



GÖTEBORGS UNIVERSITET
HANDELSHÖGSKOLAN

Ska vi arbeta mindre?

- *En kvalitativ studie om upplevd energinivå kopplat till arbetade timmar, skiftarbete och återhämtning*

Företagsekonomiska institutionen
Management & Organisation
VT 2018
Kandidatuppsats
Susanna Ahlström 940718
Jonatan Serti 921105
Handledare: Nanna Gillberg

Tackbrev

Vi vill börja med att tacka alla de respondenter som tagit sig tiden att medverka i studien. Utan ert engagemang hade studien inte varit möjlig att genomföra. Därefter vill vi rikta ett oerhört stort tack till vår handledare Nanna Gillberg, Forskare på Gothenburg Research Institute (GRI) vid Handelshögskolan i Göteborg, för hennes stöd, snabba återkoppling och svar på våra frågor och funderingar under studiens gång.

Susanna Ahlström & Jonatan Serti

Sammanfattning

I studien undersöks hur arbetstagarnas upplevda energinivå kan relateras till arbetsdagens längd och hur en kortare arbetsdag jämfört med en längre arbetsdag kan påverka den upplevda prestationen på arbetet. Studien undersöker även hur möjlighet till återhämtning kan kopplas till upplevd stress, och hur skiftarbete i dagligvaruhandeln påverkar denna möjlighet till återhämtning. Det är således den anställdas upplevda välmående och upplevda prestation som beaktas. Studien har genomförts med hjälp av 16 semistrukturerade intervjuer med respondenter från ICA butiker runt om i Göteborgsområdet.

Studien behandlar fem huvudteman; positiv och negativ stress, produktivitet/effektivitet, återhämtning, sömn samt skiftarbete. Den teoretiska referensramen för studien innehåller en mer djupgående beskrivning av de utvalda teorierna, samt en mer ingående analys med hjälp av Krav- Kontroll- Stödmodellen. Vid analys med hjälp av Krav- Kontroll- Stödmodellen framkom det att minskade krav från ledningen och kontroll över sin arbetssituation medför mindre upplevd stress för de anställda.

Det framkommer även i studien att återhämtningen spelar en viktig roll för välmående och prestation men att inte bara sömn var viktigt för återhämtningen, utan även möjligheten till fritid hade stor betydelse. Detta för att det gav möjlighet för den anställda att få stimulans från annat än arbetet. Speciellt pekar studien mot att det är viktigt med en längre veckovila (≥ 2 dagar), dels för att ge den anställda tid att vila, men mer specifikt för att hen ska kunna ha möjlighet till fritid och socialt liv. En kortare arbetsdag med mer möjlighet till återhämtning gör att kroppen hinner vila upp sig inför nästa arbetspass. Ett kortare arbetspass är därför att föredra vid fysiskt krävande arbete, och för anställda med tidigare skador.

Nyckelord: Återhämtning, minskad arbetstid, kortare arbetsdag, stress, skiftarbete, sömn, produktivitet, effektivitet

Abstract

The study examines how employees' perceived energy levels can be related to the length of the workday and how a shorter workday compared to a longer workday can affect the perceived performance at work. The study also examines how the opportunity for recovery can be linked to perceived stress, and how shift work in the grocery trade affects this opportunity for recovery. It is thus the employee's perceived well-being and perceived achievement that are taken into account. The study has been conducted using 16 semistructured interviews with respondents from ICA stores around the Gothenburg area. The study deals with five main themes; positive and negative stress, productivity/efficiency, recovery, sleep and shift work. The theoretical frame of reference for the study deals with a more in-depth description of the selected theories, as well as further analyzing them using the Requirements- Control- Support model. When analyzing using the Requirements- Control- Support model, it was found that reduced requirements from the leadership and the employees control over their work situation resulted in less perceived stress for employees. It is also found in the study that recovery plays an important role in well-being and performance. Not only sleep was important for recovery, but also the possibility of leisure was of great importance. This because it allowed employees to think of something else than work. In particular, the study points to the importance of a longer weekly rest period (≥ 2 days), partly to give the employee time to rest, but more specifically to give them the opportunity for leisure and social life. A shorter working day with more opportunity for recovery gives the body more time to recover before the next workshift. Therefore it is preferable to work shorter working shifts for employees with physically demanding work, and/or previous injuries.

Keywords: recovery, reduced working hours, shorter working day, stress, shift work, sleep, productivity, efficiency

Innehållsförteckning

1. Inledning	7
1.1 Bakgrund	7
1.1.1 Historik	8
1.1.2 Tidigare forskning	8
1.2 Syfte och frågeställning	8
1.2.1 Frågeställning:	9
2. Metod	10
2.1 Forskningsansats	10
2.2 Datainsamling	10
2.2.1 Intervjustruktur	12
2.3 Behandling av data	12
2.4 Begränsningar	13
2.5 Forskningsetik	13
3. Teoretisk Referensram	15
3.1 Positiv och negativ stress	15
3.1.1 Återhämtning, stress och sömn	16
3.2 Produktivitet/effektivitet	18
3.2.1 Krav- kontroll- stödmodellen	19
4. Empiri	20
4.1 Fallbeskrivning	21
4.2 Positiv och negativ stress	21
4.3 Produktivitet/effektivitet	23
4.4 Återhämtning och sömn	25
4.5 Skiftarbete	27
4.6 Övriga observationer	28
4.6.1 Fritid	28
4.6.2 Övertid	29
5. Analys och Diskussion	31
5.1 Positiv och negativ stress	31
5.2 Produktivitet/effektivitet	32
5.2.1 Krav och kontroll	33
5.3 Återhämtning och sömn	35
5.4 Skiftarbete	36
5.5 Övriga observationer	37
5.5.1 Fritid	37
5.5.2 Övertid	38
5.6 Kritik mot studien	39

6. Slutsats	41
6.1 Förslag till vidare forskning	43
Källförteckning	44
Bilaga 1	48
Intervjuguide	48

1. Inledning

1.1 Bakgrund

Den 1 april 2015 publicerade försäkringskassan ett pressmeddelande där man konstaterade att stress är den vanligaste orsaken till sjukskrivning. De skriver även att antalet sjukfall med psykisk sjukdom har ökat för tredje året i rad. 40 procent av alla sjukfall motsvaras av psykiska sjukdomar, där akut stressreaktion¹ är den vanligaste diagnosen som motsvarar 14 procent av sjukfallen. År 2012 diagnostiserades 15 000 personer med akut stressreaktion och år 2014 hade denna siffra ökat till 26 000 personer (Försäkringskassan, 2015).

Statistik från Statistiska Centralbyrån (SCB), beställd av Arbetsmiljöverket, visar att besvär till följd av stress och psykisk påfrestning på jobbet har ökat sedan 2012. Från 2012 till 2014 ändrades statistiken markant till det sämre, och även 2016 fortsatte antalet som upplevde besvär till följd av stress och psykisk påfrestning på arbetet att stiga. Dessa besvär upplevs av både kvinnor och män, men det är framförallt kvinnornas stress som har ökat sedan 2012. (SCB, 2016)

Enligt arbetsmiljöverket uppkommer arbetsrelaterad stress som en konsekvens av belastande förhållanden på arbetet (Arbetsmiljöverket, 2017). En lättnad på den höga arbetsbelastningen skulle kunna vara en lösning för att förändra den negativa trend som vi ser nu. En typ av lättnad på arbetsbelastningen skulle kunna vara en förkortad arbetsdag, och enligt ny forskning från stressforskningsinstitutet, genomförd av doktorand Helena Schiller, så ger en sex timmars arbetsdag med bibehållen lön minskad stress samt förbättrad sömn.

"Vi har utgått från antagandet att brist på tid för återhämtning kan orsaka utmattning och störd sömn. Och nu har vi med denna studie kunnat visa att den tid man frigör med en arbetstidsförkortning kan påverka detta i en positiv riktning" Helena Schiller, (Stressforskningsinstitutet, 2016).

¹ Reaktion på extrem fysisk eller psykisk belastning som är kortvarig och övergående.

1.1.1 Historik

Historiskt sett så har den lagstadgade arbetstiden minskat med åren. I tjänstehjónsstadgarna 1723 och 1739 stod det att arbetstiden varade från klockan fyra på morgonen till klockan nio på kvällen och i en stadga från 1739 fastslogs en veckoledighet på söndagen (Reinhold, 2018).

Under 1800-talet gällde avtalsfrihet när det kom till arbetstider och det innebar i praktiken långa arbetstider. Arbetarna och fackföreningar krävde därmed en förkortning och 1919 kom det en. Åtta timmars arbetsdag och arbete sex dagar i veckan, vilket motsvarar en 48 timmars arbetsvecka. Sedan 1958 har arbetsveckan minskat i etapper och senaste förändringen gjordes 1973 då vi fick den 40-timmars arbetsvecka som vi har idag. (Reinhold, 2018).

Åtta-timmars arbetsdag har alltså varit praxis sedan 1919, men på hundra år har mycket hunnit förändras. Ger en åtta-timmars arbetsdag tillräckligt med tid för återhämtning eller är det dags för en förändring?

1.1.2 Tidigare forskning

Det har utförts flera olika studier på hur arbetsrelaterad stress kan vara kopplat till arbetstid, bland annat har det genomförts ett projekt på Svartedalens äldrecentrum där de sänkte arbetstiden från åtta till sex timmar per dag med bibehållen lön. Resultaten jämfördes med Solängens äldreboende och även med andra undersköterskor vid äldreboenden i Göteborg. Det visar sig att sjukfrånvaron vid slutet av projektet på Svartedalen minskade något (6.4% - 6.3%), medan sjukfrånvaron på Solängen ökade betydligt under samma period (7% - 12.8%), även sjukfrånvarande på andra äldreboenden i Göteborg ökade (Lorentzon, 2016).

En annan studie är den som Helena Schiller m.fl (2017) genomfört. Där undersöker de relationen mellan sömn, trötthet, upplevd stress och en förkortad arbetstid. Även i denna studie är arbetstiden förkortad med 25%, det vill säga till sex timmars arbetsdag, med bibehållen lön och detta projekt pågick i 18 månader. Resultatet blev att gruppen som fått sänkt arbetstid hade förbättrad sömnkvalitet och sömnlängd, och även sänkta nivåer av trötthet, upplevd stress och andra bekymmer på vardagar vid läggdags.

Det finns även en del studier kring skiftarbete i relation till sömn och hälsorisker. Bland annat skriver Göran Kecklund och John Axelsson (2016) om hur skiftarbete är en starkt påverkande faktor för brist på sömn och för förekomst av hjärt-och kärlsjukdomar.

1.2 Syfte och frågeställning

Syftet med studien är att undersöka hur möjlighet till återhämtning kan kopplas till upplevd stress, och hur skiftarbete i dagligvaruhandeln påverkar denna möjlighet till återhämtning.

Vidare ämnar studien att undersöka hur den upplevda energinivån kan relateras till arbetsdagens längd och hur en kortare arbetsdag (6-7h) jämfört med en längre arbetsdag (8-10h) kan påverka den upplevda prestationen på arbetet. Fokuset i rapporten kommer att ligga på den anställdas upplevda välmående och upplevda prestation.

1.2.1 Frågeställning:

- Vilken inverkan har återhämtningen på den dagligvaru-anställdas upplevda energinivå, produktivitet/effektivitet och stress?
 - Hur påverkar den upplevda stressen den anställdas produktivitet/effektivitet?
 - Hur relaterar arbetsdagens längd till den anställdas upplevda energinivå, produktivitet/effektivitet och stress?

2. Metod

2.1 Forskningsansats

Detta är en kvalitativ studie då utgångspunkten snarare ligger i hur de olika respondenterna uppfattar sin omgivning. Detta är mer relevant då respondenterna inte kan anses vara en homogen grupp, och då olika personer kan ha olika uppfattningar om samma sak.

Förhållningssättet är med kvalitativ forskningsansats objektivt och förutsättningslöst, och för att få en så fullständig bild som möjligt av situationen strävar forskaren efter en helhetsförståelse av speciella förhållanden (Olsson & Sörensen, 2011). Med kvalitativ inriktad forskning fokuserar datainsamlingen på "mjuka" data till exempel i form av intervjuer och tolkande analyser (Patel & Davidson, 2011; Larsson, Lilja & Mannheimer, 2005).

Hermeneutisk tolkning har brukats för att interpretiera respondenternas uttalanden. Hermeneutik är den äldsta formen av kvalitativ bearbetning, varav den "moderna" hermeneutiken avser att förstå och tolka hur människors liv kommer till uttryck i det talade språket (Olsson & Sörensen, 2011). Tolkning av meningen är i ett hermeneutiskt perspektiv det centrala temat (Kvale & Brinkmann, 2014). Vidare handlar hermeneutiken om språket som medium för kommunikation (Olsson & Sörensen, 2011). Hermeneutisk tolkning har således tillämpats under studiens gång då hermeneutiken beaktar det som bland annat framkommer av respondenternas tonläge och på så sätt har respondenternas sarkasm och ironi kunnat uppfångas och tolkas. Intervjuguiden, som empirin baseras på, framställdes med hjälp av en teoretisk utgångspunkt. Allt eftersom empirin har framkommit har den teoretiska referensramen reviderats så att denna är relevant för den data som fåtts fram. Alltså har en abduktiv forskningsansats (Dubios & Gadde, 2002) använts under studiens gång

2.2 Datainsamling

För att kunna besvara frågeställningarna kommer både primär- och sekundärdata att användas. Primärdatan är i form av totalt 16 stycken semi-strukturerade intervjuer, där fokuset ligger på frågor kring upplevd produktivitet, sömn, energinivå och stress. Tanken är att intervjuerna ska ge en inblick i hur alla dessa teman påverkas av den möjlighet till

återhämtning som kortare respektive längre arbetsdagar ger. Intervjuerna spelas in och transkriberas sedan efter att de är genomförda för att kunna ge mer frihet vid intervjutillfället och för att inte missa något viktigt som sägs. Ett problem som kan uppstå vid inspelning av intervjuerna är att de som blir intervjuade kanske inte känner samma frihet att säga exakt vad de tänker som de skulle göra om intervjuerna inte spelades in. Samtidigt som det finns många fördelar med inspelning och transkribering så finns då även denna risk att inte kanske få helt ärliga svar. Det är dock troligtvis inte så stor risk i denna studie då intervjufrågorna mer handlar om hur man personligen upplever sig själv, och kanske därför inte lika känsliga som frågor om chefen eller organisationen skulle kunna vara. För att minimera denna risk är intervjuerna även anonymiserade i den mån att företaget nämns, men inte personerna som intervjuas. Vidare kompletteras primärdatan med sekundärdata i form av redan utförda studier i ämnet. Dessa kommer att användas för att styrka de teser som framkommer från primärdatan.

Grundidén var att genomföra intervjuer med företag som implementerat en sex timmars arbetsdag och med ett annat företag inom samma bransch som arbetade med en traditionell åtta timmars arbetsdag. Detta visade sig problematiskt då det inte är många företag som implementerat sex timmars arbetsdag med bibehållen lön, och vid kontakt med dem så förklarade de att de skulle höra av sig, men meddelade kort därefter att de tyvärr inte hade tid. Därefter fick arbetets upplägg omstruktureras, och istället började det funderas över vilka företag som tillämpade olika arbetstider utan bibehållen (8h) lön. Tanken gick då till dagligvaruhandeln, då båda skribenterna arbetat inom denna bransch tidigare och visste att de har många olika typer av pass som varierar alltifrån fyra timmar till tio timmar. Därmed togs beslutet att istället för att jämföra en sex-timmars arbetsdag med en åtta-timmars arbetsdag, jämföra en mindre tidsbestämd kortare arbetsdag (6-7h) med en längre arbetsdag (8-10h). Via kontakter från det tidigare arbetet på ICA lyckades ett fåtal intervjuer bokas in, därefter frågades respondenterna om de kunde hjälpa till med att nå deras kollegor, och på så sätt lyckades ännu fler intervjuer bokas in.

Populationen som intervjuas är begränsad till fyra ICA-butiker i Göteborgstrakten.

16 medarbetare har intervjuats, varav ungefär hälften arbetar en kortare arbetsdag och den andra hälften en längre arbetsdag. En begränsning till ICA har skett då de har liknande

arbetsstruktur på sina olika butiker. Detta anses ge en högre jämförbarhet och skapar mer trovärdigt resultat. Valet av butiker grundade sig i de kontakter som fanns sedan tidigare, och de flesta av intervjuerna genomfördes med anställda på större ICA-butiker.

2.2.1 Intervjustruktur

Intervjufrågorna är semi-strukturerade vilket bland annat öppnar upp för följdfrågor samtidigt som den intervjuade får utrymme att lägga till saker som hen tycker är intressant. Detta innebär att nya frågor kan uppkomma, det vill säga saker som inte ursprungligen var tänkt att vara en del av studien, men som kom att bli det allt efter intervjuernas gång.

För att kunna jämföra svaren från intervjuerna med dem som arbetar kortare arbetsdagar kontra längre arbetsdagar så ställs samma frågor till de olika intervjuade. Dessa frågor är skrivna på ett sätt så att respondenten inte tror att det finns ett "rätt svar". Detta gjordes för att få respondenterna att svara mer ärligt och genuint. Till exempel har frågor som resulterar i ett enkelt ja/nej svar undvikits och istället har frågorna formulerats så att respondenten får svara mer utförligt. Upplägget av intervjun är också utformat så att de lite enklare frågor ställs i början för att senare i intervjun gå in på lite djupare frågor. Detta för att den intervjuade ska hinna känna sig någorlunda bekväm med intervju-situationen så svaren blir mer utvecklade på de frågor där det är nödvändigt för undersökningen. För att kunna göra en så bra jämförelse som möjligt så är de intervjuade från olika butiker inom samma företag, och de som arbetar är på samma nivå, det vill säga att de jobbar i butiken (Kassa, varuplock).

2.3 Behandling av data

Utgångspunkten är de genomförda intervjuerna och analysen av dessa kommer att ske med hjälp av litteratur och sekundärkällor som är relevanta för studien. Lind (2014) menar att intervjuer kan definieras som ett samtal med syfte och att personen som besvarar frågorna som ställs av undersökaren förväntas ha kunskap eller uppfattning om det fenomen som studeras. En förberedd intervjuguide användes för att få en bra upplagd struktur att följa under intervjuns gång. En av intervjuerna genomfördes på plats på Handelshögskolan i Göteborg och resten genomfördes via telefon. En risk med att genomföra intervjuer över telefon är att det ibland kan vara svårt att höra respondenten på grund av brus eller dålig täckning. En fördel är dock att det underlättar för både respondenten och skribenten då intervjun kan genomföras utan att respektive parter behöver infinna sig på samma plats.

Efter intervjuerna var genomförda analyserades respondenternas svar direkt för att se till att allt som behövdes fanns med. Då kunde även noterbara diskurser konkretiseras som vidare var användbara för analysen. Därefter påbörjades transkribering av alla intervjuer. Detta genomfördes direkt efter intervjuerna ägt rum.

Hur svarade de som arbetade kortare arbetsdagar i förhållande till de som arbetade längre? Är det stora eller små skillnader och är det något specifikt som sticker ut från intervjuerna?

Eftersom det är just skillnaden mellan kortare och längre arbetsdag som är av stort intresse i detta arbete kommer analysen vara byggd på de skillnader i svaren som upptäcks. Tanken är att analysen sedan med hjälp av teorin ska förklara varför dessa skillnader existerar och vilka positiva och negativa konsekvenser de får utifrån de parametrar vi undersöker.

2.4 Begränsningar

Det finns begränsningar med den metod som valts då vi endast intervjuar 16 personer och därmed kan bilden den visar vara orepresentativ för den större massan. Anledningen till att fler intervjuer inte genomfördes var på grund av tidsbrist. Hade intervjuerna varit flera hade datamängden varit större och därmed hade slutsatserna kunnat betraktas mer representativa och trovärdiga. Intervjuerna sker endast av arbetare inom en specifik bransch vilket gör att de slutsatser vi drar endast kan kopplas till denna. Vi har även en geografisk begränsning då våra intervjuer sker på ett företag inom ett område (ICA, Göteborg med omnejd). Dessa begränsningar gör att de slutsatser som vi sedan drar endast kan säga något konkret om denna bransch och område, även om kopplingar till andra områden och branscher skulle kunna dras.

2.5 Forskningsetik

Vid samhällsforskning spelar etik en viktig roll. Olsson och Sörensen (2011) menar att:

“Grundläggande är att forskning bara får godkännas om den kan utföras med respekt för människovärdet, och att mänskliga rättigheter och grundläggande friheter alltid ska beaktas vid etikprövning. Människors välfärd ska ges företräde framför samhällets och vetenskapens behov” (Olsson & Sörensen, 2011 s. 86).

De forskningsetiska principerna som vetenskapsrådet (2002) förespråkar innehåller fyra grundläggande huvudkrav som kan konkretiseras inom samhällsvetenskaplig forskning och dessa är:

- *Informationskravet* som innebär att de som är berörda av forskningen skall informeras om den aktuella forskningsuppdragets syfte.
- *Samtyckeskravet* som indikerar att de som deltar i en undersökning har rätten att själva bestämma över sin medverkan.
- *Konfidentialitetskravet* som säger att personuppgifter om de som personer som deltar i undersökningen skall förvaras där obehöriga inte kan ta del av dem, samt att personerna som deltar skall ges största möjliga konfidentialitet.
- *Nyttjandekravet* som handlar om att det insamlade om enskilda personer endast får användas för forskningsändamål.

Deltagarnas anonymitet var det främsta etiska övervägandet under uppsatsprocessen. Det är av största vikt att låta respondenterna få vara anonyma, och därmed kunna uttrycka sig utan risk för exponering. Respondenterna fick innan intervjun påbörjades information om att frågorna skulle behandla arbetstid kopplat till energinivå och stress, och att deras svar endast skulle användas i denna studie. Innan intervjun påbörjades klargjordes det även för respondenten att intervjun skulle spelas in men att de skulle vara helt anonyma och att ingen annan än författarna skulle ta del av det inspelade materialet. Det inspelade materialet användes för transkribering och raderades när denna var klar. Det förtydligades även inför intervjun att de bara behövde svara så mycket som de själva kände att de ville, och att de alltid hade möjligheten att hoppa över en fråga om de inte ville besvara den.

3. Teoretisk Referensram

Under detta stycke kommer en mer djupgående beskrivning av de utvalda teorierna förklaras. Avsnittet kommer inledas med en beskrivning kring positiv och negativ stress som även kommer behandla återhämtning och sömn. Därefter kommer företeelsen kring produktivitet/effektivitet att förklaras mer ingående, följt av Krav- Kontroll- Stödmodellen.

3.1 Positiv och negativ stress

När det talas om stress talas det oftast i bemärkelsen negativ stress, men stress är i grunden inte något dåligt. Ett stressbegrepp som är vanligt förekommande är det som Hans Selys introducerat (Stressforskningsinstitutet, 2015b). Enligt honom är stress kroppens reaktion när den ställs inför en utmaning eller ett hot, denna reaktion är utkomsten oavsett om stimulien är negativ eller positiv (Ibid.).

John W Mason, fysiolog och psykologiprofessor, menade på att en gemensam stressreaktion inte existerar, utan att varje individ och varje yttre förhållande skapar unika kombinationer av endokrinologiska svar (Stressforskningsinstitutet, 2015b). Stressreaktionen bestäms alltså av ett konstant pågående samspel mellan gener och de omgivande förhållandena.

Stressreaktionen är ett sätt för kroppen att mobilisera energi, och det är en naturlig reaktion i de situationer som kräver energi. Stressen blir skadlig först när kroppen ständigt mobiliserar energi utan att ge kroppen tid för återhämtning och dessutom gör detta under en längre tidsperiod, alltså då månader och/eller år. (Stressforskningsinstitutet, 2015b). För att "systemet" ska hålla är det alltså viktigt att återhämtning efterföljer perioder med mycket/hög stress (Lundberg, 2005). Utan tillräckligt med återhämtning finns risken för att drabbas av konstant ihållande trötthet, som på sikt kan leda till utmattning. (Stressforskningsinstitutet, 2015c).

Kroppen reagerar annorlunda vid kortvarig och långvarig stress visar forskning på. Adrenalin utsöndras vid den kortvariga stressen och detta gör att man blir extra vaken och alert. Det bidrar även till att man tänker och resonerar snabbare och blir kvickare i reaktionerna. När vi får utlopp för den energi som flödar i kroppen är stress positiv. När vi ställs inför en utmaning

vilket till exempel kan vara allt ifrån en påfrestande resa, en presentation på jobbet eller en kommande tävling kan positiv stress göra att man presterar bättre. Med andra ord kan man säga att den är nödvändig för att kunna prestera det där lilla extra, så länge det finns tid för återhämtning emellan utmaningarna. (Healthcare media, 2012).

3.1.1 Återhämtning, stress och sömn

Återhämtning handlar om nedvarvning, och är ett sätt för kroppen att kunna stänga av den biologiska energimobiliseringen som är typisk för stress och hög belastning. Den biologiska energimobiliseringen kan vara positiv, men måste balanseras med tillräcklig återhämtning för att inte bli en hälsorisk (Lundberg, 2005). Återhämtningsbehovet är individuellt och kan påverkas av många faktorer som exempelvis belastningsgraden, ålder, livsstil m.m. (Stressforskningsinstitutet, 2015c) Om man har en låg belastning på jobbet och är frisk i övrigt räcker troligen de 16 timmar ledighet som man normalt sett har mellan varje arbetspass. Om belastningen är hög och/eller om man har andra hälsobesvär kan dessa 16 timmar vara för lite. Denna brist av återhämtning kan dock oftast tas igen under helgen eller andra längre ledighetsperioder (Ibid.).

Skiftarbete och andra former av udda arbetstider är vanliga orsaker till att man sover för lite (Stressforskningsinstitutet, 2015c). Även andra faktorer såsom sociala vanor och livsstil, som hindrar att sömnen förläggs till den tid på natten där den ska ligga för att bli optimal, kan leda till störd sömn (Ibid.). Människor som arbetar skift sover ofta för lite och har störd sömn innan de arbetar skift som börjar före klockan 06 (Ibid.). Enligt Arbetsmiljöverket (Arbetsbrottslagen, 13 §) ska arbetande ha minst 11 timmars sammanhängande dygnsvila under varje 24-timmarsperiod. Kortare vilotid än 11 timmar mellan arbetspassen gör att sömnen störs (Stressforskningsinstitutet, 2015a) och kan leda till trötthet. Allvarlig trötthet är vanligast på nattskiftet men även morgonskift och väldigt långa skift (≥ 12 timmar), och enligt studier är då risken för olycka och arbetsskada större (Ibid.).

Björn Karlson, forskare i arbets- och organisationspsykologi, nämner i en artikel (Hult, 2011) flera aspekter som kan minska trötthet vid skiftarbete, däribland att ta en tupplur mellan 10-20 minuter och att förändra skift-arbets-schemat. Den sistnämnda har Karlson m.fl. (2009) även gjort en studie på, och denna visar på att en förändring från att arbeta två morgonskift, två eftermiddagsskift, två kvällsskift och sedan vara ledig fyra dagar till att

istället arbeta tre morgonskift, vara ledig tre dagar, arbeta tre eftermiddagsskift, vara ledig tre dagar och sen arbeta tre kvällsskift har haft en positiv påverkan på återhämtningen, sömnkvaliteten och bidragit till minskad trötthet.

Det är inte bara sömnen som kan störas vid skiftarbete, utan skiftarbete inkräktar även ofta på fritid och familjeliv på grund av de oregelbundna arbetstiderna. Att inte ha tid att umgås med familj och vänner kan leda till social stress, och denna sociala stress kan på sikt bidra till hälsobesvär (Stressforskningsinstitutet, 2015a).

Tidigare forskning (Schiller, H. m.fl, 2017; Åkerstedt, T. m.fl, 2002) visar att stress kan vara en viktig orsak till störd sömn. Stress verkar bland annat som huvudorsaken till primär insomni². Dock har man goda förutsättningar att sova bra om man kan "släppa" jobbet när man kommer hem på kvällen. Detta indikerar att man inte kommer bli lika påverkad av potentiell sömnlöshet om man säkerställer några timmars kravlös återhämtning (nedvarvning) innan det blir dags att gå och lägga sig (Stressforskningsinstitutet, 2015c).

I en studie av Schiller m.fl. (2017) undersöktes relationen mellan sömn, trötthet, upplevd stress och en förkortad arbetstid (med 25%) . Den utfördes även utifrån antagandet att utmattning och störd sömn kan orsakas av brist på återhämtning.

De deltagande bestod av 33 arbetsplatser som slumpmässigt fördelades till interventions- och kontrollgrupper. Deltagarna (580 personer varav 76% kvinnor) arbetade heltid vid baslinjen. Interventionsgruppen som bestod av 354 personer minskade arbetstiden till 75% med bevarad lön under 18 månader. Data insamlades vid baslinjen med uppföljning vid 9 och 18 månader. Sömnkvalitet, sömntid, sömnighet, upplevd stress och oro, och stress vid läggdags mättes med dagbok under en vecka per datainsamling.

Resultatet visade vid 18-månaders uppföljningen att, jämfört med kontrollgruppen, hade gruppen med sänkt arbetstid förbättrad sömnkvalitet och sömnlängd. De uppvisade dessutom sänkta nivåer av trötthet, upplevd stress och andra bekymmer vid läggdags på vardagar.

Denna studie indikerar således på att minskad arbetstid kan förbättra återhämtningen och minska upplevd stress. (Schiller, m.fl, 2017)

² Sömnlöshet (svårt att somna in eller upprätthålla en god sömn).

3.2 Produktivitet/effektivitet

Arbetsrelaterad stress kan definieras som skillnaden mellan olika krav som ställs av omgivningen och individers förmåga att bemöta dessa krav (Topper, 2007; Vermunt & Steensma, 2005; Ornelas & Kleiner, 2003; Varca, 1999 se Ongori & Agolla, 2008, s. 123). Stressen kan ha en negativ påverkan på den individuella effektiviteten och minska motivation till att arbeta (Greenberg och Baron, 2000; Ivancevich, Matterson, Freedman och Philips, 1990 se Ongori & Agolla, 2008, s. 125). Stress kan dock även ha en positiv effekt på prestationsförmågan. Vid en utmaning kan lite stress hjälpa till genom att den gör att man blir mer vaken och alert (Healthcare media, 2012). Men för att energimobiliseringen vid stress ska vara positiv och öka prestationen måste dessa "stressmoment" efterföljas med en period av återhämtning (Lundberg, 2005).

Parkinsons Lag (The Economist, 1955) beskriver hur tiden som finns tillgänglig för att utföra en uppgift också kommer att påverka hur lång tid uppgiften kommer ta att utföra, alltså att en arbetsuppgift kommer att utvidga sig så att den upptar den tid som är tillgänglig för att utföra den (The Economist, 1955). Exempelvis skulle en person som har ett bestämt antal arbetsuppgifter som ska utföras under dagen och går från att arbeta 6 timmar till att arbeta 8 timmar, kunna fylla ut de extra två timmarna med samma arbetsuppgifter som hen hade vid 6 timmars-arbetsdag.

Timothy Ferriss (2009) skriver i boken "4 timmars arbetsvecka" om hur Parkinsons Lag kan användas för att höja produktiviteten. Enligt Ferriss (2009) så finns det två samverkande metoder för att öka produktiviteten. Dessa är: "Begränsa uppgifterna till det allra viktigaste för att förkorta arbetstiden" och "Förkorta arbetstiden så begränsas uppgifterna till de allra viktigaste" (Ferriss, T. 2009). Den senare relaterar då till Parkinsons lag, och betyder alltså att genom att förkorta arbetstiden används den tid som finns kvar på ett effektivt sätt till de mest relevanta uppgifterna.

Chris Grey (2012) beskriver betraktelsen av effektivitet, sett utifrån traditionella organisationsstudier, som en snäv synvinkel där effektiviteten betraktas utifrån de som har intresse av en specifik sorts effektivitet. Dessa, menar Grey (2012), brukar vanligtvis vara sådana som besitter makt, till exempel företagsägare och företagsledningar. Om synvinkeln

istället byts ut ser effektiviteten helt annorlunda ut. Något som anses effektivt av en företagsledning kanske inte ses som effektivt av dess medarbetare eller kunder. Ett exempel skulle kunna vara när en VD bestämmer sig för att effektivisera rapporteringssystemet så att felrapporter lämnas direkt till hans kontor, istället för att behöva hämta dem i en brevlåda i produktionen. Visst effektiviserar detta VD:ns jobb, men de som lämnar felrapporten måste istället avlägga mer tid för att gå längre för att lämna in rapporten, alltså minskar effektiviteten istället för denna person.

Grey (2012) menar på att de ansatser som finns i huvudfåran av studiet av organisationer har en ensidig syn på effektivitet som lägger fokus på styrning och de som styr. Denna syn har blivit konstruerad som en slags objektiv sanning på det sätt att vi ofta glömmer dess konstruerade beskaffenhet. Grey (2012) tar även upp problematiken kring att effektivitet som begrepp kan ses som en syftning på företagets förmåga att tjäna pengar, ignorera att effektivitet kan betyda olika saker för olika människor, och därmed finns risken för att jakten på effektivitet kan bli moraliskt tveksam. Om effektiviteten, istället för att utgå från företagets förmåga att tjäna pengar, tillåts utgå från olika synvinklar kan en bild av den verkliga effektiviteten på ett företag bli tydligare. Kanske finner en medarbetare att en typ av arbetsmiljö gör hen effektiv, medan en annan medarbetare tycker att detta gör hen mindre effektiv. Kanske känner en medarbetare att hen arbetar effektivt i åtta timmar, medan en annan person känner att hen endast arbetar effektivt i sex timmar. Effektiviteten kan alltså enligt Grey (2012) inte alltid mätas i objektiva termer.

3.2.1 Krav- kontroll- stödmodellen

Robert Karaseks krav-kontroll-stöd-modell bygger på grundidén om att demokrati, inflytande och delaktighet för de anställda är bra för både produktionen och för de anställdas välmående (Theorell, 2003). Modellen beskriver hur faktorerna krav, kontroll och stöd samverkar. Karasek och Theorell (1990) ger en beskrivning av modellen som visar på relationen mellan de möjligheter till beslutsutrymme som ges på arbetet och yttre psykiska krav samt det stöd som individen får från sin omgivning. Modellen visar i huvuddrag hur anställda klarar av högre krav om de samtidigt har hög kontroll. Genom det sociala stödet upplevs ökad trivsel och hälsa (Jeding et al., 1999).

- **Krav**

Theorell (2003) menar att kraven måste vara rimliga. Det finns idag inte många arbetsplatser som ställer låga krav. Dock ser kravnivåerna mycket olika ut på olika arbetsplatser, även de som verkar inom samma bransch. Den mängd arbetstagare och samlad kompetens som finns på en arbetsplats måste kunna klara av den mängd arbetsuppgifter som skall utföras under en viss tid. Om de inte kan göra det, blir kraven orimliga (Theorell, 2003). Kraven kan delas upp i kvantitativa och kvalitativa krav. Antalet kunder som måste hinnas betjäna, antalet saker en producerar per timme eller deadlines är exempel på kvantitativa arbetskrav. Krav på koncentration, rollkonflikter och uppmärksamhet på arbetet räknas till kvalitativa arbetskrav (Jeding et al., 1999).

- **Kontroll**

I grunden handlar kontroll-aspekten om hur mycket inflytande den anställde har över sitt arbete (Jeding et al., 1999). Ett vanligt förekommande begrepp som används är beslutsutrymme som vidare har två grundkomponenter. Dessa är deltagande i beslutsfattande och uppgiftskontroll. Deltagande i beslutsfattande innebär bland annat att den anställde kan ge förslag till förändringar, ha inflytande över sina arbetstider och delta i beslut inför förändringar (Theorell, 2003). Uppgiftskontroll handlar om att den anställda kan påverka hur arbetet skall utföras, vilka arbetsuppgifter som skall utföras och i vilken ordning samt när man får ta paus, det vill säga kontrollen över själva arbetet. Den tredje delen handlar om den enskildes kompetens att utöva kontroll över sin situation och kallas färdighetskontroll (Ibid.). Denna komponent belyser möjligheter att lära sig något nytt i arbetet, ha insikt om problemlösande inslag i arbetet och vara kreativ samt att inte ha ett repetitivt eller monotont arbete (Jeding et al., 1999).

- **Socialt stöd**

Socialt stöd förknippas med arbetskamraternas och chefernas relationer på arbetsplatsen och att dessa skall vara goda. Förmåga att lösa konflikter är något som individer är bra på, varpå detta betonas i hög utsträckning. Stödet kan även påverkas av övergripande organisatoriska frågor där man betonar det väsentliga i att de anställda har en gemensam bild av målsättningen med arbetet. På så sätt är det enklare att ge varandra stöd. Vid bristande socialt stöd på arbetsplatsen uppstår ett dåligt socialt klimat (Theorell, 2003).

4. Empiri

Under detta stycke kommer respondenternas svar baserat på de genomförda intervjuerna att tolkas och förklaras mer ingående i relation till de olika teman som behandlas. Dessa består av positiv och negativ stress, produktivitet/effektivitet, återhämtning och sömn, skiftarbete, övriga observationer som består av fritid och övertid samt en avslutande sammanfattning.

4.1 Fallbeskrivning

Denna studie grundar sig i 16 intervjuer, genomförda med personal som arbetar i ICA-butiker i Göteborgsområdet. Respondenterna arbetade olika tider på dygnet och hade olika längd på sina arbetspass. De olika tidsmängderna används i studien för att kunna jämföra svaren kring frågor om stress, produktivitet/effektivitet, återhämtning och sömn relaterat till arbetsdagens längd. Andra aspekter såsom skifte av arbetspass, och vilken tid på dygnet de arbetade kommer också att tas i hänsyn, men arbetspass-längden är den grundläggande jämförelsen. Intervjuerna genomfördes över telefon, förutom i ett fall som genomfördes i grupp rum på Handelshögskolan, göteborg. Respondenterna var olika utförliga i sina svar, så intervjuerna tog allt mellan 15 till 30 minuter per session. Intervjuerna spelades in och transkriberades och det är denna data som ligger till grund för detta empirikapitel.

4.2 Positiv och negativ stress

Från de genomförda intervjuerna framstår ett mönster som indikerar på att flera personer upplevde en stressig arbetsmiljö vid vissa tillfällen. En orsak till detta var just för att vid arbete i en stor butik är det vanligt med högt ljud och buller samt att cirkulationen av kunder i butikerna många gånger låg på en hög nivå. När det var mycket folk i butiken upplevde de flesta arbetarna på golvet en stress som dels omfattade att inte hinna plocka upp varorna och se till att butiken såg fräsch ut men även att varorna eventuellt inte skulle räcka till vilket kunde medföra att flera kunder kunde bli missnöjda och börja klaga. Detta innebar således en negativ stress som flera av de anställda var tvungen att handskas med på en mer eller mindre daglig basis. Å andra sidan var det flera respondenter som menade på att stressen som uppstår

när det blir mycket att göra och mycket kunder i butiken, kunde vara positiv. Detta för att det då hände mycket och det blev mycket mer gjort förutsatt att bemanningen var tillräcklig.

Flera av respondenterna i kassan beskrev stressen kring att hinna med kunder vid högt kundflöde som något som de lärt sig att hantera efter ett tag, och att detta då inte längre upplevdes som stressande, utan mer som att det gick snabbt och att de då kunde känna sig produktiva. En av respondenterna beskrev detta som;

“Det är stressigt, men jag har lärt mig hantera stressen i kassan liksom på ett sätt så att jag inte upplever det som stressande längre.”

De flesta respondenterna menade vidare på att de höga ljudnivåerna också var något de blev vana vid eftersom detta hörde till att jobba i butik. De var alltså medvetna om att det såg ut och gick till på det sättet i den bransch som de arbetade i.

Stressen skiljde sig åt beroende på var i butiken respondenterna arbetade. De som arbetade i kassan påpekade att arbetsmiljön kunde bli sämre och stressen mer påtaglig på eftermiddagar och helger och en av respondenterna förklarade det som att:

“Det var nog för att det var så mycket kunder just de tiderna, alltså helgerna och eftermiddagarna var det ju betydligt fler kunder och då märkte man en skillnad i ljudnivån”.

De som arbetade på golvet inne i butiken upplevde stress när det var mycket kunder inne och mycket som skulle göras och att kanske inte hinna med det som skulle vara klart i slutet av dagen. I fråga om huruvida respondenterna upplevde någon stress efter eller före jobbet menade de flesta på att stressen var som mest noterbar under arbetspasset. Vissa kunde dock känna att de var uppstressade när de slutade sina pass men att denna stress successivt försvann när de lämnade arbetsplatsen. Andra kunde känna av en stress innan sina arbetspass om de började senare på eftermiddagen. Detta eftersom tanken på att behöva infinna sig på jobbet snart hela tiden cirkulerade i huvudet.

Ett flertal av respondenterna upplevde även att stressen ibland kunde komma från ledningen. Det kunde handla om att ledningen inte var riktigt nöjda med arbetet eller att de kanske påvisade en viss attityd på grund av att respondenten inte kunde ta ett specifikt pass eller att de helt enkelt förväntade sig mer från medarbetarna. Ibland kunde det även röra sig om att ledningen inte gav medarbetarna något gehör. En respondent menade på att när hen kom med olika förslag och synpunkter om förbättringsåtgärder negligerades dessa många gånger även

fast ledningen öppet sagt att de värderar medarbetarnas åsikter om saker som kunde förbättras. Hen förklarade att:

“Kopplat till psykosocialt så kände man inte alltid stöd från chefer, man kunde känna sig motarbetad, hade inget gehör när man kom med förslag eller förbättringsåtgärder men framför allt handlade det om relationen och feedback och att den var obefintlig från chefer kopplat till ens prestation.”

Flera av respondenterna som arbetade på golvet eller i onlinen³ kunde ibland också uppleva en stress på grund av krav som fanns på det som skulle hinna göras klart under dagen. En respondent beskrev stressen över dessa krav så här;

“Ja, det var väl en allmän stress att man kanske inte skulle hinna göra klart det man skulle, det var väl även lite stressigt uppifrån för min del, så ja stress över att leverera det som de ville kan man ju sammanfatta det som”.

Speciellt de som hade lite mer ansvar, exempelvis hade ansvar över en avdelning, kunde känna stress på grund av dessa krav då de var mer beroende av att andra presterade, och inte bara kunde köra sitt eget race.

4.3 Produktivitet/effektivitet

Respondenterna verkade ganska ense om att om arbetspasset låg på dagen eller kvällen så var produktiviteten och energinivån som högst när de kom till jobbet, och att den sjönk efter matrasten men kunde komma tillbaka efter en stund. De flesta förklarade detta som att de hade hunnit varva ner och att det tog ett tag att “starta upp igen”. Några respondenter förklarade även produktivitetens sänkan efter matrasten som effekten av “matkoma”.

De flesta som arbetade 8/9 timmar per dag och även några som arbetade 6/7 timmar, framförallt då de som arbetade kväll, framhövde att energinivån och produktiviteten sjönk vid slutet av passet (de sista 1-2 timmarna). En respondent (6/7 timmar) som arbetade kväll nämnde även att hen ofta kunde vara trött redan när hen började passet, då hen gjort saker tidigare på dagen, men att energin brukade komma tillbaka när hen “kommit in i det”, alltså någon timme efter att passet börjat.

De som arbetade tidiga pass, det vill säga de som började runt fem/sex på morgonen, tyckte ofta att de hade högst energinivå och var som mest produktiva efter första rasten (det vill säga

³ Packning av matkassar som beställs på nätet.

frukost) och innan lunchrasten. Några upplevde att de inte "hunnit vakna" den första timmen och var som minst produktiv då, medan andra bedömde detta som en period då de var produktiva då det kommit in nya varor och därför var tvungna att vara effektiva för att det skulle kunna flyta på. Överlag upplevde respondenterna att den sista timmen/halvtimmen av deras pass var då de var minst produktiva. Detta för att de var inställda på att sluta och därmed började ta det lugnare. Alla respondenter upplevde dock inte detta, och de flesta som inte upplevde en minskad produktivitet i slutet av passet var de som även upplevde att de behövde tid för att varva ner när de kom hem. Hög produktivitet i slutet av passen var ofta en konsekvens av att inte ha hunnit klart med allt och att det var stressigt, vilket resulterade i att de var tvungna att köra på ut in i det sista. En respondent beskrev denna situation:

"Ibland kan det ju vara lite jobbigt, och speciellt när man kommer hem, det gäller i alla fall för mig, jag måste typ bara lägga mig ner och varva ner typ någon timme, för att det har varit så stressigt vissa dagar."

De som arbetade i kassa upplevde en låg produktivitet vid öppning, förmiddagen och speciellt låg produktivitet vid stängning, detta menade de dock på var på grund av att det inte är så mycket kunder då och att de "sitter där de sitter" och inte kan göra mycket för att öka deras produktivitet. Även energinivån flukturerade i takt med kundflödet. En av respondenterna menade på att det berodde på att hen fick tid att varva ner när det inte kom några kunder och därmed hann bli trött. I gengäld upplevde några respondenter som arbetade på golvet att de var mer produktiva när det var få kunder i butiken, för att det då var färre "störningsmoment". En av respondenterna framhöll att arbetet i butik kanske inte alltid var så fritt och att det kunde vara svårt att "klättra upp" på arbetsplatsen. De flesta respondenterna verkade dock inte uppleva detta och kunde snarare uppskatta att det fanns en plan på vad som skulle göras under dagen, då de på så sätt alltid visste vad som skulle göras och därför kunde vara mer effektiva.

Det framkom från intervju svaren att nästan alla respondenterna relaterade sin produktivitet till två faktorer, dels till sin egna energinivå, och dels till hur mycket det fanns att göra. De allra flesta tyckte att de för det mesta hade en bra produktivitet och att de arbetade effektivt, men dessa svar kom väldigt ofta efter ett "Jag skulle nog säga..." och det märktes att de ville vara tydliga om att detta var deras egna uppfattning och inte någon annans.

4.4 Återhämtning och sömn

De flesta av respondenterna sov 7-8 timmar per natt, men några nämnde att när de började tidiga pass, det vill säga klockan fem/sex, så sov de snarare 4-5 timmar per natt, och så tog de igen den sömnen när de började senare. De som arbetade tidigt regelbundet sov mer vid sina tidiga pass än de som bara arbetade tidigt ibland. Detta för att om de arbetat tidigt dagen innan så hann de bli trötta och kunna gå och lägga sig i tid, medan de som kanske jobbade ett dagspass eller kvällspass dagen innan hade svårt för att kunna somna vid den tiden som skulle behövts för att få 7/8 timmars sömn. Dock hade några av respondenterna som arbetade mest morgonpass svårt för att lägga sig i tid trots mer regelbundna morgontider. Förklaringen till detta menade respondenterna var att de var kvällsmänniskor och att gå och lägga sig så tidigt som krävdes för att få ordentlig sömn inte föreföll naturligt för dem. En av respondenterna förklarade att hen gärna hade börjat senare, men att hen trots detta frekvent blev tilldelad morgonpass.

När det kom till återhämtning var det två aspekter som nästan alla respondenter var ense om påverkade deras möjlighet till återhämtning negativt. Den första var att de kände att de hade svårt att återhämta sig från dag till dag när de arbetade ett kvällspass följt av ett morgon/dagpass. De menade på att de passen när deras dygnsvila precis låg på 11 timmar eller i enstaka fall även lite kortare så kände de inte att de hade tid att återhämta sig. Även 12 timmars dygnsvila kunde kännas för kort. Det fanns då bara tid till att åka hem, sova, och sen åka till jobbet igen. En respondent påpekade även att det inte alltid var så lätt att somna då hen ofta fortfarande var uppe i varv när hen kom hem.

“ (..)så om jag stänger då på kvällen så kan, jag är hemma typ halv 12, och då är man ju fortfarande uppe i varv när man kommer hem så det är inte så att man direkt går och lägger sig även fast klockan är mycket liksom, så då kan jag liksom vara uppe flera timmar efter det och då rubbas hela asså dygnsrytmen på något sätt(..)”

Detta kunde alltså rubba dygnsrytmen, och vid kort dygnsvila kunde detta leda till att respondenten inte fick sova så mycket som kanske hade behövts. De vanligaste problemet respondenterna hade med en så kort dygnsvila var dock inte sömnen utan snarare att det blev knappt med tid och att de därmed inte hade möjlighet att hitta på något efter jobbet. Att ha så knappt om tid upplevdes också av en respondent som stressande.

Den andra aspekten handlar om att inte få tillräckligt lång sammankopplad ledighet. De flesta av respondenterna arbetade ungefär varannan helg, och var då ledig på veckodagar istället. Men den ledighet som de fick på veckodagarna var väldigt sällan två dagar i rad. Ledigheten kunde se väldigt olika ut, men speciellt bland dem som inte hade helt fasta tider kunde det gå långt mellan varje två-dagars ledighet. Ett exempel var;

“Jag kunde jobba typ såhär sju dagar i sträck och sen ledig en och jobba tre och sen ledig en, det var väldigt olika oftast, ingen rutin på det, utan det var hipp som happ.”

De flesta respondenterna menade på att de ofta inte hann hitta på något om de bara var lediga en dag, men detta berodde också till stor del på hur de arbetade före och efter den lediga dagen. Om de till exempel hade ett kvällspass dagen innan den lediga dagen och började igen med ett morgonpass eller dagspass dagen efter så beskrev en respondent det som att det inte kändes som att hen varit ledig alls. Den lediga dagen spenderades då mestadels till att sova. Om det däremot såg tvärtom ut, det vill säga morgonpass/dagpass innan och kvällspass efter den lediga dagen så gav det en större känsla av ledighet, delvis för att de då kunde hinna vila och hitta på saker på kvällen på den lediga dagen. Men även om detta var bättre, så var det ändå många som menade på att de inte kände att de hann hitta på saker vid bara en dags ledighet, då de upplevde att de behövde den dagen enbart för att återhämta sig (sova ut, slappa).

Några respondenter som arbetade på golvet påpekade att arbetet ibland kunde vara tungt fysiskt och att verktygen de använder kanske inte alltid är så bekväma och sliter på kroppen. Ibland kunde det därför vara så att trots att de kände sig utvilade, så kunde kroppen säga emot, speciellt om de hade arbetat långa pass flera dagar i rad. Några av respondenterna poängterade att de kände sig mindre fysiskt trötta när de arbetade kortare pass än när de arbetade längre pass. Speciellt stor skillnad upplevde de om de arbetade flera kortare pass en längre period, i jämförelse med att arbeta långa pass en längre period. En av respondenterna hade haft problem med sin rygg och menade på att trots att hen kunde känna sig psykiskt återhämtad och utvilad inför ett arbetspass, så kunde hen ibland känna att ryggen inte alltid fick så mycket vila som den kanske skulle behöva;

“Ibland kan jag väl känna typ att när jag kommer hem att jag har ont i ryggen och sen så direkt så när jag kommer till jobbet på morgonen och börjar att liksom så känner jag av ryggen, så själva, asså jag känner mig liksom utvilad, men min rygg känner sig inte utvilad”

4.5 Skiftarbete

Som nämnt ovan så fick de flesta i snitt 7-8 timmars sömn per natt. Men beroende på vilken tid arbetspasset började så kunde dessa sovtimmar variera en del. Vissa respondenter hade sina fasta scheman med förutbestämda tider fler veckor fram, medan andra bokades in på pass mer fritt. Av de som hade sina fasta scheman menade de flesta på att det var enklare att komma in i en fast rutin då de enklare kunde planera sina dagar. De som bokades in mer fritt upplevde det en aning stressande om de bokades in på oregelbundna tider. Detta för att de då kunde bokas in på ett pass där de slutar sent ena dagen och börjar tidigt nästa dag. Flera av respondenterna som inte hade en "heltidstjänst" hade ändå några fasta arbetstimmar varje vecka. Detta var dock ofta bara 10-20 timmar i veckan, vilket innebar att de behövde lägga till fler pass/timmar för att få ihop ekonomin. Detta kunde vara ett stressande moment då det inte fanns någon garanti på att få de extra timmarna. Detta ledde för vissa av respondenterna till att de arbetade över 40 timmar en vecka för att sedan nästa vecka bara arbeta 20 timmar. Som nämnt ovan så var skiftet i arbetstid (exempelvis kväll till morgon/dag) ofta ett uttröttande moment och ett skifte fungerade bäst då respondenterna fick en ledighet mellan skiftet från exempelvis kvälls- till morgonpass. Detta då de fick större möjlighet att ställa om sina rutiner. De som hade sina fasta scheman kunde enklare ställa in sig och förbereda sig på att behöva vakna en viss tid eller komma hem en viss tid.

Flera av respondenterna arbetar lika många timmar vecka till vecka. Dessa är dock ofta förlagda på olika tider på dygnet. En av respondenterna ger som exempel att hen kan arbeta tre dagar kvällspass, sedan ett morgonpass och sedan tre kvällspass igen. Vidare jobbar de flesta även varannan eller var tredje helg. För många av respondenterna som vi talade med var skiftarbete något positivt på grund av att de flesta ofta identifierar sig som en morgonmänniska eller kvällsmänniska och fick arbeta de pass som passade en själv. För morgonmänniskor passar det utmärkt att arbeta tidigt på morgonen för att även då komma hem tidigare på dagen och för kvällsmänniskor är det skönt att få sin sovmorgon och arbeta sent in på kvällen. Dock hade inte alla så pass stor valmöjlighet att välja sina egna pass och fick därför inte alltid arbeta de tider som fungerade med deras rutiner. Trots detta upplevde många av respondenterna att de varierade arbetsmöjligheterna således är något bra då de inte behöver binda upp sig till ett klassiskt 8-17 schema måndag till fredag. De flesta respondenterna trivs med att kunna arbeta oregelbundna tider samt kvällar då det även

erbjuds ersättning för obekvämlig arbetstid (OB-ersättning). En del av respondenterna menade på att de föredrog att arbeta kvällar med tanke på OB-ersättningen då de ändå inte hade något eller någon att anpassa sig efter. En respondent som hade fått bestämma sina tider mer eller mindre själv, hade valt att arbeta kväll;

“Dels för OB:n ehm och eh, jag gillar att jobba kvällar helt enkelt, så jag har bett om det. De här passen som jag har. Så jag är väldigt nöjd med mitt schema.”

Detta kan dock skilja sig för de som har familj och småbarn hemma. För dem är det inte alltid optimalt att arbeta sena kvällar eller helger. Några av respondenterna har barn och/eller en partner hemma vilket påverkar vilka pass de kan eller vill arbeta. En respondent hade till exempel ett barn hemma och jobbade helst tidiga dagar för att kunna åka hem så tidigt som möjligt. En annan person ansåg att det var nödvändigt att arbeta vissa helger och kvällar fastän hen har sambo och barn hemma, för att på så sätt få extra betalt och kunna hjälpa till mer ekonomiskt hemma.

4.6 Övriga observationer

4.6.1 Fritid

Hur mycket tid respondenterna lade på fritidsaktiviteter och hitta på saker innan/efter arbetet varierade mycket, men de flesta menade på att det var större chans att de hittade på något socialt när de arbetade dagpass snarare än morgon och kvällspass. Detta då delvis för att de flesta av deras vänner arbetade dag, och att deras lediga tid då matchade med deras vänner lediga tid. Majoriteten av de som arbetade mycket kvällspass menade på att det blev för sent att hitta på något efter arbetspasset om de slutade 21.30 eller senare, och att de ofta inte ville hitta på något innan sitt arbetspass då det kändes stressande eftersom de hela tiden behövde hålla koll på när de skulle gå och jobba. Detta innebar att de flesta inte medverkade på några sociala aktiviteter innan ett kvällspass, då de inte ville stressa när de väl utförde dessa, dock var det en del som tränade eller gjorde andra mer tidsbegränsade aktiviteter.

Några respondenter menade att vid tidiga arbetspass så fick de mycket tid på dagen och kunde, liksom vid ett senare kvällspass, träna och hitta på andra aktiviteter (exempelvis handla), men eftersom de flesta andra de kände arbetade till 16/17 så blev det inte att de

kunde utnyttja så stor del av sin lediga tid till att träffa vänner. Flera av respondenterna menade på att deras vänner ofta ville hitta på saker på kvällen snarare och att det var svårt för dem då de var tvungna att gå och lägga sig tidigt för att kunna vara på jobbet vid 5/6 morgonen efter. En av respondenterna som arbetade tidigt menade dock på att det gav hen mer möjlighet att spendera tid med sin familj (som nämnt ovan), och att i hans fall så var ett tidigt pass något som därför möjliggjorde mer socialt umgänge med hans barn.

4.6.2 Övertid

När det kommer till övertid menar de flesta respondenterna på att övertid inte är så vanligt förekommande. Det kan röra sig om någon eller några gånger i månaden, där de kanske behöver stanna över en halvtimme eller en timma. De som jobbar i kassan brukar väldigt sällan behöva arbeta övertid medan de som jobbar på golvet kanske får stanna kvar en stund extra om det finns mycket att göra eller om det är kort om personal på en avdelning. Om respondenterna behövde arbeta övertid i kassan berodde detta oftast på att all personal behövde få sin rast, och då behövdes det någon som täckte upp. En respondent beskrev det som: *“Om de har brist på personal och de behöver få folk på rast, det var oftast då man fick jobba över”*.

När det kommer till de som arbetade i onlinen tillhör dock övertid normen. Där vet de anställda inte hur många ordrar de får in under en dag och beroende på antalet ordrar och bemanning som finns på plats under dagen så är övertid något som förekommer frekvent. Där är det ofta underbemannat och det finns oftast väldigt mycket att göra som måste bli klart inom en specifik tidsram. Två av respondenterna menade på att de kände sig dumma om de inte stannade över vid förfrågan och istället gick hem när det fanns mycket att göra, för att de då lämnar de andra medarbetarna i en jobbig situation.

I fråga om det är påfrestande att jobba övertid menar de flesta på att det inte är så jobbigt speciellt om jobbtiden är förlagd på kvällen där extra OB-ersättning ingår. Några menade på att det inte gjorde så mycket om de inte hade något annat inplanerat efter jobbet. Var det så att butiken var kort om personal och det fortfarande fanns mycket att göra så valde de flesta att stanna kvar och ställa upp, även då de inte var så lockade att göra det. Vissa respondenter tyckte att det var ganska segt och påfrestande psykiskt. Dels för att de inte ville stanna kvar

och arbeta och dels för att det inte gick ihop med sådant de eventuellt hade planerat att göra när de väl kom hem. De flesta respondenterna menade på att de helt enkelt handskades med det och jobbade över den tid som krävdes för att de ville ställa upp för sina medarbetare.

5. Analys och Diskussion

Följande analys kommer baseras på den teori och empiri som presenterats ovan. I detta stycke analyseras och diskuteras de olika teman som presenterats i empirin med hjälp av teorin. Analys- och diskussionsdelen avslutas även med ett stycke där kritik mot studien presenteras.

5.1 Positiv och negativ stress

De empiriska resultaten visar att det finns ett noterbart samband mellan upplevd stress och produktivitet vid arbete i matvarubutik. Det man kan förstå bättre av studien är att stressen av att jobba i en matvarubutik inte nödvändigtvis är negativ. Stressen kan ibland ha en positiv inverkan hos vissa av de anställda och främja en pådriven energi och effektivitet. När människor ställs inför en utmaning kan positiv stress göra att man presterar bättre (Healthcare media, 2012). Detta visade sig ske bland vissa av respondenterna, främst då de hade mycket att göra. De fick således en känsla av att det faktiskt hände någonting på jobbet och vid stora kund-ruscher resulterade detta i många fall i en positiv stress då medarbetarna ville hinna med så mycket som möjligt. Flera av respondenterna i kassan beskrev också ofta att den stress som de först upplevde när de satt i kassan och det var mycket folk, var något som de efter hand lärt sig att hantera, och att denna stress efter ett tag snarare upplevdes som att det gick snabbt och att de var effektiva. En av respondenterna beskrev detta som; *“Det är stressigt, men jag har lärt mig hantera stressen i kassan liksom på ett sätt så att jag inte upplever det som stressande längre.”* Att hela tiden ha mycket att göra gjorde också att respondenterna kände sig mer effektiva och att de uppfyllde de kvantitativa krav (Jeding et al., 1999) som ställdes.

I koppling till frågeställningen kan det konstatera att den positiva stressen bidrar till ökad produktivitet då en får mer gjort. Den utmärkande betydelsen i detta sammanhang blir således att stressen kan vara bra för produktiviteten inom företaget. Dock är det enligt Lundberg (2005) viktigt att återhämtning efterföljer perioder med mycket/hög stress för att “systemet” ska hålla. Därav kan stressen å andra sidan istället tära psykiskt på vissa medarbetare och

övergå i en negativ stress. Det skedde bland annat genom de höga ljudnivåerna och oron över att inte hinna med allt som ska göras samt stort kundflöde och klagande kunder.

5.2 Produktivitet/effektivitet

Effektivitet kan som Grey(2009) påpekade inte alltid mätas i objektiva termer, men för att mäta effektivitet är det just objektiva termer som gärna används. När respondenterna skulle svara på frågor om sin produktivitet så var svaren de flesta gånger förklarade i objektiva termer, till exempel hur många pallar som blivit upplockade inom en viss tidsram. Svaren som inte var i objektiva termer kunde dessutom vara betänksamma, som om att de inte var säkra på om de var rätt person att bedöma deras effektivitet. De respondenter som arbetade i kassan sade sig ha det svårare för att kunna mäta sin effektivitet i objektiva termer. Rent kvantitativt (Jeding et al., 1999) skulle man såklart kunna säga hur många kunder de kan ta inom loppet av exempelvis en timme, men det kan ses problematiskt då kunderna inte är en homogen grupp utan alla är olika och har olika mycket varor. Dessutom beror produktiviteten delvis på kundflödet i butiken, och respondenterna i kassan menade på att de aldrig kan vara mer produktiva än vad kundflödet tillåter dem att vara.

Sedan tillkommer även det att respondenterna arbetar i servicebransch, och frågan är om det faktiskt går att mäta effektiviteten på samma sätt som i till exempel en fabrik. Är det mest effektivt att beta av kund efter kund så snabbt det går, eller är det mer effektivt att ge kunden bra service så att denna kund får uppfattningen om att "servicen är bra i denna butik" och därför återvänder och kanske till och med delar med sig av sina erfarenheter till andra bekanta. Både snabbheten och servicen kan alltså vara en viktig del av arbetet, och därmed är det kanske inte så effektivt att bara bry sig om den ena delen. Respondenterna som arbetade på golvet menade på att de var mindre produktiva när det var mycket folk i butiken, delvis för att de var i vägen, men också för att kunderna ofta ställde frågor och saktade ner deras arbete. Den viktigaste delen som respondenterna upplevde det var alltså den kvantitativa delen (Theorell, 2003), så frågan är om denna tanke om att vara produktiv/effektiv ibland kunde gå ut över kundservicen.

I relation till längden på passet så verkar det som att produktiviteten/effektiviteten ligger på liknande nivåer. Det som skiljer sig är att de som arbetar längre pass ofta kände att deras

produktiviteten sjönk de sista en till två timmarna av arbetspasset, medan de som arbetade kortare (med undantag de som arbetade sena kvällar) inte kände att deras produktivitet sjönk förrän den sista halvtimmen till timmen. Produktiviteten/effektiviteten upplevdes alltså förutom den sista tiden på passet som likartad. Anledningen till att skillnaden inte är så stor skulle kunna kopplas till Parkinsons lag (The Economist, 1955). Det vill säga att om en uppgift naturligt utvidgar sig efter hur mycket tid man har för att utföra den så kanske en person som har två timmar på sig att utföra samma uppgift som en som har en timme på sig tycker att de båda är lika effektiva. Detta för att de arbetar med uppgiften under hela den tiden, utan att slappa. Den som har en timme kanske utför uppgiften snabbt och känner att hen är effektiv då hen fått det undanstökat före andra saker som behöver göras om en timme, den andra kanske får mer tid att göra den noggrant och tycker att hen är effektiv för att hen kunde göra det ordentligt.

5.2.1 Krav och kontroll

När det blev mycket folk i butiken upplevde flera av medarbetarna att de blev mindre produktiva då det stora kundflödet saktade ner deras arbete. Kraven på arbetsplatsen måste enligt Theorell (2003) vara rimliga i den mån att arbetarna måste klara av den mängd arbetsuppgifter som ska utföras. Om kunderna stod i vägen eller ställde frågor som kanske krävde att den anställda lämnar sin arbetsplats och arbetsuppgift i någon minut, uppstod stress om att inte hinna klart med sina uppgifter och inte hinna uppfylla de kvantitativa kraven (Theorell, 2003) som ställdes. Denna stress beskrevs av en respondent som:

“Ja, det var väl en allmän stress att man kanske inte skulle hinna göra klart det man skulle, det var väl även lite stressigt uppifrån för min del, så ja stress över att leverera det som de ville kan man ju sammanfatta det som”.

Kravet på att hinna med sina dagliga arbetsuppgifter och uppfylla de kvantitativa kraven kan påverka kundservice i den mån att de anställda inte känner att de hinner lägga fokus på kunderna och deras frågor. Således kan de kvantitativa kraven uppfattas ha större inflytande på medarbetarna än de kvalitativa kraven då större vikt läggs på att en ska hinna bli klar med det som finns att göra för dagen. De kvalitativa kraven från ledningen kanske inte upplevs lika viktiga då bra kundservice inte syns på samma sätt som en välfylld butik. Det kan också vara en fråga om att ledningen inte kan se hur bra kundservice en anställd har, däremot har de lättare för att se om den anställda hunnit uppfylla de kvantitativa kraven eller ej. Kraven kring

kundnöjdhet kan i viss mån kopplas ihop med de kvantitativa kraven kring hur många kunder som ska hinna betjänas (Jeding et al., 1999). Hur långa köerna är kan lättare ses av ledningen, och kortare köer är inte bara ett sätt för ledningen att mäta den anställdes effektivitet, utan de ger också i stor mån bättre kundnöjdhet. De långa köerna var därmed påfrestande för kassapersonalen på flera sätt. Att beta av köerna snabbt var viktigt, delvis för att ses som effektiva och även för att det var viktigt för att främja kundnöjdheten.

Flera av respondenterna hade inte fasta tider varje vecka, utan de fick tider tilldelade allt eftersom. De flesta hade några fasta pass/tider per vecka, men arbetade extra för att få ihop de timmar de egentligen ville ha. Att inte riktigt veta när de skulle jobba var ofta ett stressande moment för respondenterna. Detta skulle kunna kopplas till krav-kontroll modellen, där det förklaras om vikten av deltagande i beslutsfattande (Theorell, 2003). Det är alltså viktigt för den anställde att kunna känna viss kontroll över sin arbetssituation, och i fallet där respondenterna inte har denna kontroll över sina arbetsuppgifter kan detta få negativa effekter som till exempel den stress som respondenterna beskrev.

Som nämnt tidigare så var det också vanligt att respondenterna fick sina tider tilldelade, och därmed hade inte alla möjlighet att välja en arbetstid som kanske passade dem själva. En respondent som hade fått ett morgonschema tilldelat påpekade att hen inte fick så mycket sömn för att hen var "en kvällsmänniska" och att det egentligen fungerat bättre för hen att börja senare. Det var inte alla som fått sina tider tilldelade utan några få hade kommit överens om tiderna de skulle arbeta tillsammans med sin chef, och de respondenter som fått välja sina tider mer själva var väldigt tydliga med att det var något de uppskattade. En respondent som arbetade mer fast på kvällen beskrev varför som att:

"Dels för OB:n ehm och eh, jag gillar att jobba kvällar helt enkelt, så jag har bett om det. De här passen som jag har. Så jag är väldigt nöjd med mitt schema."

Möjligheten till deltagande i beslutsfattande gav alltså därmed positiva aspekter bland annat i form av att den anställde blev mer nöjd och fick en känsla av mer kontroll. Det kunde också ge en bättre relation till chefen, och enligt krav-kontroll modellen skapar bättre relationer på arbetsplatsen ett bättre socialt klimat (Theorell, 2003).

En annan sak som en av respondenterna påpekade var att det var svårt att "klättra upp" på arbetsplatsen och att arbetet inte alltid var så fritt, utan det fanns mer specifika saker som skulle göras från dag till dag. Detta kan kopplas till att den anställda inte hade så mycket färdighetskontroll (Theorell 2003) som hen velat ha för att vara helt nöjd med sitt arbete. De flesta respondenterna nämnde dock inget om att de var missnöjda med sitt arbete för att det var monotont eller upprepande, utan snarare kunde de uppskatta att det alltid fanns något som skulle göras, för det fick arbetet att flyta på bra.

5.3 Återhämtning och sömn

De två aspekter som påverkade respondenterna mest negativt i temat återhämtning och sömn, var en kort dygnsvila och inte tillräckligt med sammankopplad längre ledighet. Två saker som Stressforskningsinstitutet (2015c) pekar på som viktiga delar i återhämtningen.

Stressforskningsinstitutet (2015c) menar på att en brist på återhämtning under veckan ofta kompenseras under helgen, då man har en längre ledighetsperiod. Om återhämtningen då är relativt dålig under veckan och det inte ges någon "helg", så kan detta leda till hälsorisker. De flesta respondenterna tyckte att de inte hade tid för att hitta på något när de bara hade en dag ledigt, detta för att de kände att de behövde den dagen till att sova och återhämta sig. Det visade alltså på att de flesta av de intervjuade prioriterade återhämtning och sömn framför att träffa vänner, men den sociala delen är också den viktig för välmåendet. Utan tillräckligt med tid för socialt umgänge kan den arbetande känna social stress, och detta kan, liksom brist på sömn, bidra till hälsobesvär. Det är därför viktigt att inte bara se återhämtningsprocessen som en sömn- och viloperiod, utan också som något som ger den arbetande tid för andra saker än själva jobbet. Det är viktigt att kunna släppa taget om jobbet, och detta är lättare att göra om fokus kan läggas på något annat. En brist på återhämtning behöver då kanske inte alltid visa sig som trötthet, då sömnen kanske varit tillräcklig, utan kan även visa sig i form av stress och kanske mindre motivation för arbetet. Nästan alla respondenter som arbetade längre pass och fick frågan om vad de skulle göra med sina extra timmar om de arbetade kortare svarade att de skulle lagt dem på att träffa vänner och hitta på saker, vilket visar på att respondenterna upplever ett stort behov av mer socialt umgänge snarare än vila och sömn.

Hur mycket återhämtning varje person behöver är också väldigt individuellt, bland annat nämner några respondenter hur de kan känna sig psykiskt pigga och återhämtade, men hur

kroppen inte riktigt orkar med efter att ha jobbat många dagar i sträck. Detta speciellt om en har tidigare besvär likt en av respondenterna som hade problem med ryggen. Då räcker antagligen inte de lagstadgade 11 timmarna för att kroppen ska hinna återhämta sig till nästa pass. När det kom till fysisk trötthet så var det ofta bättre att arbeta kortare pass (6-7h) än längre pass (8-9h). Detta gällde speciellt om de fick arbeta korta pass flera dagar i rad. Troligen berodde detta på att ett kortare arbetspass möjliggjorde längre återhämningsperioder från dag till dag och därmed hann kroppen vila upp sig bättre än vid längre pass. Att arbeta kortare arbetspass kan således vara en bra idé i fysiskt tunga arbeten då kroppen får mer tid att återhämta sig, och även folk som har tidigare skador (liksom respondenten med ryggproblem) kan gynnas av en längre återhämtningstid.

5.4 Skiftarbete

Av de observerade empiriska resultaten finner vi att skiftarbete spelar en stor roll i samband med de anställdas upplevda välmående när det kommer till energinivå och stress. Det vi kan konstatera är att skiftarbete överlag upplevs som något positivt vid ett fast schema. Detta innebär att de flesta av de som jobbar ”heltid”⁴ är nöjda med hur arbetstiderna är förlagda på dygnet då de vet sina tider i förhand och att de på så sätt har kontroll över sina arbetstider. Theorell (2003) menar på att deltagande i beslutsfattande bland annat innebär att den anställde har inflytande över sina arbetstider. Det är också ett sätt varpå en mentalt kan förbereda sig inför jobbveckan utan att behöva tänka på om en ska få några pass eller bokas in närsomhelst.

En aspekt av detta är att det blir svårare att planera sin fritid om en inte har ett fast schema inbokat. Framförhållningen vad gäller arbetstider på jobbet blir därav en viktig faktor för medarbetarna då de bättre kan planera andra aktiviteter. De som bara har ett fåtal fasta tider och bokas in på pass mer spontant, har svårare att ställa in sig på de arbetstider som de blir förlagda på just på grund av den dåliga framförhållningen. Kanske är det så att den anställda har andra planer och vid inbokning eller förfrågan om att ta ett extra pass kan detta leda till ännu mer stress.

En tydlig tendens var att den personliga produktiviteten påverkades negativt om de anställda inte fick en ledig dag mellan skifte från morgon till kvällspass. Det var viktigt att kunna

⁴ Har arbetet som sin huvudsysselsättning.

återhämta sig för att på så sätt kunna ställa om sin rutin från kväll till morgon eller morgon till kväll. Fanns inte den tiden blev det ofta att respondenterna sov väldigt lite, då kroppen inte hunnit ställa om. Enligt Stressforskningsinstitutet (2015c) är denna skiftning i schema en del av skiftarbete som gör att man ofta sover för lite. Vare sig en börjar sent eller tidigt kan det vara svårt att lägga sig i tid för att få tillräckligt med sömn om en inte har tillräckligt med tid för att ställa om sin personliga rytm.

Det anses även därav vara av stor väsentlighet att kunna ha extra ledigt vid skifte i arbetstid då en social stress kan uppstå som en konsekvens av skiftarbete. Detta då skiftarbete kan inkräkta på familjeliv och fritid på grund av de oregelbundna arbetstiderna. Om den anställda har barn eller partner hemma upplevs det troligtvis inte optimalt att arbeta sena kvällar och helger då de kanske hellre vill spendera den tiden hemma. Enligt (Stressforskningsinstitutet, 2015a) kan denna sociala stress som skapas på grund av svårigheten att vara ledig när andra är det, bidra till hälsobesvär. Det kan anses enklare att arbeta i skift om en bor själv och inte behöver anpassa sig efter någon annan på det sätt som behövs när en har sambo eller barn. Således anses de som bor själva vara mer benägna att arbeta fler pass och obekväma tider då de inte har familj. Detta ger vidare upphov till nya frågor som handlar om hur pass optimalt skiftarbete är eller passar in med familjeliv. En möjlighet för att arbeta skift men samtidigt få tid till familj och vänner skulle kunna vara att använda den modell som framkommit av den studie som Björn Karlson m.fl.(2009) utfört. Om de anställda arbetar tre dagar och sen är lediga tre dagar innan nästa skifte av pass så har de större möjlighet att kunna hitta på saker under sin ledighet. Detta för att de får längre tid att ställa om sin rutin. Därmed får de bättre sömn och mer energi att hitta på saker, och även för att de får mer ledigt när andra har ledigt och därmed större möjlighet att träffa andra.

5.5 Övriga observationer

5.5.1 Fritid

Det som de flesta respondenterna menade på var att det är betydligt enklare att hitta på aktiviteter efter ett dagspass. Detta för att det kan vara enklare att hitta på något om fritiden är förlagd under samma tid på dygnet som ens vänner eller då olika aktivitetsföreläggningar håller öppet. Till exempel vid kvällsarbete kan det vara problematiskt då det inte är lika

många ställen som har öppet, därav blir det svårare att hitta på något att göra, både själv eller med vänner. Vid morgonpass är det inte heller så enkelt att matcha ihop sitt schema med sina vänner som jobbar dag (8-5), men då finns ändå mer tid att hitta på aktiviteter själv. Att arbeta dessa skift inkräktade därmed på respondenternas fritid, och speciellt den tid som kunde läggas på att träffa vänner och familj. Som tidigare nämnt så är detta något som Stressforskningsinstitutet (2015a) beskriver kan bidra till social stress. En hel del respondenter som arbetade sena kvällspass ansåg det likaså stressande att hitta på någonting innan passet börjar, då de hade svårt att koppla av eftersom de tänkte på att de behövde infinna sig på jobbet en viss tid. Detta innebar att de flesta respondenterna inte bedrev några sociala aktiviteter innan ett kvällspass och om de gjorde det så ägnade de sig åt aktiviteter som var mer tidsbegränsade, som exempelvis att träna.

5.5.2 Övertid

Övertid tycks inte vara så pass vanligt förekommande och när det väl inträffar sker det i restriktiv mån. Det rör sig om någon timma några gånger i månaden.

Anledningen för övertiden kan vara i fråga om för lite personal vilket bidragit till att arbetsbelastningen har ökat för resterande personal. Det finns en förväntning att bemanningen för den givna dagen ska täcka arbetsuppgifterna inom tidsramen för arbetspasset och blir det då helt plötsligt en mindre arbetsstyrka på grund av sjukdom eller dylikt så ter det sig ganska normalt att inte hinna med allt som ska vara klart innan passets slut. Theorell (2003) menar på att den mängd arbetstagare som finns på en arbetsplats måste kunna klara av den mängd arbetsuppgifter som skall utföras under en viss tid och att om arbetsstyrkan minskar eller om den var dåligt planerad från början kan detta innebära att de kvantitativa kraven blir för höga. Denna typ av situationer leder alltså ofta till övertid. För dem som arbetar i kassan är det betydligt mindre övertid då de inte har kvantitativa krav på samma sätt som på golvet eller onlinen. Därmed kan de nästan alltid gå hem när deras pass är slut. Det kunde bli övertid för de som arbetade i kassan med, och anledningen var då oftast att personalen behövde få sin rast och behövde någon som täckte upp för dem medan de var iväg.

Övertid kan leda till att sömnen störs om den anställde får en kortare vilotid än 11 timmar mellan arbetspassen (Stressforskningsinstitutet, 2015a), och kan då leda till trötthet. De som redan har jobbat ett långt arbetspass och som blir tillfrågade att stanna kvar kan ofta uppleva

övertiden som ett uttröttande moment. Trötthet är vanligast på nattskift och morgonskift, men väldigt långa skift (≥ 12 timmar) kan också bidra till ökad risk för olyckor och arbetsskada (Stressforskningsinstitutet, 2015a). Att arbeta mycket övertid, som gör att skiftet blir längre än det ursprungligt schemalagda, kan alltså få negativ inverkan på både arbetstagaren och arbetsgivaren.

De flesta respondenterna menade på att jobba övertid fungerade bra så länge de inte hade något annat inplanerat efter jobbet. OB-ersättningen lockar de flesta att stanna över då det betyder mer lön i slutet av månaden. För vissa kan det tyckas självklart att tacka ja till övertid då de får mer betalt men det finns också de människor som värderar sin fritid mer, och som upplever att arbeta övertid är psykiskt påfrestande. Här blir det en avvägning kring vad en hellre vill göra. De som har familj och annan sysselsättning vid sidan av, jobbar helst inte över, medan de som bor själva och inte har någon annan sysselsättning inte har något emot att stanna över.

5.6 Kritik mot studien

Det är viktigt att ta hänsyn till att denna analys inte speglar hela branschen, då denna analys baseras på svar från ett visst antal respondenter som har svarat på frågorna utifrån sig själva, och därmed hur de själva upplever olika situationer. Svaren är alltså personliga och är därför svåra att använda för att visa på hur det ser ut i branschen. Medarbetarnas upplevelse skiljer sig markant från person till person då sådant som butiksplacering, avdelning, arbetstids-längd och arbetsuppgifter är sådant som kritiskt måste beaktas vid tolkning av resultaten. Vi kan således inte säga att den upplevda stressen och dess påföljd som gäller hos våra respondenter avspeglas hos anställda inom alla dagligvarubutiker.

Det är svårare att se relationen mellan arbetspassets längd och teman då de olika arbetspassen var förlagda till olika delar på dygnet. Eftersom det är så många olika faktorer som måste beaktas så är det svårt att säga direkt att en viss faktor, som exempelvis arbetspassets längd, är den som påverkar exempelvis effektiviteten. De flesta av respondenterna som arbetade korta pass arbetade antingen på kvällen eller på morgonen, och det kan därför bli svårt att jämföra svaren med de som arbetade längre pass dagtid. En annan aspekt är att antalet timmar

respondenterna arbetade kunde se olika ut från vecka till vecka, och då kunde även arbetspassets längd ibland skilja sig åt.

Respondenterna som deltagit i intervjuerna har mestadels bestått av unga människor. För många av respondenterna så var också detta deras första "heltidsjobb" och de har således inte så mycket erfarenhet av hur det ser ut på andra arbetsplatser, vilket gör att deras svar kanske baseras på hur de tror att det "ska vara". Många har heller inte hunnit arbeta så länge, vilket gör att de kanske har mer energi och inte är lika slitna som människor som arbetat längre. Svaren på intervjuerna har inte blivit så definitiva då orden "kortare" och "längre" arbetstid har använts under studiens gång. Hade mer specificerade tider, såsom en jämförelse mellan sex och åtta timmar, använts så hade mer konkreta svar kunnat utläsas. Mer trovärdiga jämförelser hade också kunnat utläsas om alla respondenter hade arbetat samma tid på dygnet.

6. Slutsats

Det finns ett flertal slutsatser som kan dras utifrån den data och teori som använts i denna undersökning. Den ursprungliga tesen, grundad på bland annat studien Helena Schiller m.fl. (2017) genomfört, var att arbetsdagens längd skulle ha en tydlig koppling till den dagligvaruanställdas upplevda energinivå, produktivitet/effektivitet och stress. Istället har det framkommit från denna studie att just arbetsdagens längd ofta inte var den mest avgörande faktorn, utan att det snarare fanns andra aspekter som var mer kritiska.

Respondenternas svar kunde vara väldigt olika och situationer upplevdes sällan på exakt samma sätt. Bland annat påverkades respondenternas svar av hur deras familjesituation såg ut, vilken avdelning de arbetade på och vilken tid på dygnet de arbetade. Respondenterna var dock hyfsat enhälliga i vissa frågor, oberoende av dessa omständigheter. En aspekt som framkom tydligt var visserligen vikten av återhämtning men snarare i formen av en längre veckoledighet än en längre dygnsledighet, som var den tidigare tesen.

Återhämtningen hade alltså en viktig roll för respondenternas välmående och prestation. Enligt respondenterna så var det påfrestande när de enbart fick 11 eller 12 timmars dygnsvila, då de enbart hann äta och sova innan nästa pass. En lång dygnsvila är därför viktig för att de inte ska känna sig stressade och få tillräckligt mycket sömn. Något annat som var av stor vikt för återhämtningen var möjligheten till fritid. De flesta menade att de inte riktigt kunde släppa jobbet om de inte kunde koncentrera sig på något annat som inte hade med jobbet att göra. Att sova och ta det lugnt är enligt Stressforskningsinstitutet (2015a) viktigt för återhämtningen men sådant som att träffa vänner och hitta på andra fritidsaktiviteter är alltså också en väldigt viktig del av återhämtningsprocessen.

Den upplevda stressen på arbetsplatsen var oftast positiv i den mån att respondenterna upplevde att de fick saker och ting gjort. Således kunde lite stress få produktiviteten att öka. Vid för mycket stress (till exempel vid underbemanning) upplevdes det mer negativt då respondenterna kände att de inte skulle ha möjlighet att hinna klart i tid, innan passet var slut. Det var dock svårt att se exakt vilka faktorer som påverkade produktiviteten då de flesta relaterade denna till sin egna energinivå, som kunde se väldigt olika ut.

Varför är det då så svårt att se tydligt vad som påverkar produktiviteten/effektiviteten? Det är för att vad som är produktivt/effektivt är väldigt personligt. När respondenterna svarade på frågan om när de kände sig mest produktiva så var det sällan några snabba direkta svar, utan snarare svar där de tydliggjorde att det var deras åsikt, för de vet inte säkert vad "chefen" definierar som produktivt. I en bransch som denna där service är av stor vikt är heller inte effektivitet alltid den viktigaste delen av arbetet. Därför är produktiviteten kanske inte det bästa verktyget för att mäta prestationen på arbetet. Som vi kan förstå från Parkinsons lag så skulle en förkortning av arbetsdagens längd kunna öka produktiviteten, men om det är prestationen som ska höjas så är det inte säkert att det är rätt väg att gå. Många saker kan säkerligen göras snabbare och effektivare och ett exempel på detta är alla butiker som nu har obemannade snabbkassor. Men frågan är om det verkligen är det mest effektiva i en servicebransch som denna.

En slutsats som kan dras är att det som är bäst för den anställde, är i längden också det som är bäst för företaget hen arbetar på. Större kontroll för de anställda när det kommer till val av arbetspass leder till att de anställda kommer till jobbet med mer energi och dessutom bidrar det ett bättre socialt klimat. Mer möjlighet till längre sammankopplad ledighet gör att de anställda får vila upp sig ordentligt, träffa vänner och kan komma till jobbet med ny kraft. Genom kortare arbetsdagar får de anställda möjlighet att vila sin kropp ordentligt innan nästa arbetspass, och sliter därmed mindre på kroppen och då minskar sjukskrivningarna för fysiska arbetsskador. Kortare arbetsdag medför även att den anställde håller hög produktivitet större del av passet, och därmed får arbetsgivaren en mer effektiv personalstyrka. En minskning på övertid ger de anställda en starkare känsla av kontroll och ger dem möjlighet till att planera in och hitta på saker efter jobbet. Detta minskar då den sociala stressen och de hälsobesvär som kommer med det - alltså färre sjukskrivningar för arbetsgivaren. En minskning av de kvantitativa kraven gör att de anställda inte behöver känna sig lika stressade över att hinna med sina arbetsuppgifter, samtidigt som det ger mer tid för dem att fokusera på kunder och kundservice. Detta gör butiken till en mer välkomnande plats och kanske till och med kan ge en ekonomisk boost. Genom att minska de kvantitativa kraven och lägga mer tyngd på de kvalitativa, så kan de anställda få större möjlighet att lägga tid på det som de själva definierar som viktigast, och därmed tydliggörs den verkliga effektiviteten på företaget.

6.1 Förslag till vidare forskning

Framtida forskning skulle kunna undersöka hur produktiviteten och sömnen hade påverkats om de anställda hade större möjlighet att välja sina egna arbetspass, alltså vilken tid på dygnet de skulle arbeta. En studie hade kunnat genomföras där man har två butiker (samma butikstyp) där alla anställda på den ena butiken får lämna in sina önskemål om de föredrar kvällspass eller morgonpass, och sedan försöka lägga ett schema som gör att alla i största möjliga mån får det som de tycker passar dem bäst. Den andra butiken skulle då användas som en kontrollgrupp. På så sätt kan skillnader mellan de två observeras. Det skulle även vara intressant att se om det hade fungerat att basera rekryteringen utifrån dessa preferenser. Vidare skulle Björn Karlsons (2009) studie kunna ligga till grund för att undersöka om den modell de kommit fram till, det vill säga arbeta tre dagar och vara ledig tre dagar, skulle kunna användas i dagligvaruhandeln. Detta för att minska den upplevda stressen som uppstår på grund av skiftarbete i dagligvaruhandeln.

Källförteckning

Arbetsmiljöverket. (2017). *Stress*. Hämtad 2018-01-30, från:

<https://www.av.se/halsa-och-sakerhet/psykisk-ohalsa-stress-hot-och-vald/stress/>

Arbetsmiljöverket. *Arbetstidslagen*. Hämtad 2018-04-17, från:

<https://www.av.se/arbetsmiljoarbete-och-inspektioner/lagar-och-regler-om-arbetsmiljo/arbets-tidslagen/>

Dubios, A., & Gadde, L-E. (2002). *Systematic combining: an abductive approach to case research*. *Journal of Business Research* (55), 553-560

Fahlbeck, Reinhold (2018) arbetstidslagstiftning. I *Nationalencyklopedin*, Hämtad 2018-01-31, från:

<http://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/lang/arbetstidslagstiftning>

Ferris, Timothy. (2009) *4 Timmars Arbetsvecka*. Stockholm: Modernista

Försäkringskassan. (2015). *Stress vanligaste orsaken till sjukskrivning*. Hämtad 2018-01-30, från:

https://www.forsakringskassan.se/!ut/p/z0/LYyxDsIwDAW_hSFzgtjYKsQPwFJ1iSxiFZP0JYpN-H2KxHS6G84vfvYLaMhKJhVUdp8_j-3cyJ7ueJpcuFQYw-7XeGNtFSqDXWidVf_YOCUuhMRwQe2X4iCUfarGsXalzIgmUR9vbPmLgOC1bc8Hb6B_CPR/

Grey, Chris (2009): En mycket kortfattad, ganska intressant och någorlunda billig bok om att studera organisationer. Lund: Studentlitteratur

Healthcare media. (2012). *Positiva stresseffekter*. Hämtad 2018-04-15, från:

<https://stress.se/positiva-stresseffekter/>

Hult, Nina.(2011) Tid för återhämtning ger mindre besvär vid skiftarbete. *Vetenskap och Hälsa*. Hämtad 2018-05-04 från:

<http://www.vetenskaphalsa.se/tid-for-aterhamtning-ger-mindre-besvar-vid-skiftarbete/>

Jeding, K., Hägg, GM., Marklund, S., Nygren, Å., Theorell, T. & Vingård, E. (1999). *Ett friskt arbetsliv. Fysiska och psykosocial orsakssamband samt möjligheter till prevention och tidig rehabilitering*. Arbete och Hälsa, vetenskaplig skriftserie 1999:22. Arbetslivsinstitutet: Stockholm

Karasek, R., & Theorell, T. (1990): *Healthy work : stress, productivity, and the reconstruction of working life*. New York, N.Y.: Basic books.

Karlson B, Eek F, Ørbæk P, Österberg K. Effects on sleep related problems and self-reported health after a change of shift schedule. *J Occup Health Psychol* 2009;14(2):97-109.

Kecklund G, Axelsson J (2016) Health consequences of shift work and insufficient sleep. *British Medical Journal*, BMJ 2016;355:i5210

Kvale, S., & Brinkmann, S. (2014) Den kvalitativa forskningsintervjun Lund: Studentlitteratur AB.

Larsson, S., Lilja, J. & Mannheimer, K. (red.) (2005). *Forskningsmetoder i socialt arbete*. Lund: Studentlitteratur.

Lind, Rolf (2014). *Vidga vetandet: en introduktion till samhällsvetenskaplig forskning*. 1. Uppl. Lund: Studentlitteratur

Lorentzon, Bengt (2016) *18 månader med 6 timmar*. Göteborg: Pacta Guideline

Lundberg, Ulf (2005) Stress hormones in health and illness: The roles of work and gender. *Psychoneuroendocrinology* (2005) 30, 1017–1021

Neij, Jeanette (2017). *9 Myter om utmattningssyndrom*. Hämtad 2018-04-23, från:
<https://www.suntarbetsliv.se/forskning/hallbar-rehabilitering/elva-ars-forskning-om-utmattningssyndrom/>

Ongori, H., & Agolla, J. E. (2008). Occupational Stress in Organizations and Its Effects on Organizational Performance. [Article]. *Journal of Management Research* (09725814), 8(3), 123-135.

Olsson, H., Sörensen, S. (2007) *Forskningsprocessen – Kvalitativa och kvantitativa perspektiv*. Stockholm: Liber AB.

Patel, Runa & Davidsson, Bo (2011). *Forskningsmetodikens grunder* 4 uppl. Lund: studentlitteratur.

Seeger, Shane.(2014) In Memoriam: John W. Mason, MD. *Yale School of Medicine*. Hämtad 2018-05-07 från:
<https://medicine.yale.edu/psychiatry/newsandevents/archive/article.aspx?id=7448>

Stressforskningsinstitutet (2016). *Förkortad arbetstid kan ge bättre sömn*. Hämtad 2018-01-30, från: <https://www.stressforskning.su.se/om-oss/nyheter/f%C3%B6rkortad-arbetstid-kan-ge-b%C3%A4ttre-s%C3%B6mn-1.312451>

Stressforskningsinstitutet (2015a). *Skiftarbete, hälsa och säkerhet*. Hämtad 2018-04-16 från:
<https://www.stressforskning.su.se/information/informationsmaterial/temablad>

Stressforskningsinstitutet (2015b). *Stressmekanismer*. Hämtad 2018-04-16 från:
<https://www.stressforskning.su.se/information/informationsmaterial/temablad>

Stressforskningsinstitutet (2015c). *Trötthet och återhämtning*. Hämtad 2018-04-16 från:
<https://www.stressforskning.su.se/information/informationsmaterial/temablad>

Statistiska Centralbyrån (2016) Arbetsorsakade besvär, Hämtad 2018-04-16 från:

<https://www.scb.se/hitta-statistik/statistik-efter-amne/arbetsmarknad/arbetsmiljo/arbetsorsakade-besvar/>

Schiller H, Lekander M, Rajaleid K, Hellgren C, Åkerstedt T, Barck-Holst P, Kecklund G (2017) The impact of reduced worktime on sleep and perceived stress – a group randomized intervention study using diary data. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health* vol 43 no 2, pp 109-116

The Economist (1955). *Parkinson's law*. Hämtad 2018-05-10, från:

<https://www.economist.com/node/14116121>

Theorell, T. (2003). *Är ökat inflytande på arbetsplatsen bra för folkhälsan?* Kunskapssammanställning. Stockholm: Statens folkhälsoinstitut.

Vetenskapsrådet (2002). *Forskningsetiska principer inom humanistiskt-samhällsvetenskaplig forskning*. Stockholm: Elanders Gotab.

Åkerstedt T, Knutsson A, Westerholm P, Theorell T, Alfredsson L, Kecklund G (2002) Sleep disturbances, work stress and work hours: A cross-sectional study. *Journal of Psychosomatic Research* 53 (2002) 741– 748

Bilaga 1

Intervjuguide

1. Hur många timmar arbetar du i snitt per dag?
2. Är du nöjd med antalet timmar (har du bestämt dina timmar själv?)
3. Vilken tid på dygnet arbetar du oftast?
4. Var jobbar du? På golvet, kassa, delikatess?
5. Hur länge har du arbetat heltid?
 - överhuvudtaget?
 - på detta företag?
6. Hur upplever du produktiviteten under arbetsdagens gång? (Upplever du att du har lika hög produktivitet under hela arbetsdagen?)

Om nej:

 - När på dagen känner du dig mest produktiv?
 - När på dagen känner du dig minst produktiv?

Om ja:

 - Har du känt annorlunda på ett tidigare arbete?
7. När upplever du att du har mest/minst energi?
8. Händer det att ni behöver arbeta övertid?
 - Hur ofta/mycket?
9. Hur känner ni kring att arbeta övertid?
 - Är det påfrestande fysiskt/psykiskt?
10. Hur mycket sover du ungefär per natt?
11. Tycker du det är tillräckligt? (är du nöjda med den sovmängden som du får?)
12. Upplever du att du har tid att återhämta dig mellan varje arbetspass/dag?

Om nej:

 - Varför inte?

13. Upplever du att du har energi för att hitta på saker efter jobbet?(träffa vänner, träna etc.)
- Hur mycket tid uppskattar du att du lägger på fritidsaktiviteter under veckodagarna?
 - Är du nöjd med det? Varför?
- Om nej:
- Varför tror du att du inte har energi?
14. Hur upplever du din arbetsmiljö? (stressig, lugn, samspel med kollegor, ljud)
- Ser den olika ut beroende på antalet arbetade timmar?
15. Upplever du stress på jobbet och/eller på grund av jobbet?
- Om ja:
- Vad för typ av stress?
- Om ja/Nej:
- Vad för anledningar tror du kan vara orsaken till detta?(positivt & negativt)
16. Hur annorlunda tror du att dina veckor hade sett ut om du jobbade 6/8 timmar istället för så som du arbetar nu?
- Tror du att du hade haft mer/mindre energi?
 - Hade du känt dig mer/mindre stressad?
 - Upplever du ett behov av mer tid? Upplever du att extra tid till fritid gör stor skillnad?