



LUNDS  
UNIVERSITET

Institutionen för tjänstvetenskap

Examensarbete för kandidatexamen

# Rollen som butikschef

*Upplevt psykiskt välbefinnande och organisatoriskt stöd för  
butikschefer i klädbranschen*

Jack Eskilsson

Felicia Mathiesen

Antal ord: 12 327

Gruppenr: 65

Handledare:

Henrik Loodin

Examensarbete

SEMK65

VT 2024

## **Förord**

Denna kandidatuppsats är det avslutande arbetet för våra studier på kandidatprogrammet Service Management vid Lunds universitet på Campus i Helsingborg. Vi har däremot läst olika inriktningar, retail och hälsa. Kombinationen av inriktningarna tror vi har gett oss en bredare förståelse för syftet med denna undersökning och att vi därmed kompletterat varandra. Vi vill passa på att tacka respondenterna i denna undersökning för att ni har tagit er tid och givit utförliga personliga berättelser angående yrkesrollen som butikschef, vilket har stärkt innehållet och bidragit med djupare förståelse kring ämnet. Tack vare er medverkan så har detta arbetet varit möjligt att utföra. Vi vill även passa på att tacka vår handledare Henrik Loodin för kloka råd och vägledning under arbetets process.

Felicia Mathiesen

Jack Eskilsson

Lunds Universitet, Campus Helsingborg

# Sammanfattning

**Titel:** Rollen som butikschef - Upplevt psykiskt välbefinnande och organisatoriskt stöd för butikschefer i klädbranschen

**Författare:** Felicia Mathiesen och Jack Eskilsson

**Handledare:** Henrik Loodin

**Inledning:** Detaljhandelsbranschen karaktäriseras av högt tempo och snabba förändringar i såväl utbud som konsumtionsmönster. Covid-19 har även visat sig ha en påverkan på de fysiska klädbutikerna och bidragit till begränsade resurser. Tidigare forskning har mestadels fokuserat på medarbetarnas psykiska hälsa på arbetsplatsen och chefers hälsa har inte uppmärksamrats i lika stor utsträckning. Butikschefer i klädbutiker besitter en mellancheferroll som innebär ständiga förväntningar och krav från olika håll samtidigt som tillgängligheten av resurser är tydligt begränsad. Därmed fokuserar denna studie på att lyfta butikschefernas berättelser genom att undersöka deras upplevda psykiska hälsa och framhäva detta inom forskningsområdet.

**Syfte:** Syftet med denna undersökning är att framhäva och skapa en förståelse för butikschefer inom klädkedjor och deras psykiska välbefinnande i yrkesrollen. Studien ämnar även att belysa hur butikschefers psykiska hälsa påverkas av det organisatoriska stödet.

**Frågeställningar:** Hur upplever butikschefer i klädbutiker att deras psykiska välmående relateras till arbetsrollen? Hur upplever butikschefer i klädbutiker att det organisatoriska stödet bidrar till det psykiska välmåendet på arbetsplatsen?

**Teorier:** Modellen om Job Demand-Resources, Perceived Organizational Support

**Metod:** Denna uppsats utgår från en kvalitativ metod. Åtta respondenter har medverkat i intervjuer och delat med sig av berättelser och upplevelser utifrån sin yrkesroll och deras hälsa.

**Slutsatser:** Rollen som butikschef visar sig dagligen uppfylla olika förväntningar, dels från butikspersonal men även högre chefer. Dessa förväntningar är ibland motstridiga och på så vis svåra att uppnå med tanke på den begränsade tidsramen inom branschen. Dagens butikschefer förväntas vara ständigt tillgängliga vilket påverkar återhämtningen och orsakar stress. Organisatoriskt stöd och relationen med högre chefer har visat sig vara en viktig faktor för att hantera arbetskrav och stärka välbefinnandet på arbetsplatsen.

**Nyckelord:** Butikschef, klädbranschen, organisatoriskt stöd, psykisk hälsa, JD-R

# Innehållsförteckning

<b>1. Introduktion</b>	<b>5</b>
1.1 Problembakgrund	5
1.2 Problematisering	6
1.3 Syfte och frågeställningar	7
1.4 Avgränsningar	7
<b>2. Tidigare forskning och teoretisk bakgrund</b>	<b>9</b>
2.1 Prestationer och krav	9
2.2 Chefen som förebild	10
2.3 Organisatoriskt stöd	11
2.4 Mellanchefer och jobbkontroll	12
<b>3. Teoretisk referensram</b>	<b>13</b>
3.1 Job Demand-Resources	13
3.2 Upplevt Organisatoriskt Stöd	14
3.3 Kombination av begreppen	15
<b>4. Metod</b>	<b>16</b>
4.1 Kvalitativ metod	16
4.2 Studiens tillvägagångssätt	18
4.2.1 Insamling av data	18
4.2.2 Urval	18
4.2.3 Forskningsetiska principer	20
4.2.4 Analys av data	20
<b>5. Analys</b>	<b>22</b>
5.1 Höga förväntningar	22
5.1.1 Förståelse eller slagpåse?	24
5.2 Arbetsbelastning och stress	26
5.2.1 Många timmar i ensamhet	28

5.2.2 Inte alltid en dans på rosor	29
5.2.3 Hantering	32
5.3 Organisatoriskt stöd	33
5.3.1 Upplevt organisatoriskt stöd	35
<b>6. Diskussion</b>	<b>38</b>
<b>7. Slusats</b>	<b>42</b>
7.1 Vidare forskning	43
<b>8. Källförteckning</b>	<b>44</b>
<b>9. Bilagor</b>	<b>47</b>
9.1 Informationsmeddelande	47
9.2 Intervjumall	48
9.3 Samtyckesblankett	51

# 1. Introduktion

---

*I detta kapitel kommer problembakgrund och problematisering presenteras. Inledningen kommer även att identifiera ett befintligt kunskapsgap som detta arbete kommer undersöka. Slutligen introduceras uppsatsens syfte och frågeställningar.*

---

## 1.1 Problembakgrund

Detaljhandelsbranschen befinner sig i en utsatt miljö med ständiga skiftningar i samhället, konjunkturer, konsumentbeteende och konkurrens i takt med digitaliseringen. Historiskt sett är branschen en av de mest konjunkturkänsliga, och riskerar att tappa omsättning och produktion under lågkonjunktur (Svensk Handel 2023, s. 28). Under 90-talet rankades detaljhandeln som en av de mest intensiva branscherna, och denna bedömning grundades till stor del på den kontinuerliga förändringen och det höga tempot inom branschen (Broadbridge 2002, s. 174). Dessa ständiga förändringar och det snabba tempot i branschen är faktorer som bidrar till dess stressnivåer än idag. Klädbutikerna verkar på så vis inom en bransch som påverkas utifrån säsonger och trender, vilket kan forma utmaningar som detaljhandlare måste förhålla sig till (Wulff 2021, s. 278). Branschen står även inför ytterligare utmaningar, inte minst då Covid-19 hotade de fysiska klädbutikernas lönsamhet, och har haft en betydande inverkan på konsumenternas köpbeteende både under och efter pandemin (Wulff 2021, s. 289). De fysiska klädbutikernas förluster under pandemin har ännu inte helt återhämtat sig (Wulff 2021, s. 287).

Psykisk hälsa på arbetsplatsen är ett ämne som har blivit alltmer aktuellt. Två av de främsta riskfaktorerna för att arbetsrelaterad ohälsa är hög arbetsbelastning och problem som rör det sociala samspelet på arbetsplatsen (Arbetsmiljöverket 2022). Forskning indikerar en betydande ökning av sjukfrånvaro på grund av psykiska problem kopplade till stress och psykisk ohälsa under de senaste årtiondena (Scharf & Berntsson 2023, s. 1). Perioden mellan år 2014 och 2019 steg antalet sjukdagar per 100 chefer från 28 dagar till 78 dagar per år (Previa 2019, s. 8). Adelina Broadbridge (2002, s. 179) beskriver olika stressfaktorer och hur de kan påverka

mellanchefer, i form av butikshefer. Studien visar på att de intervjuade mellancheferna ägnar mellan 50-90 timmar i veckan på arbetsrelaterade uppgifter.

Mellanchefernas roll inom detaljhandeln karaktäriseras av stress, vilket studien av Broadbridge (2002, s. 181) bekräftar i form av belysa faktorer som hög konkurrens, nedskärningar, resursbrist, konsumentattityder samt oro kring högre chefers bedömning av prestationer. Den främsta stressfaktorn anses vara branschens tempo och dess snabba förändringar, men även den aggressiva ledningskulturen. Chefer påverkas även av tidspress, konstanta deadlines, nedskärning av personal och mängden arbete för att bli klar med sina arbetsuppgifter (Broadbridge 2002, s. 182). Yrket som mellanchefer karaktäriseras på så vis av att tillfredsställa både personalen under sig, men även cheferna över sig, samtidigt som de behöver hantera både interna och externa utmaningar. Hu, Zhang och Jackson (2023, s. 326) beskriver positionen som mellanchefer där personen ansvarar för att övervaka och leda sina anställda, samtidigt som de själva befinner sig under övervakning av högre chefer. Vidare visar forskning på baksidan med att besitta en chefsposition i form av en upplevd känsla av ensamhet och utmattning (Gray & Jones 2018, s. 144). Studierna visar att chefer upplever ett tillstånd av att vara trötta och utmattade på grund av det intensiva trycket ovan- och nedifrån, vilket i längden kan resultera i allvarliga psykiska konsekvenser (Gray & Jones 2018, s. 144).

## **1.2 Problematisering**

Majoriteten av tidigare forskning har förbiset chefers psykiska välmående och i större utsträckning fokuserat på att undersöka medarbetares psykiska hälsa samt hur chefer kan bidra till att främja deras välbefinnande (Barling & Cloutier 2017, s. 394). En allmän förväntan från samhället är att chefer ska må bättre och uppleva mindre psykisk ohälsa än sina medarbetare som inte besitter liknande position (Barling & Cloutier 2017, s. 394). I många fall ses en chef utifrån ett ideal där chefen antas ta hand om sitt eget mående för att visa sig stark (Lidén & Westrup 2024, s. 14). Forskningen om butikshefers psykiska hälsa är också begränsad och behöver få mer utrymme i litteraturen. Butikshefer befinner sig i en mellancheferposition som karaktäriseras av att balansera och uppfylla förväntningar och krav mellan personal och högre chefer. Det krävs en djupare förståelse och fokus på chefers hälsa vilket bekräftas genom ovanstående forskning. Därmed identifieras ett kunskapsgap gällande hur mellanchefer, och mer specifikt hur

butikschefer, inom klädbranschen upplever att deras psykiska hälsa påverkas av deras yrke, samt på vilket sätt de upplever det organisatoriska stödets påverkan på deras psykiska välbefinnande på arbetsplatsen. I relation till forskningen gällande yrket som butikschef blir det därför relevant att undersöka ämnet ur det perspektivet. Då forskningen om chefers hälsa lyfter fram de psykiska utmaningar kopplat till den stress som tillkommer i yrket, krävs det en djupare förståelse kring butikschefens faktiska upplevelser av den psykiska påfrestningen i deras arbetsposition. Därav att undersöka vilka faktorer som påverkar deras psykiska hälsa samt vilka eventuella åtgärder som används för att främja butikschefens välbefinnande. Chefen ansvarar för att tillfredsställa sina medarbetare och sina chefer över sig (Sandahl, Falkenström & von Knorring 2017, s. 16), men vem ansvarar för att ta hand om mellanchefer? I en kultur av ständiga kundmöten, planering, högt tempo, sociala intryck, höga krav och personalansvar så kvarstår en lucka i hur mellanchefer, i form av butikschefer, hanterar den psykiska påfrestningen och vilket stöd de upplever att de får från organisationen och sina kollegor för att säkerställa en psykisk stabilitet och tillfredsställelse.

### **1.3 Syfte och frågeställningar**

Syftet med denna studie är att skapa en fördjupad förståelse för butikschefens uppfattning av hur deras psykiska välmående påverkas av arbetsrollen samt på vilket sätt det organisatoriska stödet bidrar till deras psykiska mående. Studien kommer därför ha i avsikt att besvara följande frågeställningar:

- I. Hur upplever butikschefer i klädbutiker att deras psykiska välmående relateras till arbetsrollen?
- II. Hur upplever butikschefer i klädbutiker att det organisatoriska stödet bidrar till det psykiska välmåendet på arbetsplatsen?

### **1.4 Avgränsningar**

Denna undersökning är avgränsad till att undersöka butikschefers hälsa inom fysiska klädbutiker. Samtidigt så syftar studien till att ta reda på ifall klädföretagen jobbar med att främja butikschefernas hälsa på arbetsplatsen, i form av organisatoriskt stöd. Intresset för butikschefer



grundar sig i att de befinner sig i en roll som är mittemellan butikspersonalen och högre chefer. Den tidigare forskningen har lagt ett större fokus på medarbetarnas hälsa medan mellancheferna inte analyserats i lika stor utsträckning. Eftersom studien fokuserar på mellanchefer, specifikt butikschefer i klädbutiker, så har vi valt att inte undersöka åsikter från medarbetare och högre chefer. Studien avgränsas även till att fokusera på större klädkedjor som har en viss hierarkisk struktur jämfört med privatägda lokala butiker.

## 2. Tidigare forskning och teoretisk bakgrund

---

*I detta kapitel kommer det aktuella forskningsområdet att ringas in genom att ge en presentation av vad tidigare forskning har konstaterat inom ämnet. Den tidigare forskningen kommer presenteras utifrån fyra olika teman - prestationer och krav, chefen som förebild, organisatoriskt stöd och slutligen mellanchefer och jobbkontroll*

---

### 2.1 Prestationer och krav

I forskning om prestationer och krav belyser Singh och Ashish (2011, s. 46-47) i sin artikel effekterna av rollstress och lokus av kontroll samt dess påverkan på chefer. Studien visar att rollstress kan leda till negativa attityder och som i sin tur är förknippad med minskad effektivitet på arbetsplatsen. Således har det en påverkan på den enskilda individen men även på verksamheten. Rollstress är ett samlingsbegrepp för rollöverbelastning, rolloklarhet och rollkonflikt (Singh & Ashish 2011, s. 47). Rollkonflikt förklaras i tidigare forskning som något som sker när en viss yrkesroll utsätts för motstridiga arbetskrav från olika håll. Rolloklarhet framställs som att arbetsrollen och dess ansvarsåtaganden inte är tydligt definierade (Singh & Ashish 2011, s. 46). Författarna förklarar även rollöverbelastning som ett fenomen där individer upplever att de har för många krav på sin yrkesroll samtidigt som den tillgängliga tiden för att möta kraven inte räcker till (Singh & Ashish 2011, s. 47). I relation till det visar en studie av Gray och Jones (2018, s. 144) att ledare ofta är överväldigade av arbete och har därmed svårt för att hantera de krav som ställs på dem.

Det visar sig att ett överväldigande av arbete ofta korrelerar med stress, vilket i sin tur kan leda till ångest och oförmåga att fokusera på uppgifter. Detta bekräftar Broadbridge (2002, s. 182) i sin studie där hon fokuserar på detaljhandelschefer och menar att deras arbete präglas av stressfyllda utmaningar i form av att de verkar inom en bransch med högt tempo i samband med personalbrist och hög arbetsvolym. Därmed kännetecknas arbetsmiljön av press och utmaningar. Framförallt blir det problematiskt för ledare när olika uppgifter konkurrerar om utrymme i

beslutsfattandet (Gray & Jones 2018, s. 144). Barling och Cloutier (2017, s. 396, 397) utvecklar resonemanget och menar att dagens chefer står inför psykiska utmaningar som exempelvis ångest och sömnproblem och menar att detta kan ha en direkt påverkan på deras koncentrations- och beslutsförmåga. Barling och Cloutier (2017, s. 397) visar att detta riskerar mynna ut i sämre prestationer. Detta visar sig leda till en inre frustration hos chefer som innebär att de distanserar sig från verksamheten och deras arbete. Lokus av kontroll diskuteras även som en avgörande faktor för chefers välbefinnande. Singh & Ashishs (2011, s. 47) studie avslöjar att hög extern lokus av kontroll kan innebära att chefer inte tror att de kan påverka sina framtida utfall. De individer som däremot anser att de har en hög intern lokus av kontroll tenderar att ha ett mer positivt perspektiv på sin yrkesroll och sina personliga förmågor samt påverkan på stress.

Genom att betrakta lokus av kontroll, ett begrepp som reflekterar individens tro på deras förmåga att påverka händelser i sitt liv, kompletteras bilden av hur stress och arbetskrav påverkar chefer i arbetslivet. Vid hög extern lokus av kontroll brister tron hos individen att denne kan påverka sitt framtida utfall och kan därmed förstärka negativa attityder och minska effektiviteten. Hög intern lokus av kontroll visar å andra sidan leda till ett mer positivt perspektiv på sin yrkesroll (Singh & Ashish 2011, s. 46-47)

## **2.2 Chefen som förebild**

Idag målas ledare upp som intelligenta, positiva, motiverade och dynamiska individer. Dessa egenskaper menar Hu, Zhang & Jackson (2023, s. 337) kan förknippas med synen på en bra ledare. Majoriteten av forskningen som berör psykisk hälsa på arbetsplatsen har fokuserat på de anställdas välbefinnande, medan forskningen om ledarnas psykiska hälsa har varit otillräcklig (Barling & Cloutier 2017, s. 394). Ledarnas hälsa är viktigt för en organisation, inte minst då ledare och deras psykiska hälsa kan påverka andra anställdas välbefinnande i en organisation (Barling & Cloutier 2017, s. 394). I många fall ses ledare som förebilder och deras hälsa hamnar inte i centrum i lika stor utsträckning som övriga anställda. Även Barling och Cloutier (2017, s. 402) beskriver i sin artikel om hur ledare kan undanhålla mentala hälsoproblem på grund av att det anses vara stigmatiserat och att ledare idag förknippas med att vara starka individer.

Lidén och Westrup (2024, s. 9) framför den idealbild som finns av chefer, där det beskrivs att de förväntas klara av väldigt mycket och samtidigt fungera som en ryggrad i organisationen där de problemfritt ska hantera samtliga krav och förväntningar. De poängterar även den idealbild av en chef där chefen antas ansvara för sitt mående på egen hand, och på så vis formas det en rädsla för att visa svaghet och inte leva upp till förväntningarna (Lidén & Westrup 2024, s. 14). Vidare indikerar forskning av Sandahl, Falkenström och von Knorring (2017, s. 15, 39, 40) att ledarrollen innebär betydande känslomässigt utmanande situationer och chefer står oftast ensamma med sina känslor, utan att ha någon att dela dem med. I relation till Lidén och Westrup (2014, s. 14) resulterar detta på så vis i att ledare ställs inför känslomässigt utmanande situationer, men det finns även en rädsla av att visa svaghet då det förväntas att ledare ska kunna hantera dessa utmaningar på egen hand.

## **2.3 Organisatoriskt stöd**

Wang, Zaman, Rasool, Zaman och Amin (2020, s. 1062) argumenterar att ett hälsosamt arbetsklimat möjliggör att de anställda känner sig självsäkra och avslappnade. På så vis kan det i sin tur leda till att de anställda blir mer produktiva och att deras potential nyttjas. En ohälsosam arbetsmiljö tenderar däremot att utveckla depression, ångest, sömnsvårigheter och arbetsrelaterad stress. Resultaten i undersökningen visar att en ohälsosam arbetsmiljö och arbetsrelaterad stress är direkt förknippade med varandra. Författarna förklarar att organisatoriskt stöd är en viktig funktion för att främja en hälsosam arbetsmiljö och för att motverka arbetsrelaterad stress (Wang et al. 2020, s. 1058, 1063). Detta bekräftar även forskning av Eisenberger, Rhoades och Wen (2020, s. 103-104) genom att belysa den positiva effekt som det organisatoriska stödet har på den anställdes perspektiv på sin arbetsposition och deras psykiska mående. Författarna menar att ett etablerat organisatoriskt stöd bidrar till att den anställde känner sig uppskattad och bekräftad i sitt arbete, vilket i sin tur etablerar en ömsesidig respekt (Eisenberger, Rhoades & Wen 2020, s. 102-103).

Organisationer som inte lyckas med att främja en hälsosam arbetsplats riktar ofta sitt fokus på att prioritera lönsamheten istället för välbefinnandet hos sin personal (Wang et al. 2020, s. 1062). Författarna argumenterar dessutom att välmående medarbetare bidrar till mer lyckade projekt och menar att det bör vara en motivationsfaktor för organisationer att främja en hälsosam

arbetsituation för sina anställda. Därmed riktas en uppmaning om att det organisatoriska stödet spelar en avgörande roll för att främja anställdas hälsa (Wang et al. 2020, s. 1063).

## **2.4 Mellanchefer och jobbkontroll**

I en studie av Singh, Bhardwaj och Sharma (2023, s. 246) analyseras sambandet mellan jobbkontroll och psykiskt välbefinnande hos mellanchefer. Jobbkontroll presenteras i form av tre dimensioner: *kontroll över arbete*, *kontroll över arbetstid* och *kontroll över arbetsdagar*. Det avslöjas att det är kognitiv stress som är det dominerande problemet bland dagens mellanchefer. Kognitiv stress innebär tankemässig stress, det vill säga att personer glömmer saker eller har koncentrationssvårigheter (Singh, Bhardwaj & Sharma 2023, s. 246). Detta beror till viss del av att mellanchefer, till skillnad från andra anställda, inte har kontroll över sin arbetstid. Mellanchefskapet präglas av övertidsarbete och längre timmar, vilket bidrar till ökad stress.

I en undersökning som studerade välbefinnande på olika hierarkiska nivåer visade det sig att mellanchefer hade sämre allmänt hälsotillstånd jämfört med icke-chefer och högre chefer (Hu, Zhang & Jackson 2023, s. 337). Anledningen till att det var mellanchefer som uppvisade sämre hälsotillstånd hade till stor del att göra med hög arbetsbelastning som ledde till negativa känslor, samt ansvaret uppåt och nedåt. Mellanchefer besitter en makt, men kan å andra sidan antas vara maktlösa, och på så vis besitter de en motsägelsefull position. I och med att mellanchefer har påtryckningar både från medarbetare under sig och högre chefer kan detta leda till en högre arbetsbelastning för att möta alla olika sorters krav. Författarna jämför även mellanchefer med högre chefer och förklarar att högre chefer kan ha ett mer krävande jobb men belyser samtidigt att den positiva påverkan av jobbkontroll kan balansera belastningen och finna meningsfullhet i sitt arbete (Hu, Zhang & Jackson 2023, s. 338). Jobbkontroll och tillgången till resurser har en positiv påverkan på anställdas engagemang och välmående (Palm & Eriksson 2018, s. 633). Det innebär att högre chefer känner att de har högre grad av kontroll på sitt arbete och därmed upplever kraven som mindre krävande jämfört med mellanchefer. Sammantaget av undersökningen visar det sig att det nödvändigtvis inte har en positiv påverkan på ens välbefinnande på grund av att en individ besitter en ledarposition (Hu, Zhang & Jackson 2023, s. 337).

### 3. Teoretisk referensram

---

*I den teoretiska referensramen kommer teorin för detta arbete att presenteras. Modellen Job Demand-Resources och teorin om Perceived Organizational Support kommer att beskrivas och fungera som verktyg för att analysera butikschefers mående. Avsnittet ämnar även att argumentera om teorins relevans för denna studiens syfte och frågeställningar.*

---

#### 3.1 Job Demand-Resources

Job Demand-Resources (JD-R) är en modell som används för att förstå att arbetssituationer består av olika krav och resurser som är specifika för varje arbetsmiljö (Scharf & Berntson 2023, s. 2-5). Modellen grundar sig i att arbetskraven och resurserna är kontextuella och att de skiljer sig åt beroende på vilken bransch, typ av jobb eller position som en individ befinner sig i. Arbetskraven definieras som de fysiska, sociala eller organisatoriska aspekterna av arbetet. Dessa krav kan vidare kategoriseras som utmanande eller hindrande. Hindrande arbetskrav som exempelvis rollkonflikt, rollöverbelastning och rollokklarhet kan försvåra för en individ att nå viktiga mål, vilket kan leda till stress (Bakker & Demerouti 2017, s. 277). Upplevelsen av för höga krav kan resultera i en känsla av rollstress, vilket Singh och Ashish (2011, s. 43) förklarar som svårigheten att utföra och uppfylla rollen då rollstress påverkar faktorer som arbetsprestationer, självförtroende och arbetstillfredsställelse. Uppfyllandet av arbetskrav kräver antingen uthållig fysisk eller mental ansträngning och kan därför påverka det fysiologiska och psykiska välmåendet. JD-R-modellen konstaterar att när arbetskraven är höga och resurserna är låga, så tenderar det att öka stressen samt risken för utbrändhet (Bakker & Demerouti 2007, s. 312).

Det finns en tydlig interaktion mellan arbetskrav och resurser. Resurserna blir därför viktiga för att hantera de arbetskrav som finns för en specifik yrkesroll. JD-R-modellen förespråkar att tillgången till resurser kan minska den negativa påverkan som arbetskraven har på arbetsbelastningen (Bakker & Demerouti 2007, s. 314). Scharf och Berntson (2023, s. 4) menar

att stress påverkar prestation och beteende som agerar som distraktioner och tar upp energi. På så vis kan dessa alltså påverka mellanchefernas ledarskap, vilket sedan reflekteras ut över medarbetarna och organisationen. Likt Broadbridge studie (2002, s. 174, 179) så kännetecknas detaljhandeln som en intensiv bransch med högt tempo och mellanchefernas roll i denna bransch karaktäriseras av stress. JD-R modellen kan på så vis användas för att förstå hur karaktären i arbetet påverkar mellanchefernas psykiska välmående relaterat till den upplevda rollstressen, arbetsbelastningen och tillhandahållandet av resurser från organisationen. Genom att analysera materialet med hjälp av JD-R modellen går det att identifiera vilka faktorer som bidrar till arbetsrelaterad stress för butikschefer. På så vis kan det leda till ökad förståelse kring vikten av eventuella åtgärder som främjar butikschefens välmående och tillfredsställelse på arbetsplatsen.

### **3.2 Upplevt Organisatoriskt Stöd**

Teorin om Perceived Organizational Support, eller Upplevt Organisatoriskt Stöd (UOS), syftar till den anställdes uppfattning om att organisationen värderar deras bidrag och bryr sig om deras välbefinnande (Eisenberger, Shanock och Wen 2020, s. 102). Ett upplevt organisatoriskt stöd definieras som en individs tro att organisationen bryr sig om, och erkänner, individens bidrag. Det definieras även som en trygghet i att det finns hjälp tillgänglig från organisationen när det behövs för att kunna utföra sitt arbete effektivt och hantera stressiga situationer (Rhoades & Eisenberger 2002, s. 698). Denna teori antas kunna påverka den anställdas engagemang i organisationen och främja positiva attityder och beteenden. Hög upplevd känsla av organisatoriskt stöd kan uppfylla anställdas behov av godkännande, självkänsla, emotionellt stöd och samhörighet (Eisenberger, Shanock och Wen 2020, s. 103). Författarna menar på att UOS minskar motproduktiva arbetsbeteenden och minskar direkt jobbrelaterad stress och modererar förhållandet mellan stressorer och påfrestning. Däremot indikerar låga nivåer av UOS en organisations upplevda brist på omsorg av de anställdas välbefinnande (Eisenberger, Shanock och Wen 2020, s. 104). Då tidigare forskning visat på att rollen som mellanchefer karaktäriseras av en känsla av ensamhet, en stressig vardag med konstanta deadlines och förväntningar, blir det på så vis relevant att använda UOS för att förstå relationen mellan det upplevda organisatoriska stödet och den psykiska hälsan i arbetet.

### **3.3 Kombination av begreppen**

För att undersöka och analysera butikschefers upplevda psykiska hälsa samt upplevt stöd från organisationen anses det därför vara användbart att analysera det empiriska materialet utifrån en kombination av Job Demand-Resources modellen (JD-R) samt teorin om Upplevt Organisatoriskt Stöd (UOS). JD-R belyser de olika krav och resurser som kan påverka butikschefers psykiska välbefinnande, samtidigt ger UOS möjlighet att undersöka vilket stöd som butikscheferna upplever att de får från organisationen för att främja sin psykiska hälsa på arbetsplatsen. Dessa begrepp är relevanta utifrån det definierade syftet och frågeställningar, och på så vis kan denna kombination av begrepp bidra till en ökad förståelse för butikschefers psykiska hälsa.



## 4. Metod

---

*Detta avsnitt avser att presentera den kvalitativa metod som använts i denna studie. Avsnittet redogör för den metodologiska ansatsen och presenterar insamling av data, urval, forskningsetiska principer och analys av data.*

---

### 4.1 Kvalitativ metod

Studien baseras på en hermeneutisk forskningsmetod i syfte att få en djupare förståelse kring hur butikschefer upplever psykiska påfrestningar i arbetet och hur de upplever att de får organisatoriskt stöd för att främja deras hälsa, och således hur det påverkar deras mående på arbetsplatsen. Intresset för ämnet växte fram i samband med programmets kurs, *Ledarskap och medarbetarskap*, (SEMA31), där vi fick upp ögonen för chefsrollen och ledarskapet, och dess betydelse för organisationen och medarbetarna. Detta intresse växte sig starkare under inriktningkursen, *Nya perspektiv på arbetslivet*, (SEMA61), där vi fick upp ögonen för ett nytt perspektiv gällande chefers hälsa på arbetsplatsen och dess betydelse för organisationen, som sedan länge inte varit ett särskilt väl utforskat forskningsämne.

Studien använder sig av semistrukturerade intervjuer för att ta reda på butikschefens upplevelse av deras psykiska påfrestning i arbetet, och ifall de upplever ett stöd från organisationen för att främja deras välmående på arbetsplatsen. Studien ämnar även att undersöka de eventuella utmaningarna med ledarskapet, vilka eventuella riktlinjer som finns i företaget för att främja välmående på arbetsplatsen samt hur cheferna upplever ansvaret över att se till att medarbetarna förses med tillräckliga resurser för att känna sig säkra i sitt arbete. En fördel med semistrukturerade intervjuer är deras flexibilitet, vilket enligt Lind (2019, s. 159, 160) tillåter intervjuaren att anpassa frågor och samtalsriktning i enlighet med de svar som ges. Vi valde att applicera ett fenomenologiskt perspektiv i vår forskning, vilket motiveras av Kvale och Brinkmanns (2014, s. 17, 44) argumentation att djupintervjuer främjar en förståelse för världen utifrån intervjupersonernas perspektiv och möjliggör utvecklingen av mening baserad på deras

individuella erfarenheter. Denna metodik grundar sig på så vis i antagandet att den relevanta verkligheten är den som individer upplever och uppfattar. Intervjuerna möjliggör på så vis en fördjupad förståelse för intervjupersonens upplevelse och verklighet, och enligt Lind (2022, s. 148, 149) kan det bidra till en flerdimensionell beskrivning av fenomenet.

Vår uppfattning är att den psykiska hälsoaspekten ur ett chefsperspektiv, speciellt inriktad i klädbranschen, ofta kan bli förbisedd och på så vis leda till personliga utmaningar kopplat till hur dessa butikshefer upplever sitt psykiska tillstånd och mående kopplat till sitt arbete. Det finns förutfattade meningar kring att mellanchefer ska vara den starka individen som ska bära och ansvara för sina medarbetares hälsa. Kvale och Brinkmann (2014, s. 144, 145, 146) hävdar att när forskare har föreställningar om ett fenomen, innebär det att de inlett en tematisering, vilket representerar det inledande steget i intervjuprocessen. Vi valde att forma intervjuguiden utifrån sex teman; Inledande frågor, ledarrollen, arbetsrollens utmaningar, arbetsrollens fördelar, hälsa på arbetsplatsen och avslutande frågor. Efter en genomsökning av tidigare litteratur har vi således konstaterat att butikshefer, deras psykiska mående på arbetsplatsen och det eventuella upplevda stödet, är relevant att studera då forskningsfältet upplevs som underutvecklat.

Studien har en fenomenologisk ansats, vilket enligt Kvale och Brinkmann (2014, s. 361, 362) innebär att forskaren betraktar verkligheten som konstruktivistisk, där verkligheten formas av hur vi tolkar och skapar den. Vid genomförandet av intervjuerna så har respondenterna skapat en verklighet som vi sedan utgått ifrån och som vi har tillit till. Detta innebär ett synsätt där intervjupersonerna delar sin uppfattning av sin verklighet, och vi utgår från att respondenterna är rationellt tänkande individer som ger oss tillförlitliga berättelser om deras verklighet för att vi ska kunna vara medvetna om vilket ställningstagande vi gör. Studien har genomförts genom en induktiv forskningsdesign, vilket enligt Kvale och Brinkmann (2014, s. 238) förklaras som en forskningsansats som innebär en insamling och analysering av data för att sedan utveckla en teori eller hypotes. Genom att först utforska och analysera det empiriska materialet har vi arbetat fram generella slutsatser och insikter som bidrar till en djupare förståelse för det studerade fenomenet. Detta har möjliggjort en flexibilitet där vi kunnat upptäcka mönster och fenomen som inte var uppenbart från början, vilket har bidragit till upptäckten av teoretiska perspektiv och modeller som kan bidra till att förklara dessa fenomen.

## **4.2 Studiens tillvägagångssätt**

### **4.2.1 Insamling av data**

Insamlingen av data genomfördes genom semistrukturerade intervjuer, vilket enligt Kvale och Brinkmann (2014, s. 165, 166) tillåter intervjupersonen att ge beskrivningar av sin verklighet samtidigt som det finns en flexibilitet för intervjuaren att göra förändringar i frågornas form eller ordningsföljd om det skulle behövas, för att följa upp de specifika svar som getts och de historier som berättats. Detta tillvägagångssätt möjliggjorde att respondenterna tilläts berätta mer fritt. Vi utformade en välgrundad intervjuguide utifrån olika teman som har kopplats till det teoretiska avsnittet för att stödja vår analys. Förarbetet bestod av att formulera tydliga frågor där intervjun strukturerades upp med inledande frågor, fyra temafrågor och avslutande frågor för att respondenterna skulle känna sig trygga och bekväma under intervjuprocessen.

Målet var att genomföra tio intervjuer för att säkerställa varierande svar med en god bredd för att kunna bidra till vår analys i relation till frågeställningar. Det blev dock tidigt i processen tydligt att butikschefernas scheman var svåra att justera och möjligheten att avsätta tid för en intervju var begränsad. Därför lyckades vi endast få tillgång till åtta intervjupersoner, men då dessa intervjuer resulterade i varierande och givande svar utifrån våra frågeställningar och syfte så antogs dessa svaren vara tillräckliga i vår analys. Med tanke på butikschefernas scheman så varierade tillgängligheten och därför varade intervjuerna mellan 36-51 minuter, då flera respondenter inte hade möjlighet att avsätta mer tid. Trots detta resulterade intervjuerna i givande och välutvecklade svar i relation till våra frågeställningar och därför var vi nöjda med det material vi samlat in.

### **4.2.2 Urval**

Vi valde att studera butikschefer i klädbutiker som det fokusområde för befolkningen som studeras. Studiens urval har ett åldersspann mellan 24-53 år, varav samtliga var kvinnor inom samma bransch och liknande positioner. För att uppnå en mer heterogen population försökte vi få tillgång till manliga respondenter, något vi dessvärre inte lyckades med. Studiens målgrupp var butikschefer med utgångspunkt att respondenten har ett övergripande ansvar över både personal och butik. Detta beskriver Bryman (2018, s. 508) som ett målinriktat urval. Denna urvalsmetod

valdes då den sammanknyter olika former av ändamålsstyrda urvalsgrupper som bidrar till att besvara forskningens syfte och frågeställningar (Bryman 2018, s. 498). Vi valde att fokusera på klädesbutiker som var en del av en större kedja, då vi uppfattar butikscheferna i dessa butiker som en tydlig mellanchefer mellan högre chefer och anställda.

För att få tillgång till intervjupersoner valde vi först att kontakta butikschefer aktiva i Helsingborg och Malmö via LinkedIn. Det visade sig inte vara särskilt framgångsrikt så istället valde vi att åka ut till fysiska butiker i både Malmö och Helsingborg för att ta direkt kontakt med butikscheferna. Detta visade sig ge bättre respons och på så vis lyckades vi boka in intervjutillfällen med de olika butikscheferna. Två intervjuer genomfördes genom ett fysiskt möte och resterande sex intervjuer genomfördes digitalt över Teams. Detta främst på grund av intervjupersonernas tidsbrist då de inte hade möjlighet att boka in ett fysiskt möte i deras schema. De flesta hade inte möjlighet att boka in ett fysiskt möte då de inte visste ifall de var behövda i butiken eller inte, och ville vara tillgängliga. Därför passade digitalt möte bättre för dessa personer. Studien baseras således på åtta butikschefers upplevelser, vilket har varit värdefulla för förståelsen kring de specifika frågeställningarna.

*Tabell 1. Information om intervjupersoner och intervjutillfälle. Egen tabell.*

<b>Intervjuperson</b>	<b>Ålder</b>	<b>Arbetsposition</b>	<b>Datum</b>	<b>Tid</b>	<b>Möte</b>
Intervjuperson 1	24 år	Fd. Butikschef	9 April 2024	47 min	Digitalt
Intervjuperson 2	43 år	Butikschef	9 April 2024	40 min	Fysiskt
Intervjuperson 3	53 år	Butikschef	15 April 2024	50 min	Fysiskt
Intervjuperson 4	29 år	Ställföreträdande butikschef	18 April 2024	36 min	Digitalt
Intervjuperson 5	43 år	Butikschef	18 April 2024	46 min	Digitalt
Intervjuperson 6	33 år	Butikschef	18 April 2024	37 min	Digitalt
Intervjuperson 7	24 år	Butikschef	23 April 2024	51 min	Digitalt
Intervjuperson 8	32 år	Butikschef	24 April 2024	39 min	Digitalt

### **4.2.3 Forskningsetiska principer**

Kvale och Brinkmann (2014, s. 105, 110) belyser de etiska riskerna vid genomförandet av intervjuer och belyser vikten av att ha en etablerad respekt för att skydda respondenterna. Detta för att säkerställa att forskarna får den information de behöver samtidigt som respondenten inte känner sig obekvämt. Därför tillhandahölls respondenterna en samtyckesblankett där de lämnade sin underskrift och godkännande till att medverka i vårt projekt (se bilaga 3). Vi förklarade tidigt för respondenterna att deras medverkan var frivillig och anonym (se bilaga 2). Denna typ av informerat samtycke är något som Kvale och Brinkmann (2014, s. 107, 108) understryker vikten av och menar att forskare behöver förtydliga studiens syfte och informera intervjupersonerna om att deras deltagande är frivilligt och anonymt samt att de får avbryta när som helst. De uppgifter som respondenterna lämnade behandlas med största möjliga anonymitet, vilket även kommunicerades till respondenterna. Enligt Bryman (2018, s. 172) är syftet med nyttjandekravet att säkerställa att insamlad data från respondenter endast kommer att användas i forskningsändamål. Denna princip har vi noggrant respekterat och följt genom hela forskningsprocessen. All datainsamling har hanterats för att skydda respondenternas integritet och för att förhindra eventuellt missbruk av deras information. Konfidentialitetskravet innebär att data ska hanteras med sekretess, vilket vi strikt har följt enligt överenskommelse mellan intervjuare och deltagare. Enligt Kvale och Brinkmann (2014, s. 109) är det viktigt att forskare tydliggör för deltagarna hur den insamlade datan kommer att användas. För att säkerställa fullständig anonymitet har vi valt att utesluta samtliga uppgifter som kan avslöja deltagarnas identitet och arbetsplats. Istället har vi tilldelat dem anonyma beteckningar såsom "Intervjuperson 1, 2, 3".

### **4.2.4 Analys av data**

Efter insamlingen av data, i form av intervjuer, transkriberades materialet för att sedan kunna analyseras. Kvale och Brinkmann (2014, s. 144, 145) syftar till transkriberingen som den förberedande del där talspråket överförs till skrift. Intervjuernas längd varade mellan 36-51 minuter och spelades in med hjälp av en diktafon. Efter transkribering sorterade vi empirin för att skapa ordning i den insamlade datan. Detta gjordes genom att placera materialet i olika kategorier och teman, vilket underlättade arbetsprocessen. Vi genomförde en tematisk analys där vi bröt ner materialet för att skapa mindre delar, och placerade dem sedan i olika kategorier som

exempelvis: *förväntningar*, *utmaningar* och *psykisk påfrestning*. Detta tillvägagångssättet bidrog till att analysen av materialet kunde genomföras på ett tydligt och strukturerat vis, då vi kunde få fram relevant material utifrån de olika kategorierna.

Vi strävade efter att tillämpa våra teoretiska insikter i analysen av materialet för att frambringa nya perspektiv och undvika att enbart bekräfta det existerande teoretiska referensramen. Detta tillvägagångssätt möjliggjorde en fördjupad analys som bidrog till en mer nyanserad förståelse av butikschefernas psykiska hälsa och betydelsen av det organisatoriska stödet.

## 5. Analys

---

*I detta avsnitt kommer det insamlade materialet att analyseras med hjälp av den teoretiska referensramen. Materialet kommer därför att tolkas och beskrivas genom definitionen av upplevt organisatoriskt stöd (UOS) och job demand-resources (JD-R).*

---

### 5.1 Höga förväntningar

Scharf och Berntson (2023, s. 1) förklarar att ökade krav och förväntningar har en negativ påverkan på anställdas välmående och prestationer. Vidare förklarar de även att dagens mellanchefer befinner sig i en roll som präglas av motstridiga krav från olika håll. I butikschefers kontext innebär det ofta krav och förväntningar från butikspersonal men även från högre chefer, oftast regionchefer. Scharf och Berntson (2023, s. 2, 3) anser att en arbetssituation konstrueras av de krav och resurser som finns i en specifik arbetsmiljö. I en fråga angående butikspersonalens förväntningar lyfte flertalet respondenter *lyhördhet* som en viktig egenskap som de tror att butikspersonalen förväntar sig av sina butikschefer. Intervjuperson 3 beskrev sin upplevelse av förväntningar från sin butikspersonal följande:

Ska jag vara ärlig? Man har nog rätt så höga förväntningar. Man har nog högre förväntningar på sin chef än vad man har på sig själv. Men jag tror framförallt att de förväntar sig att jag är en trygghet. Det tror jag är det viktigaste om jag ska gå på vad jag upplever. Att man är rak, ärlig och tydlig.

(Intervjuperson 3)

Intervjuperson 3 beskriver att hon känner ansvar över att skapa trygghet för sina anställda, vilket korrelerar med det Sandahl, Falkenström och von Knorring (2017, s. 16) förklarar gällande att chefen är den som förväntas ansvara för att tillfredsställa sina medarbetare. Även Barling och Cloutier (2017, s. 395) argumenterar för att ledaren oftast ses som den som ansvarar över sina anställdas tillfredsställelse på arbetsplatsen. Samtidigt beskriver intervjuperson 3 de höga förväntningar butikspersonalen har på henne som butikschef. Butikschefer agerar som

mellanchefer i klädbutikskedjor, vilket bidrar till att butikschefer även förväntas uppfylla de högre chefernas förväntningar, vilket kan skilja sig en del från butikspersonalens förväntningar. Intervjuperson 7 belyser följande:

Av de högre cheferna förväntas det att jag presterar rent siffermässigt, att du håller högre nivåer av nyckeltal, att butiken är i standard, att allt ser fint och städat ut och ser vårdat ut så att folk ser att man gör vad man ska. Men framför allt är det fokus på siffror, att du presterar i alla nyckeltal och sådär.

(Intervjuperson 7)

Intervjuperson 7 upplever att butikschefer anses vara ansvariga för att tillfredsställa butikspersonalen och uppfylla deras förväntningar, samtidigt som de ska möta högre chefers krav som oftast karaktäriseras av nyckeltal och lönsamhet. Singh och Ashish (2011, s. 47) beskriver att motstridiga krav på en arbetsplats kan definieras som rollkonflikt. En individ kan känna att det är svårt att uppfylla alla olika sorters förväntningar vilket kan leda till stress. Broadbridge (2002, s. 179, 180) utvecklar resonemanget och beskriver att chefer upplever att ökad press uppstår med de påtryckningar som de utsätts för från två olika håll samtidigt. Framförallt påverkas rollstress vid påtryckningar från butikspersonal och högre chefer, något som även av intervjuperson 3 identifierar i sin upplevelse.

Enligt JD-R-modellen karaktäriseras jobbkraven bland annat av de sociala och organisatoriska aspekterna av arbetet vilket kan leda till psykologiska kostnader för den utsatta individen. Jobbkrav kan antingen vara utmanande eller hindrande. Hindrande arbetskrav är de typer av krav som skapar för mycket eller oönskad stress, vilket gör det svårt för en individ att nå viktiga mål. Arbetskrav som anses vara hindrande är rollkonflikt, rollöverbelastning och rolloklarhet (Bakker & Demerouti 2007, s. 312; Bakker & Demerouti 2017, s. 277). De sociala kraven eller förväntningarna kan i detta fall härledas till butikspersonalens förväntningar på butikschefer medan de organisatoriska förväntningarna kommer från högre chefer. Bakker och Demerouti (2007, s. 312) beskriver de sociala kraven som att leda sin personal och se till så att de mår bra. De organisatoriska kraven handlar å andra sidan bland annat om att hålla deadlines samt att prestera på butiksnivå. Jobbkrav behöver nödvändigtvis inte vara negativt men i de fall då många



motstridiga förväntningar ska uppfyllas kan dessa agera som faktorer till stress, i form av en rollstress.

### **5.1.1 Förståelse eller slagpåse?**

Rollen som butikschef i större klädkedjor präglas av ett ansvar över personal och driften i butiken, samtidigt som butikschefen oftast har en regionchef över sig. I intervjumaterialet finns det mönster som tyder på att relationen med regionchefen har en påverkan på hur butikscheferna upplever rollen som mellanchef. Detta är något som intervjuperson 4 reflekterar kring:

Och sen uppåt sätt sitter min chef och nu jobbar vår regionchef faktiskt på kontoret hos oss. Så vi pratar med henne väldigt mycket på vardaglig basis. Igår var hon faktiskt i butiken till exempel och gjorde massa grejer. Så vi har väldigt nära relation. [...] Hon ser väldigt mycket och är hos oss mycket.

(Intervjuperson 4)

Här upplever intervjuperson 4 att den goda relationen med regionchefen har en positiv påverkan på upplevt organisatoriskt stöd, vilket handlar om att den anställda känner att den får stöd från sin närmaste chef (Eisenberger & Rhoades 2002, s. 699). Intervjuperson 4 beskriver regionchefen som en närvarande chef som butikschefen har daglig kommunikation med och som till och med har sitt kontor i anslutning till butiken. Socialt stöd i form av en god relation med sin chef anses vara en resurs som kan lindra den negativa effekten av arbetskraven, och därmed stärka välmåendet (Bakker och Demerouti 2007, s. 315). På så vis kan högre chefers stöd bidra till förståelse och vara behjälplig för att hantera de arbetskrav som finns. Intervjuperson 4 upplever att hon har en nära relation med sin chef. Detta kan ha en positiv påverkan på hur butikschefen upplever sin arbetssituation. Samtidigt gav övriga respondenter berättelser om upplevelsen att vara mellanchef och vad det innebär. På frågan om att vara mellanchef och inte ha det fullständiga ansvaret över butiken beskrev intervjuperson 7 följande:

Framför allt blir det jobbigt när det kommer mycket krav och förväntningar uppifrån där de inte riktigt förstår hur mycket det blir att göra för oss. Det kan vara att det ska vara deadline på sommarschemat och vi ska göra en varuflytt

samtidigt som en rea ska plockas ner och en ny kampanj ska plockas upp. [...] Så de på huvudkontoret kanske inte riktigt förstår hur mycket det kan bli för oss i vissa perioder. Så det är lite jobbigt. Även om man säger till så är det redan planerat att detta ska göras och man kan inte göra så mycket åt det.

(Intervjuperson 7)

I citatet speglas en viss frustration om att det är många krav på arbetsuppgifter som ska bli avklarade inom kort tid. I detta fall kan det tänkas att de organisatoriska kraven inte korrelerar med de resurser som finns tillgängliga. Intervjuperson 6 svarade på liknande sätt: “Alltså det är mer att vi som verkligen är i butik har mer förståelse för vad som tar tid. De har mer kontors-roller och kanske inte ser det på samma sätt”. Upplevelserna tyder på att butikscheferna upplever att de besitter den fullständiga förståelsen kring den dagliga driften, men besitter inte det fullständiga ansvaret. Därför upplevs de krav som kommer från högre nivåer i organisationen inte alltid vara möjliga att genomföra i praktiken. Intervjuperson 1 berättar om en liknande upplevelse då hon förklarar att det är butikschefen som känner butiken bäst och bör kunna ta snabbare beslut för butikens bästa. Autonomi eller rätten till självbestämmande över sitt arbete är en integrerad del i JD-R-modellen, vilket förklaras vara avgörande för anställdas välbefinnande (Bakker & Demerouti 2007, s. 315). Vidare förklaras att ju större självbestämmanderätt i arbetet, desto bättre möjligheter att hantera stressiga situationer i arbetslivet. Intervjuperson 1, intervjuperson 6 och intervjuperson 7 förklarar att de upplever att de känner butiken bäst då de har insyn i vad som är möjligt att utföra, samtidigt som de är begränsade i beslutsfattandet vad gäller butiken. Detta kan leda till frustration i och med de höga förväntningarna från högre chefer. Även intervjuperson 3 lyfter bristen på förståelse från både butikspersonal och högre chefer:

Man blir lite slagpåse. Det låter kanske konstigt att säga så men det är ju alltid så att man har tryck både uppifrån och nerifrån. Ibland kan man sakna förståelsen, framförallt uppifrån, men även nerifrån. Man ser inte helheten i vilket jobb som ligger bakom, ibland kan jag nog känna att det är ganska hårda och tunga krav, men man vill inte riktigt se vad som behövs. Det är svårt att springa uppför i en såpad backe. Det är ganska svårt och det måste man få förståelse för, men det kan

man känna ibland saknas. Att man inte riktigt kan se, man kommer lite som ett mellansyskon skulle jag nog säga. Det läggs rätt tungt ansvar på butikshefer idag.

(Intervjuperson 3)

Intervjuperson 3 upplever att det är hårda krav från högre chefer och att det finns en avsaknad förståelse för vad som behövs göras. Bakker och Demerouti (2007, s. 310) förklarar att graden av jobbkontroll har en avgörande påverkan på anställdas välmående. JD-R-modellen bygger delvis på jobbkontroll och Scharf och Berntson (2023, s. 2) beskriver välmåendet som en balans mellan jobbkrav och jobbkontroll. I kombination med citatet från intervjuperson 7 så visar det på att graden av jobbkontroll är låg. Det stödjer även tidigare forskning då Singh Bhardwaj och Sharma (2023, s. 246, 247) konstaterar att mellanchefer med låg grad av jobbkontroll har högre risk att uppleva stress jämfört med de som anses ha hög grad av jobbkontroll. Den saknade förståelsen för butikshefer, bristen på rätten till självbestämmande över arbetet och låg grad av jobbkontroll kan därmed ha en negativ påverkan på butikshefers psykiska välmående.

## **5.2 Arbetsbelastning och stress**

Ett hälsosamt arbetsklimat möjliggör att de anställda känner sig självsäkra och avslappnade i sitt arbete (Wang et al. 2020, s. 1062). En ohälsosam arbetsmiljö tenderar att utveckla negativa känslotillstånd och beteenden i form av ångest, arbetsrelaterad stress och depression. Forskningen av Wang et al. (2020, s. 1062) visar ett resultat där arbetsrelaterad stress och en ohälsosam arbetsmiljö är direkt förknippade med varandra. Barling och Cloutier (2017, s. 402) redogör för att ledare förväntas vara starka individer och i många fall ses som förebilder för deras medarbetare. Ledare förväntas på så vis vara starka individer som ska agera förebilder för sina medarbetare, samtidigt är övertidsarbete vanligt för butikshefer (Broadbridge 2002, s. 179). Detta visar på att butikshefer befinner sig i en betydande ansvarsroll, där arbetstiderna är över ordinarie arbetstider i Sverige, samtidigt som de förväntas vara förebilder för sina medarbetare. Intervjuperson 7 lyfter den aspekt av rollen som innefattar att ständigt vara tillgänglig för sin personal:

Ja, jag skulle väl säga att just det med att du ska vara så himla tillgänglig hela tiden som folk nog inte tänker på. Jag måste alltid vara tillgänglig på min telefon. Om jag skulle ligga hemma sjuk så är det ändå jag som ligger hemma och löser mina egna pass så man får aldrig vara ledig, du är på något sätt alltid med i vad som händer även om du inte är på plats. Så det skulle jag nog säga, att man aldrig är helt borta från jobb även om du är ledig. [...] På något sätt måste du alltid vara med och vara beredd på ifall något skulle hända liksom.

(Intervjuperson 7)

Utifrån citatet ovan går det att utläsa att det finns en förväntan från medarbetarna att butikschefen ständigt skall vara tillgänglig, trots att individen inte är under schemalagd arbetstid. Det som individen förmedlar är att denne aldrig har möjlighet att vara fullständigt ledig från sitt arbete, utan konstant behöver vara tillgänglig ifall behovet finns. Det kan ses som en utmaning vilket Broadbridge (2002, s. 179) tar upp då det kan leda till ökad stress i sin arbetsroll. Vidare förklarar intervjuperson 7 att hon själv behöver hitta en ersättare ifall hon skulle vara sjuk, och på så vis behöva arbeta trots dennes sjukdom och frånvaro från arbetet. Bakker och Demerouti (2007, s. 312) belyser riskerna med att uppleva ett sådant tillstånd av höga arbetskrav och låg resurstillgång, och menar att dess faktorer påverkar både det fysiologiska och psykiska välmåendet. Likt det intervjuperson 7 berättar finns inte tillräckliga resurser för att hon ska ha möjlighet till fullständig återhämtning efter sin arbetstid, och enligt Bakker och Demerouti (2007, s. 312) och deras uppfattning om upplevt organisatoriskt stöd så ses detta tillstånd bidra till ökad stress och risk för utbrändhet. Höga arbetskrav och låg resurstillgång är något som även intervjuperson 4 redogör för:

[...] man sätter krav på sig själv hela tiden. Att man alltid måste vara glad och prestera, man vill alltid vara en god förebild. Men alla har vi dåliga dagar liksom. Men jag tror det kan vara ett problem att man alltid vill vara på topp eller alltid vill vara den som säljer bäst för att de andra ska hänga efter men man kan inte alltid vara den då man har annat på sitt bord. Det kan vara en stor utmaning att man har mycket på sitt bord och kan inte vara på golvet 100 %. Det hade kunnat

vara att man inte känner sig tillräcklig då. Vi är ju färre som jobbar idag än innan pandemin. Då var vi fler som jobbade.

(Intervjuperson 4)

Här beskriver intervjuperson 4 utmaningarna med arbetet i form av att både ha höga krav på sig själv i sitt arbete, men även en känsla av att vara otillräcklig då det är hög arbetsbelastning och inte lika mycket personal som det tidigare varit. Intervjuperson 4 upplever även utmaningen med att känna att hon alltid vill vara den som säljer bäst för att vara en förebild för sina medarbetare, men att det inte alltid är möjligt då hon har andra arbetsuppgifter som också behövs prioriteras. De sociala och organisatoriska arbetskraven som intervjuperson 4 upplever belyser den mentala ansträngning som arbetet kräver, och Scharf och Berntson (2023, s. 4) menar att en sådan stress påverkar beteendet på arbetsplatsen och agerar på så vis som en distraktion.

### **5.2.1 Många timmar i ensamhet**

Arbetet i en fysisk klädbutik kan i många fall upplevas som väldigt ensamt. Vardagarna i klädbutiker präglas av många timmar ensam i butik, väntandes på kunder och kollegor. Flertalet intervjupersoner förklarade att arbetet som butikschef kan uppfattas som ensamt då de oftast jobbar själva i butikerna under förmiddagarna. Intervjuperson 7 beskriver känslan av ensamheten följande:

Det jag framförallt känner är att vi är väldigt få människor som jobbar här vilket får mig att känna att vi väldigt ofta är underbemannade. Om jag jämför med min tidigare bransch så var vi väldigt många som jobbade, här är det väldigt mycket ensamjobb och man kan stå ensam i flera timmar utan att prata med någon, så det skulle jag säga är den största utmaningen. Mycket ensamtimmars.

(Intervjuperson 7)

Intervjuperson 7 lyfter den känslomässiga påverkan av att spendera mycket ensamtid i butiken. Känslan av underbemannning och brist på mänsklig interaktion upplevs vara betungande och utmanande. Gray och Jones (2018, s. 141, 146) beskriver att generaliserade motståndsresurser kan fungera som buffertar mot stressfaktorer och hävdar att kollegor är en sådan viktig resurs för

att motverka stress. Intervjuperson 7 upplevelse förstärker Broadbridge (2002, s. 179) forskning som förklarar den personalbrist och underbemanning som präglat detaljhandeln i många år. JD-R-modellen belyser även att kollegor är viktiga för att kunna bidra med instrumentellt stöd, det vill säga lindra effekterna av arbetsöverbelastning (Bakker & Demerouti 2007, s. 315). Även detta identifierades och konstaterades under intervjuerna. Intervjuperson 4, intervjuperson 6, intervjuperson 7 och intervjuperson 8 upplevde alla att händelser i världen, som Covid-19, inflation och krig, har påverkat handeln och branschen. Det har resulterat i färre personal i butikerna idag jämfört med hur det har varit tidigare. Intervjuperson 5 upplever också problematiken kring lägre personalstyrka och belyser även tidsaspekten:

Såklart när företag går lite sämre i dessa tider blir pressen större för du ska utföra samma på mindre tid och färre personal. Den ekvationen går inte ihop riktigt. Det enda man kan göra är sitt bästa.

(Intervjuperson 5)

Intervjuperson 5 upplever att pressen ökar under svåra tider samtidigt som resurser minskar, vilket i detta fall innebär personalnedskärningar. Som tidigare nämnts anses förväntningarna från högre chefer vara att butikschefen ska uppnå specifika nyckeltal. Butikschefen förväntas upprätthålla samma resultat som tidigare trots brist på personalresurser. En butikschef har inte heller så hög grad av kontroll och autonomi när det gäller antalet anställda i butiken. Detta kan påverka hur butikschefer upplever kraven och blir de för stora så riskerar det att leda till stress. Jobbstress påverkas av kombinationen av höga arbetskrav, särskilt arbetsöverbelastning och tidspress, tillsammans med en låg grad av kontroll över arbetet (Bakker & Demerouti 2007, s. 310). Därmed blir det problematiskt och stressigt för butikschefer att nå samma resultat som tidigare med mindre medel, samtidigt som tiden är knapp och kontrollen över arbetet är begränsad.

### **5.2.2 Inte alltid en dans på rosor**

En aspekt som behöver beaktas är att butikscheferna förväntas vara en trygghet för sin personal samtidigt som de förväntas hantera samtliga utmaningar på butiksnivå, vilket intervjuperson 1 poängterar "Där ska jag vara den som släcker bränderna i butiken så att de kan fokusera på sitt".

Enligt Singh och Ashish (2011, s. 46, 47) riskerar detta leda till ökad stress och minskad effektivitet, då personerna upplever för många krav på sin yrkesroll samtidigt som den tillgängliga tiden för att möta kraven inte räcker till. Det korrelerar med den upplevda känslan som intervjuperson 4 förklarar ovan. Känslan av att vara överväldigad av arbete och stressad är något som intervjuperson 3 relaterar till genom att uttrycka ett stresspåslag när denne inte upplever tillräckligt med stöd eller förståelse:

Det är inte alltid en dans på rosor, visst kan det vara så att det finns dagar där man känner att “nej nu får det vara bra, jag har gett allt jag kan” , så är det ju och det är stressande. Det stressar mig när människor inte vill förstå. Att man förstår gör man, men man vill inte förstå, det stressar mig. Eller när man känner påtryckningar uppifrån. [...] jag ställer väldigt höga krav på mig själv så när någon säger till mig att göra något så gör jag allt även om det inte går, men att försöka göra det. Det kan stressa mig när jag får information som är helt omöjligt praktiskt. [...] eller när vi får saker som är omöjliga att göra, det måste folk förstå att det måste ändras. Det stressar mig.

(Intervjuperson 3)

Intervjuperson 3 upplever utmaningarna med att möta alla krav samtidigt som hon upplever en känsla av att vara överväldigad av arbete. Detta menar Gray och Jones (2018, s. 144) ofta korrelerar med stress, vilket i sin tur leder till ångest. Att ha en nära och trygg relation med sin chef är en väsentlig del i att en medarbetare ska känna en tillit till organisationen. Rhoades och Eisenberger (2002, s. 698) uppger att ett upplevt organisatoriskt stöd bidrar till att individen kan utföra sitt arbete effektivt och underlättar hanteringen av stressiga situationer. Intervjuperson 7 belyser de psykiska påfrestningarna vid avsaknaden av detta:

Ganska så ofta är det mycket att göra och det känns som att man många gånger går runt med jobbet i huvudet för man vet att det är mycket att göra. Nu har jag haft en period där jag har varit sjuk i två två perioder och då hamnar man ju automatiskt back. Så då kom jag tillbaka till jobbet lite tidigare och blev sjuk igen och hamnar ännu mer back. Så att ja, det är ganska så psykiskt påfrestande. [...]

och efter några år så känner man att det tar väldigt mycket på en att ständigt vara den personen under det ständiga ansvaret, det är väldigt psykiskt påfrestande... Ja, väldigt ofta så känner man tyvärr så, och jag vet att det inte är hälsosamt att tänka så men när jag vet att jag är den personen ändå som kommer behöva göra allt det där extra jobbet så tar man bara två alvedon och nässpray och tänker att man bara får ta sig genom dagen liksom. För att i framtiden bara gynna sig själv och inte ge sig själv extrajobb liksom.

(Intervjuperson 7)

Intervjuperson 7 upplever och exemplifierar den psykiska påfrestningen som åläggs av ansvaret, arbetsbelastningen och stressen innebär. Detta belyser den mentala påfrestningen som följer av arbetsrollen när tillräckliga resurser inte är tillgängliga och ett tillräckligt stöd inte är etablerat. Gray och Jones (2018, s. 144) belyser riskerna med ett sådant tillstånd då det kan resultera i allvarliga psykiska konsekvenser som påverkar både deras arbetsroll men även livet utanför. På så vis blir det relevant att fokusera på stresshantering för att möjliggöra en balans, både i arbete och i privatlivet, då intervjuperson 7 belyser att denna balans inte finns vilket resulterar i negativa konsekvenser för måendet.

Under intervjuerna ställdes även frågan om vad butikscheferna behöver för att må bra. Det visar sig att flertalet butikschefer uttrycker behov av att bli sedda och lyssnade på för att trivas och må bra på sin arbetsplats. I relation till de förväntningar som butikspersonalen har på sin chef, att den ska tillfredsställa och bemöta sina anställda (Sandahl, Falkenström & von Knorring 2017, s. 16), så finns även denna förväntning från butikscheferna på sina chefer. Intervjuperson 1 betonar vikten av att visa respekt gentemot kollegor men även att hon blir respekterad från högre chefer. Personen utvecklar sedan resonemanget med att betona vikten av kommunikation för välmående på arbetsplatsen. Även intervjuperson 7 berättar om vad som krävs för att hon ska må bra på arbetsplatsen:

Jag känner att jag vill kunna höra av mig till min chef om det skulle vara något och få den hjälp och stöd man behöver och att man ska kunna få avlastning i sitt jobb om man behöver det och att man blir lyssnad på och att det tas på allvar [...]



Ibland så kan jag vända mig om saker men det är inte alltid det sker en förändring utan man får höra att det är mycket ju och att de förstår, men att det inte händer något. Så det är mer att man får ett stöttande svar men situationen ser likadan ut. I vissa situationer kan jag få avlastning och hjälp, men det är inget jag kan förvänta mig.

(Intervjuperson 7)

Både intervjuperson 1 och intervjuperson 7 beskriver att lyssnande och kommunikation är viktiga delar för att främja välmående för butikschefer på arbetsplatsen. Bakker och Demerouti (2007, s. 314) förklarar att stöttande kollegor och tydlig feedback från högre chefer ökar sannolikheten för att nå sina arbetsmål. Det kan därmed vara betryggande för butikscheferna att få stöd i sitt arbete för att uppnå goda resultat. Bakker och Demerouti (2007, s. 314, 315) påtalar att närvaron av dessa resurser leder till engagemang, medan frånvaron av resurserna leder till cyniskt beteende. Vidare argumenterar författarna att lyssnande och stöd från kollegor och chefer kan lindra belastningen på arbetet och på så vis skydda de anställda från konsekvenser av stressiga upplevelser. I citatet ovan visar det att chefers stöd inte är något hon kan förvänta sig och det kan därmed bli lidande för hennes arbetsbelastning, vilket kan framkalla stress.

### **5.2.3 Hantering**

Barling och Cloutier (2017, s. 394) menar att ledarens hälsa är avgörande för organisationen och påverkar även andra anställdas välbefinnande, och i relation till ökningen av antal sjukdagar per 100 chefer (Previa 2019, s. 8), blir det på så vis en relevant faktor att beakta i samtalet om en hälsosam arbetsplats. Sjukskrivningar blir allt vanligare bland chefer, vilket intervjuperson 2 identifierar när hon blev tillfrågad om hur hanteringen av psykisk påfrestning ser ut i relation till arbetsrollen:

Eeh, jag har gått på KBT och har varit i kontakt med företagshälsovården, Previa, eh ja, varit sjukskriven... ja. Jag tror det... Alltså det gör alla, alltså som sagt jag tror inte det är någon som inte gjort det.

(Intervjuperson 2)

Det som intervjuperson 2 beskriver är hanteringen av den psykiska påfrestningen som arbetsrollen innebär, samtidigt som citatet belyser den vanliga förekomsten av sjukskrivningar för personer som besitter butikschefsroller. Stöd i hanteringen av dessa psykiska utmaningar har enligt intervjuperson 2 inte kommit från organisationen, utan det har varit något som individen själv behövt söka utanför organisationen. Ett upplevt organisatoriskt stöd minskar direkt stress och modererar förhållandet mellan stressorer och påfrestningar (Eisenberger, Shanock och Wen 2020, s. 104). I detta fall har det organisatoriska stödet varit frånvarande då det resulterade i en sjukskrivning och externt stöd för att främja individens hälsa. Att ansvara för sin egen psykiska hälsa och en frånvaro av organisatoriskt stöd är även något som intervjuperson 8 relaterar till:

[...] detta kommer låta jättehemskt att säga högt men jag säger det ändå: det är inte alltid någon som tackar en ändå. Jag vet att jag gör mitt jobb och jag gör det bra, då vet jag att när jag kommer hem så vet jag att jag har min familj och det är det viktigaste för mig. Det är kanske inte någon som tackar mig ändå när jag går hem och eventuellt säger upp mig någon dag.

(Intervjuperson 8)

Citatet ovan belyser frånvaron av det organisatoriska erkännandet av individens bidrag, men trots det så upplever intervjuperson 8 att hon finner en trygghet i sin prestation då hon har ett etablerat socialt stöd utanför arbetet. I linje med detta resonemang framhåller Eisenberger, Shanock och Wen (2020, s. 103) att en ökad känsla av organisatoriskt stöd kan tillfredsställa individens behov av godkännande, något som intervjuperson 8 tydligt saknar. Det uppkomna låga upplevda organisatoriska stödet indikerar en brist hos organisationen att ta hand om de anställdas välbefinnande (Eisenberger, Shanock och Wen 2020, s. 104). I denna kontext väljer individer som intervjuperson 2 och intervjuperson 8 att söka stöd utanför organisationen för att kunna hantera den psykiska påfrestningen.

### **5.3 Organisatoriskt stöd**

För att förstå betydelsen av organisatoriskt stöd för butikschefers välbefinnande på arbetsplatsen är det viktigt att undersöka dess roll och inflytande. Enligt Wang et al. (2020, s. 1063) spelar det organisatoriska stödet en avgörande och väsentlig roll när det kommer till att främja hälsan och

välbefinnandet hos anställda. Denna aspekt av arbetsmiljön utgör en grundläggande faktor för att skapa en stöttande och trivsamt arbetsplatskultur. Genom att tillhandahålla adekvat organisatoriskt stöd kan organisationer inte endast bidra till att upprätthålla och förbättra de anställdas psykiska hälsa, utan också främja ökad arbetsengagemang och produktivitet (Eisenberger, Shanock och Wen 2020, s. 103). Genom att undersöka det upplevda organisatoriska stödet ökar därmed förståelsen för det psykiska välmåendet på arbetsplatsen. Intervjuperson 6 reflekterar en tydlig upplevelse av ett sådant tillstånd:

Alltså de är väldigt lyhörda och vi har möten där man får tycka till om grejer. Jag känner att man får vara engagerad i det mesta.

(Intervjuperson 6)

Intervjuperson 6 upplever att hon blir hörd och har möjlighet att engagera sig aktivt i de organisatoriska beslutprocesserna som rör butiken, vilket illustrerar ett tydligt uttryck av det upplevda stödet. Denna form av stöd ger individen en känsla av delaktighet och medinflytande, vilket minskar kontraproduktivt beteende och främjar en positiv organisatorisk dynamik. Enligt Eisenberger, Shanock och Wen (2020, s. 103) är höga nivåer av upplevt organisatoriskt stöd associerade med ökat engagemang bland anställda, främjande av positiva attityder och beteenden samt en reduktion av stressrelaterade belastningar. Däremot vittnar intervjuperson 3 om en avsaknad av sådant stöd, vilket tydligt markerar variationen i den upplevda kvaliteten av organisatoriskt stöd bland individerna:

Jag skulle vilja att man har förståelse för det vi säger. Om jag säger en sak, att “en sak är såhär på grund av detta och detta”, så skulle jag önska att man kunde förstå och köpa det jag säger, “kan jag göra någonting?”, det hade jag önskat och det saknar jag. [...] det hade påverkat mitt mående. [...] Att bara få höra att någon förstår, att få höra att man faktiskt kan vara empatisk och ödmjuk inför det man säger. Jag anser mig ha en extremt stor kunskap om det vi jobbar med, och om jag säger att det är på ett visst sätt och jag har belägg för det med siffror eller liknande så finns det en anledning. Där skulle jag önska att de ibland kunde säga att de förstår och hör vad jag säger. Det kan jag sakna. Inte att man pratar för tomma

öron liksom. Ibland kanske välja att det inte är läge att piska på mig just nu, utan den tajmingen får vi ta i ett annat läge. Att känna av mer kanske. Det skulle jag önska.

(Intervjuperson 3)

Intervjuperson 3 upplever en frustration och en önskan om att bli respekterad och förstådd av organisationen. Till skillnad från intervjuperson 6 så uttrycker intervjuperson 3 att deras åsikter och insikter inte blir erkända eller beaktade, och uttrycker en känsla av missnöje över bristen på empati och förståelse från organisationens roll. Eisenberger, Shanock och Wen (2020, s. 102, 103) diskuterar vikten av att anställda upplever ett högt organisatoriskt stöd, men i detta citat framgår det tydligt att individen uttrycker en önskan om att bli förstådd och respekterad av organisationen. Citatet illustrerar den betydelse som organisatoriskt stöd har för medarbetarnas välbefinnande och engagemang på arbetsplatsen, och det understryker behovet av att organisationen tar hänsyn till medarbetarnas behov av respekt, förståelse och stöd.

### **5.3.1 Upplevt organisatoriskt stöd**

Till skillnad från intervjuperson 6, som upplevde ett tydligt organisatoriskt stöd där individen fick vara delaktig i beslut och bli hörd av sina chefer, så upplever intervjuperson 3 en avsaknad av detta. En avsaknad av känslan att organisationen erkänner individens bidrag och erbjuder hjälp för att effektivt kunna hantera stressiga situationer är även något som intervjuperson 7 kan identifiera:

Alltså det känns som att det hade varit enklare att utföra sitt jobb och enklare att vara hemma och faktiskt få vila ut sig om man känner att man hade haft den uppbackningen. Om jag hade fått extra stöd med att lösa personal under perioder där jag är sjuk, så hade det ju hjälpt mig vila och jag hade bara kunnat lägga bort min telefon eller om det hade varit okej att ta in extra personal när det är mkt att göra. Att man ändå känner att man har uppbackning om man behöver det och att någon förstår hur det är att stå ute i butiken och som förstår hur det är att ha hela butiksansvaret och personalansvaret samt det administrativa. Att någon faktiskt förstår att det kan bli väldigt överväldigande emellanåt. Jag tror att man hade känt

att man haft mer energi efter sitt arbetspass om man känner att man har en annan typ av uppbackning. Det hade nog också gjort att man inte hamnar i de mega-stressiga perioderna utan att man faktiskt kan ta det lugnt och att det är okej om man inte hinner. Att det är okej om man kan skjuta upp saker till dagen efter om man inte hinner. Att det inte blir så mycket press, och att det är okej att allting inte sker exakt när det ska och att det inte blir 100% perfekt. Att det är okej att inte alltid prestera på topp liksom

(Intervjuperson 7)

Intervjuperson 7 ger insikt i behovet av stöd och förståelse från organisationen för att underlätta arbetsbelastningen och minska stressen. Specifika områden identifieras där extra stöd kan vara gynnsamt, såsom att få hjälp med att lösa personalbrist under sjukdomstider eller att kunna ta in extra personal under perioder med hög arbetsbelastning. Intervjuperson 7 uttrycker både en brist på stöd men även på tillgängliga resurser, vilket bidrar till ökad stress även utanför arbetstid. Enligt Bakker och Demerouti (2007, s. 312) så tenderar detta att öka risken för utbrändhet. Höga arbetskrav, lågt upplevt organisatoriskt stöd och låg resurstillgång kan enligt Scharf och Berntson (2023, s. 4) leda till en påverkan i prestation och beteendet, och kan således påverka butikschefens ledarskap. Därför blir det viktigt att beakta detta för att främja en hälsosam organisation. Intervjuperson 8 ger exempel på när detta genomförs:

Nu har jag en bra relation med min chef. Skulle jag må dåligt och lyfta det med henne så hade hon försökt ta fram en bra lösning för mig men annars har vi en fantastisk HR-avdelning. [...] har jag frågor om hälsa eller något sådant så kan jag alltid vända mig till HR, där finns manualer nästan på allt. Man kan alltid få ett svar och de stöttar jättebra. Jag är tacksam att jag inte behövt vända mig så mycket till dem. Men jag tror att skulle jag behöva vända mig till dem så hade jag fått den hjälpen jag hade behövt. Och det vet jag om det är sjukskrivning som drar ut på dagarna så hör HR av sig direkt om de kan erbjuda rehab. [...] Så det stödet hade jag fått om jag hade behövt det. Det är jag säker på. Jag blir ju ännu tryggare på min arbetsplats. Är jag trygg som person så blir jag även en bättre säljare. Det låter klyschigt men så är det ju. Ju bättre man mår desto mer glädje och harmoni

kan man sprida till medarbetare och kunder. Det är jättefint att veta att man har det stödet.

(Intervjuperson 8)

Detta citat exemplifierar en situation där intervjuperson 8 upplever ett organisatoriskt stöd, vilket tillför trygghet i hans arbete vilket sedan reflekteras ut över arbetsprestationen. Svaret från intervjuperson 8 illustrerar betydelsen av en god relation med sin chef och bra stöd från organisationen för att främja en känsla av trygghet och välbefinnande på arbetsplatsen. Vidare understryks det samband mellan personligt välmående och yrkesprestation, där intervjuperson 8 reflekterar över hur en trygg arbetsmiljö och organisatoriskt stöd kan öka förmågan att arbeta effektivt och vara en god ledare för sina kollegor. I relation till det Rhoades och Eisenberger (2002, s. 698) belyser gällande upplevt organisatoriskt stöd bidrag till trygghet och ökad möjlighet att hantera stressiga situationer så belyser detta resonemang vikten av att organisationen inte bara erbjuder stöd vid akuta problem. Det främjar även en generell kultur av välbefinnande och stöd som i slutändan bidrar till ökad produktivitet och trivsel på arbetsplatsen.

## 6. Diskussion

---

*I följande avsnitt presenteras en diskussion av analys och resultat av det empiriska materialet kopplat till studiens syfte och frågeställningar. Diskussionen strävar efter att bringa klarhet och ökad förståelse för butikschefers upplevda mående och synen på organisatoriskt stöd.*

---

Baserat på studiens syfte och forskningsfrågor har undersökningen inriktat sig på att utforska butikschefers upplevda psykiska välbefinnande och upplevelse av organisatoriskt stöd, samt hur stödet påverkar deras psykiska hälsa. Genom att låta butikschefer dela egna erfarenheter och upplevelser syftar studien till att fördjupa förståelsen för deras yrkesroll och dess påverkan på deras psykiska välmående, samt betydelsen av organisatoriskt stöd. Det går att konstatera att rollen som butikschef i klädbutiker präglas av höga krav, stress och ständig tillgänglighet, vilket även bekräftas av tidigare forskning såsom Broadbridge (2002, s. 181). Yrkesrollen går därför att konstatera som komplex då den innebär en balans mellan utmaningar och möjligheter. Butikschefen besitter det övergripande ansvaret för att säkerställa butikens effektiva drift, vilket medför betydande påfrestningar och krav på individen.

Under studiens gång har specifika karaktärsdrag för både branschen och butikschefsrollen identifierats. Butikschefer i klädbutiker spelar en central roll där de agerar som mellanchefer och balanserar flera ansvarsområden samtidigt. Deras arbete omfattar att leda och organisera butikens dagliga verksamhet, hantera personal, möta företagets försäljningsmål och samtidigt skapa en positiv kundupplevelse. Denna mångfacetterade yrkesroll medför flera förväntningar och krav som butikscheferna förväntas uppfylla. Enligt respondenterna åtföljs rollen av höga prestationskrav från organisationen, samtidigt som butikspersonalen förväntar sig en trygg och lyhörd ledare i form av sociala krav. Dessa krav och förväntningar betraktas av flera respondenter som en integrerad del av arbetsrollen, men de uttryckte även en känsla av överbelastning och frustration när de inte lyckades möta alla dessa krav på grund av bristande resurser. Dessa upplevelser från butikscheferna korrelerar med tidigare forskning som visar att krav underifrån och ovanifrån kan påverka ledare psykiskt (Gray & Jones 2018, s. 144). Framförallt påverkas stressnivån när krav från olika håll är motstridiga och därmed blir svåra att

uppfylla. En brist på förståelse och otillräckliga resurser för att hantera kraven förvärrade den upplevda arbetsbördan och påverkade butikschefernas psykiska hälsa negativt, i form av ökad stress.

För att hantera denna utmaning är det avgörande att organisationen säkerställer tillgången till tillräckliga resurser och stöd för sina butikschef. På så vis kan det mildra den negativa påverkan som arbetskraven kan ha på arbetsbelastningen och därigenom främja en sund arbetsmiljö för butikscheferna (Bakker & Demerouti 2007, s. 314; Gray & Jones 2018, s. 150-151). Respondenternas svar visar på ytterligare faktorer som påverkar den psykiska hälsan på arbetsplatsen i form av tidspress, personalnedskärningar och autonomi. Flertalet respondenter uttrycker en upplevelse av ökad stress, kontrollförlust och frustration i situationer där de ställs inför höga förväntningar från organisationsnivå och butikspersonal, samtidigt som det råder en tidsbrist för att kunna bemöta alla förväntningar. Detta resulterar i att respondenterna upplevde en försämring i deras psykiska mående, då de saknade förståelse och utrymme att genomföra samtliga uppgifter. Flertalet respondenter uttryckte även påverkan av personalnedskärningarna, i form av att belysa de stunder där de å ena sidan kände sig ensamma, men å andra sidan inte hade möjlighet att genomföra vissa uppgifter då de var ensamma på arbetet. Därmed visar respondenternas svar, i linje med tidigare forskning, att tillgången till resurser är viktigt för att möta de arbetskrav en yrkesroll utsätts för.

Däremot har studien analyserat relationen med högre chefer och enligt respondenternas upplevelser antas den vara avgörande för synen på arbetskrav och sin yrkesroll. En god relation med sin chef kan resultera i att det blir lättare att hantera arbetskraven och därmed även minimera påverkan på stress (Bakker & Demerouti 2007, s. 315). Respondenterna som har nära kontakt med sina regionchefer upplever att de får stöd för att hantera arbetsuppgifter och krav. Därmed påverkades inte de butikscheferna i lika stor utsträckning av att agera som mellanchefer, med de förväntningar och påfrestningar det innebär.

Påfrestningar i butikschefsrollen innebär en konstant tillgänglighet, höga krav på sig själv, ensamarbete, en känsla av att vara otillräcklig och en upplevd stress i brist på förståelse och resurser. Dessa påfrestningar måste hanteras samtidigt som butikschefen är ansvarig för att utföra



sina uppgifter för organisationens och medarbetarnas framgång. I relation till detta bekräftar flertalet respondenter att arbetet är psykiskt påfrestande, och att arbetet även påverkar den psykiska hälsan utanför arbetet och således återhämtningen. Respondenter belyser bristen på återhämtning i relation till den höga stressnivån. Broadbridge (2002, s. 179) visar på att butikschefer ägnar mer än 40 timmar i veckan på arbetsrelaterade uppgifter, vilket flertalet av respondenterna bekräftade då de ständigt behöver vara tillgängliga för sina medarbetare även utanför ordinarie arbetstider. Med tanke på den höga arbetsrytm, stressnivåer och begränsad tillgång till resurser blir det alltmer nödvändigt att prioritera återhämtningstid för att stärka jobbkontroll, vilket enligt Singh och Ashish (2011, s. 47) har en positiv inverkan på individens förmåga att hantera sådana utmaningar. Däremot framhäver vissa respondenter att de inte känner igen sig i kravet på ständig tillgänglighet, då de har möjlighet att avsluta sin arbetsdag när den planerade arbetstiden är över. Dessa respondenter uttrycker förtroende för sin organisation butikspersonal och anser att de har tillgång till tillräckliga resurser för att kunna återhämta sig efter arbetstid. I flera av fallen hade dessa butikschefer även uttryckt en god relation med sin regionchef, vilket tidigare nämnts som en positiv påverkan på stress och arbetskrav. Denna tillit till medarbetarna och möjlighet till återhämtning spelade en avgörande roll för att respondenterna kunde hantera den stress som är förknippad med deras arbete.

Att känna sig trygg i sitt arbete och bli tillhandahållen tillräckliga resurser för att möta de satta mål och krav är något som Wang et al. (2020, s. 1062) bekräftar leder till ett hälsosamt arbetsklimat och möjliggör att de anställda känner sig självsäkra och avslappnade i sin arbetsroll. Respondenterna redogör för det upplevda organisatoriska stödet och dess påverkan på deras psykiska mående och tillfredsställelse i arbetet. Resultatet tyder på att ett upplevt organisatoriskt stöd bidrar till en trygghet och tydlighet i arbetet, då möjligheten till stöd och hjälp finns tillgängligt ifall det behövs. Denna trygghet förklarades även leda till en bättre arbetsprestation och en känsla av harmoni som respondenterna sedan kunde sprida vidare till både medarbetare och kunder. Resultatet av studien av Wang et al. (2020, s. 1063) visade på att det organisatoriska stödet har en faktiskt påverkan på välmåendet på arbetsplatsen, och spelar därför en avgörande roll för främja de anställdas hälsa. I relation till det framförde flertalet respondenter deras avsaknad av organisatoriskt stöd, och redogjorde även för dess inverkan i deras mående både på och utanför arbetet.

Majoriteten av respondenterna beskriver yrkesrollen som butikschef som psykiskt påfrestande och att den karaktäriseras av stress. Respondenterna som upplevde en avsaknad av det organisatoriska stödet tenderar även att uttrycka den negativa påverkan som detta innebär, i form av psykiskt påfrestande. Det går på så vis att konstatera att de respondenter som inte upplever ett tydligt organisatoriskt stöd tenderar att må psykiskt sämre i sitt arbete, då de upplever ökade nivåer av stress, överbelastning, ensamhet och en brist på förståelse. De respondenter som däremot upplever ett tydligt organisatoriskt stöd tenderar att ha ett mer positivt perspektiv på sitt arbete, och upplever ett bättre psykiskt välmående kopplat till yrkesrollen.

## 7. Slusats

---

*I detta avsnitt kommer de huvudsakliga slutsatserna lyftas fram kopplat till studiens frågeställningar; Hur upplever butikschefer i klädbutiker att deras psykiska mående relateras till arbetsrollen? Hur upplever butikschefer i klädbutiker att det organisatoriska stödet bidrar till det psykiska måendet på arbetsplatsen?*

---

Denna studie har fokuserat på butikschefers upplevda psykiska välbefinnande. Yrkesrollen som butikschef ses som en mellancheferroll positionerad mellan butikspersonal och högre chefer. Följaktligen konstaterar denna undersökning att rollen präglas av betydande psykiska påfrestningar och krav på individen. Bristen på förståelse samt otillräckliga resurser för att hantera krav kan förvärra den upplevda arbetsbördan och påverka den psykiska hälsan negativt. Detta mynnar ut i en känsla av ökad stress.

I enlighet med frågeställningarna kan vi konstatera att relationen med högre chefer är värdefull för butikscheferna i klädbutiker då det är avgörande för deras syn på arbetskrav och yrkesrollen i sin helhet. En god relation med högre chefer visar sig även underlätta hanteringen av arbetskrav och därmed minimera stresspåverkan betydligt. Det går att konstatera att tillgången till resurser och organisatoriskt stöd är avgörande för att möta de arbetskrav som en butikschef ställs inför. Organisatoriskt stöd är viktigt då det bidrar till en känsla av trygghet och tydlighet i arbetet, vilket i sin tur påverkar såväl arbetsprestation och välmåendet på och utanför arbetsplatsen. Respondenter som uppges sakna organisatoriskt stöd tenderar att känna ökade nivåer av stress och arbetsrollens påverkan på den psykiska hälsan både på och utanför arbetet. Denna brist av organisatoriskt stöd och tillgängliga resurser tenderar att påverka arbetsbelastningen och leda till att butikschefer jobbar mer än vad de är kontrakterade att göra, vilket påverkar möjligheten till återhämtning och bidrar till den upplevda rollstressen.

Effekterna av ett lågt upplevt organisatoriskt stöd resulterar i ökade nivåer av stress och psykisk ohälsa på arbetsplatsen för butikschefer inom klädbranschen. Respondenterna upplever att deras arbete påverkar deras psykiska mående, och belyser även betydelsen av ett organisatoriskt stöd

för att minska de psykiska påfrestningar som arbetsrollen innebär. Denna studie tillför därmed att lyfta problematiken och visar på att det krävs ett mer närvarande organisatoriskt stöd för dagens butikschefer inom klädbranschen, för att säkerställa psykiskt välmående ledare och en effektiv drift.

## **7.1 Vidare forskning**

Vidare krävs ytterligare forskning inom ämnet för att skapa en rättvis bild av hur det psykiska måendet påverkar butikschefer i klädbutiker. Ett sätt att driva forskningen framåt är att genomföra longitudinella studier, för att undersöka det organisatoriska stödets påverkan på butikschefers hälsa över en längre period av tid. Sådana studier skulle kunna ge insikter i hur kontinuerligt stöd från organisationen påverkar butikschefers stressnivåer, arbetsbelastning och övergripande välbefinnande. Dessutom skulle det vara värdefullt att undersöka specifika åtgärder och strategier som organisationer kan implementera för att främja butikschefernas psykiska hälsa och hållbara arbetsförhållanden. Genom att fokusera på långsiktiga effekter och praktiska lösningar kan framtida forskning bidra till att utveckla mer effektiva stödstrukturer inom klädbutikssektorn.

## 8. Källförteckning

Arbetsmiljöverket. (2022). *Psykisk ohälsa, stress, hot och våld*.  
<https://www.av.se/halsa-och-sakerhet/psykisk-ohalsa-stress-hot-och-vald/> [2024-04-02]

Bakker, A.B. & Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources model: state of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), s. 309-328. doi:10.1108/02683940710733115.

Bakker, A.B. & Demerouti, E. (2017). Job demands-resources theory: Taking stock and looking forward. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), s. 273–285. doi:10.1037/ocp0000056.

Barling, J. & Cloutier, A. (2017). Leaders mental health at work: empirical, methodological and policy directions. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), s. 394-406. doi:10.1037/ocp0000055.

Broadbridge, A. (2002). Retail managers: their work stressors and coping strategies. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 9(3), s. 173–183. doi:10.1016/S0969-6989(01)00020-0.

Bryman, A. (2018). *Samhällsvetenskapliga metoder*. 3. Uppl. Malmö: Liber.

Eisenberger, R., Rhoades Shanock, L. & Wen, X. (2020). Perceived organizational support: Why caring about employees counts. *Annual Review of Organizational Psychology & Organizational Behavior*, 7(1), s. 101–124. doi:10.1146/annurev-orgpsych-012119-044917.

Gray, D. & Jones, K. (2018). The resilience and wellbeing of public sector leaders. *International Journal of Public Leadership*, 14(3), s. 138–154. doi:10.1108/IJPL-09-2017-0033.

Hu, J., Zhang, T.H. & Jackson, C.J. (2023). The effects of leadership and gender on leader well-being. *Journal of Occupational Health Psychology*, 28(5), s. 325–342. doi:10.1037/ocp0000361

Kvale, S. & Brinkmann, S. (2014). Den kvalitativa forskningsintervjun. 3. Uppl. Lund: Studentlitteratur AB

Lidén, A. & Westrup, U. (2024). Hållbart ledarskap i offentlig sektor: Tala, lyssna och reflektera om chefers mående. *Centrum för ledning i offentliga organisationer (CLOO)*. Tillgänglig: <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&AuthType=ip.uid&db=edsswe&AN=edsswe.oai.lup.lub.lu.se.b2923868.3491.448e.a665.87ac06756641&site=eds-live&scope=site>.

Lind, R. (2019). Vidga vetandet: teori, metod och argumentation i samhällsvetenskapliga undersökningar. Andra upplagan, Studentlitteratur.

Previa (2019). *Chefshälsorapporten*. Falcksverige.se. <https://kund.falcksverige.se/globalassets/pdf/chefshalsorapporten-2019.pdf>.

Palm, K. & Eriksson, A. (2018). Understanding salutogenic approaches to managing intensive work: Experiences from three Swedish companies. *Work*, 61(4). s. 627-637. doi:10.3233/WOR-182830

Rhoades, L. & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature *Journal of Applied Psychology*, 87(4). s. 698–714. doi:10.1037/0021-9010.87.4.698.

Sandahl, C., Falkenström, E. & von Knorring, M. (2017). Chef med känsla och förnuft. Om professionalism och etik i ledarskapet. Stockholm: Natur och Kultur.

Scharf, C. & Berntson, E. (2023). Managerial prerequisites - typical work situations for public sector managers and their relationship with well-being and leadership. s. 1-20. *Nordic Psychology*, doi:10.1080/19012276.2023.2271173.

Singh, A.P. & Ashish, K. (2011). Role of stress and locus of control in job satisfaction among middle managers. *Journal of Organizational Behavior*, 10(1), s. 42–56. Tillgänglig på:

<https://search-ebSCOhost-com.ludwig.lub.lu.se/login.aspx?direct=true&AuthType=ip.uid&db=bth&AN=57489806&site=eds-live&scope=site>.

Singh, P., Bhardwaj, P. & Sharma, S.K. (2023). Association between job control and psychological health in middle-level managers. *Industrial Health*, 61(4), s. 240–249. doi:10.2486/indhealth.2022-0071.

Svensk Handel (2023). *Läget i handeln 2023 - 2023 års rapport om branschens ekonomiska utveckling*. <https://www.svenskhandel.se/api/documents/rapporter/laget-i-handeln-2023.pdf>

Wang, Z., Zaman, S., Rasool, S.F., Zaman, Q.U. & Amin, A. (2020). Exploring the relationships between a toxic workplace environment, workplace stress, and project success with the moderating effect of organizational support: Empirical evidence from Pakistan. *Risk management and healthcare policy*, 1055-1067. Tillgänglig på: <https://search-ebSCOhost-com.ludwig.lub.lu.se/login.aspx?direct=true&AuthType=ip.uid&db=edsdoj&AN=edsdoj.128399a9c4094a378c6d933b3f589310&site=eds-live&scope=site>.

Wulff, G. (2021). Changes in the market organisation due to exogenous shocks- the case of transformation of the Swedish fashion industry caused by the COVID-19 pandemic. *The International Review of Retail, Distribution and Consumer Research*, Vol 33(3). s. 276-299. Doi: 10.1080/09593969.2022.2158119

## 9. Bilagor

### 9.1 Informationsmeddelande

Hej \_\_\_!

Vi hoppas att allt är bra med dig.

Vi är två studenter som studerar sista året på Service Management vid Lunds Universitet och är just nu igång med vårt examensarbete. Vi intresserar oss av att undersöka butikschefers psykiska välmående kopplat till deras arbetsposition. Syftet med arbetet är att få en djupare förståelse kring den känslomässiga påverkan som butikschefer upplever i deras mångfacetterade arbete, och hur de upplever eventuellt stöd i detta. I denna process försöker vi därför få kontakt med butikschefer att intervjuas i ämnet.

Den insamlade datan kommer endast att användas för kandidatuppsatsens ändamål och du kommer därför att vara anonym när det gäller känslig och personlig information. Därmed kan vi garantera att dina personuppgifter kommer att hanteras med största möjliga konfidentialitet. Intervjun kommer att ta cirka en timme att genomföra och frågorna kommer att ställas utifrån olika teman. Intervjun kommer även att spelas in med en diktafon och material kommer sedan att transkriberas och därigenom analyseras endast för kandidatuppsatsens ändamål. Din medverkan i denna forskningsintervju är helt frivillig och du kan välja att avsluta när som helst under intervjuens gång.

Skulle du ha några frågor så får du gärna kontakta oss.

Med vänliga hälsningar,

Felicia Mathiesen

[fe5255ma-s@student.lu.se](mailto:fe5255ma-s@student.lu.se)

+46-760 14 96 00

Jack Eskilsson

[ja0383es-s@student.lu.se](mailto:ja0383es-s@student.lu.se)

+46-725 23 27 92



## 9.2 Intervjumall

### Etiska principer;

- Intervjun kommer att ta mellan 30-60 minuter och du kan när som helst välja att avbryta eller välja att inte svara på en fråga om du inte vill.
- Materialet kommer att behandlas privat (dvs. konfidentiellt) och endast användas för arbetets syfte, det vill säga att få en fördjupad förståelse kring butikschefers hälsa.
- Slutligen undrar vi om det är okej att intervjun spelas in genom en diktafon, och att materialet sedan transkriberas för att sedan analyseras i studien?

### Inledande frågor

- Skulle du kunna berätta lite om dig själv, vem är du och vad gör du? Hur gammal är du?
- Utan att nämna ditt företag, inom vilken bransch arbetar du inom?
- Hur skulle du kortfattat beskriva branschen?
- Hur kommer det sig att du arbetar med det du gör?
- Hur länge har du arbetat på den arbetsplats du är på idag?
- Hur länge har du haft en ledarroll?
- Har du jobbat med något liknande tidigare?
- Om ja- isåfall vad?

### Ledarrollen

- Vad är en bra butikschef enligt dig? - coachande drivande
- Vad är det med din roll som tilltalar dig mest?
- Vilka arbetsuppgifter ingår i din roll som butikschef?
- Vad är det som direkt skiljer dina arbetsuppgifter från butikspersonalens arbetsuppgifter?
- Tillkommer andra arbetsuppgifter, som inte är uttalade, och i så fall vad kan det vara och hur ofta behöver du utföra extra arbetsuppgifter?
- Hur ser dina arbetstider ut? Förekommer det att du jobbar mer än vad som är avtalat?

- Kan du berätta om en vanlig arbetsdag? Förklara gärna hur dagen ser ut och vilka arbetsuppgifter och ansvarsområden som dagen består av.
- Vad tror du förväntas av dig som chef? Dels förväntningar från butikspersonal men även från högre chefer i organisationen?

### **Arbetsrollens utmaningar**

- Vad tycker du är viktigast i din ledarroll?
- Finns det något i din roll som du finner utmanande eller svårt?
- Vilka utmaningar ser du med att vara butikschef i denna bransch? Finns det något specifikt i branschen som gör att det blir extra utmanande?
- Upplever du att dina uppfattningar om utmaningarna med arbetet stämmer överens med hur du trodde arbetet skulle vara, eller har din uppfattning förändrats under arbetets gång?
- Finns det någon del i rollen som butikschef som är en utmaning som gemene man inte är medveten om?

### **Arbetsrollen fördelar**

- Vad ser du för fördelar med att vara butikschef?
- Finns det några direkta fördelar med att vara butikschef just på ditt jobb?
- Har du några förmåner? Som exempelvis ekonomiska incitament, bonusar eller annat?
- Har du möjlighet att vara flexibel? Exempelvis att arbeta hemifrån ibland?
- Har du möjlighet att klättra inom företaget? Är det något du eftersträvar?
- Hur upplever du att vara mellanhanden, och inte ha ett fullständigt ansvar såsom högsta ledningen? Vilka för- och nackdelar ser du med detta?

### **Hälsa på arbetsplatsen**

- Hur skulle du beskriva en hälsosam arbetsplats respektive ohälsosam arbetsplats?
- Tror du att dina kollegor och medarbetare delar din syn på en hälsosam arbetsplats?
- Jobbar du med hälsofrämjande arbetsuppgifter i din yrkesroll?
- Vad anser du är viktigt när det handlar om anställdas hälsa på arbetsplatsen?
- Vad är viktigt för dig för att kunna må bra på din arbetsplats?

- Upplever du att ditt arbete kan vara psykiskt påfrestande? Finns det stunder där du mår sämre än vanligt, känner du dig stressad eller överväldigad av arbete?
- Om ja- Hur hanterar du i så fall detta?
- Hur arbetar du och ni för att hantera sådana påfrestningar i arbetet?
- Anser du att det är ditt ansvar att säkerställa så att dina kollegor mår bra?
- Isåfall→ Hur upplever du detta ansvar?
- Görs några insatser för att främja hälsan för dig idag? I så fall vilka insatser?
- Hur hade du uppskattat att organisation stöttade dig för att främja hälsa för dig som butikschef?
- Känner du att det hade underlättat för dig ifall du fick ett ökat stöd för att kunna underlätta din hälsa på arbetsplatsen? Hur ser du att detta stödet hade påverkar ditt mående och ditt arbete?
- Hur tror du att butikschefer generellt kan uppleva deras psykiska mående och tillfredsställelse på arbetsplatsen?
- Har du något du vill lägga till eller undrar över?

Vi tackar dig för att du valde att delta i vår studie och vi vill återigen påminna dig om att ditt samtycke till att medverka är fullt ditt val och att dina uppgifter som du lämnat idag kommer att behandlas med anonymitet och därmed kan vi garantera största möjliga konfidentialitet.

Du är alltid välkommen att kontakta oss om någon fråga skulle uppkomma.

## 9.3 Samtyckesblankett



LUNDS  
UNIVERSITET

### Samtycke till deltagande i examensarbete vid Samhällsvetenskapliga fakulteten

Jag samtycker till att medverka i examensarbetet om butikschefers hälsa.

*Denna undersökning utförs av två studenter som studerar Service Management vid Lunds universitet och skriver sitt avslutande examensarbete. Den insamlade informationen kommer endast användas för undersökningens syfte och ändamål. Syftet är att få en inblick om butikschefers hälsa och vad organisationen gör för att främja hälsa för butikscheferna på arbetsplatsen. Därmed är inte fokuset på att samla in personuppgifter, istället kommer information från intervjun användas för att besvara undersökningens frågeställning.*

#### **Information om personuppgiftsbehandlingen**

Följande personuppgifter kommer att behandlas:

*Yrkestitel och ålder*

Följande känsliga personuppgifter kommer att behandlas:

*Eventuellt information om bonusar*

Personuppgifterna kommer att behandlas på följande sätt:

*De personliga uppgifterna kommer att behandlas med största möjliga anonymitet. Intervjun kommer att spelas in med en diktafon och därmed inte skickas via molnliknande system. Detta för att säkerställa största möjliga konfidentialitet. Intervjun kommer sedan transkriberas och personuppgifterna kommer i denna process gallras.*

Vi delar inte dina personuppgifter med tredje part.

Lunds Universitet, Box 117, 221 00 Lund, med organisationsnummer 202100-3211 är personuppgiftsansvarig. Du hittar Lunds universitets integritetspolicy på [www.lu.se/integritet](http://www.lu.se/integritet)

Du har rätt att få information om de personuppgifter vi behandlar om dig. Du har också rätt att få felaktiga personuppgifter om dig själv rättade. Om du har klagomål på vår behandling av dina personuppgifter kan du kontakta vårt dataskyddsombud via [dataskyddsombud@lu.se](mailto:dataskyddsombud@lu.se). Du har även rätt att inge klagomål till tillsynsmyndigheten (Integritetsskyddsmyndigheten, IMY) om du tycker att vi behandlar dina personuppgifter på ett felaktigt sätt.

Jag samtycker till att medverka i examensarbetet om butikschefers hälsa.

Ort	Underskrift
Datum	Namnförtydligande

