

Seniorer i varehandelen

Anne Inga Hilsen

Varehandelen er en bransje kjennetegnet av mange mindre butikker med få ansatte hvert sted, stor kvinneandel og mange mindre stillingsandeler. Omtrent hver fjerde sysselsatt er over 50 år. Samtidig jobber seniorene i større grad heltid enn sine yngre kolleger. Arbeidet preges av kundekontakt på godt og vondt i tillegg til ergonomiske utfordringer.

Bransjens utfordringer

Varehandelen omfatter bedrifter i detaljhandel, handel med og reparasjon av motorvogner og agentur og engros-handel. Bransjen sysselsetter ca 330 000 arbeidstakere, hvorav 78 000 er 50 år eller eldre. Utdanningsnivået blant seniorer i varehandelen er lavere enn i øvrige næringer, og detaljhandel ligger lavt innen gruppen varehandel. Litt over 30 prosent har utdanning opp til ungdomsskole og ytterligere nesten 60 prosent har videregående skole (2015-tall). Til tross for stor andel som jobber deltid, er heltidsandelen høyest blant seniorene. Bransjen har stor andel yngre i deltidsstillinger, men de som fortsetter i bransjen ser i økende grad ut til å jobbe heltid. Med lave krav til formell utdannelse åpner bransjen arbeidsmarkedet for store grupper yngre som ønsker en jobb ved siden av studier eller lignende, men de fleste av disse blir ikke i bransjen over tid. Aldersfordelingen i varehandelen viser en vesentlig høyere andel under 25 år, men ellers ligger andelen under aldersfordeling med arbeidslivet generelt med en topp på rundt 48 år og så en jevn reduksjon med økende alder. Fra 67 år er aldersfordelingen lik arbeidslivet generelt, og vi finner arbeidstakere i varehandelen som arbeider også etter 70 år, om enn svært få.

Arbeidsmiljø og årsaker til frafall

Arbeid i varehandelen er preget av kundekontakt, noe som medfører emosjonelle krav, men også hyggelig kundekontakt og positive tilbakemeldinger. Kundearbeid kan medføre risiko for trusler, vold eller uønsket seksuell oppmerksomhet. Arbeidet kan også være fysisk belastende med tunge løft, løft i belastende stillinger og gående eller stående arbeid. 40 prosent av butikkmedarbeiderne rapporterer ensidig gjentakelsesarbeid mesteparten av arbeidsdagen, mot 26 prosent i arbeidslivet under ett.

Butikkstørrelsen kan se ut til å spille inn på mulighetene til å tilrettelegge for seniorer som trenger det. Med stor andel deltidsstillinger allerede, burde mulighetene for å trappe ned være til stede hvis det er ønskelig. Store butikker kan gjerne ha større variasjon i type oppgaver, og dermed mulighet til tilrettelegging, for eksempel på rotering av arbeidsoppgaver mellom varepåfyll, kundebetjening og sitte i kassene.

Seniorpolitiske erfaringer, eksempler og forslag

Tilrettelegging for seniorer, kan påvirkes av bedriftsstørrelsen. Små bedrifter, som de fleste butikker er, med hensyn til antall ansatte, kan ha mindre handlingsrom for tilrettelegging enn store, samtidig som nærheten mellom leder og medarbeider kan gjøre det lettere å se enkeltpersonene og deres behov. Når man jobber side ved side ute i butikken, blir man både bedre kjent og får et tettere forhold enn i store enheter med større hierarkier. Store bedrifter har flere ansatte, og flere muligheter til å tilrettelegge, selv om avstanden mellom ledelsen og de ansatte er større, og også her kan det være problematisk. Studier viser da også at store bedrifter ikke synes det er lettere enn små bedrifter å tilby tilrettelegging for eksempel i form av deltid. Om dette også gjelder i varehandelen, kjenner vi ikke til, selv om det kan være grunn til å tro at situasjonen er lettere der på grunn av allerede omfattende bruk av deltid. Dermed kan det se ut til at den tette kontakten i små bedrifter er en fordel for seniorer som får behov for tilrettelegging.

Digitaliseringen, og særlig netthandel byr på utfordringer for varehandelen. Hva får kundene i en butikk som de ikke får på nett? Fafos undersøkelse fant at erfarne ansatte kunne veilede og utføre tilleggstjenester i kraft av sine mange år i bransjen. Det ble nevnt eksempler som å få filetert fisk du kjøper i ferskvaredisken, veiledning om hva slags materialer du trenger for å bygge en plating eller å få sydd om farfars arvede livkjole. Der man ellers ofte hører om utfordringene med eldre arbeidstakere, viste denne undersøkelsen eksempler på seniorer som ble oppfattet som en løsning på utfordringene bransjen står overfor.

Kompetansekravene ved rekruttering påvirkes i begrenset grad av digitaliseringen, siden grunnleggende digital kompetanse gjerne er tilstrekkelig for å håndtere de nye systemene. Butikkmedarbeidernes salgssrolle har blitt viktigere de siste årene og vil trolig bli enda viktigere i årene framover, og kontakten med kundene vil trolig bli av mer variert art. Ut over pris, er det menneskene som jobber i butikken som er det fremste konkurransefortrinnet, både i konkurranse med andre butikker og i konkurranse med netthandel. De intervjuede lederne la derfor vekt på at språkkunnskaper og sosiale egenskaper blir viktigere i butikkene.

Fakta om seniorer i varehandel

- I 2015 var 14 prosent av lønnstakerne i Norge ansatt i varehandelen, til sammen mer enn 330 000 personer
- Av disse var 78 000 over 50
- Flertallet arbeider full stilling
- I 2015 arbeidet 77 prosent av senioren heltid, mens andelen deltid er høyest blant de yngste
- Litt over 30 prosent av senioren har utdanning til og med ungdomsskole og ytterligere 60 prosent har videregående skole
- 70 prosent av butikkmedarbeidere jobber skift eller turnus eller utenom dagtid

Generelle tiltak og ordninger

Unngå å spare seg til fant: Flere ansatte kan lønne seg ved å gi lavere sykefravær og tidligpensjonering

Frihet under ansvar: Tillit og rom for individuell jobbtilpasning og jobbutforming kan øke jobbengasjementet og forebygge helseproblemer, utbrenthet og tap av motivasjon

Bærekraft og gjenbruk: Det kan oppnås ved å tilby senioren kompetanseutvikling, gi dem utviklende oppgaver og omskolering når det trengs, samt bruke dem aktivt i opplæringsøyemed

To pluss to kan bli fem om en aktivt kobler eldre og yngre sammen gjennom mentor- og fadderordninger, aldersblandede team og arbeidsgrupper. Slik kan eldre fungere som rollemodeller og sømløst overføre kunnskap, kontakter og rutiner til yngre og øke både de yngres og virksomhetens produktivitet.

Ledelse til glede og besvær: Ledere påvirker arbeidstakernes arbeidsglede og motivasjon. Det er derfor viktig at lederne ser, anerkjenner og verdsetter seniorennes kompetanse og arbeid. Å rekruttere gode ledere og gi opplæring og oppfølging og tid til å lede, er derfor essensielt. Bare slik kan de bli kjent med sine ansatte og få oversikt over deres kompetanse, ønsker og behov.

Bedre føre var, innebærer mer forebyggende arbeid og tilrettelegging, slik at ansattes helse ikke forringes og deres kompetanse, mestring og arbeidsmotivasjon vedlikeholdes og utvikles. Her vil seniorsamtaler være et viktig verktøy.

Partsamarbeid om brede kollektive tiltak, og om mulighetsrommet og tildelingskriteriene for individuell tilrettelegging.

Eksempler på bransjespesifikke tiltak

- Hvis butikkmedarbeidere rådgir og veileder kunder heller enn å slå inn varer på kasseapparatet reduseres belastende ensidig gjentakelsesarbeid for de ansatte.
- Arbeidsfellesskapet i butikkene ser ut til å fremme tett dialog mellom leder og medarbeidere, noe som kan gagne seniormedarbeiderne.
- Utbredt bruk av deltid i bransjen burde gjøre det lettere å imøtekomme ønsker fra seniorer som ønsker å trappe ned i stilling.
- Det er viktig med gode rutiner for hvordan man håndterer uønskede hendelser.

Prosjektrapporter

Hilsen, A. I. & Nielsen, R. A. (2019). Seniorpolitikk i varehandelen. Fafo-rapport 2019:19.

Midtsundstad, T., Hilsen, A. I. & Nilsson, K. (2022). Bransjespesifikk seniorpolitikk. Utdfordringer, erfaringer og forslag til løsninger. Fafo-rapport 2022:21.

Andre kilder

Midtsundstad, T. (2018). Seniorers mulighet for gradvis nedtrapping fra arbeidslivet. Søkelys på arbeidslivet, 35(4):313-329. STAMI (2018). Faktabok om arbeidsmiljø og helse 2018. Status og utviklingstrekk. Oslo: Statens arbeidsmiljøinstitutt.

STAMI (2021). Faktabok om arbeidsmiljø og helse. STAMI-rapport, årgang 22, nr. 4. Oslo: Statens arbeidsmiljøinstitutt

Status i Varehandelen – En oversikt over detalj- og engroshandel. Hentet 13.2.2016 fra <http://nhohandel.no/getfile.php/Dokumenter/Status%20i%20Varehandelen%20-%20NHO%20Handel%202012.pdf>

Steen, J. R. & Trygstad, S. (2019). Arbeid, teknologi og kompetanse. Framtidens arbeidsliv: Notat 3. Fafo-notat 2019:16

