2017; Nahrgang med flera, 2011; Sverke med flera, 2016) även om socialt stöd från chef inte kunde predicera arbetstrivsel i våra data. På motsvarande sätt var stödjande ledarskap en annan viktig resurs, som i studie 3 hängde samman med högre arbetstrivsel samt lägre intention till uppsägning och utbrändhet, vilket också är i linje med tidigare forskningsresultat (Kuoppala med flera, 2008; Park och Min, 2020; Tuckey med flera, 2017). Även utvecklingsmöjligheter relaterade till utfallen på ett sätt som överlag är i linje med tidigare systematiska översiktsstudier (Sverke med flera, 2016; Van den Broeck med flera, 2017), även om sambandet med just arbetstrivsel inte var signifikant. Feedback följde endast delvis mönster från tidigare metaanalyser, genom att hänga samman med arbetstrivsel (Katz med flera, 2021), men inte vara signifikant relaterat till arbetsprestation (Tagliabue med flera, 2020) eller intention till uppsägning (Katz med flera, 2021). Anställningsbarhet (studie 3) var relaterat till högre arbetstrivsel och lägre utbrändhet, men var inte signifikant relaterat till intentionen att säga upp sig, vilket delvis speglar tidigare forskningsresultat (Lu med flera, 2016).

Resultaten gav däremot inget stöd för krav- och resursmodellens buffringshypotes, enligt vilken resurser i arbetet antas kunna mildra negativa effekter av krav på olika utfall (Bakker med flera, 2023). Endast ett fåtal signifikanta interaktionseffekter framkom i studie 1 och 2 – och dessa gav inget entydigt belegg för att resurser kan mildra negativa effekter av krav på arbetsrelaterade attityder och beteenden eller emotionell utmattning. Avsaknaden av signifikanta interaktionstermer är dock i linje med metaanalyser som observerat att beleggen för sådana interaktionseffekter generellt

är svaga, även om vissa undantag har identifierats (Gonzalez-Mulé med flera, 2021; Huth och Chung-Yan, 2022).

Sammantaget visar dock resultaten att många av de undersökta resurserna i arbetet hängde samman med högre arbetstrivsel och arbetsprestation, liksom med lägre intention till uppsägning. Samtliga inkluderade resurser var också relaterade till lägre emotionell utmattning/utbrändhet. Detta innebär att faktorer som kontroll/autonomi, socialt stöd, utvecklingsmöjligheter och stödjande ledarskap kan bidra till mer positiva arbetsrelaterade attityder och beteenden samt minska risken för personalomsättning och psykisk ohälsa.

## 4.2 Förekomst av krav och resurser i arbetet

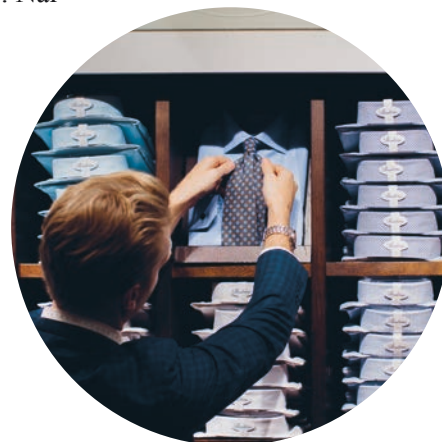
Eftersom krav i arbetet generellt hänger samman med mer negativa utfall medan resurser relaterar till mer positiva utfall är det också viktigt att studera förekomsten av krav och resurser i arbetet bland olika grupper – och över tid. Detta gjordes genom att studera nivåer av krav och resurser i arbetet bland arbetare och tjänstemän samt före och under pandemin (studie 3), liksom bland deltids- och heltidsarbetande kvinnor och män (studie 4).

Överlag visar resultaten i studie 3 på att arbetsmiljön för arbetare och tjänstemän har många likheter. Trots dessa likheter är det viktigt att notera de skillnader som framkom. Inte helt oväntat var de fysiska kraven i arbetet högre bland arbetare än bland tjänstemän, både före och under pandemin. Dessutom ökade de känslomässiga kraven och anställningsotrygghet mer för arbetare än för tjänstemän från före till under pandemin. När det gäller resurser i arbetet var dessa genomgående lägre bland arbetare än bland tjänstemän. Arbetare rapporterade lägre nivåer av autonomi, utvecklingsmöjligheter och stödjande ledarskap jämfört med tjänstemännen – både före och under pandemin. Dessa resultat innebär, trots många likheter i arbetsmiljöfaktorer, att arbetare överlag hade en sämre arbetsmiljö jämfört med tjänstemän, som sannolikt förstärktes under pandemin. Stora kriser som pandemin tycks därmed påverka arbetsmiljön för arbetare och tjänstemän på delvis olika sätt och kan utsätta arbetare för större sårbarhet (Bapuji, 2020). Det är således viktigt att minska känslomässiga och fysiska krav samt anställningsotrygghet, särskilt bland arbetare och särskilt under kriser som pandemin. På motsvarande sätt är det viktigt att stärka resurserna i arbetet, särskilt för arbetare och under kriser som pandemin.



Resultaten i studie 4 visar överlag på fler likheter än skillnader i arbetsmiljöfaktorer även för deltidsanställda och heltidsanställda. Här fanns inga skillnader mellan grupperna när det gäller nivåer av krav i arbetet. Däremot fanns skillnader i vissa arbetsresurser,

där nivåerna av kontroll i arbetet och utvecklingsmöjligheter var lägre bland deltid-  
anställda, medan det inte fanns skillnader mellan anställningsformerna avseende socialt  
stöd från kollegor eller upplevelsen av stödjande ledarskap. När  
det gäller kön var det inga skillnader mellan kvinnor och  
män i kraven arbetsbelastning eller anställningsotrygghet,  
men däremot rapporterade kvinnor en högre grad av  
emotionella krav än män. Det fanns fler olikheter när  
det gäller resurser i arbetet, där nivåerna av kontroll,  
utvecklingsmöjligheter och socialt stöd från kollegor  
var lägre bland kvinnor än bland män, medan det inte  
fanns någon skillnad mellan könen gällande stödjande  
ledarskap. Sammantaget antyder dessa resultat att  
det är viktigt att stärka resurserna i arbetet, särskilt för  
deltidsanställda och för kvinnor – och att söka motverka  
emotionella krav bland kvinnor.



### 4.3 Praktiska implikationer för handeln

De resultat som publiceras i den här rapporten har implikationer när det gäller att främja  
ett hållbart arbetsliv inom handeln. Det gäller resultaten av såväl sambandsstudierna  
(studie 1–3) som de studier som undersökt hur arbetsmiljön ser ut för olika grupper  
och över tid (studie 3–4). Nedan följer några exempel på konkreta råd till arbetsgivare,  
fackliga organisationer och andra intressenter inom handeln.

Eftersom samtliga krav relaterade till högre utbrändhet/emotionell utmattning är det  
viktigt att sträva efter att minska kraven i arbetet för anställda inom handeln. Även  
om de olika arbetskrav som undersökts i denna rapport uppvisade färre samband med  
utfall jämfört med vad som observerats i tidigare studier och metaanalyser innebär det  
att åtgärder behövs för att söka minska känslomässiga krav, känslomässigt motstridiga  
krav, hot och trakasserier, arbetstidsotrygghet, anställningsotrygghet och fysiska krav  
i arbetet. Dessa samband understryker också vikten av att stödja handelsanställda i att  
möta situationer som kan präglas av emotionell dissonans och känslomässiga krav i  
mötet med kunder och att ge stöd för att hantera negativa interpersonella arbetsrelaterade  
upplevelser (att bli hotad eller trakasserad av kunder).

Dessutom hängde känslomässigt motstridiga krav, arbetstidsotrygghet och rollkonflikt  
samman med en högre benägenhet att lämna det nuvarande jobbet. Insatser för att  
minska de känslomässiga kraven bland anställda ökar förutsättningarna för en hållbar  
arbetssituation, särskilt för deltidarbetande kvinnor, där det är viktigt att beakta att  
kvinnors högre nivåer av känslomässiga krav kan ha att göra med att de arbetar i delar  
av handeln och på positioner där de möter kunder i högre grad än män. Att minska  
sådana krav blir extra viktigt under kriser som pandemin. Det faktum att höga nivåer  
av otrygghet när det gäller den egna anställningen eller arbetstiden hänger samman med  
en ökad risk för emotionell utmattning/utbrändhet och för att anställda säger upp sig

innebär att förändringar som medför ökad otrygghet för personalen, exempelvis ofrivillig arbetstidsförkortning eller alternativa anställningsformer, bör användas med försiktighet.

Det är dock inte alltid möjligt att minska kraven i arbetet, exempelvis för att det är svårt att motverka ociviliserat beteende bland kunderna eller känslomässiga krav i kundkontakter. Därför är det viktigt att stärka resurserna i arbetet eftersom dessa ganska genomgående visades hänga samman med högre arbetstrivsel, bättre arbetsprestation, lägre intention till uppsägning och mindre risk för emotionell utmattning/utbrändhet. Insatser för att stärka handelsanställdas möjligheter till kontroll/autonomi i arbetet, socialt stöd, stödjande ledarskap och utvecklingsmöjligheter är därför viktigt, särskilt bland arbetare, deltidsanställda och kvinnor inom handeln.

*Insatser för att stärka handelsanställdas möjligheter till kontroll/ autonomi i arbetet, socialt stöd, stödjande ledarskap och utvecklingsmöjligheter är viktigt.*

Även om resurser i arbetet inte visades kunna mildra negativa effekter av krav i arbetet för de studerade utfallen är det viktigt att beakta en balans mellan krav och resurser i arbetet. I vissa fall är det angeläget att försöka åtgärda och sänka kraven i sig för att de inte ska resultera i utbrändhet och att anställda lämnar handeln. För att åstadkomma, eller upprätthålla, ett hållbart arbetsliv i handeln är det viktigt att kraven balanseras av resurser i arbetet, där faktorer som kontroll/autonomi, socialt stöd, möjligheter till utveckling och lärande i arbetet samt ett stödjande ledarskap är viktiga. Detta kräver en ständigt pågående dialog mellan chef och medarbetare om vilka resurser som behöver finnas på plats för att möta kraven och utföra arbetet på ett tillfredsställande sätt.

Resultaten synliggör också att arbetsmiljön kan bli extra utsatt under kriser som pandemin. Sådana stora och plötsliga förändringar, som under pandemin, tycks slå delvis olika mot arbetsmiljön för arbetare och tjänstemän inom handeln, vilket kan skapa skilda eller olikartade förutsättningar för en hållbar arbetssituation bland exempelvis arbetare och tjänstemän. Det systematiska arbetsmiljöarbetet bör ta höjd för den här typen av skillnader och beakta hur de kan minskas vid större kriser. Systematiskt arbetsmiljöarbete som syftar till att minimera känslomässigt motstridiga krav, hot/trakasserier och arbetstidsotrygghet samt stärka kontroll i arbetet, socialt stöd och utvecklingsmöjligheter kan bidra till ett mer hållbart arbetsliv i handeln för såväl arbetare och tjänstemän som kvinnor och män, liksom bland anställda med olika anställningsformer.

## 4.4 Metoddiskussion och framtida forskning

Precis som för all forskning finns det vissa metodfaktorer som behöver beaktas när det gäller de resultat som presenteras i föreliggande rapport. En sådan faktor är att de sambandsstudier som redovisas (studie 1, 2 och 3) baseras på tvärsnittsdata (där studie 3 visserligen hade data för deltagare över två tidpunkter, men där fokus låg på skillnader i samband från före till under pandemin). Detta innebär att de samband som observerats i denna rapport inte är kausala. Även om resultaten i mångt och mycket är i linje med teoretiska antaganden från krav- och resursmodellen, empiriska fynd från metaanalyser och studier som följt individer över tid, behövs fler longitudinella studier bland anställda inom handeln för att åtminstone tidsmässigt separera antagna orsaker från antagna konsekvenser. Icke desto mindre bidrar resultaten som presenteras i denna rapport till att utveckla krav- och resursmodellen (Bakker och Demerouti, 2007; Demerouti med flera, 2001) genom att undersöka hur olika krav och resurser relaterar till olika utfall inom svensk handel.

En annan begränsning är att urvalen var relativt små. Studie 1 baserades på ett urval av medlemmar i Handelsanställdas förbund, med en övervikt av arbetare. Även om två av studierna baserades på någorlunda nationellt representativa urval av anställda inom handeln (studie 3 och studie 4) eller handeln och besöksnäringen (studie 2), med en jämnare fördelning av arbetare och tjänstemän, kan resultaten inte per automatik generaliseras till alla delar av svensk handel. Här behövs studier från olika delar av handeln som replikerar hur krav och resurser hänger samman med olika arbetsrelaterade och hälsorelaterade utfall. Det behövs också studier som undersöker förekomsten av olika krav och resurser i arbetet för olika grupper och över tid. Utöver att replikera föreliggande resultat för arbetare/tjänstemän, deltidsanställda/heltidsanställda och kvinnor/män kan sådana studier även undersöka skillnader och likheter i arbetsmiljö mellan yngre och äldre, individer som har kortare eller längre erfarenhet av arbete i handeln samt tillsvidareanställda och tidsbegränsat anställda. Det behövs också mer forskning som synliggör skillnader i arbetsmiljö under pandemin jämfört med före (eller efter), liksom för att undersöka hur hållbar arbetsmiljön i handeln är över tid.

En tredje tänkbar begränsning har att göra med att nästan alla variabler som inkluderades i de empiriska studierna mättes genom självskattningar i enkäter (även om vissa demografiska uppgifter kommer från registerdata). Medan data från samma datakälla kan riskera att överskatta sambanden är det svårt att mäta upplevelser av arbetsmiljön och olika arbetsrelaterade utfall annat än med just självskattningar – och risken för denna typ av metodologisk felkälla har i litteraturen ofta överskattats (för en diskussion på svenska, se Berntson med flera, 2016). Dock kan framtida forskning gärna mäta utfall som arbetsprestation och psykiska hälsobesvär även med andra källor (exempelvis chefsskattningar respektive medicinska diagnoser) för att jämföra om samband mellan arbetsmiljöfaktorer och utfall skiljer sig åt beroende på om utfallen mätts med självrapportering eller annan källa.



## 4.5 Slutsatser

Trots vissa tänkbara metodologiska brister ger denna rapport flera viktiga bidrag till forskningslitteraturen, liksom som till handelssektorn. För att handeln ska vara en attraktiv arbetsplats krävs en lagom mängd av krav i arbetet, där det är angeläget att söka minska emotionella krav, känslomässigt motstridiga krav, hot och trakasserier, fysiska krav samt otrygghet avseende anställningen och arbetstiden. Eftersom sådana krav inte alltid kan minskas är det viktigt att de balanseras med tillgång till resurser i arbetet, som exempelvis möjligheter till kontroll/autonomi, socialt stöd, ett stödjande ledarskap samt möjligheter till lärande och utveckling i arbetet. Det krävs alltså en dialog mellan chef och medarbetare om vilka krav i arbetet som är särskilt påtagliga, liksom om vilka resurser i arbetet som kan stärkas för att underlätta de handelsanställdas möjligheter att utföra sitt arbete på ett tillfredsställande sätt. Detta kräver ett systematiskt arbetsmiljöarbete. Vinnarna blir inte bara de anställda som får en bättre hälsa och ett mer meningsfullt arbete. Även arbetsgivare gynnas, eftersom anställda som mår bra, trivs, presterar bra och vill stanna i organisationen bidrar till en effektivare verksamhet. Dessutom gynnar en god arbetsmiljö det övergripande samhället genom att hålla nere kostnaderna för långtidssjukskrivningar och produktionsbortfall.

*För att handeln ska vara en attraktiv arbetsplats krävs en lagom mängd av krav i arbetet, där det är angeläget att söka minska emotionella krav, känslomässigt motstridiga krav, hot och trakasserier, fysiska krav samt otrygghet avseende anställningen och arbetstiden. Eftersom sådana krav inte alltid kan minskas är det viktigt att de balanseras med tillgång till resurser i arbetet, som exempelvis möjligheter till kontroll/autonomi, socialt stöd, ett stödjande ledarskap samt möjligheter till lärande och utveckling i arbetet.*

# Referenser

Adler, N. E., Epel, E. S., Castellazzo, G. och Ickovics, J. R. (2000). Relationship of subjective and objective social status with psychological and physiological functioning: Preliminary data in healthy, white women. *Health Psychology*, 19(6), 586–592.

AFA (2019a). *Allvarliga arbetsskador och långvarig sjukfrånvaro*. AFA Försäkring.

AFA (2019b). *Kortvarig sjukfrånvaro bland privatanställda arbetare*. AFA Försäkring.

AFA (2018). *Hot och våld på den svenska arbetsmarknaden*. AFA Försäkring.

AFA (2017a). *Kunskapsluckor och forskningsbehov i handelssektorn inom arbetsmiljö*. AFA Försäkring i samarbete med Handelsrådet.

AFA (2017b). *Arbetsolyckor och sjukfrånvaro inom handel och restaurang*. AFA Försäkring.

AFS 2015:4. *Organisatorisk och social arbetsmiljö: Arbetsmiljöverkets föreskrifter om organisatorisk och social arbetsmiljö samt allmänna råd om tillämpningen av föreskrifterna*. Arbetsmiljöverket.

Alarcon, G. M. (2011). A meta-analysis of burnout with job demands, resources, and attitudes. *Journal of Vocational Behavior*, 79(2), 549–562.

Andersson, T., Kazemi, A. och Wickelgren, M. (2016). *Karriärvägar i detaljhandeln*. Handelsrådet: Forskningsrapport 2016:3.

Arbetsmiljöverket. (2022). *Arbetsmiljön 2021*. Arbetsmiljöverket: Arbetsmiljöstatistik Rapport 2022:2.

Arbetsmiljöverket. (2018). *Arbetsmiljön 2017*. Arbetsmiljöverket: Arbetsmiljöstatistik Rapport 2018:2.

Arman, R., Bergström, O. och Gillberg, N. (2015). *Omställning i detaljhandeln: Flexibilitet eller strukturomvandling*. Handelsrådet: Forskningsrapport 2015:7.

Aronsson, G. och Göransson, S. (1999). Permanent employment but not in a preferred occupation: Psychological and medical aspects, research implications. *Journal of Occupational Health Psychology*, 4(2), 152–163.

Aronsson, G., Theorell, T., Grape, T., Hammarström, A., Hogstedt, C., Marteinsdottir, I., Skoog, I., Träskman-Bendz, L. och Hall, C. (2017). A systematic review including meta-analysis of work environment and burnout symptoms. *BMC Public Health*, 17(1), 1–13.

Bailey, C., Madden, A., Alfes, K. och Fletcher, L. (2017). The meaning, antecedents and outcomes of employee engagement: A narrative synthesis. *International Journal of Management Reviews*, 19(1), 31–53.

Bakker, A. B. och Demerouti, E. (2024). Job demands – resources theory: Frequently asked questions. *Journal of Occupational Health Psychology*, 29(3), 188–200.

Bakker, A. B., Demerouti, E. och Sanz-Vergel, A. (2023). Job demands-resources theory: Ten years later. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 10, 25–53.

Bakker, A. B. och Demerouti, E. (2018). Multiple levels in job demands – resources theory: Implications for employee well-being and performance. I Diener, E. Oishi, S. och Tay, L. (red.), *Handbook of wellbeing*. DEF Publishers.

Bakker, A. B. och Demerouti, E. (2017). Job demands – resources theory: Taking stock and looking forward. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 273–285.

Bakker, A. B. och Demerouti, E. (2007). The job demands – resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309–328.

Bakker, A. B. och de Vries, J. D. (2021). Job demands – resources theory and self-regulation: New explanations and remedies for job burnout. *Anxiety, Stress and Coping*, 34(1), 1–21.

Bakker, A. B., Hakanen, J. J., Demerouti, E. och Xanthopoulou, D. (2007). Job resources boost work engagement, particularly when job demands are high. *Journal of Educational Psychology*, 99(2), 274–284.

Bapuji, H., Patel, C., Ertug, G. och Allen, D. G. (2020). Corona crisis and inequality: Why management research needs a societal turn. *Journal of Management*, 46(7), 1205–1222.

Bartoll, X., Cortès, I. och Artazcoz, L. (2014). Full-and part-time work: Gender and welfare-type differences in European working conditions, job satisfaction, health status, and psychosocial issues. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, 40(4), 370–379.

Beehr, T. A., Walsh, J. T., Taber, T. D. (1976). Relationships of stress to individually and organizationally valued states: Higher order needs as a moderator. *Journal of Applied Psychology*, 61(1), 41–47.

Berggren, C. och Carlén, S. (2016). *En dålig affär: En studie av otrygga anställningar i detaljhandeln*. Handelsanställdas förbund.

Berntson, E., Bernhard-Oettel, C., Hellgren, J., Näswall, K. och Sverke, M. (2016). *Enkätmetodik*. Natur & Kultur.

Berthelsen, H., Westerlund, H., Bergström, G. och Burr, H. (2020). Validation of the Copenhagen Psychosocial Questionnaire version III and establishment of benchmarks for psychosocial risk management in Sweden. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(9), 3179.

Besöksnäringens utvecklingsfond (2019). *Karriär i besöksnäringen: En studie av rörlighet och karriärvägar inom svensk besöksnäring*. Besöksnäringens utvecklingsfond.

Bowling, N. A., Alarcon, G. M., Bragg, C. B. och Hartman, M. J. (2015). A meta-analytic examination of the potential correlates and consequences of workload. *Work & Stress*, 29(2), 95–113.

Broughton, A., Green, M., Rickard, C., Swift, S., Eichhorst, W., Tobsch, V., Magda, I., Lewandowski, P., Keister, R., Jonaviciene, D., Ramos Martín, N. E., Valsamis, D. och Tros, F. (2016). *Precarious employment in Europe: Patterns, trends and policy strategies: Study for the EMPL Committee*. European Parliament. Directorate-General for Internal Policies. Policy Department A: Economic and Scientific Policy.

Burr, H., Berthelsen, H., Moncada, S., Nübling, M., Dupret, E., Demiral, Y., Oudyk, J. med flera (2019). The third version of the Copenhagen Psychosocial Questionnaire. *Safety and Health at Work*, 10(4), 482–503.

Carlén, S. (2017, 29 november). *Ökad delaktighet minskar personalomsättning*. Handels.

Carré, F., Tilly, C., Klaveren, M., van Voss-Dahm, D. (2010). Retail jobs in comparative perspective. I Gaudié, J. och Schmitt, J. (red.), *Low-wage work in the wealthy world* (211–268). Russel Sage Foundation.

Chiaburu, D. S. och Harrison, D. A. (2008). Do peers make the place? Conceptual synthesis and meta-analysis of coworker effects on perceptions, attitudes, OCBs, and performance. *Journal of Applied Psychology*, 93(5), 1082–1103.

Cho, Y. N., Rutherford, B. N. och Park, J. K. (2013). Emotional labor's impact in a retail environment. *Journal of Business Research*, 66(11), 2338–2245.

de Jonge, J. och Dormann, C. (2006). Stressors, resources, and strain at work: A longitudinal test of the triple-match principle. *Journal of Applied Psychology*, 91(6), 1359–1374.

Demerouti, E. och Bakker, A. B. (2023). Job demands-resources theory in times of crises: New propositions. *Organizational Psychology Review*, 13(3), 209–236.

Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F. och Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499–512.

Demerouti, E., Peeters, M. C. W. och van der Heijden, B. I. J. M. (2012) Work–family interface from a life and career stage perspective: The role of demands and resources. *International Journal of Psychology*, 47(4), 241–258.

Edmondson, D. R., Matthews, L. M. och Ambrose, S. C. (2019). A meta-analytic review of emotional exhaustion in a sales context. *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 39(3), 275–286.

Eurostat (2023). *Skills intelligence. Wholesale and retail trade*.  
<https://www.cedefop.europa.eu/en/tools/skills-intelligence/sectors?sector=04.07&country=#1>

Falkenberg, H., Pienaar, J., Leineweber, C., Ström, P. och Sverke, M. (2024). “Working 9 to 5” – or not? Part- and full-time employees in trade. [Manus inskickat för publicering].

Falkenberg, H., Nordgren Selar, A., Malmrud, S., Hellgren, J. och Sverke, M. (2018). *Anställdas syn på lön, motivation och prestation: En enkätundersökning av lönesättning i privat sektor*. Svenskt Näringsliv.

Farrants, K. och Alexandersson, K. (2022). *Sjukfrånvaro bland tjänstemän inom handeln: En femårsuppföljning*. Handelsrådet: Forskningsrapport 2022:1.

Fisher, G. G., Bulger, C. A. och Smith, C. S. (2009). Beyond work and family: A measure of work/nonwork interference and enhancement. *Journal of Occupational Health Psychology*, 14(4), 441–456.

Fried, Y., Shirom, A., Gilboa, S. och Cooper, C. L. (2008). The mediating effects of job satisfaction and propensity to leave on role stress–job performance relationships: Combining meta-analysis and structural equation modeling. *International Journal of Stress Management*, 15(4), 305–328.

Gallagher, D. G. (2004). Part-time and contingent employment. I J. Barling, E. K. Kelloway och M. R. Frone (red.), *Handbook of work stress*, 517–542. SAGE Publications,

Gonzalez-Mulé, E., Kim, M. M. och Ryu, J. W. (2021). A meta-analytic test of multiplicative and additive models of job demands, resources, and stress. *Journal of Applied Psychology*, 106(9), 1391–1411.

Gunderson, M. (2020). If nonstandard work is the new normal, what should we do about it? I Pohler, D. (red.), *Reimagining the governance of work and employment*, 11–40. Labor and Employment Relations Association.

Hackman, J. R. och Oldham, G. R. (1975). Development of the Job Diagnostic Survey. *Journal of Applied Psychology*, 60(2), 159–170.

Hall, D. T. och Hall, F. S. (1976). The relationship between goals, performance, self-image, and involvement under different organizational climates. *Journal of Vocational Behavior*, 9(3), 267–278.

Handelsfakta (2023). *Handeln i siffror*. Handelsrådet och drivs av HUI Research.

Harknett, K., Schneider, D. och Irwin, V. (2021). Improving health and economic security by reducing work schedule uncertainty. *Proceedings of the National Academy of Sciences of the United States of America*, 118(42), e2107828118.

Hasson, D., Villaume, K. och Berlin, C. (2021). "Lite vanligt hyfs skadar inte": *Ohövlighet i handeln – heltäckande kartläggning om förekomst av respektlöst beteende i arbetslivet, samt identifiering av goda exempel på hantering*. Handelsrådet: Forskningsrapport 2021:5.

Heavey, A. L., Holwerda, J. A. och Hausknecht, J. P. (2013). Causes and consequences of collective turnover: A meta-analytic review. *Journal of Applied Psychology*, 98(3), 412–453.

Hellgren, J., Falkenberg, H., Malmrud, S., Eriksson, A. och Sverke, M. (2017). *Lön, motivation och prestation: Psykologiska perspektiv på verksamhetsnära lönesättning*. Svenskt Näringsliv.

Hellgren, J., Sverke, M. och Isaksson, K. (1999). A two-dimensional approach to job insecurity: Consequences for employee attitudes and well-being. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 8(2), 179–195.

Hellgren, J., Sjöberg, A. och Sverke, M. (1997). Intention to quit: Effects of job satisfaction and job perceptions. I Avallone, F., Arnold, J. och De Witte, K. (red.), *Feelings work in Europe*, 415–423. Guerini.

Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt to conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44(3), 513–524.

Hülshager, U. R. och Schewe, A. F. (2011). On the costs and benefits of emotional labor: A meta-analysis of three decades. *Journal of Occupational Health Psychology*, 16(3), 361–389.

Humphrey, S. E., Nahrgang, J. D. och Morgeson, F. P. (2007). Integrating motivational, social, and contextual work design features: A meta-analytic summary and theoretical extension of the work design literature. *Journal of Applied Psychology*, 92(5), 1332–1356.

Huth, K. B. S. och Chung-Yan, G. A. (2022). Quantifying the evidence for the absence of the job demands and job control interaction on workers' well-being: A Bayesian meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 108(6), 1060–1072.

Idler, E. L. och Benyamini, Y. (1997). Self-rated health and mortality: A review of 27 community studies. *Journal of Health and Social Behavior*, 38(1), 21–37.

ILO (2016). *Key indicators of the labour market* (9 uppl.). International Labour Organization.

Jiang, L. och Lavaysse, L. M. (2018). Cognitive and affective job insecurity: A meta-analysis and a primary study. *Journal of Management*, 44(6), 2307–2342.

Karasek, R., Brisson, C., Kawakami, N., Houtman, I., Bongers, P. och Amick, B. (1998). The Job Content Questionnaire (JCQ): An instrument for internationally comparative assessments of psychosocial job characteristics. *Journal of Occupational Health Psychology*, 3(4), 322–355.

Karasek, R. och Theorell, T. (1990). *Healthy work: Stress productivity, and the reconstruction of working life*. Basic Books.

Katz, I. M., Rauvola, R. S. och Rudolph, C. W. (2021). Feedback environment: A meta-analysis. *International Journal of Selection and Assessment*, 29(3–4), 305–325.

Katz, D. och Kahn, R. L. (1978). *The social psychology of organizations*. Wiley.

Kauhanen, M. och Nätti, J. (2015). Involuntary temporary and part-time work: Job quality and well-being at work. *Social Indicators Research*, 120, 783–799.

Kecklund, G., Schiller, H. och Söderström, M. (2016). *Arbete, sömn och hälsa inom svensk handel*. Handelsrådet: Forskningsrapport 2016:8.

Kim, H. och Kao, D. (2014). A meta-analysis of turnover intention predictors among U.S. child welfare workers. *Children and Youth Services Review*, 47(3), 214–223.

Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., de Vet, H. C. och van der Beek, A. J. (2014). Measuring individual work performance: identifying and selecting indicators. *WORK: A Journal of Prevention, Assessment and Rehabilitation*, 48(2), 229–238.

- Kuoppala, J., Lamminpää, A., Liira, J. och Vainio, H. (2008). Leadership, job well-being and health effects: A systematic review and meta-analysis. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 50(8), 904–915.
- Lee, M. S. och Kim, H. S. (2020). The effects of service employee resilience on emotional labor: Double-mediation of person – job fit and work engagement. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(19), 1–15.
- Lesener, T., Gusy, B. och Wolter, C. (2019). The job demands-resources model: A meta-analytic review of longitudinal studies. *Work and Stress*, 33(1), 76–103.
- LePine, J. A., Podsakoff, N. P. och LePine, M. A. (2005). A meta-analytic test of the challenge stressor – hindrance stressor framework: An explanation for inconsistent relationships among stressors and performance. *Academy of Management Journal*, 48(5), 764–775.
- Lu, C. Q., Sun, J. W. och Du, D. Y. (2016). The relationships between employability, emotional exhaustion, and turnover intention: The moderation of perceived career opportunity. *Journal of Career Development*, 43(1), 37–51.
- Magnusson Hanson, L. L., Westerlund, H., Leineweber, C., Rugulies, R., Osika, W., Theorell, T. och Bech, P. (2014). The Symptom Checklist-Core Depression (SCL-CD6) scale: Psychometric properties of a brief six item scale for the assessment of depression. *Scandinavian Journal of Public Health*, 42(1), 82–88.
- Maslach, C., Jackson, S. E. och Leiter, M. P. (1996). *Maslach Burnout Inventory manual* (3e uppl.). Consulting Psychologists Press.
- Mathieu, M., Eschleman, K. J. och Cheng, D. (2019). Meta-analytic and multiwave comparison of emotional support and instrumental support in the workplace. *Journal of Occupational Health Psychology*, 24(3), 387–409.
- Mayr, K. och Teller, C. (2023). Customer deviance in retailing: Managers' emotional support and employees' affective wellbeing. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 72, 103291.
- Melamed, S., Ugarten, U., Shirom, A., Kahana, L., Lerman, Y. och Froom, P. (1999). Chronic burnout, somatic arousal and elevated salivary cortisol levels. *Journal of Psychosomatic Research*, 46(6), 591–598.
- Michel, J. S., Kotrba, L. M., Mitchelson, J. K., Clark, M. A. och Baltes, B. B. (2011). Antecedents of work–family conflict: A meta-analytic review. *Journal of Organizational Behavior*, 32(5), 689–725.



- Nahrgang, J. D., Morgeson, F. P. och Hofmann, D. A. (2011). Safety at work: A meta-analytic investigation of the link between job demands, job resources, burnout, engagement, and safety outcomes. *Journal of Applied Psychology*, 96(1), 71–94.
- Narayanan, L., Menon, S. och Spector, P. E. (1999). Stress in the workplace: A comparison of gender and occupations. *Journal of Organizational Behavior*, 20(1), 63–73.
- Ng, T. W. H. och Sörensen, K. L. (2008). Toward a further understanding of the relationships between perceptions of support and work attitudes: A meta-analysis. *Group & Organization Management*, 33(3), 246–268.
- Nixon, A. E., Mazzola, J. J. Bauer, J. Krueger, J. R. och Spector, P. E. (2011). Can work make you sick? A meta-analysis of the relationships between job stressors and physical symptoms. *Work & Stress*, 25(1), 1–22.
- Nordic Council of Ministers (2021). *Non-standard work in the Nordics: Troubled waters under the still surface*. Nordic Council of Ministers.
- Nylén, L., Melin, B. och Laflamme, L. (2007). Interference between work and outside-work demands relative to health: Unwinding possibilities among full-time and part-time employees. *International Journal of Behavioral Medicine*, 14, 229–236.
- Näswall, K., Baraldi, S., Richter, A., Hellgren, J. och Sverke, M. (2006). *The salaried employee in the modern working life: Threats and challenges technical report on the sample, data collection, and measurement properties of the instruments*. SALTSA Report No 3:2006. Stockholm: National Institute for Working life and SALTSA.
- OECD (2021). *OECD labour force statistics 2021*.
- Olofsdotter, G., Bolin, M. och Mathiassen, S. E. (2023). Inequality regimes in grocery stores: Intersections of gender, hierarchies, and working conditions. *Nordic Journal of Working Life Studies*, 13(3), 3–22.
- Park, J. och Min, H. K. (2020). Turnover intention in the hospitality industry: A meta-analysis. *International Journal of Hospitality Management*, 90, 102599.
- Patel, P. C., Pearce, J. A. och Bachrach, D. G. (2018). Psychological distress is increasing among customer-facing retail employees: Evidence from 1997 to 2015. *Journal of Business Research*, 89, 21–26.
- Pienaar, J., Falkenberg, H., Ström, P. och Sverke, M. (2024). *How do retail-specific job demands and job resources relate to individual well-being, turnover and performance in retail? A Swedish example*. [Manus inskickat för publicering].

- Rizzo, J. R., House, R. J. och Lirtzman, S. I. (1970). Role conflict and ambiguity in complex organizations. *Administrative Science Quarterly*, 15(2), 150–163.
- Robbins, J. M., Ford, M. T. och Tetrick, L. E. (2012). Perceived unfairness and employee health: A meta-analytic integration. *Journal of Applied Psychology*, 97(2), 235–272.
- Rodríguez-Sánchez, A. M., Hakanen, J. J., Perhoniemi, R. och Salanova, M. (2013). With a little help from my assistant: Buffering the negative effects of emotional dissonance on dentist performance. *Community Dentistry and Oral Epidemiology*, 41(5), 415–423.
- SCB (2023). Data från Arbetskraftsundersökningen (AKU). Specialbeställd från SCB. Statistiska Centralbyrån.
- Schaufeli, W. B., Desart W. och De Witte, H. (2020). Burnout Assessment Tool (BAT): Development, validity, and reliability. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(24), 9495.
- Setterlind, S. och Larsson, G. (1995). The stress profile: A psychosocial approach to measuring stress. *Stress Medicine*, 11(1), 85–92.
- Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1(1), 27–41.
- Sjöberg, A. och Sverke, M. (2000). The interactive effect of job involvement and organizational commitment on job turnover revisited: A note on the mediating role of turnover intention. *Scandinavian Journal of Psychology*, 41(3), 247–252.
- SOU 2022:47. *De regionala skyddsombudens roll i arbetsmiljöarbetet: Värdet av förebyggande arbete och allas rätt till en god arbetsmiljö.*
- Spector, P. E. och Jex, S. M. (1998). Development of four self-report measures of job stressors and strain: Interpersonal conflict at work scale, organizational constraints scale, quantitative workload inventory, and physical symptoms inventory. *Journal of Occupational Health Psychology*, 3(4), 356–367.
- Stansfeld, S. och Candy, B. (2006). Psychosocial work environment and mental health: A meta-analytic review. *Scandinavian Journal of Work Environmental Health*, 32(6), 443–462.
- Ström, P., Pienaar, J., Falkenberg, H., Leineweber, C. och Sverke, M. (2024). *Demands and resources in retail: The role of occupational status and COVID-19.* [Manus inskickat för publicering].
- Svensk Handel (2023). *Läget i handeln 2023.* Svensk Handel.

Svenskt Näringsliv (2021). *Fakta om löner och arbetstider*. Svenskt Näringsliv.

Sverke, M., Ersson, L., Lindeman Pihl, M., Falkenberg, H., Ström, P. och Pienaar, J. (2024). *Betydelsen av krav och resurser i arbetet för handelsanställdas arbetstrivsel, intention till uppsägning och arbetsprestation*. [Manus som ska skickas för publicering].

Sverke, M., Låstad, L., Hellgren, J., Richter, A. och Näswall, K. (2019). A meta-analysis of job insecurity and employee performance: Testing temporal aspects, rating source, welfare regime, and union density as moderators. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(14), 2536.

Sverke, M., Falkenberg, H., Kecklund, G., Magnusson Hanson, L. och Lindfors, P. (2016). *Kvinnors och mäns arbetsvillkor: Betydelsen av organisatoriska faktorer och psykosocial arbetsmiljö för arbets- och hälsorelaterade utfall*. Stockholm: Arbetsmiljöverket. Kunskapssammanställning 2016:2.

Sverke, M., Hellgren, J. och Näswall, K. (2002). No security: A meta-analysis and review of job insecurity and its consequences. *Journal of Occupational Health Psychology*, 7(3), 242–264.

Sverke, M. och Sjöberg, A. (1994). Dual commitment to company and union in Sweden: An examination of predictors and taxonomic split methods. *Economic and Industrial Democracy*, 15(4), 531–564.

Sweco (2023). *Utmaningar och möjligheter för besöksnäringens kompetensförsörjning*. Sweco (Rapport beställd av Tillväxtverket).

Tagliabue, M., Sigurjonsdottir, S. S. och Sandaker, I. (2020). The effects of performance feedback on organizational citizenship behaviour: A systematic review and meta-analysis. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 29(6), 841–861.

Taipale, S., Selander, K., Anttila, T. och Nätti, J. (2011). Work engagement in eight European countries: The role of job demands, autonomy, and social support. *International Journal of Sociology and Social Policy*, 31(7/8), 486–504.

Tanimoto, A., Ferré Hernandez, I., Hellgren, J. och Sverke, M. (2021). Non-standard employment contracts: Characteristics and consequences of new ways of working. I Korunka, C. (red.), *Flexible working practices and approaches: Psychological and social implications*, 191–211. Springer Nature.

Theorell, T., De Manzano, Ö., Lennartsson, A. K., Pedersen, N. L. och Ullén, F. (2016). Self-reported psychological demands, skill discretion and decision authority at work: A twin study. *Scandinavian Journal of Public Health*, 44(4), 354–360.

Thorsteinson, T. J. (2003). Job attitudes of part-time vs. full-time workers: A meta-analytic review. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76(2), 151–177.

Tuckey, M. R., Boyd, C. M., Winefield, H. R., Bohm, A., Winefield, A. H., Lindsay, A. och Black, Q. (2017). Understanding stress in retail work: Considering different types of job demands and diverse applications of job resources. *International Journal of Stress Management*, 24(4), 368–391.

Van den Broeck, A., Vander Elst, T., Baillien, E., Sercu, M., Schouteden, M., De Witte, H. och Godderis, L. (2017). Job demands, job resources, burnout, work engagement, and their relationships: An analysis across sectors. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 59(4), 369–376.

Wall, E., Svensson, S. och Berg Jansson, A. (2021). Sense of security when new at work: A thematic analysis of interviews with young adult retail workers in Sweden. *International Journal of Workplace Health Management*, 14(6), 620–633.

Warr, P. (1987). *Psychology at work*. Penguin Books.

Zapf, D., Vogt, C., Seifert, C., Mertini, H. och Isic, A. (1999). Emotion work as a source of stress: The concept and development of an instrument. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 8(3), 371–400.

Zeytinoglu, I. U., Lillevik, W., Seaton, B. och Moruz, J. (2004). Part-time and casual work in retail trade: Stress and other factors affecting the workplace. *Relations industrielles*, 59(3), 516–544.

# Bilaga 1: Översikt av enkätinnehåll för studie 1

(data från projektets egen enkät)

Variabel	Antal frågor	Exempelfråga	Svarsskala	Referens
<i>Demografiska variabler</i>				
Kön	1		0 = Kvinna 1 = Man	Registerdata
Ålder	1		Antal år	Registerdata
<i>Krav i arbetet</i>				
Känslomässigt motstridiga krav	4	Jag måste ofta trycka undan känslor för att verka "neutral" utåt på jobbet	1–5 <sup>a</sup>	Zapf med flera, 1999
Hot och trakasserier	2	Har du under de senaste sex månaderna varit utsatt för våld eller hot om våld i ditt arbete av kunder?	0 = Nej 1 = Ja	
Arbetsstidsotrygghet	1	Jag är orolig för påtvingad kortare arbetstid	1–5 <sup>a</sup>	
<i>Resurser i arbetet</i>				
Kontroll i arbetet	3	Jag har frihet att bestämma hur mitt arbete ska utföras	1–5 <sup>a</sup>	Karasek med flera, 1998; Näswall med flera, 2006
Socialt stöd från chef	2	När jag stöter på problem i arbetet kan jag alltid fråga min chef om råd	1–5 <sup>a</sup>	Näswall med flera, 2006
Utvecklingsmöjligheter	3	Jag har möjlighet att lära mig något nytt genom mitt arbete	1–5 <sup>a</sup>	Berthelsen med flera, 2020
<i>Utfall</i>				
Emotionell utmattnings	3	När jag är på arbetet känner jag mig psykiskt utmattad	1–5 <sup>b</sup>	Schaufeli, Desart och De Witte, 2019
Intention till uppsägning	3	Jag känner för att säga upp mig från min nuvarande anställning	1–5 <sup>a</sup>	Sjöberg och Sverke, 2000
Arbetsprestation	3	De tre senaste månaderna har jag lyckats fokusera på huvuduppgifterna i mitt arbete	1–5 <sup>a</sup>	Koopmans med flera, 2014

<sup>a</sup> Från 1 (Instämmer inte alls) till 5 (Instämmer helt)

<sup>b</sup> 1 = Aldrig/Nästan aldrig, 2 = Sällan, 3 = Ibland, 4 = Ofta, 5 = Alltid

## Bilaga 2: Översikt av enkätinnehåll för studie 2

(data från SCB i tidigare projekt)

Variabel	Antal frågor	Exempelfråga	Svarsskala	Referens
<i>Demografiska variabler</i>				
Ålder	1		Antal år	Registerdata
Kön	1	Är du kvinna eller man?	0 = Man 1 = Kvinna	Registerdata
Anställningstid	1	Hur länge har du arbetat för din nuvarande arbetsgivare (företag/organisation)?	Frisvar	
<i>Krav i arbetet</i>				
Rollkonflikt	4	Jag får motstridiga uppgifter av två eller flera personer i mitt arbete	1–5 <sup>a</sup>	Rizzo med flera, 1970
Kvantitativa krav	2	Det händer ganska ofta att jag måste arbeta under stark tidspress	1–5 <sup>a</sup>	Beehr med flera, 1976
Anställningsotrygghet	3	Jag känner mig orolig för att bli uppsagd	1–5 <sup>a</sup>	Hellgren med flera, 1999
<i>Resurser i arbetet</i>				
Socialt stöd från chef	3	När jag stöter på problem i arbetet kan jag alltid fråga min chef om råd	1–5 <sup>a</sup>	Karasek med flera, 1998; Näswall med flera, 2006
Autonomi	3	Jag kan själv bestämma hur jag ska lägga upp mitt arbete	1–5 <sup>a</sup>	Näswall med flera, 2006
Feedback	4	Min chef låter mig som regel veta om jag utför mitt arbete på ett tillfredsställande eller otillfredsställande sätt	1–5 <sup>a</sup>	Berthelsen med flera, 2020
<i>Utfall</i>				
Arbetsstrivsel	1	Jag trivs på mitt arbete	1–5 <sup>a</sup>	Hellgren med flera, 1997
Arbetsprestation	4	Jag klarar av de flesta situationer som dyker upp i mitt arbete	1–5 <sup>a</sup>	Hall och Hall, 1976
Intention till uppsägning	1	Jag har för avsikt att säga upp mig från min nuvarande anställning	1–5 <sup>a</sup>	Sjöberg och Sverke, 2000

<sup>a</sup> Från 1 (Instämmer inte alls) till 5 (Instämmer helt)

# Bilaga 3: Översikt av enkätinnehåll för studie 3 och 4

(data från SLOSH-databasen)

Variabel	Antal frågor	Exempelfråga	Svarsskala	Referens
<i>Demografiska variabler</i>				
Kön	1		0 = Man 1 = Kvinna	Registerdata
Ålder	1		Antal år	Registerdata
Aktivitetsgrad	1	Vilket eller vilka av följande alternativ stämmer med din nuvarande situation?	0 = Heltid 1 = Deltid	
Anställningstid	1		Antal år	
Civilstånd	1	Är du ensamstående eller gift/sambo?	0 = Ensamstående 1 = Gift/sambo	
Hemmavarande barn	1	Har du några barn som bor hemma? Räkna med de barn som bor minst halva tiden hos dig.	0 = Nej 1 = Ja	
Utbildningsnivå	1		0 = Grundskola eller gymnasium 1 = Universitet eller högskola	
Tjänstenivå	1		0 = Tjänsteman 1 = Arbetare	
Individuell inkomst	1		0 = Lägre inkomst 1 = Högre inkomst	
Hushållets inkomst	1		0 = Lägre inkomst 1 = Högre inkomst	
Subjektiv social status	1	En vanlig uppfattning är att vissa människor befinner sig i toppen av vårt samhälle medan andra befinner sig i botten. På en skala från 1 till 10, där 1 är botten och 10 är toppen, var skulle du placera dig själv nuförtiden? Du kan ange vilken siffra du vill mellan 1 och 10 på denna skala.	1–10	Adler med flera, 2000
<i>Krav i arbetet</i>				
Känslomässiga krav	2–4	Hamnar du genom ditt arbete i känslomässigt påfrestande situationer?	1–5 <sup>a</sup>	Berthelsen med flera, 2020
Anställningsotrygghet	1–3	Jag känner mig orolig för att bli uppsagd	1–5 <sup>b</sup>	Hellgren med flera, 1999
Fysiska krav	3	Måste du flera gånger om dagen lyfta minst 15 kg åt gången?	1–5 <sup>c</sup>	Arbetsmiljöverket, 2018
Kvantitativa krav	5	Kräver ditt arbete att du arbetar mycket fort?	1–4 <sup>d</sup>	

Variabel	Antal frågor	Exempelfråga	Svarsskala	Referens
<i>Resurser i arbetet</i>				
Autonomi / Kontroll i arbetet	2	Har du frihet att bestämma hur ditt arbete ska utföras?	1–4 <sup>d</sup>	Karasek med flera, 1998
Utvecklings- möjligheter	3–4	Får du lära dig nya saker i ditt arbete?	1–4 <sup>d</sup>	Karasek med flera, 1998
Stödande ledarskap	4–5	Min närmaste chef tar sig tid att engagera sig i sina medarbetares yrkesmässiga utveckling	1–4 <sup>d</sup>	Setterlind och Larsson, 1995
Socialt stöd	6	Mina arbetskamrater ställer upp för mig	1–4 <sup>d</sup>	Karasek med flera, 1998; Theorell med flera, 2016
<i>Personliga resurser</i>				
Anställningsbarhet	1	Hur lätt skulle det vara för dig att, utan att behöva flytta (byta bostad), få ett annat likvärdigt arbete?	1–4 <sup>e</sup>	Arbetsmiljöverket, 2018
<i>Utfall</i>				
Arbetstrivsel	1	Sammantaget, är du nöjd med ditt arbete?	1–8 <sup>f</sup>	Arbetsmiljöverket, 2018
Intention till uppsägning	1	Jag känner för att säga upp mig från min nuvarande anställning	1–5 <sup>b</sup>	Hellgren med flera, 1997
Utbrändhet	8	Jag känner mig utbränd	1–7 <sup>g</sup>	Melamed med flera, 1999
Självskattad hälsa	1	Hur bedömer du ditt allmänna hälsotillstånd?	1–5 <sup>h</sup>	Idler och Benyamini, 1997
Symptom på depression	6	Hur mycket har du under senaste veckan besvärats av brist på intresse för saker och ting?	1–5 <sup>i</sup>	Magnusson Hanson med flera, 2014
Konflikt mellan arbete och privatliv	4	Mitt privatliv får lida på grund av mitt arbete	1–5 <sup>j</sup>	Fisher med flera, 2009
Konflikt mellan privatliv och arbete	3	Mitt arbete blir lidande av allt som händer i mitt privatliv	1–5 <sup>j</sup>	Fisher med flera, 2009

<sup>a</sup> 1 = Aldrig/Nästan aldrig, 2 = Sällan, 3 = Ibland, 4 = Ofta, 5 = Alltid

<sup>b</sup> Från 1 (Instämmer inte alls) till 5 (Instämmer helt)

<sup>c</sup> 1 = Nej, inte alls, 2 = Lite, kanske 1/10 av tiden, 3 = Ungefär 1/4 av tiden, 4 = Halva tiden, 5 = Ungefär 3/4 av tiden, 6 = Nästan hela tiden

<sup>d</sup> 1 = Nej, aldrig, 2 = Nej, sällan, 3 = Ja, ibland, 4 = Ja, ofta

<sup>e</sup> 1 = Mycket lätt, 2 = Ganska lätt, 3 = Ganska svårt, 4 = Mycket svårt (kodat omvänt i analysen så att högre värden motsvarar högre anställningsbarhet)

<sup>f</sup> Från 1 (Mycket missnöjd) till 8 (Mycket nöjd)

<sup>g</sup> Från 1 (Nästan aldrig) till 7 (Nästan alltid)

<sup>h</sup> 1 = Mycket dåligt, 2 = Ganska dåligt, 3 = Varken bra eller dåligt, 4 = Ganska bra, 5 = Mycket bra

<sup>i</sup> 1 = Inte alls, 2 = Lite grann, 3 = Måttligt, 4 = Ganska mycket, 5 = Väldigt mycket

<sup>j</sup> 1 = Ja, en eller flera gånger/vecka, 2 = Ja, en eller flera gånger/månad, 3 = Ja, någon gång de senaste sex månaderna, 4 = Nej, 5 = Ej relevant





# Egna anteckningar

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



” Forskning för att stärka handelns konkurrenskraft och skapa goda villkor för branschens medarbetare.



**Handelsrådet** | 103 29 Stockholm  
Besöksadress: Regeringsgatan 60  
Telefon växel 010-471 85 80  
[www.handelsradet.se](http://www.handelsradet.se)