



---

K2 RESEARCH 2017:11

# Hot och våld mot bussförare och tågvärdar

**Christina Scholten**

**Jonas Ihlström**

**Sofie Johansson**

**Anna Anund**



Datum: 2017-10-23

Tryck: Media-Tryck, Lunds universitet, Lund 2017.

ISBN: 978-91-7753-487-7 (print)

ISBN: 978-91-7753-488-4 (pdf)

De slutsatser och rekommendationer som uttrycks är författarens/författarnas egna och speglar inte nödvändigtvis K2:s uppfattning.

# Innehållsförteckning

Förord .....	3
Sammanfattning.....	4
<b>1. Introduktion .....</b>	<b>7</b>
1.1. Problemet.....	7
<b>2. Arbetet som bussförare och tågvärd .....</b>	<b>9</b>
2.1.1. Bussförare.....	9
2.1.2. Tågvärd .....	11
<b>3. Att förstå hot och våld i kollektivtrafiken .....</b>	<b>12</b>
3.1. Kriminologiskt perspektiv på våld .....	13
3.2. Arbetsmarknadens utveckling och betydelse för våld i arbetslivet .....	15
3.3. Orsaker till och definitioner av våld mot medarbetare i kollektivtrafiken.....	17
3.3.1. Begreppet våld och hot i denna studie .....	18
3.3.2. Sammanfattning av olika sätt att förstå hot och våld i kollektivtrafiken.....	19
3.4. Metod.....	20
3.4.1. Studiens genomförande .....	20
3.4.2. Materialinsamling.....	20
3.4.3. Genomförandet av intervjuundersökningen .....	21
3.4.4. Analysansats.....	22
3.4.5. Avgränsningar .....	23
<b>4. Kartläggning av tillbudsrapportering .....</b>	<b>24</b>
4.1. AFA.....	24
4.2. Trafikföretagens Tillbudsrapportering.....	25
4.2.1. Bussföretaget .....	26
4.2.2. Tågföretaget.....	27
<b>5. Analys och diskussion - varför uppstår hot och våld? .....</b>	<b>30</b>
5.1. Bussförare .....	30
5.1.1. Individ.....	30
5.1.2. Organisation.....	35
5.1.3. Fordon .....	38
5.1.4. Sträckan .....	39
5.2. Tågvärdar .....	40
5.2.1. Individ.....	40
5.2.2. Organisation.....	48
5.2.3. Fordon .....	54
<b>6. Slutsatser .....</b>	<b>57</b>

<b>7. Rekommendationer .....</b>	<b>60</b>
7.1. Aktörssamverkan .....	60
7.2. Organisationsutveckling .....	61
7.2.1. Riktlinjer .....	61
7.2.2. Tillbudsrapportering .....	61
7.2.3. Värderingar och värdegrund.....	62
7.2.4. Medarbetarperspektiv.....	62
<b>8. Avslutande kommentarer och förslag till vidare forskning.....</b>	<b>64</b>
<b>9. Referenser.....</b>	<b>65</b>

## Förord

Föreliggande rapport handlar om hot och våld mot bussförare och tågvärdar. Arbetet utgår från en mixad metod ansats med såväl kvalitativ som kvantitativ ansats. VTI har ansvarat för datainsamling och analys av bussförares perspektiv och Malmö högskola (MaH) har ansvarat för datainsamling och analys av tågvärdars perspektiv. Forskare vid VTI och Malmö högskola har bidragit till det inledande kapitlet och till diskussionen. Projektledare har varit Anna Anund, VTI. Samtliga forskare är kopplade till K2. Vi vill rikta ett stort tack till Malin Henriksson vid VTI för värdefulla synpunkter i samband med granskningen.

Studien har varit möjlig att genomföra tack vare finansiering från AFA Försäkring. Ett stort tack för att ni gjort studien möjlig. Vi vill rikta ett stort tack till alla förare, tågvärdar och deras chefer som bidragit vid genomförandet av studien. Vi vill även tacka vår referensgrupp bestående av personer från Arbetsmiljöverket, Stressforskningsinstitutet, Stockholms universitet, Malm högskola, Kommunal, Nobina, Arriva och Skånetrafiken. Era insatser har varit mycket värdefulla.

Linköping, oktober 2017

*Anna Anund*

Projektledare

## Sammanfattning

Bussförarens och tågvärdars arbete är en förutsättning för kollektivtrafikens dagliga utförande. Yrket som sådant har genomgått en förändring under senare år och blivit allt mer ett service yrke och där föraren eller tågvärdens förväntas serva resenärer. Det finns ett flertal studier som vittnar om att detta lett till en ökad grad av hot och våld mot förare, men där även det allmänt hårdare klimatet i samhället gör yrkesgrupper som dessa extra utsatta. När det gäller jobbens praktiska utförande är sannolikt den största förändringen i närtid att kontanthandlingen tagits bort, något som dramatiskt minskat våldsbilden mot förare. Det är oklart hur våld mot dessa grupper ser ut, vad som orsakar detta, hur föraren och tågvärdar upplever det och vad man kan göra för att minska förekomsten. Denna studie har två övergripande mål: att redogöra för hur bussförare och tågvärdar beskriver och reflekterar över riskerna med att utsättas för hot och våld i sitt arbete, och hur det kan förstås, samt att ge förslag på hur organisationer kan bli bättre på att arbeta med frågor om hot och våld som riktas mot medarbetare. Utifrån de övergripande målen med studien innebär syftet konkret att 1) kartlägga förekomsten av hot och våld riktat mot tågpersonal och bussförare vid två trafikföretag i Skåne. I kartläggningen ingår såväl att beskriva omfattningen, som att klassificera vilken typ av hot och trakasserier de utsätts för, 2) genom intervjuer med personer som arbetar som bussförare och tågvärdar öka förståelsen för hur hot och våld tar sig uttryck, hur utsattheten hanteras såväl individuellt som organisatoriskt samt hur och på vilket sätt den enskilde ges stöd, samt 3) undersöka hur ledningen arbetar med frågor om hot och våld.

I studien har befintlig statistik över inrapporterat hot och våld bland bussförare och tågvärdar analyserats. Den kvalitativ ansatsen i studien bygger på intervjuer med medarbetare och chefer i trafikföretagen. Sammanlagt har 29 bussförare och tågvärdar intervjuats (16 tågvärdar och 12 bussförare), samt 7 chefer i olika befattningar i de två bolagen. Intervjuerna har transkriberats och en innehållsmässig analys har skett. Genom upprepade genomlysningar och genomläsningar av ljudfiler och utskrifter har ett antal faktorer kommit att framstå som mer betydelsefulla än andra när det gäller utsatthet för hot och våld. Dessa faktorer var faktorer kopplade till den enskilda individen och hur individen agerar i olika situationer; organisationens (det vill säga trafikföretaget) agerande; fordonets fysiska utformning samt omgivningens betydelse som i detta avseende utgörs av vilken körsträcka det är och området runt hållplatserna och stationslägena.

Sammanfattningsvis visar resultaten följande:

- Både bussförare och tågvärdar upplever sitt arbete som fritt och att de uppskattar att arbeta under eget ansvar.
- Bussförare upplever hög stress i vardagen och beskriver att det inte finns några marginaler. Även tågvärdarna beskriver att det uppstår stress då tåg blir försenade.
- Bussförarna uppfattar att deras arbete har låg status och att de blir behandlade som en ”robot” som får ta emot resenärers frustrationer, även över sådant som de inte råår över. Tågvärdarna håller med om att deras arbete är ett lågstatusarbete, däremot beskriver de att de känner stolthet över att kunna utföra sitt arbete så att resenärerna tryggt och säkert kommer fram till sin destination.

- Den tillbudsrapportering som finns tillgänglig idag har för grova kategoriindelning och är oprecis. Tillgängliga rapporter gör det inte möjligt att förstå vad det är som ligger bakom de hot och våldssituationer som rapporteras.
- Bussföretaget har ett digitaliserat system i vilket rapporten fylls i och då vanligtvis tillsammans med gruppledare
- Tågföretaget har investerat i ett digitalt system där alla avvikelser ska rapporteras. Det har visat sig vara ett svårnavigerat system som tar lång tid att rapportera i vilket både tågvårdar och chefer menar är en av anledningarna till underrapporteringen.
- Vid tillfället för studien skedde ingen strategisk uppföljning av framtida åtgärder för att undvika att liknande tillbud uppstår igen
- Vid tiden för projektets genomförande har tågföretaget rekryterat en person som enbart ska arbeta med frågor kopplade till hot och våld på nationell nivå.
- Bussföretaget har en ny person anställd som bland annat ska arbeta strategiskt med arbetsmiljöfrågor.
- Bussförarna menar att resenärer som är påverkade av alkohol kan vara enklare att hantera, medan tågvårdarna upplever att alkoholpåverkade resenärer och alkoholförtäringen ombord på tåget är ett problem.
- Både bussförare och tågvårdar beskriver narkotikapåverkade personer som opålitliga och farliga.
- Incidenter som rapporteras beror oftast på att resenärer saknar biljetter eller har felaktiga färdbevis
- Riktlinjerna om vad som gäller för resenärer som saknar giltiga biljetter uppfattas av både bussförare och tågvårdar som otydliga
- Bussförarna har utvecklat olika strategier för hur de hanterar sådana situationer och är medvetna om att deras förhållningssätt påverkar om det blir konflikt eller inte.
- Cheferna till tågvårdarna uttrycker att de är medvetna om att varje gång en tågvård ska skriva en kontrollavgift utsätts tågvärden för en potentiellt hotfull situation.
- Från kollektivtrafikmyndigheten kommer signaler, enligt medarbetare i kollektivtrafiken, om att det skrivs ut för få kontrollavgifter. Detta ger olika signaler om vad som faktiskt gäller och som lämnar ett tolkningsutrymme för den enskilda tågvärden i att avgöra hur hen ska agera.

Med detta som utgångspunkt har ett antal potentiala åtgärder identifierats och kategoriserats som aktörssamverkan eller organisationsutveckling. Aktörssamverkan handlar om att utveckla samverkan och tydligheten mot kund i avgörande frågor som biljettaviseringer etc. Det är framförallt samverkan mellan trafikföretag och kollektivtrafikmyndighet som är avgörande. Självklart ska även förarna vara med i denna dialog. Organisationsutveckling handlar om att ta fram, tydligt kommunicera och följa upp **riktlinjer** till förare och tågvårdare. Detta är framförallt viktigt när det gäller färdbeviskontroll. Det handlar även om att **förbättra tillbudsrapporteringen** och de förutsättningar och villkor som desas omges med. Det måste vara tydligt att rapporteringen är viktigt, vad som ska rapporteras, när och hur, men även vad den leder till.

Vidare är **värderingar och värdegrundsarbete** en sannolikt en viktig fråga att jobba med. I detta ingår att ha en gemensam sund företagskultur, en tydlighet i vilken roll medarbetare har i olika situationer, diskrimineringsgrunder etc. **Medarbetarperspektiv** är en viktig dimension. Att se till att de förare och tågvårdar har en repetoar med svar till de som inte vill visa giltigt färdbevis förväntas vara en lämplig åtgärd. Ett påhopp av en förare eller tågvård ska ses som

ett påhopp på trafikföretaget och kollektivtrafikmyndigheten. Det är viktigt att även säkra att resenären vet vad som gäller och vad som händer om man inte följer de regler som finns. Här kan tydligare skyltning jämfört med idag och information på andra sätt vara en framgångsfaktor. Informationen kan handla om färdbevis, alkohol/droganvändning, barnvagnar etc. Detta kan med fördel kompletteras med oinformerade poliskontroller på sträckor och vid tidpunkter som är kända för tågvärdar och bussförare som extra utsatta.

En övergripande fråga handlar om att öka bussförares och tågvärdars yrkesstatus. Trygg arbetsmiljö, utveckling av arbetets innehåll, inflytande över arbetstidens förläggning och ett systematiskt arbete för att främja en god arbetsplatskultur är delar i att göra arbetet attraktivt och på sikt öka statusen. Detta torde leda till fler arbetstillfällen, bättre kundbemötande och bättre respekt från resenärerna.



# 1. Introduktion

## 1.1. Problemet

I olika sammanhang uppmärksammas kollektivtrafikens roll i arbetet mot mer hållbara transporter och de antagna nationella och internationella klimatmålen. Samtidigt som resurser läggs på att få energieffektivare fordon, förbättrad framkomlighet, bättre lönsamhet och snabbare transporter, riktas inte lika mycket uppmärksamhet på de som kör bussarna, hjälper resenärerna, kontrollerar biljetterna och får det dagliga systemet att fungera. Det har bland annat visat sig att de som arbetar i kollektivtrafiken som bussförare, konduktörer, serviceledare och tågvärdar är yrkeskategorier som är utsatta för hot och våld som riktas mot dem från resenärer (Smith and Cornish, 2006, Lincoln and Gregory, 2015) och att det handlar om såväl fysiska som psykosocial utsatthet (Tse et al., 2006, Chen and Kao, 2013. I AFA<sup>1</sup>-rapporten Hot och våld i arbetslivet (U.Å) har olycksstatistik mellan åren 2010 och 2014 sammanställts som visar att tågvärdar är en utsatt grupp på arbetsmarknaden, sedan tidigare finns det forskning som visar bussförares utsatthet för hot och våld (Tse et al., 2006).

Arbetsmiljöverket och Brottsförebyggande rådet har granskat ett antal verksamheter på den svenska arbetsmarknaden som sjukvården (AV 2011:16, BRÅ 2015:12), myndighetsutövning (AV 2014:6) och skolan (AV 2011:15). Att yrkesgrupper som i sitt dagliga yrkesutövande möter människor i behov av hjälp och stöd och yrkesgrupper där arbetsuppgifter bland annat handlar om att se till att lagar och förordningar efterlevs är extra utsatta grupper på arbetsmarknaden är inte förvånande. En grupp i arbetslivet som också möter hot och våld är de som arbetar i kollektivtrafiken (Smith and Cornish, 2006). Media rapporterar om tillbud i form av våld, kränkningar och hot mot tågpersonal och bussförare. Exempel på situationer är hur bussförare och tågvärdar blivit rånade på kassan. Risker för att bli rånad avhjälpes med förbud mot kontanthantering som i till exempel i Skåne genomfördes 2013. Men arbetsdagen innehåller också kränkande tilltal, slag och att resenärer spottar och sparkar på medarbetare när de ska utföra sina arbetsuppgifter. I det tuffare klimatet inom kollektivtrafiken handlar det också om ren förstörelse av fordonen i form av krossade fönster, sönderskurna säten och att medarbetare utsätts för grön laser etc.

I en färdplan för kollektivtrafikens utveckling har Kollektivtrafikbranschen, som ett led i att bidra till en mer hållbar utveckling fattat branschgemensamma mål om att öka andelen kollektivtrafik på privatbilismens bekostnad, både beträffande andel genomförda resor och i fråga om marknadsandelar (K2, 2013). För att få till stånd en utveckling med kollektivtrafiken i centrum behövs människor som vill och kan arbeta som bussförare och tågvärdar. Idag är bussförare ett bristyrke. Uppgifter från Sveriges bussföretag (2016)

---

<sup>1</sup> AFA är ett försäkringsbolag som gemensamt ägs gemensamt av arbetsmarkandens parter. Idag omfattas mer än fyra miljoner människor av minst en av AFA:s försäkringar. Försäkringarna gäller vid sjukdom, arbetsskada, arbetsbrist, dödsfall och föräldraledighet.

visar på ett rekryteringsbehov motsvarande 2000 nya bussförare om året. Behovet är också stort av lokförare och ombordpersonal på tåg (Järnvägsnytt 2016).

Arbetsmiljön har betydelse för hur attraktivt yrket är och hur arbetsgivaren uppfattas av presumtiva medarbetare. Arbetets organisering och arbetsgivarens förmåga att skapa en god arbetsmiljö och ta frågor om hot och våld på allvar är i sammanhanget betydelsefullt. En studie från Karlstad universitet visade att SJ:s ombordpersonal upplevde att arbetsvillkoren försämrades i och med avregleringen av kollektivtrafiken (Nilsson, 2008). Kostnadsökningarna inom kollektivtrafiken ses som en förklaring till färre anställda för att utföra arbetet, vilket bidrar till mer ensamarbete och därmed en ökad hotbild (Smith and Ronald, 2000). Ensamarbete innebär en påtaglig risk (AV 2010:4, AV 2011:03) liksom i vilken samhällskontext arbetet utförs. Nilsson (2008) konstaterar till exempel att riskerna ökar när arbetet utförs i storstadsregionerna.

Inom ramen för den här studien har vi intervjuat bussförare och tågvärdar som menar att en drivkraft i arbetet är det ständiga mötet med olika människor. Dessa möten innebär samtidigt risker för hot och ibland våld som kan ge arbetsmiljörelaterade sjukdomar för den enskilde och svårigheter att rekrytera nya medarbetare för företagen. Denna studie har två övergripande mål: att redogöra för hur bussförare och tågvärdar beskriver och reflekterar över riskerna med att utsättas för hot och våld i sitt arbete, och hur det kan förstås, samt att ge förslag på hur organisationer kan bli bättre på att arbeta med frågor om hot och våld som riktas mot medarbetare.

Utifrån de övergripande målen med studien innebär syftet konkret att 1) kartlägga förekomsten av hot och våld riktat mot tågpersonal och bussförare vid två trafikföretag i Skåne. I kartläggningen ingår såväl att beskriva omfattningen, som att klassificera vilken typ av hot och trakasserier de utsätts för, 2) genom intervjuer med personer som arbetar som bussförare och tågvärdar öka förståelsen för hur hot och våld tar sig uttryck, hur utsattheten hanteras såväl individuellt som organisatoriskt samt hur och på vilket sätt den enskilde ges stöd, samt 3) undersöka hur ledningen arbetar med frågor om hot och våld. I anslutning till att undersöka hur ledningen arbetar med frågor om hot och våld är modeller och praktiker för hur medarbetare rapporterar inträffade incidenter, och hur dessa modeller fungerar som stöd eller möjligen bidrar till underrapportering av inträffade incidenter, en aspekt som vi har undersökt närmare.

Nedan kommer vi att ge en kort beskrivning av arbetet som bussförare och tågvärd. Därefter följer det teoretiska ramverket då vi introducerar begreppet våld och hur vi använder begreppet i den här studien. Vi introducerar också andra teoretiska perspektiv som vi menar är användbara för att förstå innebörden av hot och våld i arbetslivet. Vi kommer därefter att ge en kort beskrivning av hur studien är genomförd. Vi ger en sammanfattning av vilken tillgänglig statistik som finns när det gäller inrapportering av hot och våld bland bussförare och tågvärdar och fortsätter därefter med att presentera analysen från intervjuer med bussförarna, tågvärdarna och deras chefer. Analysen är indelad i fyra teman; *individ* som fokuserar den individuella bussförarens och tågvärdens situation; *organisationen* och chefernas förhållningssätt; *fordonets* utformning och dess betydelse för hot och våld; och slutligen betydelsen av *linjesträckningen* när det gäller i synnerhet bussförare. Vi avslutar rapporten med ett antal rekommendationer för att stävja hot och våld riktat mot bussförare och tågvärdar.

## 2. Arbetet som bussförare och tågvärd

För att sätta resultatet i den här studien i sitt sammanhang presenterar vi nedan, i generella drag, vad yrket som bussförare och tågvärd innebär och innefattar.

### 2.1.1. Bussförare

Förutom att köra bussen och ta hand om passagerare har bussförarna till uppgift att kontrollera att passagerare har biljetter och de har även rätt att kvarhålla, alternativt avhysa passagerare. Men att utföra sitt arbete enligt de instruktioner som finns ska inte innebära att behöva kalkylera med att utsättas för våld. Samtal med företrädare för de yrkeskategorier som inkluderas i den här studien visar att bussförarna, men även tågvärdarna, utför många andra uppgifter som inte direkt ingår i den ordinarie tjänsten. En sådan funktion är att fungera som en garant för tryggheten och säkerheten ombord.








I slutet av 2014 fanns drygt 171 000 personer med busskörkort (behörighet D) i Sverige. Statistik från Svenskt Näringsliv visar att bland dessa var 26934 anställda som bussförare. Cirka 85 procent av bussförarna är män och förarna har en genomsnittlig ålder på 48 år (Sveriges Bussföretag, 2016). En bussförares månadslön var år 2015 i genomsnitt 25 343 kronor. Sveriges Bussföretag presenterar en fördelning av andel utrikesfödda förare, det kan noteras att bland män var det 58 procent som var födda i Sverige, motsvarande andel för kvinnor var 83 procent. Siffrorna avsåg år 2013. Svenskt näringsliv presenterade 2014 att cirka 47 procent av förarna i Malmö var födda i Sverige, 27 procent i Europa exklusive Norden och 15 procent i Asien.

Bussarna som förarna kör har varierande grad av utrustning. I mätningarna presenterade 2016 av den upphandlade trafiken hade 61 procent av bussarna bälten, 93 procent hade alkolås, 59 procent hade kameraövervakning och 93 procent hade brandsläckningsutrustning i motorrummet (Sveriges Bussföretag, 2016).

Resultatet från en enkät till 1500 medlemmar i fackförbunden Kommunal och SEKO 2005, visade att 30 procent av medlemmarna hade blivit hotade, 10 procent hade utsatts för våld på jobbet, 20 procent hade utsatts för rån eller rånförsök, cirka 50 procent upplevde oro eller rädsla för att bli utsatt för våld och 33 procent kände oro på väg till och från arbetsplatsen (Strandberg et al., 2008).

En bussförares dagliga arbete omfattar inte enbart att köra bussen. Det handlar även om att föraren ska ha kontroll över var man ska och att tidtabellen följs. Föraren ska även möta passagerarna och i viss mån stötta och övervaka att de ”blipper sina kort”. I en studie från Australien har man följt 44 bussförares dagliga arbete för att studera vad som ingår i deras arbetsuppgifter och vad som kan anses vara eventuella distraktionsfaktorer (Salmon et al., 2011). En kategorisering togs fram vilken visar på den bredd av uppgifter och situationer där föraren förväntas agera, se Figur 1 **Fel! Hittar inte referenskälla.** I

gruppen av aspekter som kopplas till passageraren kan det noteras att det finns en stor variation av uppgifter som måste hanteras, där hänsyn även måste tas till att passagerarna har olika karaktär och behov. Detta visar på ett behov av en bussförarens förmåga att interagera med olika typer av resenärer för att säkerställa att de på bästa sätt kan kommunicera med dem.

Category	Source of distraction	Category	Source of distraction
 <b>Technology</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Radio (V);</li> <li>- Radio handset (V);</li> <li>- Ticket machine (V);</li> <li>- Mobile phone (V);</li> <li>- Personal entertainment e.g. Ipod (V);</li> <li>- Passenger technology</li> </ul>	 <b>Bus cabin</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rattles (e.g. ticket machine);</li> <li>- Faulty sun visor;</li> <li>- Adjusting seat;</li> <li>- Adjusting seat belt;</li> <li>- Adjusting steering column;</li> <li>- Operating climate controls</li> </ul>
 <b>Operational</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Issuing tickets (V);</li> <li>- General broadcasts;</li> <li>- Personal broadcasts;</li> <li>- Recording broadcast details (V);</li> <li>- Communicating with Transport Operation Centre;</li> <li>- Timetable;</li> <li>- Reading route journal (V);</li> <li>- Amending route journal (V);</li> <li>- Changing route section points;</li> <li>- Bus stopping alert;</li> <li>- Hand brake warning alert;</li> <li>- Raising/lowering the bus (V);</li> <li>- Opening and closing the bus doors</li> </ul>	 <b>Infrastructure</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Roadside advertising;</li> <li>- Lane width;</li> <li>- Road layout;</li> <li>- Road signage</li> </ul>
 <b>Passenger</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Passenger conversations;</li> <li>- Passenger enquiries;</li> <li>- Talking to passengers (V);</li> <li>- Unruly passengers;</li> <li>- Non-paying passengers;</li> <li>- School children;</li> <li>- Elderly &amp; disabled passengers;</li> <li>- Passengers with infants;</li> <li>- Monitoring bus stops;</li> <li>- Assisting passengers (V);</li> </ul>	 <b>Environmental</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Weather conditions e.g. glare</li> </ul>
		 <b>Personal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fatigue;</li> <li>- Incapacitation;</li> <li>- Sickness;</li> <li>- Medication;</li> <li>- Inexperience;</li> <li>- Eating;</li> <li>- Drinking</li> </ul>

**Figur 1**  
Klassificering av distraherande arbetsuppgifter som utförs av bussförare. Källa: Salomon, Young and Regan, 2011.

I en svensk studie från 2014 framkom att det som förare ansåg som mest besvärligt under arbetet och som även bidrog till stress var ”förseningar i tidtabellen” (26 %), ”störningar i trafiken, t ex köer” (26 %) och ”besvärliga passagerare” (19 %) (Anund et al., 2014). Studien visade även att det fanns en stark koppling mellan stress och trötthet hos föraren, vilket även visats i andra studier (Taylor and Dorn, 2006). Vad som avsågs med besvärliga passagerare och vad man kan göra åt det är inte helt känt. Tidigare studier (Duffy and McGoldrick, 1990, GlasØ et al., 2011, Lincoln and Gregory, 2015, Couto et al., 2010) visar dock att vad som sker och när det sker företrädesvis kännetecknas av följande faktorer:

*Vad?*

- Betalning/biljettvisering: vill inte betala, olika uppfattning om vad det kostar, ej giltiga handlingar, ”plankning” etc.
- Alkohol och droger: Passagerare är påverkade av alkohol/droger. Detta är ett extra stort bekymmer om det är en grupp med resenärer företrädesvis unga personer.

- Praktiska problem: trasig buss, förseningar, konflikter med andra trafikanter då bussen stannar vid hållplatsen.
- Hulliganism: slår sönder fönster, spottar på andra, röker i bussen, hindrar andra, står på säten, trycker på stopp knappen för att reta föraren, kastar mat, flaskor etc.
- Rån

*När?*

- Eftermiddagar då ungdomar är på väg hem.
- Kvällar och nätter då personer är påverkade av alkohol / droger.
- Busshållplatser och under körning

*Typ av våld och hot:*

- Verbalt: Verbal ”misshandel”, ohövlighet och hot (med och utan vapen)
- Fysiskt våld: Knuffar, slår, sparkar, kastar saker (flaskor och stenar), skjuter

### 2.1.2. Tågvärd

När det gäller tågvärdar är kunskapsläget inte lika väldokumenterat som när det gäller bussförare. Det ska dock påpekas att arbetsuppgifter och ansvarsområden skiljer sig mellan de som arbetar på tågen. Vissa, men inte alla tågvärdar har säkerhetsklassade tjänster vilket innebär att de har genomgått en auktoriserad utbildning vid Trafikverket. De har då ansvar för att ge avgångssignal till lokföraren. I uppgifterna som tågvärd ingår att sälja och kontrollera biljetter, sköta utrop, hjälpa till med anslutningar och ge service av olika slag. Tågvärdar ansvarar för vissa administrativa uppgifter och har tillsammans med lokföraren ansvar för säkerheten ombord och kallas då för ombordchef, serviceledare eller train manager. För närvarande är arbetslösheten bland tågvärdar låg och branschen menar att det finns rekryteringsbehov. Arbetet är vanligtvis skiftarbete och timanställningar är vanliga. Utbildningen sköts av företaget och månadslönen (median) ligger 2016 på 27 300 kronor.

Enligt järnvägslagen får ”En befattningshavare i säkerhets- eller ordningstjänst vid järnvägssystem avlägsna den som överträder förbudet i 1 §, den som uppträder berusad eller stör ordningen och den som genom sitt uppträdande äventyrar säkerheten i järnvägsdriften. Om det är absolut nödvändigt, får befattningshavaren omhänderta sådana personer.” (SFS 2004:519, 9 kap 3§).” I lagtexten framgår också att visst mått av våld, det lindrigaste möjliga, får användas och att en befattningshavare i säkerhets- eller ordningstjänst får avvisa personer som riskerar säkerheten. Det innebär att tågvärdar på tåg har lagligt stöd för att ingripa för att se till att säkerheten efterlevs. Att utöva sitt yrke enligt de riktlinjer som finns, bemöta och bli bemött med respekt av passagerare och ha auktoriteten att neka personer att kliva ombord eller avhysa störande passagerare blir en balansgång mellan att göra det som förväntas och samtidigt undvika att hamna i en hotfull situation. Mot bakgrund av kunskapsläget när det gäller arbetsvillkoren för anställda inom spårsektorn kan vi konstatera att det finns utrymme för mer forskning på området.

### 3. Att förstå hot och våld i kollektivtrafiken

Det finns olika sätt att förstå våld och tonvikten i analysen kommer att skilja sig åt beroende på om frågor om våld ställs utifrån sociologiska, psykologiska eller antropologiska perspektiv (Listerborn et al., 2011). Ojämliga positioner i samhället utgör en grogrund för våld och Listerborn et al. (2011) redogör för olika perspektiv på hur våld kan förstås. Våld i sin mest komplexa förståelse tenderar att drabba de som redan befinner sig i de mest utsatta positionerna. Författarna diskuterar samhällsutveckling och våld, men resonemanget kan också knytas till arbetsmarknaden och dess villkor. En framväxande tjänstesektor som handlar om klient och kundnära relationer har både tillskapat nya arbeten och transformerat innehållet i gamla jobb. Dessa jobb kännetecknas också av lägre status genom lönenivåer, vidareutbildning och inflytande över arbetet. Bussförare och tågvärdar är yrken som kommit att transformerats om, från tydlig tjänstemannaroll till en serviceutförare. Kopplat till arbetet som bussförare och tågvärd, riskerar våldets konsekvenser bli en "levd erfarenhet" (Sheper-Hughes, 1992, i Listerborn et al. 2011, s. 13), vilket i föreliggande studie innebär att våld ingår som en del av bussförares och tågvärdars arbetsvardag.

Hot och våld i arbetslivet är reglerat i *Arbetsmiljöverkets föreskrift AFS 1993:2*. I föreskrifterna ges det stort utrymme åt de förebyggande åtgärderna som arbetsgivaren är skyldig att vidta. I andra paragrafen fastslås att "Arbetsgivaren skall utreda de risker för våld eller hot om våld som kan finnas i arbetet samt vidta de åtgärder som kan föranledas av utredningen." Vidare skall arbetet enligt 3 § "ordnas så att risk för våld eller hot om våld så långt som det är möjligt förebyggas. Särskilda säkerhetsrutiner skall finnas för arbete som kan medföra risk för våld eller hot om våld." Dessa rutiner ska hållas aktuella och de ska fortlöpande följas upp och de ska vara kända av alla arbetstagare som riskeras att utsättas för riskerna. Den fjärde paragrafen kräver att "Arbetstagarna skall ha tillräcklig utbildning och information och få tillräckliga instruktioner för att kunna utföra arbetet säkert och med tillfredsställande trygghet." Särskilt stöd och handledning ska ges till medarbetare där det finns risk för återkommande hot eller våld, och i den sjätte paragrafen konstateras att "Arbetsplatser skall placeras, utformas och utrustas så att risk för våld eller hot om våld så långt som det är möjligt förebyggs." Arbetstagarna ska ha möjlighet att snabbt kunna kalla på hjälp och det är arbetsgivarens skyldighet att säkerställa att det finns larmutrustning och rutiner för vem som ska emot larm och vilka rutiner som träder in när larmet tas emot. I åttonde paragrafen konstateras att "Innebär en arbetsuppgift påtaglig risk för våld eller hot om våld får den inte utföras som ensamarbete." Det påpekas också att enbart risken att kunna utsättas för våld i arbetet innebär psykisk påfrestning för arbetstagare.

Föreskriften talar om vad arbetsgivaren är skyldig att göra för att arbetsplatsen och arbetets utförande i så hög utsträckning som möjligt minimerar risker för att arbetstagaren utsätts för hot och våld. I föreskriften ringas hot och våld in som "... mord till trakasserier

i form av hot via brev eller telefon”, men någon mer utförlig definition av vad våld eller hot är, presenteras inte. Nedan introduceras två perspektiv på fenomenet våld i arbetslivet. Det ena tar sin utgångspunkt i kriminologisk forskning och kriminologin ligger till grund för de föreskrifter, riktlinjer och lagar som arbetsmiljöarbetet grundas på. Det andra perspektivet utgår från ett arbetslivsperspektiv som kopplar våld till olika samhällsfenomen och där arbetsplatsen och arbetsmarknaden blir den arena på vilket våldet utspelas. Sammantaget ger dessa två ingångar något olika perspektiv på hur våld i arbetslivet kan förstås, vilket bidrar till att förstå komplexiteten av det som vi förenklat här kallar hot och våld i arbetslivet.

### 3.1. Kriminologiskt perspektiv på våld

Den kriminologiska forskningen utgår vanligtvis från att det finns en intention och rationell bakomliggande orsak hos våldsutövaren för att denna ska dra nytta eller tillskanska sig fördelar genom att begå en våldshandling. I Arbetsmiljöverkets kunskapssammanställning om hot och våld i arbetslivet utifrån en kriminologisk ansats (AV 2010:4) konstaterar författarna att det inte finns en entydig definition av våld och att i de definitioner som finns, ingår såväl fysiskt våld som verbala uttryck (Arbetsmiljöverket, 2010). Vidare konstaterar författarna att definitionerna av hot och våld i den vetenskapliga litteraturen skiljer sig åt beroende på om det är kvalitativa eller kvantitativa forskningsansatser. Arbetsmiljöverket benämner ”Allt från mord till trakasserier i form av hot via brev eller telefon” (Arbetsmiljöverket, 1993), som våld och enligt författarna till kunskapssammanställningen definierar fackförbundens internationella organisation, ILO, hot och våld som: ”Varje handling, incident eller uppträdande som härrör från ett rimligt beteende och leder till att en person misshandlas, hotas eller skadas som en direkt eller indirekt konsekvens av hans eller hennes arbete” (Arbetsmiljöverket, 2010, Chappell and Di Martino, 2006). Kontextens betydelse är viktig för hur våld uppfattas. I kunskapssammanställningen menar författarna att olika yrkesgrupper kan uppfatta till synes likartade incidenter olika. Vem det är som utövar våldet spelar också roll för hur offret uppfattar situationen (Arbetsmiljöverket, 2010). Ett sätt att hantera våld är därför att kategorisera olika typer av våld. Den typologi som enligt författarna vunnit gehör inom forskningslitteraturen om våld i arbetslivet är utarbetad av Californian Division of Occupational Safety and Health och delar in våld i fyra kategorier, se

**Tabell 1**

Typologi av våld. Hämtad från Våld i arbetslivet – en kriminologisk kunskapsöversikt, Arbetsmiljöverket 2010:4, s. 9.

	Typologi	Handling
1	Inkräktarvåld	Avsiktlig kriminell handling utförd av främling
2	Klientrelaterat våld	a) Våld från konsument/klient/patient mot personal b) Våld från personal mot konsumenter/klienter/patienter
3	Relationsrelaterat våld	Våld som riktas mot en särskild person, t.ex. sexuella trakasserier, mobbing. Förövaren har en känd relation till offret
4	Strukturellt våld	Våld mot personal eller klienter som har sitt ursprung från t.ex. kulturella eller traditionella förhållanden inom arbetsplatsen

I föreliggande studie är det framför allt typ 2a, det klientrelaterade våldet där konsumenten riktar våld mot personal som står i fokus för analysen, men där vi menar att typ 4, det strukturella våldet också behöver inkluderas. Författarna till Arbetsmiljöverkets kunskapssammanställning sammanfattar det klientrelaterade våldet som att det riktas mot utövare av en tjänstefunktion och att avsikten handlar om att utnyttja den service som verksamheten erbjuder. Det strukturella våldet däremot handlar om organisationen och arbetsgivaren, det kan t.ex. handla om penalisering eller att arbetsgivare utsätter sina medarbetare för risker utan att påtala dessa. I föreliggande studie har vi inte haft fokus på organisationens bemötande av sina medarbetare utifrån ett strukturellt våldsperspektiv. Däremot menar vi att de uttryck för hot och våld som grundas i diskrimineringslagstiftningen (SFS 2008:567) är uttryck för strukturellt våld och att de hot och det våld som bussförare och tågvärdar möter i sitt arbete är en organisatorisk fråga och inte enkelt kan reduceras till en angelägenhet för den enskilda medarbetaren. Förebyggande och strategiskt organisatoriskt arbete för att hantera hot och våld är därför en förutsättning för att förändra arbetsvillkoren för medarbetare i kollektivtrafiken.

Genomgången som författarna till kunskapssammanställningen gör av de statistiska källor som finns att tillgå när det gäller våld och utsatthet i arbetslivet visar en uppåtgående trend och författarna menar att det troligtvis finns flera orsaker till denna utveckling som att anmälningsbenägenheten ökat, toleransen för att utsättas för våld har sjunkit, nya yrkeskategorier har börjat registrera hot och våld och att begreppet ”våld” fått en bredare innebörd (Arbetsmiljöverket, 2010). Även om det finns tecken på ökat våld i arbetslivet, menar författarna att trots anmälningsplikten anmäls långt ifrån alla brott (se även AFS 1993:2, Lincoln and Gregory, 2015, SOU 1990:2).

Studier om våld i bussbranschen pekar på att så lite som 10 procent av inträffade händelser rapporteras (Lincoln and Gregory, 2015). Anledningen till att inte fler incidenter rapporteras är, enligt författarna, att det tar tid att rapportera, att yrket som bussförare traditionellt varit ett maskulint könskodat arbete där bussförare själva förväntas hantera och lösa olika situationer som ibland är våldsamma, underförstått genom att själva använda våld om situationen kräver (Lincoln and Gregory 2015:122), att det inte är någon mening att rapportera våld, då våld anses tillhöra jobbet och att förare vill undvika risken för att bli beskyldda för att ha bidragit till att en situation uppstått. Detta styrks av kunskapssammanställningarna från Arbetsmiljöverket och det som anges är till exempel skador med lägre allvarlighetsgrad. Skäl som anges är bland annat hur grovt våldet är, vilken relation som finns mellan den som utövar respektive utsätts för våldet, om det lönar sig att anmäla ifråga om till exempel ersättning från försäkringar men också den allmänna uppfattningen i samhället om synen på våld och hur det offentliga samtalet uppmärksammar våld i arbetslivet (Arbetsmiljöverket, 2010). Försämringar i arbetsmiljön används också som förklaringar till en ökad hotbild, men menar författarna till kunskapssammanställningen, det finns inte entydiga kopplingar mellan försämring av arbetsmiljön och de statistiska resultaten av rapporterade incidenter (Arbetsmiljöverket, 2010). Istället framhåller författarna att det är kombinationer av olika faktorer som leder fram till ökad rapportering och den utveckling av våld i arbetslivet som statistiken visar.



### 3.2. Arbetsmarknadens utveckling och betydelse för våld i arbetslivet

För att sätta det ökande våldet i arbetslivet i en bredare samhällskontext, är det relevantt att också förhålla sig till arbetsmarknadens utveckling och hur olika yrken förändras över tid beträffande status, innehåll och arbetsvillkor. Rubery (2015) analyserar utvecklingen på den europeiska arbetsmarknaden sedan 1950 talet med att beskriva villkoren för heltidsanställda män inom biltillverkningsindustrin och hur de förhöll sig till sitt arbete med relativa höga löner, goda framtidsutsikter för företaget och framtidstro. I genomgången visar Rubery hur forskningen uppmärksammar tillträde till olika delarbetsmarknader och hur konflikter knutna till ras, etnicitet och kön präglar tillgången till arbetstillfällen. Vidare påvisar författaren en ökad utsatthet genom att otrygga anställningsvillkor ökat och en tilltagande marknadfiering av verksamheter inom offentlig sektor (Arbetsmiljöverket, 2010, Rubery, 2015). Utifrån en modell baserad på fyra F, som står för feminisering, flexibilitet, fragmentering och finansialisering analyserar Rubery utvecklingen på arbetsmarknaden. Med feminisering av arbetsmarknaden menas att andelen kvinnor ökat såväl numerärt som procentuellt. Anställningsformerna utformades emellertid inledningsvis så att kvinnor även fortsättningsvis kunde ta huvudsansvar för hem och familj genom exempelvis deltidsanställningar. Författaren pekar också på att fler chefsnivåer införts och att ägarstrukturer i företaget förändrats så att det blivit färre möjligheter för medarbetare att bli delägare, vilket enligt Rubery bidragit till att framför allt kvinnor har sämre anknytning till arbetsmarknaden, sämre anställningsvillkor, svagare löneutveckling och möjlighet till karriärutveckling. Flexibilitet avser de många olika former av otrygga anställningsformer som utvecklats över tid och inneburit ökad andel timanställda och vikariat, och medför svårigheter för anställda att planera sin tid och överleva på sina inkomster (Standing, 2014).

Fragmenteringen innebär att företag lägger ut delar av verksamheter på andra företag och att det idag är vanligt att flera organisationer tillsammans utför tjänster eller tillverkar produkter vilket får till följd att de anställda har svårt att veta vem som faktiskt är ansvariga för deras arbetsmiljö. Finansialiseringen slutligen, innebär att företag och serviceorganisationer övergår från att vara i huvudsak produktionsföretag till att tjäna pengar på finansiella tjänster.

De bakomliggande orsakerna till utvecklingen menar Rubery har med utvecklingen av tjänstesektorn, kommunikationsteknologins utveckling och transnationalismen tillsammans med avregleringar, avkollektivisering och avpolitisering av arbetsmarknaden (Rubery, 2015). Trots de landvinningar som gjorts på arbetsmarknaden, som inneburit bättre arbetsmiljö och arbetsvillkor, menar författaren att den nya tjänsteekonomin innebär ett hot mot dessa landvinningar. En dimension av tjänsteekonomin som Rubery inte uttryckligen diskuterar är dess tudelning. McDowell (2011) introducerar begreppen ”high-touch” och ”high-tech” i analysen av tjänstesektorns utveckling. Med ”high-touch” avses framför allt arbeten som kräver kortare eller ingen formell utbildning och som är kundnära eller klientrelaterat och inom vilka många kvinnor har sin anställning, ”high-tech” däremot avser arbeten som kräver formell, ofta högre utbildning och återfinns inom tjänsteföretag som har andra företag som sina kunder. De två inriktningarna omgärdas av sina respektive föreställningar om kön utifrån sociala och kulturella normer. McDowell

visar hur könsstereotypa uppfattningar om kvinnor som sexuella objekt, attraktiva, omhändertagande och tillmötesgående påverkar inte bara kvinnor anställda i de kundnära arbetena utan också män (McDowell, 2011). Detta kan relateras till föreliggande studie hur yrket som bussförare och tågvärd förändrats från att i första hand ha utförts av framför allt vita män i uniform som kontrollerade biljetter och gav resenärerna information och viss service, till dagens kvinnor och män med olika etniska bakgrunder, förmåga att kommunicera på svenska och i mindre formella uniformer som i första hand betraktar sig själva och av företaget som servicepersonal till kunder i kollektivtrafiksystemet. I denna förändring finns också en glidning i statusen i yrket från tjänsteman i statens tjänst till servicearbetare i privata företag, där varje kundmöte är en potentiell ny affär i form av resande.

Arbetet som bussförare och tågvärd är ett kundnära arbete som ändrat karaktär sedan det under efterkrigstiden organiserades inom den offentliga sektorn till att idag vara ett servicejobb som görs inom ramen för stora, ofta internationella, företag. Landsting och regionförbund är genom kollektivtrafiklagen (SFS 2010:1065) som trädde i kraft 2012 upphandlande myndighet och trafikföretaget konkurrerar på en öppen anbudsmarknad, där lagen om offentlig upphandling ofta handlar om att välja det anbud som är ekonomiskt mest fördelaktigt för den upphandlande myndigheten. Som myndighet finns dock inget ansvar för de som arbetar som bussförare eller tågvärdar. Villkoren på marknaden för trafikföretagen avspeglas också i arbetsorganisationen för de anställda. Offentliga anställningar som förr ansågs som trygga, har för anställda inom kollektivtrafiken ersatts med en flora av privata trafikföretag och anställningsformer.

Arbetet som bussförare och tågvärd har historiskt varit maskulint könskodade arbeten genom yrkenas koppling till teknik (Mellström, 1996). Könsstrukturer på arbetsmarknaden (Wikander, 1990) och könsstereotypiska förväntningar och föreställningar om bussförare och tågvärdar riskerar också att påverka hur och på vilket sätt kvinnor och män blir bemötta i sin yrkesroll. Transformeringsen av bussföraryrket och arbetet som tågvärd från tjänstemän med kontrollfunktioner till servicemedarbetare som genom sitt arbete upprätthåller kundrelationer kan förstås med hjälp av Hochschilds klassiska analys av kabinpersonal (Hochschild, 1983). Hochschild menar att servicearbetare inte bara ska utföra sitt arbete på ett professionellt sätt. I den professionella framtoningen ingår, för kvinnor i synnerhet, men även för män, att stå till kundens förfogande inte bara genom tillgänglighet, utan även känslomässigt. Kunden köper inte bara en tjänst utan även en känslomässig vara, exempelvis ett vackert leende eller försåelse. Hochschild frågar sig i sin studie vad som händer i det långa loppet när även känslor kommercialiseras och ägs av någon annan än medarbetaren. Vad händer med individen när hen i mötet med kunden förväntas uppvisa och presentera vissa föreskrivna känslor, känslor som personen kanske inte känner "naturligt"? Kortfattat menar Hochschild att detta leder till att medarbetaren måste änga sig åt *känslomässigt arbete* (emotional labour) och att denna typ av arbete skapar emotionell belastning och stress för medarbetaren. Detta riskerar enligt Hochschild att resultera i utbrändhet och sämre hälsa. Medarbetare i servicesektorn riskerar därmed att objektifieras och avhumaniseras och själva bli en del av den tjänst som resenären i det här fallet betalar för genom biljettpriset. McDowell (2011) menar att normer och förväntningar kopplade till könsstereotypiska föreställningar om kvinnor handlar om att kvinnor ska ta hand om och ge service och se andras behov innan dessa är formulerade, att finnas till för någon annans

behov. Samma typ av könsstereotypiska föreställningar om män bygger på föreställningar om män som aktiva handlande subjekt, vars behov behöver uppfyllas. Konsekvenserna menar McDowell är att män fostrade i en mer traditionell arbetarkultur som innebär att mannens status är överordnad kvinnors, inte är främmande för våld och fysiskt arbete har svårt att anpassa sig till de förväntningar som det klient- och kundnära servicearbetet innebär. Här erbjuder yrket som tågvärd båda perspektiven: som den servila och femininiserade servicearbetaren som skapas i kundmötets förväntan på att få tillgång till service och ett handlingskraftigt subjekt som är orädd för fysiskt och psykiskt krävande situationer och inte är den som tvekar eller först backar vid en eventuell konflikt.

Både kvinnor och män utsätts för hot och våld i arbetslivet (Essenberg, 2003, Felleson and Salomonson, 2012a) och med anledning av en relativt könsuppdelad arbetsmarknad där män dominerar inom vissa branscher och kvinnor inom andra, är det inte så förvånande att erfarenheter av utsatthet för våld i arbetslivet skiljer sig åt mellan könen. I en kunskapssammanställning om genusrelaterat våld i arbetslivet visar författarna att det fysiska våldet i kvinnodominerande yrken ökar och forskning om unga kvinnor i spårtrafiken visar på förhållanden som pekar på att kvinnor verkar vara mer utsatta än män (Arbetsmiljöverket, 2010, Arbetsmiljöverket, 2011, Felleson and Salomonson, 2012a). Men andra villkor som etnisk bakgrund, klass och sexuell orientering har också betydelse för risken att utsättas för våld och hot och våld behöver därför analyseras ur ett intersektionellt perspektiv för att bättre förstås (De los Reyes and Mulinari, 2005).

### 3.3. Orsaker till och definitioner av våld mot medarbetare i kollektivtrafiken

Forskning visar att bussföraryrket är förenat med ökad risk för negativ påverkan av såväl fysiska som psykosociala faktorer (Chen and Kao, 2013, Tse et al., 2006). Faktorer som ensamarbete, hantering av pengar, arbete under personer som lider av psykiska problem, men även att de möter större grupper med framför allt unga män på väg till eller från speciella evenemang bidrar till utsatthet och risk för våld (Essenberg, 2003, Morgan and Smith, 2006). I en svensk studie från 2014 framkom att det som bussförare ansåg som mest besvärligt under arbetet och som även bidrog till stress var förseningar i tidtabellen (26 %), störningar i trafiken, t ex köer (26 %) och besvärliga passagerare (19 %) (Anund et al., 2014). Vad som avses med besvärlig är inte utrett i studien men kan delvis kopplas till hotfulla passagerare. Studien visade även att det fanns en stark koppling mellan stress och trötthet hos föraren, vilket även visats i andra studier (Taylor and Dorn, 2006). Sammanställningar över utsattheten bland tågvärdar med koppling till stress och arbetets utformning är inte lika omfattande som när det gäller bussförare, men några studier över lokförarnas arbetssituation och hälsa finns att tillgå (Kecklund et al., 2001).

Vid SAMOT<sup>2</sup> vid Karlstads universitet har en forskargrupp specifikt fokuserat besvärliga resenärer, i samma anda som Leppänen and Sellerberg (2010) studerat besvärliga klienter. Forskargruppen har utgått från ett tjänste- och serviceperspektiv med kundmötet i fokus

---

<sup>2</sup> SAMOT står för The Service and Market Oriented Transport Research Group och finns vid Karlstads universitet och Centrum för tjänsteforskning.

och i en förstudie om anställda i svensk spårtrafik, diskuterar författarna orsaker till att incidenter uppstår och vilka strategier de anställda tar till (Felleson and Salomonson, 2012b). Orsakerna, menar författarna, handlar framför allt om tre faktorer: verksamhetens resurser, kollektivtrafikens regler och rutiner samt hantering av resenärer (Felleson, 2013), men en fjärde faktor är också den besvärliga resenären. I hanteringsstrategier läggs stort fokus på personlig framtoning (McDowell, 2011) och vad som benämns interaktionell kompetens, dvs. förmågan att interagera med olika typer av individer och kunna ”läsa” situationer (Salomonson and Felleson, 2014, Echeverri et al., 2012), men menar författarna, fordonens utformning och den fysiska arbetsmiljön har också betydelse för vilka strategier medarbetarna kan använda sig av.

En central reflektion som författarna gör utifrån förstudien är att ”resenären som kund”-perspektivet har fått ökad betydelse inom kollektivtrafiken och att detta har betydelse för uppkomsten av hotfulla och våldsamma situationer. Kundperspektivet, menar författarna, utgår från idén om kundens ”oberoende och inflytande” över tjänsten kunden köper. Enligt författarna fungerar inte en sådan kundrelation i kollektivtrafiken (Felleson and Salomonson, 2012a). Författarna påpekar att både ge service och kontrollera biljetter, som ingår i tågvärdarnas arbetsuppgifter är ett arbete som innehåller en latent konflikt, då samspelet i kollektivtrafiken mellan resenärer och de anställda bygger på att resenärerna underordnar sig tågvärdarna och tillåter sig att bli kontrollerade. En annan paradox som bidrar till att skapa friktion och konflikter i kollektivtrafiken, menar författarna handlar om servicemötet i fråga om hur förutsättningarna att organisera kollektivtrafik som masstransport och en allt mer individualiserad tjänstesektor och kundens krav och förväntningar på att få just sina önskemål tillgodosedda (Felleson, 2013).

### 3.3.1. Begreppet våld och hot i denna studie

Utifrån den genomgång av teoretiska perspektiv på våld som ovan presenterats har vi försökt att tillsammans med föreliggande projekts referensgrupp avgöra hur hot och våld ska ringas in utifrån de iakttagelser som trafikföretagens medarbetare rapporterar in. Det perspektiv som vi funnit vara till största hjälp är hämtade från forskning om bussförarens arbetssituation kopplat till hot och våld. Våld definieras då som ”ett försök av någon att hota, förnedra och/eller skada, fysiskt eller psykiskt en person med en direkt koppling till utövandet av personens dagliga arbete, och omfattar alla handlingar som upplevs som en potential för psykiskt, känslomässigt eller fysiskt våld” (Lincoln and Gregory, 2015, Vickers, 2010). I arbetet har vi valt att ibland benämna incident med tillbud. Dessa har samma innebörd i föreliggande studie.

Hur begreppen våld och hot används i detta arbete<sup>3</sup>

#### Våld

Faktiskt och tänkt fysiskt våld med eller utan tillhygge/vapen som riktas mot person alternativt mot fordon.

#### Hot

Verbalt personligt angrepp - verbala angrepp som inkluderar svordomar/könsord/skällsord – trakasserier förminskar, fördömer, fördummar etc.

### 3.3.2. Sammanfattning av olika sätt att förstå hot och våld i kollektivtrafiken

Ovan har vi försökt att ge ett ramverk till hur hot och våld i arbetslivet begreppsligt kan förstås och hur hot och våld i arbetslivet kan sättas in i ett bredare samhällsperspektiv kopplat till utvecklingen på arbetsmarknaden. Organiseringen av kollektivtrafiken har genomgått stora förändringar och idag är det privata trafikföretag som utför tjänster åt kollektivtrafikmyndigheter som upphandlar kollektivtrafiken i konkurrens. När det gäller förändringarna på den svenska arbetsmarknaden visar till exempel en studie från Karlstads universitet att SJ:s tågvärdar upplevde att arbetsvillkoren försämrades i och med avregleringen av kollektivtrafiken (Nilsson, 2008). Smith and Ronald (2000) liksom Nilsson (2008) lyfter fram kostnadsökningarna inom kollektivtrafiken som en förklaring till färre sysselsatta vilket bidrar till mer ensamarbete och därmed en ökad hotbild. I arbetsmiljöverkets kunskapssammanställningar (Arbetsmiljöverket, 2010, Arbetsmiljöverket, 2011) samt i arbetet av Nilsson (2008) pekas ensamarbete och formerna för anställningsvillkor ut som betydelsefulla faktorer när det gäller utsatthet. Ökad stress i arbetslivet är också en faktor som kan ha betydelse för att tillbud mellan bussförare/tågvärdar och resenärer uppstår.

Hot och våld i arbetet är också kopplat till i vilken samhällskontext arbetet utförs. Enligt Nilsson (2008) ökar riskerna när arbetet utförs i storstadsregionerna. Studier visar dock att vad som sker och när det sker företrädesvis kännetecknas av bråk i samband med betalning och biljettvisering, bråk som uppstår på grund av att resenärer är berusade eller påverkade av droger, att tekniken fallerar och förseningar uppstår och ren huliganism (Couto et al., 2010, Duffy and McGoldrick, 1990, Felleson and Salomonson, 2012a, GlasØ et al., 2011, Lincoln and Gregory, 2015). Dessa tillbud inträffar vid olika tider på dygnet, och attackerna kan utövas av i princip vem som helst, även om berusade, narkotikapåverkade och ungdomar är särskilt identifierade i litteraturen. Likaså inträffar tillbud under såväl pågående färd som vid hållplats eller stationsområde och det inträffar när som helst på dygnet, även om fredags- och lördagskvällar är extra påfrestande för bussförare och tågvärdar. Tillbudet omfattar alla de faktorer som inledningsvis presenterades, från verbala till fysiska påhopp med och utan tillhyggen. Här

---

<sup>3</sup> Vid första referensgruppsmötet diskuterades begreppen och det fanns en stor enighet i följande valda definition. Referensgruppen har utgjorts av en blandning av forskare, operatörer och ansvariga för kollektivtrafik på regional nivå.

är resonemang om arbetsinnehållet och statusen i kundnära servicejobb användbara för att analysera hot och våldssituationerna.

## 3.4. Metod

### 3.4.1. Studiens genomförande

Studien bygger på en explorativ ansats vilket innebär att vi utifrån våra frågeställningar om hot och våld i kollektivtrafiken och hur anställda i kollektivtrafikföretag och de organisationer de är anställda i hanterar sådana situationer, undersökt hur hot och våld kommer till uttryck i såväl statistik som i intervjupersonernas berättelser. Detta har vi gjort genom tre olika insamlingstekniker: kartläggning, observation och intervjuer. Att studien är kvalitativ innebär också att vi försöker förstå fenomen som hot och våld genom språkets förmåga att sätta ord på och verbalt beskriva fenomenen (Beuving and Vries, 2015). Att studien är kvalitativ innebär vidare att vi inte utgår från att det finns en enda, sann och objektiv verklighet som går att mäta i kvantitativa termer. Istället måste utsagorna från intervjupersonerna och analyserna av dessa sättas i sitt sammanhang vilket innebär att det finns utrymme för olika tolkningar av de fenomen vi undersöker (Alvesson, 2017). Därav följer att metodredovisningen är central för förståelsen av hur de resultat som presenteras har kommit till stånd. Vi har velat få en uppfattning om vilka tillgängliga data som finns när det gäller bussförare och tågvärdars arbetsmiljö utifrån inrapporterade hot och våldssituationer. Vi vill också bidra till förståelse för den enskilda medarbetarens upplevelser och erfarenheter av hot och våld och hur det påverkar den enskilda medarbetaren. Slutligen vill vi bättre förstå hur organisationen arbetar för att minska riskerna. Forskningsarbetet har således inte styrts av en hypotes som vi velat pröva, utan snarare av att vi ställt frågor om vad som kännetecknar villkoren att arbeta som bussförare och tågvärd i relation till hot och våld, och hur dessa upplevs av medarbetarna själva.

Vi vill inte i denna studie något anspråk på att vi nått en fullständig kunskap om hot och våld i kollektivtrafiken, eftersom verkligheten är mycket komplex och mångtydig. Vi menar dock inte med det att kunskapen som genererats i denna studie inte är giltig eller användbar. Snarare tror vi att de resultat som framkommer i denna studie bidrar med viktiga bitar till kunskapens pussel, och även att resultaten borde vara överförbara och användbara i andra, liknande kontexter som den kontext som denna studie gjordes i. Vidare kan vi, genom att koppla resultaten från vår empiriska undersökning till annan forskningslitteratur som behandlar hot och våld i arbetslivet, finna bäring för de resultat som framkommit och därmed bidra med ytterligare kunskap till fältet.

### 3.4.2. Materialinsamling

Materialinsamlingen har skett i samarbete med två stora trafikföretag som tillhandhåller persontransporter i Sverige. Studien inleddes med utforskande observationer ombord på tågen och bussarna hösten 2016. Genom observationerna fick vi en bättre förståelse för bussförarens och tågvärdars arbetsmiljö. Vid observationerna hade vi informella samtal med de bussförare och tågvärddar som arbetade vid tillfället och de berättade om sina erfarenheter av hot och våld och sina uppfattningar om yrket. Observationerna

sammanställdes i ett arbetsdokument i form av beskrivningar och var värdefulla i ett senare skede när analyserna av intervjuerna genomfördes. Intervjuutsagorna kunde då relateras till de observationer som vi gjort i början av projektet. Observationerna redovisas inte separat i denna rapport.

Den andra datainsamlingen var en kartläggning av befintliga statistikkällor. Genom kartläggningen ville vi få en generell bild av problematiken med hot och våld inom bussförar- och tågvrdsyrket. De statistikkällor som vi närmare studerat är Arbetsmiljöverkets statistik, AFA försäkrings statistik samt Försäkringskassans statistik. Av det som går att utläsa ur den allmänt tillgängliga statistiken är att bussförare och tågvrddar är utsatta (se till exempel AFA U.Å). Samtidigt är sammanställningarna med undantag från AFA:s statistik så generell att det är svårt att utifrån statistiken få en tydlig bild av problemets omfattning. Materialet har därför kompletterats med trafikföretagens egna tillbudsrapporteringar för året 2015. I studien används också benämningen incidentrapportering synonymt med tillbuds rapportering.

Den tredje datainsamlingen genomfördes som semi-strukturerade intervjuer. Semi-strukturerade intervjuer gör det möjligt för intervjupersonen att reflektera över frågorna som ställs och självständigt formulera sina svar. Samtidigt tillåter den semistrukturerade intervjun intervjuaren att ha kontroll över samtalen för att hålla fokus (Galletta, 2013). Intervjuerna med bussförarna och tågvrddarna fokuserar på erfarenheter av hot och våld. Intervjuerna med cheferna och förtroendevalda inkluderar även arbetsmiljöfrågor. Tonvikten i redovisningen och analysen ligger på intervjustudien.

### 3.4.3. Genomförandet av intervjuundersökningen

Sammanlagt har 29 bussförare och tågvrddar intervjuats (16 tågvrddar och 12 bussförare) med syftet att få en bild av vilken typ av hot och trakasserier som förekommer. Deltagandet var frivilligt, men varje deltagare (bussförare och tågvrdd) erbjöds en ersättning motsvarande 700 kronor före skatt för sitt deltagande. Ersättningsnivån diskuterades fram i referensgruppen och baseras på tidigare erfarenheter av ersättning till försökspersoner i andra forskningsstudier. Vilken betydelse ersättningen har haft för att motivera intervjupersonerna att delta, går det att spekulera i, men arbetsgivarrepresentanterna i referensgruppen uttryckte sig positiva över att erbjuda en ersättning till deltagarna. Med företagets tillåtelse informerades medarbetare på trafikföretagen om studien och kontaktuppgifter till forskarna delades ut till de anställda på arbetsplatserna med uppmaningen att de själva skulle kontakta forskarna om de var intresserade av att medverka. Deltagarna har också signerat ett informerat samtycke om att delta och studien är godkänd av Regional etikprövningsnämnd i Linköping (EPN: 2016/397-31). Intervjuerna med bussförarna och tågvrddarna genomfördes på Malmö högskola samt en offentlig plats som tågvrddarna själva föreslog. Intervjuerna med cheferna och de förtroendevalda genomfördes på respektives arbetsplatser. En telefonintervju genomfördes.

I Tabell 2 redovisas uppgifter för tågvrddarna och bussförarna när det gäller deltagarnas kön, yrke, antal år i yrket.

#### **Tabell 2**

Sammanställning av deltagare i studien, standardavvikelse i parentes.

	Tågföretag		Bussföretag	
	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män
<b>Antal</b>	10	6	4	8
<b>Ålder (medel)</b>	44	38	50	48
<b>År i yrket (medel)</b>	9	7,5	13,1	15,1
<b>Chefer*</b>	2	2	3	0

I kommande redovisning refereras till intervjupersonerna med det könsneutrala ”hen” istället för hon eller han. Detta kräver en förklaring. Det ena är att valet att använda ”hen” handlar om att i så hög utsträckning som möjligt avidentifiera intervjupersonerna då företagen i sig är ganska enkla att identifiera. Ett mer teoretiskt intressant perspektiv i relation till begreppet ”hen” handlar om att reflektera över vad betydelsen av den biologiska kroppen har för vilka hotfulla och våldsamma situationer som bussförare och tågvärdar upplever och om kroppens fysiologi på något vis samspelar med de strategier som bussförare och tågvärdar använder sig av i arbetet. I vårt material kan vi se att den biologiska kroppen både har betydelse och inte. Både kvinnor och män riskerar att utsättas för sexuella trakasserier. Både kvinnor och män utsätts för våld i fysiska attacker. Både kvinnor och män uppges ha ”attitydproblem” som försätter dem i situationer som präglas av hot och våld. Däremot är den fysiska, biologiska kroppen intressant för hur chefer resonerar kring hur medarbetare hanterar sina upplevelser. Kvinnor beskrivs i dessa sammanhang som mer emotionella och att de personligen tar åt sig mer medan män inte blir emotionella och beskrivs i termer som mer ”macho”.

#### 3.4.4. Analysansats

Det insamlade intervjumaterialet, som motsvarar ca 30 timmars bandat material och totalt ca 800 transkiberade sidor har bearbetats i flera led för att kondensera fram det som nedan presenteras i analys- och resultatdel. Genom upprepade genomlysningar och genomläsningar av ljudfiler och utskrifter har ett antal faktorer kommit att framstå som mer betydelsefulla än andra när det gäller utsatthet för hot och våld. Dessa faktorer var förhållanden kopplade till den enskilda individen och hur individen agerar i olika situationer; organisationens (det vill säga trafikföretaget) agerande; fordonets fysiska utformning samt omgivningens betydelse som i detta avseende utgörs av vilken körsträcka det är och området runt hållplatserna och stationslägena.

Kategorierna innehåller följande faktorer:

- Individ: Individuella faktorer som rymmer aspekter både beträffande svårigheterna med passagerare såväl som den egna rollen och som handlar om t.ex. kollegialitet, schemaläggning, utsatthet, rapportering och stöd från passagerare
- Fordon: Faktorer som berör fordonets utformning och tillgänglig teknik, vilket handlar om den fysiska utformningen av tåget eller bussen, kameraövervakning och larmanordningar, handdatorer och rapporteringssystemet som ska användas om en incident inträffat
- Omgivningen: Faktorer som rör vilka sträckor som trafikeras och hållplatsernas utformning och placering

---

\*Cheferna ingår inte i medelvärdet för ålder och antal år i yrket.



- Organisatoriska faktorer som rapporteringssystemet och användningen av inrapporterade incidenter, stöd från chefer, utbildningar och policy ifråga om hot och våld i arbetet

Dessa har utgjort nyckelkategorierna och intervjumaterialet kodades utifrån dessa.

I genomgången av materialet har olika hjälpmedel använts för tågvärdar och bussförare.<sup>4</sup> För intervjuerna med bussförarna och deras chefer har mjukvaran QDA Miner använts, för tågvärdarna har inga tekniska hjälpmedel använts i dataanalysen. För cheferna till tågvärdarna har mjukvaruprogrammet NVivo använts.

### 3.4.5. Avgränsningar

Studien är avgränsad till två trafikföretag som är upphandlade av Region Skåne för att köra buss- respektive tågtrafik och resultaten är baserade på de uppgifter som trafikföretagen har delat med sig av i form av skriftliga underlag och rapporter samt genom intervjuer med medarbetare och chefer. Arbetsmiljön står i fokus utifrån hot- och våldsproblematiken och det är företagets egen rapportering som är grunden för analysen tillsammans med intervjuutsagorna. Vetenskapligt placerar vi studien inom arbetslivsforskningstraditionen. I det teoretiska ramverket har vi dock tagit fasta på delar av den kriminologiska forskningslitteraturen, framför allt när det gäller hur hot och våld kan definieras och betydelsen av kundrelationen till resenären. Var gränsdragningen ska göras mellan service management och arbetsmiljö i det här fallet är inte helt entydigt. I studien läggs dock mindre tonvikt vid kundrelationen, trots att de intervjuade bussförarna och tågvärdarna poängterar sin roll i att ge service.

Vi har i studien inte inkluderat våld mellan anställda i kollektivtrafikföretagen. De väktare som idag återfinns i kollektivtrafiken för att kontrollera färdbevis och öka tryggheten för tågvärdarna, ingår inte heller i studien.

En svaghet i studien är att Skånetrafiken inte kommer till tals i materialet. De kontaktades vid upprepade tillfällen men det har inte varit möjligt att få till stånd intervjuer med under projektets genomförande. Det är beklagligt mot bakgrund av deras roll och betydelse för den fysiska arbetsmiljöns utformning för bussförare och tågvärdar då det är den upphandlande myndigheten som införskaffar fordon. Det är också den upphandlande myndigheten som marknadsför kollektivtrafiken ut mot resenärerna och relationen mellan vad tågvärdarna möter i sitt arbete och kollektivtrafikmyndighetens ambitioner ifråga om service och kundbemötande är en viktig relation även om de inte formellt har ansvar för tågvärdarnas arbetsmiljö.

---

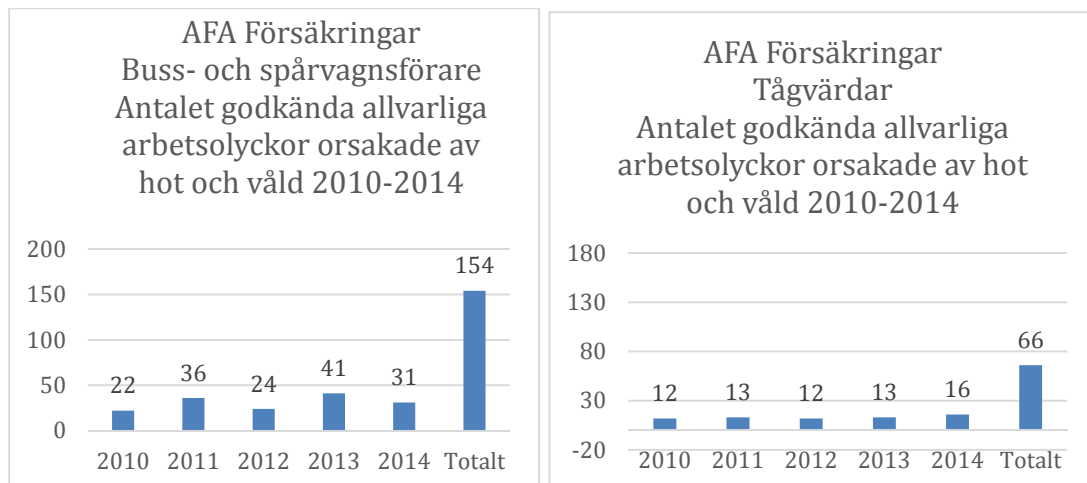
<sup>4</sup> Analyserna har genomförts av Statens väg och transportforskningsinstitut, VTI och Malmö högskola och organisationerna har olika tekniska hjälpmedel till sitt förfogande.

## 4. Kartläggning av tillbudsrapportering

### 4.1. AFA

För studiens räkning har vi tagit del av rapporteringar av hot och våld som skedde mellan åren 2010-2014 inrapporterade till Arbetsskadeförsäkringen (AFA). Rapporterna redovisar antalet allvarliga arbetsolycksfall som orsakats av hot och våld för yrkesgruppen buss- och spårvagnsförare samt tågvärdar. Allvarliga arbetsolycksfall har definierats som olycksfall på arbetsplatsen som leder till sjukskrivning i mer än 30 dagar och/eller medicinskt invaliditet. Statistiken är uppdelad för buss- och spårvagnsförare för sig och tågvärdar för sig.

I rapporterna för tillbuden med buss och spårvagnsförare involverade var det 10 av de 154 händelserna som handlade om situationer där anställda bråkar med varandra eller situationer där förare av buss eller spårvagn har kört över en oskyddad person, dessa olyckor är inte relevanta för studiens syfte. I rapporterna med tågvärdar involverade var det sju rapporter av 66 som handlade om att vederbörande hade halkat på spåret, att tåget kört på en person eller att annan person än tågvärden skadats. Inte heller dessa rapporter har ansetts relevanta. Sammantaget kan det noteras att det rapporterats fler olyckor bland ”förare” (buss och spårvagn) än bland tågvärdar. Detta kan ha sin förklaring i att det finns fler bussförare i arbete än ombordpersonal. Under 2014 rapporterades 31 tillbud för buss/spårvagnsförare och 16 för tågvärdar. Antalet rapporter har varit stabilt under åren 2010-2014, se Figur 2



**Figur 2**  
AFA statistik 2010-2014. Antalet allvarliga arbetsolyckor orsakade av hot och våld.

I rapporterna med bussförare involverade stod fordonet stilla i 36 procent av fallen, i 34 procent av fallen inträffade tillbudet under färd och i nästan 30 procent av fallen framgår det inte. I 70 procent av rapporterna har det förekommit fysiskt våld mot föraren och i 31 procent av fallen förkom hot mot föraren. I 6 procent av fallen framkommer det tydligt av rapporteringen att passageraren som bidragit till tillbudet varit onycter eller påverkad av narkotika.

Nedan ges några exempel på beskrivningar av den vanligast förekommande tillbudet (fysiskt våld mot föraren när fordonet var i rörelse);

- Jag kör buss. En resenär bröt mitt finger då jag bad honom att lugna sig efter att ha sparkat kraftigt på baddörren.
- Jag körde buss. Någon sköt mot bussen. Rutan gick sönder och jag fick glas i ansiktet.
- Körde buss. Resenär bråkade och gick till angrepp.
- Körde buss blev hotad av passagerare och knivhuggen.
- Körde buss i linjetrafik. Blev slagen med ett knytnävsslag rakt i ansiktet av okänd gärningsman.
- Spårvagnsförare blev lyst med grön laser och sten har kastats mot rutor på spårvagnen.

Av de 59 rapporterade tillbudena från tågvärdar kan det noteras att i 12 procent av fallen stod tåget stilla, i 15 procent var fordonet i rörelse och i 73 procent av fallen fanns det ingen information om tåget var i rörelse eller inte. I 78 procent av fallen hade tågvärdarna utsatts för våld, i 32 procent hade tågvärdarna utsatts för hot. I 7 procent av händelserna rapporterades att utövaren varit under påverkan av alkohol eller annan drog.

Exempel på beskrivningar av förekommande händelserna var:

- Biljettviserade resenär. Resenären skar mig i halsen med en kniv.
- Jag arbetar som tågvärd. Jag blir spottad på samt knuffad av resenär.
- Konduktör misshandlad på tåg, slagen med knytnäve.
- Slagen av okända personer i huvud - bilateralt mot öronen.
- Slagen i ansikte och på arm av passagerare.
- Visiterade biljetter. Fyra stycken killar som överföll mig. Slag och sparkar och en sparkcykel som dom använde till tillhygge.

Enligt det medverkande bussföretaget är det föraren själv som rapporterar till AFA och till trafikföretaget. Det finns inte några säkra uppgifter om hur stor del av tillbudena som rapporteras. I statistiken för såväl bussförare som tågvärdar kan det noteras att beskrivningarna av händelserna ofta är mycket summariska och det är svårt att uttyda orsaken till händelsen.

## 4.2. Trafikföretagens Tillbudsrapportering

För projektets räkning har vi även fått ta del av de två deltagande företagens egna sammanställningar av tillbud kopplade till hot och våld. Tillbudsrapporteringen sker när något inträffat som den enskilda medarbetaren upplever som ett hot eller som våld. Tillbudsrapporteringen är således en självrapportering, vilket också innebär att om den enskilda medarbetaren inte uppfattade situationen som hotfull, även om verbala hot uttalas, så har tillbudet inte rapporterats.

#### 4.2.1. Bussföretaget

Det aktuella företaget har 926 förare anställda, 13 procent av dessa är kvinnor och den genomsnittliga åldern är 47,6 år (sd 10,6).

Företaget har ett internt system som används för planering och uppföljning av verksamheten. Systemet används i huvudsak av trafikledningen, personalplaneringen och verkstaden. I systemet läggs även rapporter in kring olyckor, incidenter och klagomål från kunder eller Skånetrafiken. Här ingår det som rapporteras kring hot och våld. Händelser kopplade till hot och våld rapporteras till trafikledningen och informationen går ut till alla gruppchefer. Det som rapporteras är;

- Allvarligt skadad, dödsfall, allvarligt sjukdomsfall
- Stora materiella skador
- Stora delar av trafiken ur spel

Rapporter från Skånetrafiken kommer antingen på remiss, vilket kräver uppföljning, eller för kännedom. Om det kommer för kännedom är det vanligtvis via mail och läggs inte in systematiskt i systemet. Materialet används inte för strategisk uppföljning enligt företaget själva, utan snarare för att hantera de enskilda ärendena.

I detta arbete har vi fått tillgång till statistik för 2015 samt för januari-april 2016. Materialet omfattar händelser klassificerade som hot och våld och omfattar sammanlagt 228 rapporter varav 152 inträffat under 2015. I företagets interna rapporteringssystem fanns det totalt 143 rapporter om hot och våld under 2015, av dessa var 132 relevanta. Företaget kategoriserar själva dessa händelser i orsaksklasser där den vanligaste orsaken är hot och ofredande av föraren (37/132) eller föremål kastat mot fordon 36/132). På tredje plats kom betalningsvägran (22/132).

När vi granskade fritexten och tillbuden klassificeras utifrån samma kategorisering som redovisades för AFAs statistik kan vi notera att i 63 procent av rapporterna har tillbudet skett när fordonet stått stilla, i 28 procent när det varit i rörelse och i 9 procent är det oklart. I 58 procent rapporteras hot ha förekommit och i 42 procent våld. I 7 procent av rapporterna har man noterat att alkohol/droger varit involverat, i 93 procent av tillbuden nämns inte detta. Det kan noteras att fördelningen av var och när rapporterade tillbud skett skiljer sig åt mellan AFAs rapporteringen och trafikföretagets. Orsaken till detta är inte känd.

Exempel på kommentarer i fritexten är följande:

”Skulle köra linje 8 till Hyllie, vid första bron på Hyllievägen var ett gäng ungdomar som kastade en stolpe mot framsidan av bussen, de kastade även sten från bron. Ungdomarna kom sedan in i bussen och hotade föraren. En kom även bakifrån och attackerade föraren med slag i bakhuvud och nacke. Föraren blev yr av slagen och har uppsökt akuten.”

”När föraren kommer till kronprinsen är där ungdomar som krossar sidoruta med okänd föremål”

”Passagerare betar sig hotfullt och kallar föraren för könsord. personen hoppar av bussen när föraren vägrar köra vidare”

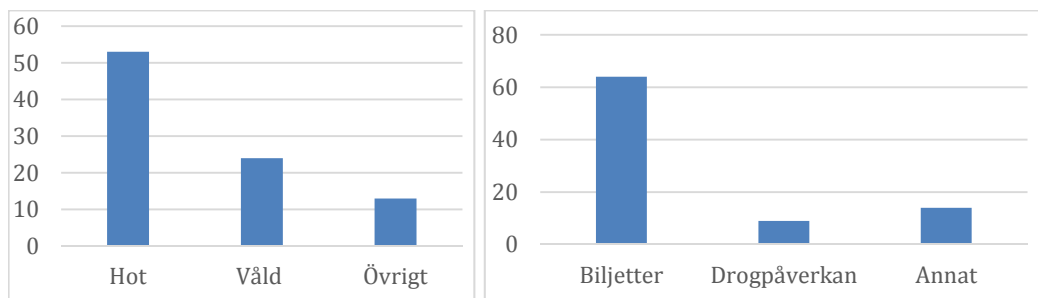
#### 4.2.2. Tågföretaget

Trafikföretaget ingår i en av de större koncernerna på den europeiska marknaden för persontransporter och i Skåne finns 237 personer anställda som tågvärdar. Av dessa har 179 fast anställning och 58 personer är timanställda. 53 procent är kvinnor och 47 procent är män. Sjukfrånvaron motsvarar ca 10 årsarbetskrafter. Omsättningen av medarbetare är låg, enligt uppgifter från företaget, vilket bekräftas av tågvärdarna eftersom de menar att möjligheten att få välja typ av schema är avhängigt anställningsår.

Vid tiden för undersökningens genomförande började ett nytt system för rapportering att introduceras vid sidan av det gamla där medarbetare som utsatts för hot eller våld gjorde en skriftlig anmälan och fyllde i ett excelark. Det nya systemet är datorbaserat och tågvärderna rapporterar via en app i sin tjänstetelefon. Enligt skyddsombudet finns det riktlinjer att alla incidenter som inträffar ska rapporteras. Trots riktlinjer om att allt ska rapporteras finns det enligt skyddsombudet underrapportering. Det finns incidenter och händelser som upplevs som ringa eller som normaliserats över tid så att det inte betraktas som värt att rapportera in, vilket också finns rapporterat från andra branscher (Gunnarsson and Lindh, 2010).

Tidigare sammanställde skyddsombudet tillbudsrapporteringen kvartalsvis och gick igenom den med enhetschefen som därefter rapporterade till trafikledningen och nästa chefsnivå. Sammanställningen var en matris och omfattade datum för händelsen, typ av händelse som innebar att nyckelord beskrev vad som hänt, tågnummer som anger på vilket fordon incidenten utspelat sig, om det var hot eller våld, om det var droger inblandade, om incidenten var biljettrelaterad och en kolumn för övrigt. Indelningen i den här matrisen blev relativt grov när det gäller beskrivningen av situationen som tågvärderna hamnade i och det finns ingen kolumn som tar upp om tågvärderna utsattes för kränkande tilltal som har med exempelvis etnicitet eller kön att göra. Under 2015 inrapporterades totalt 90 incidenter och 88 av dessa har relevans för den här studien, se Figur 3.

I det nya systemet som är datorbaserat, ska alla tillbud rapporteras och systemet gäller hela företaget vilket innebär att trasiga dörrar, stopp i toaletter liksom hot och våldstillbud rapporteras i samma system. Tågvärdarna rapporterar företrädesvis genom sina tjänstetelefoner och det är en omständlig process att hitta rätt flik och kod för att göra de inrapporteringar som företaget förväntar av tågvärderna. De inrapporterade avvikelserna sammanställs i en databas som enhetschefen sammanställer och därefter går igenom med skyddsombudet för att i nästa skede skicka vidare till nästa chefsnivå. Barnsjukdomar i det nya digitala avvikelssystemet skapar mycket frustration bland de intervjuade tågvärdarna som menar att det tar för lång tid och att systemet hänger sig. Som en konsekvens blir inte incidenter inrapporterade.



**Figur 3**

Vänster: antal rapporterade incidenter Tåg företaget 2015. Källa: tågTillbudsrapportering 2015 Höger: Antal incidenter på uppdelade på huvudgrupper. Källa: Förteagets interna Tillbudsrapportering 2015.

Av sammanställningen över tillbudsrapporteringen framgår att det är vanligast att verbala hot uttalas mot tågvärdaren och det handlar nästan uteslutande om konflikter som uppstår vid biljettvisering och att resenärer saknar giltiga färdbevis. I kategorin övrigt återfinns situationer som också kan innehålla hot eller våld men är också rapportering som handlar om orsaker som bidragit till exempelvis förseningar:

”Stökiga resenärer orsakar ett dörrfel som innebär att dörr 14 fick stängas av. Detta [för]senar 1586 [tågnr. Förf.anm.] med 25 minuter. I tumultet som uppstod glömmer man att meddela TIL [Trafikledningen] att man står stilla. Jag får reda på detta av fjärran [Fjärrstyrningen av tågtrafiken] efter dryga 15 minuter och kontaktas då föraren. KGS [Vaktbolaget] Trygghetsvård ska enligt uppgift från föraren polisanmäla händelsen. Personalen på tåget råkade ej illa ut. Vändande tåg 1289 [tågnr. Förf.anm.] får sig också en smäll, lämnar Lund med en försening på 17 minuter.” (kommentar till kateogrin ”övrig incident” i Tillbudsrapporteringen.)

Hot och våld utspelar sig såväl ombord på tåget under färd som när tåget befinner sig vid perrongen. När tåget står still vid en station kan incidenterna ske såväl på- som utanför tåget. Exempel från rapporterna kan se ut som följande;

”[en] Tjej kommer fram och frågar om hon kan köpa biljett ombord. Jag svarade nej, men du kan köpa en på appen, förklarade att den i så fall måste köpas och aktiveras före hon går ombord. Det var 2 minuter kvar till avgång, men hon ignorerar mig helt och går in och sätter sig på tåget. Jag kommer fram till henne och då har hon ingen biljett. Jag ber om leg men hon visar mig inget och uppger inte personnummer heller. Jag ber henne lämna tåget men då börjar [hon] köpa mobilbiljett. Jag sa till henne att hon var tvungen att kliva av, men då börjar hon skrika jättehögt att hon nu hade en biljett men inte fick åka tåg och försökte få sympati från medresenärer. Till slut gick hon av tåget och vi körde vidare med en försening på 5 min.”

Under färd har tågvärden bara sig själv att lita till, om det inte finns extra vakter på tåget eller hjälpsamma medresenärer ställer upp. När tåget står vid perrongen har tågvärden större handlingsutrymme för att undkomma eventuella hotfulla situationer och kan också få hjälp av lokföraren. Nedan ges exempel från Tillbudsrapporteringen på hot och våldssituationer när tåget står stilla och under färd. I företagets egen klassificering finns inte sexuellt ofredande identifierade som en egen kategori, men här redovisas ett exempel på hur just sexuellt ofredande kan ta sig uttryck:

”I Smedstorp steg ett 30 tal personer på som firade sin student/dylikt. Vid första ögonblicket kastar de sig in mot tåget utan att ens ge plats för tågvärden att stiga av. De klättrade på hatthyllorna, de puttades, kastade saker och var över allt på tåget samt satt på borden och dylikt. Det var för många vid biljettmaskinen så vissa hade inte ens biljett. Under hela resan hade jag en kille i 17-18 års åldern som hela tiden puttades, va nära inpå och grimaserade bakom mig. Det gick så pass långt att han juckade bakom mig. Detta höll på i 4 stationer [...]”.

Händelsen som återges i citatet nedan sker under färd och just denna situation får ytterligare en dimension av att det finns en hund inblandad. Frågan om tillhyggen finns men snarare som kniv eller andra typer av föremål som utövare har i sina händer. En hund kan nästan likställas med ett vapen:

”[Ett] Killgäng med hund. En av killarna, en väldigt "häftig" sådan, satt med fötterna på sätet. Efter att ha sagt till honom tre gånger så sa jag till ordentligt och att han skulle skärpa sig då gjorde hans kompis hund ett utfall mot mig och fick tag i byxbenet. Killen fick bort hunden efter några sekunder, inga hål eller någonting men obehagligt.”

## 5. Analys och diskussion - varför uppstår hot och våld?

Nedan presenteras resultatet från intervjuer med bussförarna och tågvärdarna och deras chefer. Här kommer vi att diskutera hur individen hanterar utsattheten i yrket, hur utformningen av fordonet och tillgänglig teknik fungerar som stöd för bussföraren och tågvärdens arbete och säkerhet. Vi redovisar också organisatoriska faktorer som kan sägas påverka den enskilda bussförarens och tågvärdens arbetsmiljö. För att få en bättre bild av yrket som bussförare och tågvärd inleds analysen med en beskrivning av hur tågvärdarna uppfattar sitt arbete. Vi kommer genomgående att väva ihop utsagorna från tågvärdarna med hur cheferna resonerar och koppla an till vad forskning inom området erbjuder som förklaringar.

### 5.1. Bussförare

#### 5.1.1. Individ

##### 5.1.1.1. *Erfarenheter av hot och våld*

Bland de bussförare som deltog i studien var det få som hade personliga erfarenheter av situationer med fysiskt våld. De erfarenheter som fanns tilldrog sig främst till den tiden när det fortfarande fanns kontantbetalning ombord, och när bussförarna dessutom gick omkring med stora växelkassor. Sedan kontanterna försvann upplever förarna att våld, och rädslan för att bli utsatt för våldsamma och hotfulla situationer har minskat drastiskt.

”Det är stor skillnad. När vi hade pengar, det har varit, en dag det var två hot och våld och rånförsök. På en natt. Och en hel vecka, minst sju gånger. Och det är många, så det när vi stannar på sista busshållplats så dem kommer ungdomar med kniv och det... Men nu[så vet] det, så dem vet vi har inga pengar.”

Förarna beskriver att det som är vanligast är verbala tillrop av olika slag, vissa med hot och andra med trakasserier. Det kan exempelvis handla om att bli kallad karring, rasist, hora, svarting, babian och liknande tillmälen. Några förare beskriver sin upplevelse av hur vanligt det är och vad som sker:

”Det är mycket vanligt. Om inte varje dag, varannan dag. Det är någon som springer efter bussen och... dom hinner inte med, och då är det spark och finger och... på fordon och folk som hoppar framför bussen och förväntar sig att man ska, man ska vänta på dom. ”



”Det händer. Kanske inte så allvarliga saker nu efter dom har tagit bort kontantbetalningen. Men det händer. Från små grejer till... Det kan urarta. Små mikropsykiska... Svagt man får hela tiden... Blickar och... Ja... Folk som... som, ja det tar på krafterna.”

Några förare beskriver även att de har varit med om att passagerare har spottat dem i ansiktet.

Bilden av att det är mindre vanligt med våld mot förare sedan kontanthantering försvann är även något som framkommer i intervjuerna med cheferna. Även de ger uttryck för att hot mot förare förekommer dagligen och något som kanske inte alltid rapporteras. De nämner också att de tror att vissa förare oftare råkar ut för incidenter än andra. I en av chefsintervjuerna uttrycks att det ibland inte ”behövs så mycket” för att förarna ska känna sig hotade. En del förare uttrycker, enligt denna chef, att de är föremål för rasistiska trakasserier och dessa förare har då en mer ”ömtålig” ingång i möten med passagerare, som en slags försvarsställning. Denna kan yttra sig i att toleransen för friktion i mötet med passagerare som exempelvis inte har betalat blir lägre från förarens sida, enligt chefen, vilket riskerar att få en dialog att eskalera.

#### *5.1.1.2. Upplevelser av låg status*

Något som framträder tydligt i intervjuerna med bussförarna är att de upplever låg status i sitt yrke och att omgivningen saknar respekt för dem. En del förare, speciellt de som har jobbat länge med att köra buss, säger att statusen har gått ner med tiden. Förr räknades en bussförare som tjänsteman, en som hade uniform och mössa, och hade respekt bland människor. Det var då ett ansvarsfullt och respektabelt yrke. Bussförarnas upplevelse av låg status ligger i linje med vad en studie från 2009 visade (Svensson and Ulfsson, 2009). I den undersöktes 100 olika yrkens status i samhället, och där hamnade bussföraryrket på plats 80. Den låga statusen upplever de yttrar sig bland annat i möten med passagerare där förarna upplever att de ibland blir behandlade som maskiner eller robotar snarare än som människor. Så här svarar en förare som får frågan om hur hen ser på status i yrket:

”Skitdåligt. ... För passagerarna dom tycker liksom att jag är bara en robot som ska sitta och köra dom från punkt a till punkt b. Vissa passagerare har faktiskt, invändningar med att jag faktiskt kontrollerar deras biljett. För det står i min yrkesbeskrivning att jag ska kontrollera färdbevis, så att men vissa passagerare tycker inte om det.”

En förare beskriver att en förklaring kan vara att det har blivit mycket ”jag” i samhället, att ”jag” som kund kräver min rätt, och har rättigheter, och att man som förare inte åtnjuter någon respekt. Den låga statusen tydliggörs alltså för förarna i interaktionen med passagerarna. Även om vad som konstruerar ett yrkes status i samhället är en komplex process, är det rimligt att tänka sig att det som förarna beskriver är mycket ”jag” kan sammanlänkas med det perspektiv som Felleson and Salomonson (2012a) benämner ”resenären som kund”. I en alltmer kundorienterad kontext, där kundens rättigheter står i centrum, blir chaufförens status förminskad eftersom dennes makt och självbestämmande minskar i takt med att kundens ökar. Felleson & Samuelsson pekar på problematiken med

ett kundorienterat förhållningssätt inom kollektivtrafiken eftersom relationen mellan anställda och resenärer bygger på en viss underordning från resenärens sida, till exempel i fråga om säkerhet.

#### 5.1.1.3. *Vem hotar och trakasserar enligt förarna?*

När det handlar om vem eller vilka som står för hot och trakasserier (våld upplevs sällsynt) menar många förare att det kan vara i stort sätt vem som helst som gör detta. Stressiga tider med mycket passagerare och då människor ska till och från sina arbeten upplevs som värst då mest händer. Ungdomar lyfts också fram som en grupp som oftare än andra grupper utövar hot och trakasserier. Detta ligger i linje med vad tidigare forskning också har visat (Essenberg, 2003).

Något som däremot sticker ut i denna studie, och som till viss del visar på motsatt resultat jämfört med tidigare forskning, är alkoholens betydelse (Glasø et al., 2011, Lincoln and Gregory, 2015). Under intervjun tillfrågades förarna om hur de upplevde att det var att möta alkoholberusade människor, till exempel på kvällar och nätter på fredagar och lördagar, och om de såg detta som ett problem med avseende på risken att utsättas för våld eller hot. Förarna pratade inte om alkohol som ett påtagligt problem för dem. Snarare påpekade vissa att alkoholpåverkade människor oftast var trevligast att möta eftersom de ofta var glada. En förare beskrev det på följande vis:

”Nej för mig, jag jobbar nästan alltid med dem. Med dom som är fulla och sånt där. Faktiskt dom bråkar och sköter sig jättebra (skratt). Bättre än dom nyktra.”

I termer av trakasserier, hot eller våld upplevdes inte dessa var något betydande problem, annat än att vissa kunde vara lite högljudda ibland. En förare beskrev hur hon ansåg att det var bäst att jobba på kvällar och nätter eftersom passagerarna var lugnare och trevligare då. Det bör noteras att förare uttryckte sig mindre positivt om drogpåverkade.

#### 5.1.1.4. *När uppstår våld och hot enligt förarna?*

Förarna som deltog i studien gav en samstämmig bild av vad som var källorna till att hot, våld och trakasserier uppkommer. I majoriteten av fallen handlar det om biljetter, det vill säga att en passagerare saknar biljett eller inte vill köpa en. Detta utgör oftast startpunkten för hotfulla och våldsamma situationer enligt förarna.

”Ja alltså oftast är det ju det med att folk vill åka med trots att man har nekat dom och sagt nej ni får inte lov att följa med. Så vill dom ändå följa med...”

Upplevelsen ligger även i linje med vad tidigare forskning visat vara en av huvudanledning till uppkomst av bråk i arbetet (Morgan and Smith, 2006). Sedan kontanthantering på bussarna försvann uppfattas risken för våld i samband med rån ha eliminerats. Enligt förarna har potentiella rånare nu lärt sig att föraren saknar pengar ombord, och i och med detta borttagande har alltså en tidigare betydande anledning till våld mer eller mindre tagits bort.

En annan sak som togs upp i samband med chefsintervjuerna var de språkförbistringar som de kände till kunde uppstå i mötet mellan förare och passagerare, ofta i fråga om biljetter. Detta har, enligt förarna, sin grund i att det finns en stor variation i språkkunskaper bland förarna. En utlösande faktor till att bråk uppkommer beror, enligt en chef, på att förare och passagerare har svårt att förstå varandra. I kombination med exempelvis stress kan följden bli att ”det tändes till” och att situationer som kanske inte hade behövt uppstå, uppstår ändå. Detta framhåller chefen som ett problem som är en utmaning att lösa. Detta är något som även tidigare är känt och finns med som en del i handboken till bussförare som Skånetrafiken ger ut (Skånetrafiken, 2015).

Att förare är stressade är en källa till konflikt. Det är lätt hänt att man tappar humöret när man är stressad. Enligt förarna orsakas stressen bland annat av yttre omständigheter som gör det svårt att hålla tidtabellen. Man lyfter att det gäller att förarna inte tar det personligt. Det nämns i samtalen med en chef att flera förare sannolikt kan ha nytta av coaching för att veta hur de bättre kan agera i mötet med passagerare.

En annan situation som bussförarna upplevde kunde leda till trakasserier eller hot handlade om när personer med barnvagnar skulle med bussen. Förarna gav flera exempel på när personer inte respekterar att bussen inte får ta fler vagnar, utan insisterar på att ta med sin vagn ändå. Dessa situationer leder troligen sällan till våld eller hot av den grövre typen. Däremot leder det till tillrop och argumentationer som kan vara jobbiga att hantera. Förarna beskriver att de ser sig själva som ansvariga för säkerheten ombord, och om någon incident händer där för många barnvagnar tagits med, är det de som ställs till svars. I varje buss finns angivet hur många barnvagnar som är tillåtna ombord, och vanligen finns denna siffra tryckt på en skylt i bussen. Denna siffra tycks vara viktig för förarna att kunna peka på för att kunna legitimera sin motivering till passageraren om att fler barnvagnar inte är tillåtna. Detta kan ses i ljuset av förarnas berättelser om sin upplevda låga yrkesstatus och perspektivet med resenären som kund. Enbart en uppmaning från föraren, med hänvisning till säkerhet och ansvar ombord på bussen, är alltså inte tillräckliga som giltiga argument för vissa passagerare. Därför blir skylten med sin formella framtoning speciellt viktig att kunna peka på för bussförarna. En del förare beskriver just passagerare som har barnvagnar som den värsta gruppen av resenärer att bemöta. Andra, förekommande källor till hot och trakasserier är, enligt förarna, förseningar och när de inte stannar på grund av att bussen är full.

#### *5.1.1.5. Olika interaktionsstrategier*

När en förare ställs inför en passagerare som saknar biljett, men som ändå vill åka med, framkommer tre huvudsakliga interaktionsstrategier eller handlingsätt för föraren.

Det första strategin är att vara likgiltig, det vill säga låtsas som ingenting och släppa på passageraren. Kanske titta åt något annat håll eller ge en oengagerad blick eller nick. I detta fall uteblir dialogen i stort sätt helt.

Den andra strategin är att upplysa passageraren om vad som gäller, det vill säga att det inte finns några resor som är gratis, att de åker på eget ansvar och att passageraren riskerar böter om det kommer en kontrollant. Här sker ett visst mått av dialog mellan föraren och passageraren.

Den tredje strategin är att neka passageraren att åka med. Här handlar det om att avvisa passageraren från bussen eller vägra köra vidare innan passageraren har gått av. Denna

strategi innebär ofta en mer omfattande dialog än de förra exemplen. Det är också när föraren använder denna strategi som risken för hotfulla eller våldsamma situationer blir som störst. Sett från detta perspektiv är det alltså i själva interaktionen mellan förare och passagerare som våld och hot riskerar att uppstå. Föraren har här en svår uppgift. Å ena sidan innebär arbetet ett ansvar för att kontrollera att färdbevis finns och att passagerarna inte åker utan att betala. Å andra sidan riskerar ett alltför strikt hållande på arbetsbeskrivningen en risk att hamna i situationer med trakasserier, hot eller våld. En förare beskriver detta på följande vis, och påtalar samtidigt det jobbiga, att man inte orkar ta det så långt:

”//.. skulle vi nu göra vårt jobb från punkt till punkt då hade vi hamnat i slagsmål och spott och bråk varje dag minst fem tio gånger om dagen, jag skulle gissa på att det är många som eh inte har den inte har lust och orkar med det där faktiskt.”

Att det förhåller sig på det här sättet uttrycker förarna en tydlig medvetenhet om. Det hela leder till att de skapar individuella förhållningssätt till mötet med passagerare som saknar färdbevis. Förarna beskriver hur de lär sig läsa av människan de möter, och det är något man lär sig med erfarenheten (ibland med grunder från Yrkeskompetensutbildningen, YKB). Om de redan vid påstigningen bedömer att passageraren riskerar att bli hotfull, eller om passageraren är drogpåverkad, så väljer de att inte argumentera, eller ”ta striden”, över att biljett saknas. Om däremot passageraren bedöms som ”ofarlig” är chansen större att de väljer att argumentera eller neka resa. Detta ligger nära det som har benämnts interaktionell kompetens i tidigare forskning, det vill säga en förmåga att interagera med olika individer och läsa situationer (Salomonson and Felleson, 2014, Echeverri et al., 2012).

En del förare beskriver också att det som i slutändan avgör vilken strategi de väljer har att göra med hur de känner sig för dagen eller stunden. Att ständigt argumentera med passagerare beskrivs som dränerande på energi och skapar också mera stress och känslomässig obalans för föraren.

”Jag kan envisa mig men då förstör jag min dag. Det är... den långa erfarenheten. Dom låtsas att dom visar någonting, nån gammal biljett som gått ut och sånt... Det är ganska... Det händer att man... Det beror på vilket humör man är på också. Hur mycket energi man har.”

Sammanfattningsvis verkar förarna använda olika strategier i sitt möte med passagerare som saknar giltig biljett, och många förare går en slags balansgång mellan att göra, det man upplever vara sitt jobb, d.v.s. att se till att passagerare inte åker utan biljett, och att välja att bortse från att biljett saknas. Det senare för att undvika trakasserier, hot, våld och bevara sin egen hälsa. Att förarna utvecklar egna strategier kan delvis tolkas som att det saknas kommunicerade direktiv för hur de ska agera när passagerare kliver ombord.

Vad som är den egentliga instruktionen från ledningen i denna fråga är otydligt även om det till viss del tas upp i Handboken för bussförare (Skånetrafiken, 2015).

#### 5.1.1.6. *Ny typ av utsatthet för förare*

Under intervjuerna beskriver förarna att en ny typ av utsatthet har uppkommit under senare år, vilket sammanfaller med de smarta telefonernas intåg. Som förare finns alltid en risk att interaktioner med passagerare, användning av utrustning, hur man kör osv filmas eller fotograferas av passagerare. Detta material kan sedan spridas via internet, exempelvis genom olika sociala media eller Youtube, och därigenom bli virala. Oavsett vad som är anledningen till att något filmas eller fotograferas handlar det för förarens del om att inte ha kontroll på om, vad och när detta sker, och att behöva befinna sig i en slags ständigt möjlig övervakad kontext. Detta kan upplevas som en typ av utsatthet för förarna och innebära ett extra stresspåslag och en rädsla i att göra fel i sin yrkesutövning. Det bör noteras att förarna är väl medvetna om bussens egen kamerautrustning och denna benämns inte som hotfull.

#### 5.1.2. Organisation

##### 5.1.2.1. *Policys och riktlinjer kring våld och hot*

När det handlar om vilka policys och riktlinjer som gäller för hur förare ska agera i mötet med passagerare som inte vill betala framträder en splittrad bild. En del förare uppger att de känner till sådana direktiv medan andra inte har vetskap om dem. Andra förare beskriver att direktiven från företaget respektive Skånetrafiken skiljer sig med avseende på hur föraren ska handla. Nedan följer två belysande citat; i det första citatet beskriver föraren en slags osäkerhet inför vilka riktlinjer som gäller. Strategin blir att handla på ett sätt som hen gjort tidigare. Det andra citatet beskriver en upplevelse hos föraren av att det inte finns någon uttalad policy, utan enbart ett 'bästa sätt':

”Nu låter detta hemskt, men då är jag väldigt tvetydigt på vad min nuvarande chef anser, utan jag har fortfarande kvar vad min gamla chef säger. Du ska hålla på ditt jobb så länge det går, utan att få på huvudet.”

”**Intervjuare:** Har ni några direktiv uppifrån, liksom från chefer och företaget eller Skånetrafiken hur ni ska hantera såna som inte har biljetter?

**Förare:** Nej, dom säger att det är vi som ska hantera på bästa sätt.

**Intervjuare:** Okej, dom säger inte vad bästa är eller så då?

**Förare:** Bästa sätt, att jag ska vara tyst, låt det gå denna gången, åka och så.

Men inte varje gång eller varje dag, så.”

I intervjuerna med bussförarna framkommer följande uppfattningar om vilka policys som gäller för hur förarna ska agera då en passagerare inte vill betala:

- Ingen policy finns eller kunskap om den saknas.
- Tillse att passagerare som åker med bussen har betalat biljetten.
- Tillse att passagerare som åker med bussen har betalat biljetten, men undvika att försätta sig i situationer som riskerar att få negativa konsekvenser, det vill säga utmytna i våld, hot eller trakasserier.
- Tillse att passagerare som åker med bussen har betalat biljetten, men undvika att försätta sig i situationer som riskerar att få negativa konsekvenser, exempelvis utmytna i våld,

hot eller trakasserier. Däremot är budskapet från Skånetrafiken att alla som åker med bussen ska ha giltigt färdbevis.

Uppfattningarna är uppenbart olika när det gäller hur man som förare ska handla när passagerare inte vill betala. Det här var ett ämne som även berördes i intervjuerna med cheferna på företaget. Enligt de intervjuade cheferna finns ingen skriven policy om detta inom företaget. Det kan i detta sammanhang nämnas att Skånetrafiken har en Handbok till förare där detta till viss del ingår. Hållningen från chefernas sida var att förarna inte ska gå in i diskussioner med passagerare som redan har bestämt sig för att inte betala, eftersom dessa situationer riskerar att få negativa konsekvenser i slutänden. Detta förhållningssätt var något som cheferna menade kommunicerades muntligen till förarna, exempelvis vid medarbetarsamtal. De var dock osäkra på om alla chefer sade samma sak och om alla förare hade kännedom om förhållningssätt. Det sistnämnda bekräftas alltså av förarna i intervjuerna; olika eller inga riktlinjer kring detta upplevs existera. Vidare nämndes även vid intervjuerna med cheferna att det finns en skillnad i vad vissa chefer på företaget säger och vad den upphandlande myndigheten säger. Här saknas en tydlighet.

Det framkom i intervjuerna med cheferna att det finns svårigheter i kommunikationen mellan bussförare och resenärer, beroende på till exempel en relativt stor spridning av språkkunskaper hos olika förare. Detta leder enligt dem till att förbistringar ibland uppstår och att det kan vara en utmaning att kommunicera budskap från organisationen till medarbetare så att alla förstår. En chef var till viss del självkritisk och menade att det läggs för stor vikt att skriva och informera på ett korrekt sätt och att det ibland leder till att inte alla förstår. Istället borde enklare språk och formuleringar användas. Detta framhölls även när det handlar om hot och våld och hur föraren ska handla när sådana situationer riskerar att uppstå. Enligt denna chef borde direktiv utarbetas som är enkla för alla att förstå och följa.

#### *5.1.2.2. Förebyggande arbete*

De flesta bussförare, dock inte alla, som deltog i studien upplever att bussföretaget arbetar aktivt med att förebygga våld och hot. Det uppfattas finnas systematiska åtgärder som adresserar kända problem, och att företaget är medvetet om problematiken. I samband med dessa diskussioner uttrycktes även en förståelse för att uppkomsten av våld och hot bara kan påverkas till viss del genom systematiskt arbete från företagets sida. Det fanns även samhälleliga förklaringar till uppkomsten av våld och hot som ligger utanför företagets makt och kontroll att påverka menade man.

I intervjuerna med cheferna framkommer en bild av att man upplever att förarna har en tuff verklighet att hantera och att de åtgärder som finns att tillgå inte kan hantera det svåraste dvs. andra människors beteende. Vidare är man medveten om att förarna har långa arbetsdagar med krävande skift. Det har även skett en förändring under senare tid där förarens arbetstid inte börjar när de anländer depån utan när de börjar köra bussen vilket kan vara ute vid en hållplats. Den samlade bilden är att cheferna anser att förarna har långa arbetsdagar, möter ett hårt klimat och stressfyllda situationer. Även om detta inte direkt kan kopplas till hot och våld kan det troligen bidra till att förare som inte är nöjda har mindre tålamod och större benägenhet att hamna konflikter. Bussförarens arbetstider med delade skift är en bidragande orsak till långa arbetsdagar. Delat skift behöver dock inte vara ett problem om man inte själv upplever det som ett problem

(Ihlström et al., 2017). Det finns skäl att i bästa mån försöka ta hänsyn till bussförarens preferenser för att öka deras välbefinnande och minska risken för stress. Troligtvis leder det även till ett större tålamod då kritiska situationer uppstår.

### 5.1.2.3. *Händelserapportering*

När det handlar om att rapportera våld, hot eller trakasserier uppger de flesta att de känner till att det finns ett system för händelserapportering och att de som förare ska rapportera händelser. Det är dock inte alla som känner till det. Samtalen vittnar även om att rapportering sker i olika grad. En del rapporterar in till både trafikledning, gruppchef och skriver en skriftlig rapport. En del rapporterar enbart till gruppchef, och andra säger att de inte rapporterar alls. När de som inte rapporterar, trots att de känner till rapporteringssystemet, får frågan varför det inte sker framträder två olika anledningar tydligt. Den ena, och största anledningen, handlar om att de upplever att de måste göra det på sin fritid, det vill säga efter arbetsdagens slut, där vissa dessutom är osäkra på om de får betalt för den tiden. Att ta tid av sin fritid upplevs som besvärande. Den andra anledningen, har att göra med bristande motivation. Den bottnar i en osäkerhet om vad rapporteringen i slutändan leder till, vilket gör att dessa förare inte ser poängen med att rapportera. Underrapportering av hot och våld mot förare är ett känt fenomen i andra studier och en gissning är att 10 procent rapporteras (Lincoln and Gregory, 2015).

I intervjuerna med cheferna framkommer en till viss del delad bild av om förare rapporterar eller inte. Vissa chefer och att förare rapporterar detta efter arbetstiden, men mot betalning. Någon uttrycker att man tror det är så, men att man inte säkert vet. Cheferna är medvetna om att det finns ett mörkertal, men de flesta tror att det är lågt. En förklaring som ges till att man inte rapporterar är att förarna förringar eller förminskar det som skett, men även att rapporteringen som sådan leder till extra jobb och att detta tillsammans bidrar till att de tonar ner det hela. Här kan finnas anledning att definiera vad det är man ska rapportera så alla förare vet och inte negligerar inträffade händelser. Bland förarna är det inte känt inom vilken tidsram rapporteringen ska ske och om det ens finns en tidram. Någon säger 8 timmar, någon annan 48 timmar.

När en incident rapporteras följs den upp av närmaste chef för att utreda vad det var som låg bakom att situationen uppstod och hur bussföraren agerade. Det gäller bland annat att få klarhet i vad som kan ha orsakat situationen, vad bussförarens roll var och få en mer detaljerad beskrivning av händelseförloppet. Däremot framgår det inte av intervjuerna hur de samlade erfarenheter av hot och våld som registreras och följs upp används för att strategiskt arbeta med hur organisationen kan arbeta förebyggande. Det kan till exempel gälla när på dygnet något inträffar, typer av incidenter, på vilka sträckor eller hållplatser samt om det är vissa medarbetare som mer ofta än andra hamnar i hot och eller våldssituationer. Här har organisationen ett viktigt arbete att göra som handlar om till exempel handledning, utbildning, samverkan med polis och andra myndigheter för att trygga sina medarbetare när de utför sitt arbete. Varje enskild rapportering som gjorts följs upp kontinuerligt för att lösa det som skett, men det är mindre tydligt hur det som rapporteras används strategiskt in planeringsarbetet. Ett strategiskt arbete som grundas i kartläggning och analys av incidenterna som rapporteras in för att minska riskerna är en sida av saken. En annan sida är att rapportera så att de incidenter som inträffar hamnar i den offentliga brottsstatistiken. Genom att kunna hänvisa till offentlig statistik ökar möjligheterna till att problemen som trafikföretagen upplever med hot och våld som riktas

mot deras medarbetare tas på större allvar i samhället. Det finns också förhoppningar om att ökad rapportering kan underlätta samarbete med polisen.

#### 5.1.2.4. *Stöd från företaget i samband med hot och våld*

Bussförarna som deltog i denna studie gav uttryck för olika upplevelser när det gäller stöd från företaget om man råkat ut för en hotfull eller våldsamt situation i arbetet. Vissa som varit med om sådana situationer upplevde att företaget hade funnits där för dem och att de hade fått stöttning. Andra berättelser vittnar om att man upplever stödet som bristfälligt. En del förare hade inte heller varit med om någon händelse och uppgav att de inte visste, eller var osäkra på hur företaget skulle stötta dem om de skulle råka ut för något. Stödet från gruppchefer var däremot något som framhölls som bra.

#### 5.1.2.5. *Kamratstöd*

Bussföretaget arbetar med är något som de benämner kamratstöd. En kamratstödjande person är en förare som fungerar som stöd för förare som råkar ut för händelser, exempelvis olyckor, våld och hot. Kamratstödjaren är en person som har gått interna kurser i hur man kan stötta varander och som erbjuder stöd i direkt anslutning till att något har inträffat. Kamratstödjare finns tillgängliga dygnet runt. Det är upp till föraren själv att avgöra om hen vill ha stöd av en kamratstödjare i den enskilda situationen eller inte. Förarna var överlag positiva till systemet med kamratstöd och tycker att det fungerar bra. Någon upplevde dock att det hade tagit för lång tid innan kamratstödjaren hade kommit till undsättning den gången hen behövde stödet.

#### 5.1.3. *Fordon*

Under intervjuerna tillfrågades förarna om bussens betydelse och dess utformnings betydelse när det handlar om risken att utsättas för våld och hot. Förarna upplevde överlag att bussen har viss betydelse för detta. En del förare efterlyser fler kameror ombord, men framför allt att passagerarna informeras tydligare om att bussen är kameraövervakad genom exempelvis dekalerna. En del förare vill dessutom ha större möjlighet att genom monitorer på förarplatsen se vad som händer i bussen. På de flesta bussarna kan de endast se bilder över dörrarna som ett stöd för att underlätta öppning och stängning av dem (undvika klämning etc). De filmer som blir av de kameror som finns ombord kan inte ses av förarna utan används endast i brottsutredande syfte och begärs ut av polisen.

Något annat som framhölls som en brist med avseende på trygghet var larmknapparnas placeringar. Placeringen av larmknappar skiljer sig åt mellan bussar enligt förarna, och det är inte alltid man har kännedom om var de sitter när man byter buss. Förarna efterlyser en bättre harmonisering av knapparnas placering för att underlätta larmning om något skulle ske.

Något som relativt nyligen har införts är kortautomater ombord på bussarna. Detta för att underlätta betalning av biljett för de passagerare som saknar Skånetrafikens kortlösningar eller app. Bussförarna ställer sig tveksamma till kortautomater ombord, med invändningen att det innebär ett extra arbetsmoment för dem i ett redan pressat tidsschema. Ingen extratid har lagts till turen för att kompensera för denna mertid enligt förarna, vilket riskerar att skapa mer stress. Överlag tror förarna inte att kortterminalerna



kommer innebära lägre risk för att utsättas för våld och hot, eftersom de tror att det är främst turister eller de som sällan åker buss som använder möjligheten att betala med kort. Detta är grupper som förarna inte uppfattar som några som brukar stå för hot, våld eller trakasserier. Förarna är överlag tudelade till att sälja biljetter ombord på bussen. En del förare uppskattar att kunna ge den servicen och ser det som en del i yrket, medan andra vill slippa det momentet helt och hållet.

I Malmö rullar sedan 2014 en ny typ av buss som kallas för Malmöexpressen, eller ”Mexen” som den benämns bland förarna. Malmöexpressen är ett nytt busskoncept som för närvarande (2017) finns på linje 5 som går mellan Stenkällan och Västra hamnen. Konceptet innebär bland annat dubbelledbussar med el-/gashybridteknik, ett busskörfält på Amiralsgatan, specialbyggda busshållplatser, signalprioriterade korsningar samt påstigning i alla dörrar för att korta ner stoppen. För bussförarna är den största skillnaden mellan att köra en konventionell buss och Malmöexpressen att föraren sitter avskärmad gentemot passagerarna. Det innebär bland annat att inga biljetter kontrolleras och att mötet med passagerarna är minimalt. Bussförarna som deltog i denna studie och som kör Malmöexpressen är mycket delade i sin uppfattning om att köra den. Ungefär hälften av förarna uppskattar att köra den, tycker att det är skönt att kunna koncentrera sig på körningen och slippa möta passagerarna med det som det innebär. Den andra hälften tycker att förlusten av den mänskliga kontakten är tråkig och upplever sig avhumaniserade. Det är de bussförare som uppskattar den sociala dimensionen av yrket. När den sociala dimensionen försvinner, försvinner också en del av det som gör yrket roligt enligt dem, och en del ser sig som en robot som kör. Några framhåller dessutom att det är en tråkig samhällsutveckling att avskärma förarna. En förare känner oro över att inte kunna ta sig ur hytten om något händer, exempelvis att det börjar brinna, eftersom man måste ta sig ur förarhytten genom dörren som vetter bakåt i bussen. När det kommer till risken för att utsättas för hot och våld upplever förarna överlag att Malmöexpressen minskat risken för detta jämfört med hur det var innan. Den minskade interaktionen med passagerarna kan vara ett huvudskäl för detta.

#### 5.1.4. Sträckan

När det handlar om hur förarna upplever de sträckor eller geografiska områden de kör på eller den yttre miljön miljöns betydelse för att utsättas för våld eller hot framträder en del aspekter i intervjumaterialet. Trafiken beskrivs som intensiv i Malmö, något som upplevs ha ökat på senare år. För bussförarna blir konsekvensen att det är mycket att hålla koll på och att de hela tiden måste vara handlingsberedda gentemot andra trafikanter som bilister, cyklister och fotgängare. Förarna beskriver dock inte den yttre trafikmiljön i termer av hot och våld som något större problem i relation till andra aspekter. Det som nämns förekomma är framförallt aggressionsyttringar, ibland med tillrop eller gester. Detta kan möjligen uppkomma som en följd av att transportslagen interagerar i ett trångt utrymme. Det kan exempelvis handla om cyklister eller fotgängare som går ut framför bussen eller bilister som upplever att bussen är i vägen.

När det kommer till var, det vill säga speciella geografiska platser, där de upplever risken vara som störst att utsättas för våld, hot eller trakasserier, nämns särskilt de

socioekonomiskt utsatta områdena i Malmö. Det handlar då om stadsdelar som exempelvis Rosengård, Oxie, Sofielund eller Kroksbäck. Förarna framhåller dock att det kan ske var som helst. Cheferna påpekar att det ett par gånger per år, tillsammans med skyddsombud och fack, görs analyser på linjerna för att identifiera eventuella risker, exempelvis om det är för mörkt vid någon plats.

När det gäller upplevelsen av när det är vanligast att det uppstår situationer som handlar om hot och trakasserier så framhålls rusningstider. Fredagseftermiddagar beskrivs som särskilt vanliga, då är människor extra stressade enligt förarna. Sena kvällar och nätter framhålls sällan som ett problem. En del förare har till och med själva önskat att få köra sena tider eftersom det i allmänhet är lugnare då.

## 5.2. Tågvårdar

I intervjuerna med medarbetare, chefer och förtroendevalda vid trafikföretaget menar de att hot och våld blivit vanligare. De fackliga organisationerna hänvisar till tillbudsrapporteringen som företagen sammanställer och menar att utvecklingen är entydig, det blir mer våldsamt i arbetslivet. Att det arbetsplatsförlagda våldet ökar är i sig motsägelsefullt då Brottsförebyggande rådets sammanställning av brottsutvecklingen i Sverige under 2000-talet visar att våld i samhället generellt har minskat (BRÅ 2017:5). Även om inte alla som vi intervjuat säger sig ha personliga erfarenheter av våld, menar de samtidigt att det är vanligt och att alla känner någon som blivit utsatt. Men det finns också motsatsen, det vill säga de som blivit slagna, hotade, spottade på, fått hundbett och tvingats polisanmäla resenärer och genomgå rättegång.

### 5.2.1. Individ

#### 5.2.1.1. *Ett stimulerande arbete*

Majoriteten av de intervjuade tågvårdarna beskriver ett fritt arbete som de trivs med. De styr över sin arbetsdag och har som en av tågvårdarna uttrycker det, ”ingen” chef som hänger över axeln. Mötet med resenärerna beskriver de som stimulerande och positivt och att det är roligt att vara en del i så många människors vardag och att det händer att de lär känna pendlare. Service är ett begrepp som majoriteten av tågvårdarna använder för att beskriva sitt arbete och i intervjuerna framkommer det att det finns tydliga gränslinjer mellan vem som är serviceinriktad på ’riktigt’ eller ’bara gör sitt jobb’. En riktigt serviceinriktad tågvård ger inte bara avgångssignal till lokföraren, vilket är deras huvudsakliga arbetsuppgift<sup>5</sup>, utan en ’riktig’ tågvård gör också utropen personligen, det vill säga hälsar välkommen ombord och läser upp anslutningar när tåget anländer till en knutpunkt för flera linjer. Det finns en yrkesstolthet att ge resenärer service, ett gott bemötande och korrekt information. Flera av tågvårdarna ger också uttryck för ett intresse för människor som de beskriver som att bli bra på att ’läsa människor’ och förstå olika

---

<sup>5</sup> Tjänstebeteckningen är avgångssignalist vilket innebär att de har en säkerhetsklassad tjänst och måste genomgå en särskild utbildning som Trafikverket ger.

beteenden och kunna läsa av olika reaktioner. Variationen, att den ena dagen inte är den andra lik, är också en bidragande orsak till att de intervjuade är nöjda samt att lönen är relativt bra i förhållande till utbildningskrav.

#### 5.2.1.2. *Erfarenheter av hot och våld*

Majoriteten av de intervjuade tågvärdarna menar att de är utsatta för någon form av verbalt hot i form av glåpord eller skällsord ett par gånger i veckan och det gäller för såväl kvinnor som för män. Ofta är det avsaknad av biljetter som utlöser en hotfull situation eller till och med våld, men det kan också handla om tillrättavisning av resenärer som visar bristande hänsyn eller respekt för att tåget ska vara helt och rent. När det gäller verbala hot, berättar en av de intervjuade:

”alltså jag har bara blivit hotad till livet två gånger på 3 år ”

De verbala hoten riktas till tågvärdarna, och till kontrollanterna ibland via tågvärdarna. Många av de verbala påhopp handlar om hot om sexuella övergrepp och förnedring:

”...men det där med hora och resten kan jag liksom bara borsta av mig men kalla mig inte för rasist för då blir jag förbannad.....”

När det gäller fysiskt våld är det färre som har egna erfarenheter, men i intervjuerna framkommer flera exempel på situationer som inbegriper fysiskt våld. I det ena fallet handlar det om uppförande och att tågvärden tillrättavisar en resenär som har fötterna på sätet, i det andra fallet handlar det om att resenären inte har köpt en biljett.

”..jag hade sagt till en kille vänligt att han skulle ta ner fötterna från sätet, då gjorde han det, när jag kom tillbaka så var de uppe igen. Då blev jag irriterad, för jag tycker liksom att det ska räcka med en gång. Då blev det nästan handgemäng på perrongen och jag blev kallad för rasist och den ena skiten efter den andra. Till slut kom polisen då, precis innan [polisn kom, förf.anm.], stod jag bara och väntade på att de skulle slå och då är det bara att svinga liksom, då får man göra vad man kan... jag hade bara slagit så mycket jag hade kunnat. Det är tyvärr så det blir. Man tycker att det är jättetråkigt och vissa tycker att fan vad brutal du är och så, men efter sju år och allt skit man har sett och allt man har hört. Det tar ut sin rätt och jag är helt övertygad om att om inte jag så kommer någon annan flippa en dag. ”

”...så säger jag till honom att kliva av i Mörarp och köpa en biljett så löser det sig, han bara ja ja ja, det ska jag göra. Så jag går in i bakhytten och ropar fram till föraren för han är längst fram och jag är längst bak, att där är en kille som ska köpa en biljett i Mörarp, så att om han [lokföraren, förf.anm.] undrar varför det tar lite tid så vet han om det...Jag försöker alltid att lösa det på det sättet för då får du ju inte den här konflikten som om man ”du får gå ut här och så får du ta nästa”, då börjar de ju att ilska till. Vi kommer till Mörarp och precis innan vi öppnar dörrarna så går jag in till honom -ja nu är vi i

Mörarp så du kan gå ut och köpa biljett och han reser sig går framför mig, precis framför vid dörren och jag går bakom på en meters avstånd så vänder han sig om och gör ett utfall mot mig, så jag hann att få upp handen så han slog mig på armen. Det börjar ju verbalt, där satt ju mycket resenärer så jag kände ju mig rätt så trygg så länge jag var där inne. Men sen började han gå ut, då har ju detta tagit lite tid så föraren misstänkte att det var någonting, så lokföraren var på väg på utsidan och när killen ser lokföraren så bara hoppar han på honom och slår lokföraren då...lokföraren tog honom i kläderna och tryckte upp honom mot tåget och bara ”vad fan håller du på med?”. Då började han att gnälla, han skulle inte.. ”slutar du då?”, ja lokföraren släppte ju killen, precis när han släpper så kommer nästa slag. Så de hamnar på plattformen, rullandes de här två. Jag står i dörren och betraktar det här, helt paralyserad liksom vad händer? Har han något vapen, har någon kniv, jag vet inte, för de bara rullar runt där. Lokföraren skriker, ring polisen och det gör jag ju. ”

Utöver dessa egna erfarenheter av våld, finns utfallen och angreppen med tillhyggen som kanyler och hundar, de uttalade dödshoten, ”vänner” och ”familj” som väntar vid hållplatsen för att ”ta hand om” kollegor eller biljettkontrollanter som utför extrakontroller och är anställda av vaktbolag. Därutöver finns berättelserna om kollegorna som råkat illa ut.

Det är värt att notera att sexuella trakasserier inte tillmäts samma betydelse bland de intervjuade tågvärdarna som att resenärer anklagar dem för att vara rasistiska. Ett sätt att tolka ointresset för sexuella trakasserier är att det är svårare att diskutera sexualitet och jämställdhet bland tågvärdarna och att frågan inte uppfattas som ett problem i organisationen. Sexuella trakasserier blir därmed en individualiserad problematik, kopplad till den enskilda medarbetaren som får hantera det medan påståenden om att tågvärdar är rasistiska riskerar att spridas och färga av sig på företaget där tågvärdarna är anställda. Det blir då legitimt att både försvara sig själv och också företaget mot vad som kan beskrivas som illgitima påståenden om kränkningar av resenärer utifrån etnicitet.

Intervjuerna med cheferna bekräftar att hot och våld är ett växande problem och att det är en ”ständigt återkommande fråga i branschen”. Efter att själva ha blivit utsatta för såväl verbala som fysiska påhopp, upplevde två av de intervjuade tågvärdarna olust att gå till arbetet. Ytterligare en tågvärd beskrev i intervjun hur dottern blev rädd varje gång främmande människor kom på familjens uppfart då tågvärden utsatts för hot som gått till rättegång och att som tågvärden beskrev rättegången, det känns väldigt utlämnande. Samtidigt påpekar andra att det inte går att tillåtas bli skrämmd, då kan man inte stanna kvar i yrket. Detta menade en av cheferna är ett uttryck för en machokultur som också finns bland medarbetare. Att inte visa sig rädd, att inte ge efter och hålla på regler. Det finns antydning i intervjuerna att det ingår i arbetet att hantera våldsamma och kränkande situationer. Det ligger nära analysen av bussförare som Lincoln och Gregory (2015) kopplar till yrkets maskulina könskodning och som innebär både att tåla ett visst mått av fysiskt våld och att både ta och kunna utdela våld i en fysisk situation. Samtidigt som de flesta av kvinnorna i intervjuerna säger sig försöka undvika att utsätta sig för situationer som kan medföra våld, finns det exempel på att kvinnor också anpassar sig och sitt förhållningssätt till föreställningen av en orädd och våldserkännande arbetskultur. Enligt en av de intervjuade cheferna är männen som arbetar som tågvärdar mer utsatta för fysiska

påhopp, medan kvinnorna i större utsträckning utsätts för sexuella trakasserier och blir, vad chefen beskriver mer ”ledsna”.

”... [män] blir mer angripligt, alltså vi har varit på en del rättegångar och det fysiska våldet, i stort sett alla jag har varit med då som närmsta chef så har det varit killar tror jag. Tjejer blir med ledsna och känner sig mer förnedrade och så.”

Som framgår av tillbudsrapporteringen ovan och intervjuerna med tågvärdarna utsätts både kvinnor och män som arbetar som tågvärd för hot, våld, sexuella trakasserier och ofredanden, av andra både män och kvinnor. Cheferna är entydiga i att det är den enskilda tågvärden som måste avgöra huruvida de blivit utsatta för ett hot eller en våldssituation och på en direkt fråga vad som kännetecknar en hot och våldssituation svarar en av cheferna spontant att hen inte vet, men ändrar sig till att definiera våld som fysiskt tilltag mot tågvärden som person. Men gränsdragningen för vad som betraktas som en incident som är så allvarlig att den behöver rapporteras är inte entydig. En hotfull situation, behöver inte nödvändigtvis vara riktad mot tågvärden, menar en chef, men tillägger att det kanske kan uppfattas så beroende på omständighet. Detta vacklande förhållningssätt förstärks också av en chef som menar att tågvärdarna inte alltid är medvetna om att de har utsatts för ett hot eller våld. Ett aggressivt beteende, säger chefen, även om det inte primärt riktas mot tågvärdens person bör rapporteras i avvikelssystemet.

#### 5.2.1.3. *Vem hotar och trakasserar enligt tågvärdarna*

Precis som i fallet ovan med bussförare, går det inte att enkelt avgöra vem som hotar och går till fysiskt angrepp enligt tågvärdarna. Ungdomar liksom personer med invandrarbakgrund är svepande kategorier som nämns, men även vad som av en tågvärd beskrivs som ”vanliga Svenssons” kan bli aggressiva. I en av intervjuerna berättar en tågvärd om hur en tillsynes trevlig och sympatisk person hade ringt in både familjemedlemmar och vänner för att ”märka” en biljettkontrollant. Just i denna situation var det inte tågvärden själv som var utsatt men beskrev en stark upplevelse av obehag av att en tillsynes trevlig och sympatisk person hade för avsikt att fysiskt skada en kontrollant som bara gjort sitt arbete.

Till skillnad från bussförarna och mer i linje med forskningslitteraturen (GlasØ et al., 2011) upplever flera av tågvärdarna att berusade personer är problematiska att möta. En av de intervjuade tågvärdarna menar att det finns en tradition i Skåne att festa på tåget och att det skiljer sig från andra delar av landet där tågvärden arbetat. Det hjälper inte att det är förbjudet att dricka alkohol och att be ett gäng sluta dricka, det är som att ”be om att få en smäll på käften” som flera av tågvärdarna uttrycker det. Tågvärdarna är samstämmiga när det gäller problemet med alkohol och droger och en tågvärd beskriver att arbetet har en helt annan karaktär på fredagar och lördagar och tvingar fram ett annat förhållningssätt, som att vara alert på ett annat sätt och rapp i munnen vilket är tröttande. Flera intervjuade tågvärdar menar att det inträffar fler hot och eller våldssituationer på fredag- och lördagskvällar när resenärerna är berusade, vilket cheferna instämmer i. Även om alkoholpåverkade resenärer är besvärliga beskrivs de ändå som lättare att hantera än de som är drogpåverkade eftersom dessa personer upplevs som mer oberäkneliga. Flera tågvärdar beskriver hur de själv utvecklat olika strategier för att möta drogpåverkade

resenärer som att undvika konfrontation genom att nöja sig med att ha uppsyn över den drogpåverkade och skapa ett avstånd mellan sig själva och resnären men att inte vända ryggen till och att backa undan om det behövs. Flera av tågvärdarna uppfattar drogpåverkade passagerare som rent av livsfarliga.

”...alltså en berusad människa, berusad av alkohol kan du hantera på ett helt annat sätt än på droger. De är så oberäknliga när det är på droger. Sen har vi resenärer som har psykiska problem, det ser man rätt så snabbt när de har en psykisk störning.

Intervjuare: det är i de situationerna som du har lärt dig att backa då istället för att gå in och ta konflikten?

verkligen, speciellt med narkomaner. För de är livsfarliga alltså. Man blir en rätt så bra människokännare i det här jobbet.

”...precis när jag ska stänga dörren så flyger han upp, jag trodde inte en människa kunde vara så snabb... Men han flög upp med kanylen i högsta hugg och sprang mot mig så jag bara smällde igen dörren. Sen stod han och sparkade på den här dörren, där är tittöga, dörren öppnas inåt, den är visserligen av plåt men han står och sparkar på denna med kanylen i högsta hugg. Detta är fyra på eftermiddagen så tåget är fullknökat med ungdomarsom har slutat skolan, gamlingar, barnfamiljer, alla möjliga och han lever loppan där ute.”

I intervjuerna beskriver tågvärdarna svårigheterna i avvägningen kring konflikter. Medresenärerna är i sammanhanget både en tillgång som kan ge tågvärden både tyst och ibland aktivt stöd, men det är lika vanligt att de ifrågasätter en tågvärd som låter en resenär följa med på tåget utan giltig biljett när de själva har betalat. Ytterligare situationer handlar om att en konflikt om ogiltiga biljetter ofta leder till förseningar. Medresenärerna blir i dessa fall upprörda över förseningen. I intervjuerna med tågvärdarna finns exempel där medresenärer gått till angrepp mot varandra.

#### 5.2.1.4. *Förekomst av hot och våld*

Som framgår av trafikföretagets egen tillbudsrapportering och av vad som framkommer i intervjuerna med tågvärdarna uppstår konflikter i samband med att resenärer inte har biljetter eller giltiga färdbevis. Enligt en av de intervjuade cheferna, som även arbetar med att sammanställa hot och våldrapporter, uppstår ungefär 80 procent av hot och våldsincidenterna kring biljetter. Sedan kontantstoppet på tågen infördes 2011 har risken för rån upphört, men flera av både tågvärdar och chefer menade att kontantstoppet i sig triggade fram hotfulla och till och med våldsamma situationer för att resenärer ville göra rätt för sig. Inledningsvis krånglade biljettautomaterna vilket också bidrog till att resenärer inte kunde köpa biljetter. Säkerhet, service och visering är den ramsa som en av de intervjuade cheferna hänvisar till och som hen hoppas och tror att tågvärdarna utgår från i sitt arbete. Men arbetet är komplext och avvägningarna framstår ofta som besvärliga.

Ett par av tågvärdarna menade att risken att utsättas för hot och våldssituationer ökar när de ”gör jobbet rätt”, vilket de förklarar är att skriva kontrollavgift till alla resenärer som saknar giltigt färdbevis. Internt i arbetsgruppen blir det också konflikter kring att skriva kontrollavgifter. De som ofta skriver ut kontrollavgifter menar att kollegorna som inte skriver alls inte gör vad de ska. Men att skriva kontrollavgifter har inget egenvärde, tvärt om menar en av de intervjuade tågvärdarna, kan en låg andel utskrivna kontrollavgifter visa på ett konstruktivt förhållningssätt som bidrar till att resenären köper en biljett vid en hållplats eller i appen. En av cheferna bekräftar att tågvärdarna utsätter sig för fara varje gång de skriver en kontrollavgift. I intervjuerna framkommer också vad som beskrivs som press från Skånetrafiken att skriva ut fler kontrollavgifter och att det bidrar till en utsatt arbetsmiljö:

”...det bara är biljetter som är i huvudet på dem liksom. Vissa gånger känns det [som] att dessa 40 kronor som en resenär inte har betalat är viktigare än om jag får en kniv i bröstet. De jobbar ju inte med det så, de har ju inte folk ute på samma sätt som vi, inte i servicedelen och säkerhetsdelen så de ser ju inte det på samma sätt. Där är det biljetter, pengar och böter somär prio ett.”

På frågan om alla biljetter ska kontrolleras råder det olika uppfattningar. Tågvärdarna hänvisar till vad de beskriver som en överenskommelse mellan trafikföretaget och Skånetrafiken om att tågvärdarna *inte* behöver visera alla resenärers biljetter när det finns risk för att de kan utsättas för fara. En chef menar att det finns en överenskommelse mellan företaget och kollektivtrafikmyndigheten om att alla resenärers biljetter *ska* kontrolleras, men pekar på svårigheten att få tågvärdarna att göra det:

”...det finns riktlinjer kring det som man får i samband med att man får sin anställning ... så finns det ju direktiv hur man ska förhålla sig kring det här med visering och så. Vi är ju skyldiga att se till att, eller man kan säga såhär, att den operativa personalen, alltså tågvärdarna är ju skyldiga att se till att folk har ett giltigt färdmedel, men det här är ju lite paradoxalt, för samtidigt som de är skyldiga till att folk har det så har de ju samtidigt ganska starka direktiv på att de inte på något sätt ska agera som någon ordningsvakt eller liknande och på något vis riskera sin säkerhet vilket innebär att det här är ganska verkningslös.”

Bland både tågvärdar och chefer finns uppfattningen att vissa tågvärdar tenderar att råka ut för fler incidenter än andra. Det kan handla om olyckliga omständigheter, och en chef berättar om en medarbetare som varit involverad i flera så kallade boomerangärenden, vilket innebär att en resenär klagar hos Skånetrafiken som då kontaktar trafikföretaget för att höra sig för vad som har hänt i den uppkomna situationen men där handledaren som till slut fick följa med den drabbade tågvärden konstaterade att det inte fanns fog för att påstå att tågvärden gjorde fel. Men det förekommer i intervjumaterialet att en tågvärd beskriver att det är hen som bestämmer ombord, och från chefer och medarbetare kommer synpunkter om hur viktigt bemötandet och attityden till resenärerna är för att det inte ska uppstå incidenter. Företaget har metoder för att stötta särskilt utsatta medarbetare:

”...vi har ju något som heter health and safety plan. Där är bland annat ett mål nedbrutet att vi kommer att arbeta aktivt med en utvald grupp tågvärdar som ofta hamnar i situationer... jag träffar enhetscheferna som är ansvariga för tågvärdar, vi har liksom startat ett eget forum för dem som bara har tågvärdar och då diskuterar vi och stämmer av ett par gånger per året. För det kan ju variera också, det kan ju gå i sjuk liksom. Nu har den personen varit väldigt utsatt och sen gör man en insats och sen kommer det någon annan. Så man stämmer av, vilka tågvärdar är det som är i ropet. Sen så arbetar de enhetscheferna aktivt med de här personerna.”

Konflikter uppstår också genom att tågvärdar ber resenärer ta ner skorna från sätet för att det smutsar ner, eller ber någon lugna ner sig även om diskussioner om biljetter är den största konfliktkällan. En av de intervjuade tågvärdarna beskriver hur samtal med enhetschefen och instruktörer bidragit till att hitta ett förhållningssätt till resenärerna som bidragit till att minska antalet situationer:

”...jag hade många och långa samtal med min chef, chefen sa att jag vet att du gör jobbet by the book, men du hamnar i konflikter. Du hamnar i situationer som gör att du dels mår dåligt, dels blir det boomerangärende. Och boomerangärende är då att resenären klagar till Skånetrafiken, och de skickar ärendet vidare till arbetsgivaren, arbetsgivaren vänder sig till mig där jag får förklara mig, sen så går det hela vägen tillbaka till resenären igen, och det var mycket sånt. Jag tyckte det var jättesträckt och jättejobbigt och alltid få boomerangärende och alltid få kritik för jag tyckte verkligen att jag gjorde jobbet exakt som jag skulle. Då pratade jag med min chef om det så fick jag rekommendationen att, försök se mellan fingrarna ibland, försök att vända om och gå och strunta i det. Så det var mycket min chef som hjälpte mig att få rätsida på det faktiskt.”

#### 5.2.1.5. *Olika interaktionsstrategier*

Det finns tågvärdar som i intervjun berättar att de är mycket konflikträdda och aldrig skulle utsätta sig för en potentiellt hotfull situation. Då kontaktar tågvärdar istället trafikledningen och med hänvisning till sin säkerhet påpekar att ingen biljettvisering kommer att genomföras. Svårigheten som tågvärdar ställs inför är att det är svårt att nonchalera en resenär som saknar biljett eftersom det ofta finns vittnen till situation som då uppstår. Att låta någon åka gratis, menar tågvärdarna upplevs som orättvist av de andra betalande resenärerna och kan leda till bråk med personer som faktiskt har en biljett. För att hantera situationen där resenärer saknar biljetter gäller det att ta det lugnt och en av de intervjuade tågvärdarna beskriver att hen brukar sätta sig ner bredvid resenären som saknar biljett för att ”hamna i samma nivå” som resenären och skapa en mer jämlik situation. I intervjumaterialet framträder fem strategier som tågvärdarna använder sig av. En strategi är att när resenärer klagar på biljettautomaten eller att tekniken strulat på annat sätt, skriver tågvärdar ut en kontrollavgift på resans belopp, det vill säga vad resan hade kostat om resenären köpt biljetten i biljettautomaten eller appen. En annan strategi är att få resenärerna att köpa en biljett vid nästa stopp. Då håller tågvärdar tåget så länge att resenären hinner ut på perrongen och tillbaka in på tåget innan det går. En strategi är att



tågvårdarna själva går ut och köper en biljett till resenären. Ytterligare en strategi är att få resenären att köpa sin biljett på appen om de har en smart telefon. Men när alla dessa sätt är uttömda och det fortfarande inte går att få resenären att betala för sin resa återstår att 'kasta av' resenärerna för att det är ett större straff att behöva vänta på nästa tåg än att få en kontrollavgift som sedan eventuellt inte betalas, enligt en tågvärd. 'Kasta av' ska dock inte tolkas bokstavligen. Även om det förekommer uppgifter i intervjuerna att tågvårdar handgripligen har avhyst resenärer menar både tågvårdar och chefer att tågvärden inte har rätt att fysiskt föra ut en resenär från tåget. Men när diskussion om biljetter och färdbevis uppstår och tåget inte kommer iväg enligt tidtabell har det hänt flera av de intervjuade tågvårdarna att medpassagerare bokstavligen talat lyft av personen utan biljett ifråga från tåget, men förklarar tågvärden, "då måste jag ju säga åt dem att så får man egentligen inte göra..."

De olika strategierna har också stöd hos cheferna:

"...Att försöka lösa situationen på bästa sätt skulle jag vilja säga, återigen, säkerhet, service och visering. Säkerheten kommer först, en individuell bedömning av personen man har framför sig är det här en påverkad person? Är det här en hotfull person? Nej det är det inte, okej, då är det liksom ingen hotfull situation än så länge. Okej vad kommer närmast, då är det service, varför har personen ingen biljett? Är det någon som jag upprepade gånger har mött som aldrig har biljett, är det någon som jag märker att det har varit ett genuint missförstånd eller misstag ifrån? Kan jag hjälpa den här personen? Vissa väljer att du får gå av vid nästa station och köpa biljett. Vissa visar dem hur man köper en biljett i appen och vissa väljer också att nej, detta är inte okej och då får de en kontrollavgift."

#### 5.2.1.6. *Ny typ av utsatthet för tågvårdar*

Precis som bussförarna upplever ett nytt bekymmer med de smarta telefonerna och de möjligheter som dessa ger att både spela in film och ljud, har tågvårdar utsatts för att bli filmade under arbetet och fått sådana filmer upplagda på internet. En av tågvårdarna som blivit filmad och fått klippet publicerat offentligt berättar:

"...det var en kollega som kontaktade oss och sa att det låg ute på Skånetrafikens facebook-sida och människan som hade fotograferat hade lagt ut det på sin egen sida. Då ville jag och min kollega att arbetsgivaren skulle dra det i en rättslig process för du får inte lov att fotografera någon och lägga ut den utan att den fotograferade har godkänt det. Det spelar ingen roll var man gör det, inte ens i tidningen...."

Klippet togs bort från facebook-sidan och det blev ingen rättslig process. De utsatta tågvårdarna ville inte själva driva processen då de menade att de inte ville avslöja sina identiteter och kanske hamna i tråkigheter senare. De tågvårdar som varit med om en rättegång berättar om otryggheten som kommer av att hamna i en rättsprocess där alla uppgifter om ens person blir offentliga.

## 5.2.2. Organisation

### 5.2.2.1. *Policys och riktlinjer kring hot och våld*

Trots att det finns ett uttalat säkerhetstänkande som både chefer och tågvärdar hänvisar till blir bilden ändå komplex ifråga om vad som gäller när en incident uppstår och hur den ska hanteras. Cheferna menar att det måste vara den enskilde tågvärden som avgör huruvida en incident är fråga om en hot eller våldssituation och själva måste avgöra hur långt man är beredd att gå för att få en resenär att göra rätt för sig. Riktlinjerna riskerar bli motsägelsefulla och lämnar ansvaret och handlingsutrymmet till enskilda tågvärdar att bedöma. Handlingsutrymmet gör att arbetet blir relativt fritt som flera av tågvärdarna beskriver, men innebär att incidenter som borde anmälas inte alltid blir det. Som ett led i att systematisera det förebyggande arbetet mot hot och våld håller trafikföretaget på att utforma en ny policy som ska tillämpas inom hela företaget. En person är rekryterad för att särskilt arbeta med prevention och i intervjun framgår det att det inte alltid är självklart för den enskilde tågvärden eller tågvärdens närmaste chef att man utsatts för ett brott:

”..det där är en jätteutmaning för oss att jobba med för det är många som inte uppfattar ett hot som ett hot när det faktiskt är ett hot... det är därför vi har satt en ganska hård nolltolerans nu att allting, allting som rör hot och våld ska rapporteras in, så att individens ansvar som anställd är att rapportera in alla avvikelser och en avvikelse är en incident där någon personal, passagerare blir hotfull eller aggressiv på något sätt ...”

Intervjuerna med både chefer och tågvärdar visar att handlingsutrymmet för tågvärdarna blir relativt oprecist. Å ena sidan säger cheferna att säkerheten ska prioriteras men att det finns riktlinjer i överenskommelse med Skånetrafiken som innebär att alla biljetterna ska kontrolleras. Tågvärdarna tolkar uppdraget som att de inte behöver kontrollera biljetter i det bakre tågsetet för att undvika att hamna i en utsatt situation avskuren från lokföraren. En av enhetscheferna menar att det krävs tydlighet kring riktlinjerna att alla biljetter faktiskt ska kontrolleras.

### 5.2.2.2. *Förebyggande arbete*

Sommaren 2012 lades ett skyddsstopp mot att visa biljetter fredag och lördag kväll efter att ett antal incidenter inträffat. Arbetsmiljöverket gav ett föreläggande om att arbetsgivaren skulle dubbelbemanna de utsatta turerna. Trafikföretaget kunde inte möta Arbetsmiljöverkets krav men förhandlade med Skånetrafiken och nådde en överenskommelse om att hyra in så kallade trygghetsvärdar. Trygghetsvärden följer tågvärden i dennes arbete och finns med på tåget enbart för att bidra till tågvärdens trygghet. Några ytterligare befogenheter har inte den inhyrda trygghetsvärden. Ett par av de intervjuade tågvärdarna menade att problemen med framför allt glåpord har minskat sedan systemet med trygghetsvärdarna infördes. Men framför allt menar majoriteten av tågvärdarna som intervjuats och samtliga chefer att det behövs utbildning och återkommande sådan för tågvärdarna.

Det ska egentligen inte råda några tveksamheter för tågvärden beträffande vad som gäller när ett tillbud inträffar. Under den tre veckor långa introduktionsutbildningen får de blivande tågvärdarna en grundläggande genomgång av arbetsuppgifter och det är som en

av tågvärdarna beskriver det i intervjun, ”riktig korvstoppning”. På utbildningen får de också instruktioner om hur de ska agera i mötet med resenären. En intervjuad tågvärd som också arbetar som instruktör berättar att de under grundutbildningen uppmanar tågvärdarna att backa om de hamnar i en hotfull situation, ”*det är inte värt att få på huvudet för 100 kr*”. Men det efterfrågas mer utbildning.

Trafikföretaget har erbjudit medarbetarna en specifik utbildning i bemötande av hot och våld. Först fick cheferna genomgå utbildningen som därefter vände sig till medarbetarna. Utbildningstillfällena arrangerades vid fem depåer och två arbetsplatsträffar (APT) vid varje depå våren 2016. En extern utbildare genomförde kursen. Mot bakgrund av att hot och våld är en angelägen fråga för både medarbetare och chefer och att företaget upplever att hoten mot medarbetarna verkar öka över tid finns det anledning att göra en sådan utbildning obligatorisk. Det visade sig emellertid att arbetsplatsträffarna är frivilliga, därmed har inte alla tågvärdar genomgått utbildningen.

”Det är inte obligatoriskt utan vi erbjuder det och vi har som sagt det på fem olika depåer, på fem olika dagar på olika tider men tyvärr kan jag ju se att man kanske väljer bort det eftersom det är på fritiden och fridagar och så. Även om de får betalt för att gå kursen så kommer de inte ändå.”

Majoriteten av de intervjuade tågvärdarna som deltagit i kursen var väldigt positiva liksom chefer och förtroendevalda. Både chefer och medarbetare önskade att utbildningen skulle ges oftare och att den borde vara obligatorisk, eventuellt som del av uppföljningen som tågvärdarna genomgår. Efter konflikthanteringsutbildningen utformades en broschyr som innehöll exempel på strategier för hur en tågvärd bör agera om en konflikt uppstår. Önskemålen som finns om en obligatorisk utbildning håller nu på att ta form:

”...tanken är ju att vi ska ge alla som jobbar i operativ tjänst ett grundpaket i konflikthantering. Just det här att man lär sig vissa grundläggande, ehm, strategier för att identifiera våldssituationer, våldsamma individer, hur ska man hantera det, hur kan jag påverka en konflikt. Sådana saker, så det handlar inte om någon form av självförsvar eller sådana saker, utan mer hur eskalerar en konfliktsituation, hur kan jag identifiera vissa saker?”

En ny tjänst har tillsatts på nationell nivå som systematiskt ska arbeta med frågor kopplade till hot och våld för att företaget ska kunna arbeta mer strategiskt med frågorna än hittills. Tågvärdarna ser inte så mycket konkret komma ut från Tillbudsrapporteringen och på ledningsnivå finns ännu inte rutiner för ett strategiskt arbete utifrån den Tillbudsrapportering som finns:

**Intervjuare:** hur använder ni Tillbudsrapporteringen i det förebyggande arbetet?

”(tystnad).. förebyggande arbetet?? Jaao, haha. Hur tänker du?

Intervjuare: alltså, för att undvika att det uppstår situationer, är det så att ni kollar på rapporteringen och vet att just de här incidenterna har hänt, det har varit mycket av dem nu, hur kan vi undvika det?

ja okej, alltså man kan ju använda sig av avvikelserna såklart för ehm, ett fortsatt arbete men det är lite svårt i ett förebyggande arbete för rapporteringarna som kommer in är ju saker som redan har hänt. ”

Ett första led i arbetet för personen som ska arbeta systematiskt med hot och våldsfrågorna har varit att införa ”nolltolerans” när det gäller hot och våld mot den ”operativa personalen”, allt ska polisanmälas. Enligt riktlinjerna är det den närmaste chefen som ska göra polisanmälan. I en intervju med trygghetschefen framkommer att resultatet av den nya förenklade rutinen med automatisk polisanmälan vid hot och våldssituationer har på ett halvår samma antal incidenter som annars rapporterats på ett helt år, kommit till polisens kännedom.

Nu diskuteras att utrusta tågvärdarna med kroppskameror. Motivet är att trafikföretaget inte äger tillträde till kameraövervakningen i tågen och genom kroppskameror hoppas trafikföretaget kunna bedriva mer proaktivt arbete genom övervakning och förhoppningsvis minska antalet incidenter. I intervjun påtalar chefen med ansvar för projektet att det finns en balansgång mellan den personliga integriteten och det preventiva arbete mot hot och våld.

### 5.2.2.3. *Händelserapportering*

Både tågvärdar och chefer anser att incidentrapporteringen brister och rapporteringsgraden behöver öka. Det som uteslutande rapporteras handlar om konkreta hot eller ’allvarligare våldssituationer’ som tar sig fysiska uttryck. Tågvärdarna beskriver att de verbala kränkningarna är så vanliga att de betraktas som ’en del av jobbet’, och ’rinner av dem’. Skulle allt rapporteras skulle det bli väldigt mycket pappersarbete. En av de intervjuade cheferna menar att företagets nya policy med nolltolerans av hot och våld samt att allt ska polisanmälas har bidragit till en ökande arbetsbelastning. En chef hänvisar till vad som beskrivs som ’machokultur’ att klara sig och inte visa sig svag. En annan anledning som framför allt tågvärdarna framhåller är att nyanställda tågvärdar upplever obehag inför att rapportera om incidenter av rädsla att det ska framstå som om de själva bidragit till att situationen uppstått.

Det finns andra mer praktiska och konkreta orsaker till att incidenter inte rapporteras. En av dessa är det nya avvikelserapporteringssystem som tågvärdarna ska använda och som introducerades senhösten 2016. Alla avvikelser från normal drift ska rapporteras och det gör tågvärdarna via en app i sin telefon eller en läsplatta. Tågvärdarna menar att applikationen svarar dåligt mot deras behov och är bristfälligt samt att de saknar en offlineversion. Vid varje avvikelserapportering behöver tågvärdaren logga in med sin e-postadress och lösenord samt navigera fram till de kategorier som är aktuella för tågpersonal. Tågvärdarna beskriver hur applikationen ofta hänger sig och att de då måste börja om processen från början. De många stegen och den dåliga funktionaliteten gör att tågvärdarna avstår från att rapportera. För transportföretaget är det viktigt att ha ett

gemensamt system vilket underlättar det strukturerade arbetet med hot och våld, cheferna arbetar för att den nya policyn, efterlevs:

”...de kommer ju oftast in och berättar, så frågar jag alltid, har du anmält det? Nejnej, så lägger jag in det då, så att säga va. Så visst förekommer det och jag tror nog att både huvudskyddsombudet och företaget uppmanar eller uppmanar folk att, du måste ju rapportera, allt som du ser måste du ju rapportera, annars får man ju aldrig rättsida på det. Även om man inte får rättsida på hot och våld så är det bra statistik.”

En av orsakerna till att Tillbudsrapporteringssystemet upplevs svårt är att flera av de intervjuade tågvärdarna säger att de saknar kunskap om hur applikationen fungerar och inte har fått någon utbildning. Enligt tågvärdarna delades ett informationsblad ut, vilket inte uppfattades som tillräckligt. För cheferna har övergången från det tidigare systemet till det nya underlättat sammanställningen av avvikelserapporteringar. Medarbetarnas klagomål fanns det dock olika inställning till. En chef konstaterade att det är stor skillnad mellan att arbeta med systemet på en stationär dator där gränssnitt blir tydligare än på en mobiltelefon med små knappar och otydlig design. En andra chef använde snarare ett generations- och lärandeperspektiv i analysen av medarbetarnas synpunkter och avfärdade dem med att äldre kanske har svårare än yngre att ta till sig ny teknik och att alla inte är lika intresserade av att lära sig nya rutiner.

I intervjuer med tågvärdarna och cheferna framstår det som oklart vad som gäller för när rapporteringen ska ske. En chef säger i intervjun att en incident ska rapporteras med en gång, för att den inte ska glömmas bort. Andra chefer menar att det finns ställtid under arbetsdagen som pauser, lunchrast och resa till och från arbetet som kan användas för att rapportera. En chef menar att alla tjänster har inlagd schablontid i arbetschemat för att rapportera, vissa dagar finns det inget att rapportera och då ackumuleras tiden. En annan chef konstaterar att det verkar finnas en inställning bland de anställda att få ersättning för varje minut de gör något utanför sin ordinarie arbetstid, men säger samtidigt att om någon skulle kräva övertid för att rapportera så skulle vederbörande säkert få det. Tågvärdarna själva menar att någon ställtid inte finns, luncher och pauser ska användas till att äta och koppla av från arbetet en stund. Sena tåg och störningar i trafiken bidrar till att det ibland inte finns pauser:

”...idag har det varit en vidrig dag. Jag har inte hunnit, jag skulle haft 40 min rast men tågen var sena så jag har inte haft någon rast. Jag fick äta på tåget på väg mot Hässleholm fick sitta i den här gångbron, för det tar mig alldeles för lång tid att springa bort till vår rastlokal för att sen springa tillbaka och åka tillbaka halvtimmen efter. Då får jag sitta där, då var klockan närmare nio och jag hade inte käkat någonting, så jag tänkte att jag får äta här. Vissa turer är ju sådana, tigha med rasterna. Och, vad ska man göra?”

Otydligheten kring tillbudsrapporteringen handlar också om hur den används. På frågan hur rapporteringen kring hot och våld används i förebyggande syfte har ingen av de intervjuade tågvärdarna någon klar uppfattning om vad informationen används till. Det är till och med så att några är skeptiska till att rapporteringen faktiskt används eller om

den ”bara läggs på hög”, vilket gör de mindre motiverade att rapportera. Frågan tycks motiverad också när vi ställer den till cheferna.

”Alltså det förebyggande arbetet är jättesvårt och detsamma med den här health and safety plan, att man ska sänka antalet våldssituationer, det är jättesvårt. För vi kan inte påverka samhället, vi kan inte ändra andra människor. Det största arbetet tror jag är det som vi började med förra året, det är att se till sig själv. Att om jag hamnar i en hotfull situation, hur kan jag se till att den inte eskalerar?”

Citatet visar att de farhågor vissa tågvärdar hyser om att tillbudsrapporteringen inte används är korrekt. Tid läggs på att samla in och rapportera, sammanställa och skicka vidare högre upp i organisationen men varför det görs och hur rapporterna kan användas som underlag för att utveckla företagets arbete kring hot och våld verkar det inte finnas några klara uppfattningar om, istället blir det resonemang om samhällsutvecklingen i stort och det har inte företaget rådighet över, däremot kan företaget arbeta med att utbilda tågvärdarna att möta olika situationer och det blir den enskilda tågvärdens kompetens och förmåga som avgör om ett konfliktfullt möte med en resenär slutar med en situation präglad av hot eller våld eller avdramatiseras.

Några av tågvärdarna ger också uttryck för att de inte får någon återkoppling på sina incidentrapporter från sina chefer, vilket är tvärt emot vad cheferna själva uttrycker att de så snart som möjligt efter en incident tar in tågvärdarna på samtal och ringer upp för att följa upp händelsen. Osäkerheten i att hantera olika situationer med resenärerna bland unga och mindre rutinerade tågvärdar är också en faktor bakom underrapporteringen anser både tågvärdar och chefer.

#### 5.2.2.4. *Stöd från företaget i samband med hot och våld*

När en tågvärd råkar ut för en våldsincident finns det rutiner för vad som gäller. Cheferna är i intervjuerna entydiga i hur de beskriver företagets och sitt eget agerande när något händer. Trafikledningen uppfattas av tågvärdarna som snabb med att bistå på det sätt som situationen kräver, till exempel att kalla på polisen, eller skicka en taxi för att skjutsa den utsatta tågvärdarna hem eller till rastlokal där ombordpersonalen kan träffa kamratstödjdare. Utsatta medarbetare erbjuds hjälp från företagshälsovården, och beroende på typ av incident så måste den utsatta tågvärdarna först få klartecken från företagshälsovården innan hen återgår i tjänst. En av tågvärdarna menar att det borde vara standard med en kontakt hos företagshälsovården. Tågvärdarna är på det hela taget överens om att företaget och cheferna gör ett bra jobb när det händer något. En av cheferna beskriver sin rutin:

”...alltså så jag ringer och frågar hur det är med dem och lite så. Det kan vara på helger, vi har ett system som man skriver in alla handlingar och alla händelser och då får jag det på mail. Så även om jag är ledig och så på helgen så ser jag det i alla fall, så jag brukar ringa då och höra hur det är med dem.”

Detta bekräftas av flera tågvårdar som uppskattar sin chefs engagemang, då de som arbetar på kvällschema sällan träffar sin chef på kontoret. Ett annat exempel är första linjens chef som skriver en hot och våldsrappport tillsammans med den utsatta tågvärden och därmed får möjlighet att samtidigt ha ett samtal angående vad som inträffat. Överlag delar tågvårdarna uppfattningen om att företaget och närmaste chef visar engagemang när något händer. De tågvårdar som har drabbats av våld som gått till rättegång berättar att närmaste chefen brukar erbjuda sig att följa med.

En osäkerhetsfaktor är de incidenter som är så allvarliga att de går till rättegång. Chefer och tågvårdar beskriver att tågvårdarna ofta känner obehag för dessa situationer. Det handlar, enligt en av cheferna, om att situationen ska spela upp igen i rättegångssalen och för tågvärden handlar det om att eventuellt träffa på resenären i jobbet. Företaget gör polisanmälan men det är tågvärden i egenskap av privatperson som måste driva ärendet. En av cheferna beskriver hur viktigt det är att tågvärden upplever att företaget står bakom:

”...första steget är om de själv vill polisanmäla och de går och gör det till polisen sen nästa steg är ju då att man gör det tillsammans, att jag gör det men med deras godkännande och då kommer polisen till när de gör utredningar, kommer de först att ringa till vederbörande tågvärd och höra, och då får de själv ta ett avgörande om de vill gå vidare eller inte. Det som är det viktigaste tycker jag i det hela är att inte tågvärden ska känna sig utlämnad, att de känner en trygghet i att vi står bakom.”

Det blir inte bättre av att det tar lång tid för polisutredningen att bli klar vilket ökar pressen på tågvärden när det är dags för rättegång:

”tyvärr är ju också att det tar lång tid innan det kommer någonting...Att de liksom helt plötsligt, jag vet att det var en tågvärd som de har kallat till rättegång, jag tror det var fjärde gången nu. Så han blev då kallad igen, och det blev då att han den här vederbörande dök inte upp och så men det blir ändå en upptrappning eller sätter igång en grej hos den tågvärden, att man liksom ska börja tänka på det igen och vad hände och vad hände inte och så...”

#### 5.2.2.5. *Kamratstöd*

På företaget finns kamratstödjare. Kamratstödjare är en frivilligt påtagen uppgift bland rutinerade tågvårdar som alltid är tillgängliga via jour för att kunna stötta en kollega som råkat ut för en hot eller våldsincident. De intervjuade tågvårdarna menar att det är en god stämning på arbetsplatsen och att kollegorna betyder mycket. I en intervju säger tågvärden att kollegorna ”betyder allt”. Utsattheten i arbetet är svår att förstå om man inte har erfarenheten. Cheferna berättar också att det är enkelt att rekrytera medarbetare till uppdraget som kamratstödjare. Kamratstödjaren är den första kontakt som en utsatt tågvärd erbjuds oavsett när på dygnet en incident inträffar. I en intervju berättar en tågvärd om en incident som inträffade sent på natten, drygt fem mil från bostadsorten. Tågvärden togs ur tjänst och skickades i taxi till stationen där en kamratstödjare väntade klockan 02 på natten för att den drabbade tågvärden skulle kunna ventileras sina upplevelser. Majoriteten av de intervjuade tågvårdarna menar att kamratstödjarna är ett

värdefullt stöd, mycket med tanke på att de själv arbetar som tågvårdar och förstår hur det känns att utsättas för hot eller våld. Vid allvarigare händelser får tågvärden erbjudandet att ha en kamratstödjure med på sitt arbetspass för att säkerställa att det känns tryggt att arbeta. Om ett ärende går till rättegång kan tågvärden få en kamratstödjure som sällskap istället för närmaste chef. Det handlar om, som en av de intervjuade tågvårdarna beskriver det, vem man känner att man har mest förtroende för.

### 5.2.3. Fordon

I intervjuerna med tågvårdarna, men även vid de förberedande observationerna, handlade samtalen till viss del om tågens utformning. Interiören i de senast inköpta tågen uppfattades som bättre än de äldre modellerna, men ibland var det svårt att om det fanns personer kvar ombord när tåget närmar sig ändhållplats och det hände att tågvärden överraskades av personer som fanns ombord men som inte hade syns i kameran som tågvärden kan styra från sin tjänstekupé. De synpunkter som framkom vara det stora problemet med tågen var dock att det är omöjligt att gå mellan två sammankopplade tågset under färd. Utsätts tågvärden för en hotfull situation går det inte att komma undan och söka trygghet hos lokföraren. Flera av tågvårdarna beskrev att de ibland tog sin tillflykt till förarhytten som finns längst bak i tåget då glasburen som utgör tjänstekupén upplevdes som otrygg.

Det är kollektivtrafikmyndigheten som köper in tågen och trafikföretaget som ska köra trafiken blir inte tillfrågade om utformningen av fordonet. Det medför att de riktlinjer som finns i Arbetarskyddsstyrelsens författningssamling om att arbetsgivaren ska utforma den fysiska arbetsmiljön så att den är trygg, inte alltid kan följas. Det som tågvårdarna menade var positivt med de senast inköpta tågen var att de var luftiga och att det var enkelt att få en bra överblick av vagnen när de arbetade ute bland resenärerna, men en tågvärd menade att de upphöjda sätena på vagnens ena sida lämnar tågvärden i en underordnad position gentemot resenärerna, det gällde särskilt för kortvuxna tågvårdar. Det stora problemet som dock alla hänvisar till är att det inte går att gå igenom hela tåget och om biljetterna ska kontrolleras i hela tåget måste tågvärden gå av vid hållplatsstoppet och byta vagn. De intervjuade tågvårdarna beskrev hur otrygga de kände sig när de var i det bakre setet, avskurna från lokföraren. Enligt regelverket ska tågvärden alltid ha tillgång till en gul säkerhetsväst om de skulle behöva beträda spåret. Men tågvärdens väska får vanligtvis stanna i det första tågsetet. Även om en av cheferna höll med om att det inte går att visera biljetter med ryggsäck på ryggen, räckte det dock enligt samma chef, med att stoppa den gula säkerhetsvästen i fickan när tågvärden går över till det andra tågsetet för att kontrollera biljetterna.

Både vid observationerna och i intervjuerna beskrev tågvårdarna att möjligheten till kommunikation med lokföraren, förutom att gå in i förarhytten, är via de nödtalsenheter som finns i vestibulerna på tåget. Något överfallslarm eller annan möjlighet att komma i kontakt med lokföraren har de inte. Genom sin mobiltelefon kan tågvärden komma i kontakt med trafikledningen, vilket kan vara nödvändigt ibland om man till exempel skulle behöva begära handräckning av polisen. Men utöver tågvärden är det bara lokföraren som finns ombord om något skulle hända. Befinner sig tågvärden i det bakre tågsetet och något händer kan det vara svårt för tågvärden att komma åt nödtalsenheten i vestibulen. Innan lokföraren hinner få stopp på tåget och kontrollerar vad som hänt, konstaterar en tågvärd att:



”Då är man både död och begravd !”

Citatet ovan kan tyckas lite tillspetsat men indikerar samtidigt på den utsatthet som tågvårdarna upplever. Det framkommer också i intervjuerna att det finns ’tysta överenskommelser’ mellan lokföraren och tågvärden att befinna sig i samma del av tåget. Det är mot bakgrund av kollegialitet, säkerhetspolicy och avsaknad av tydliga riktlinjer ett rationellt beslut. Tågvårdarna tar kontroll över ett beslutsutrymme som gör att de känner sig tryggare i sitt arbete. Otydligheten i hur biljettvisering ska göras och som både chefer och tågvårdare ger uttryck för, ger tågvårdarna en möjlighet att tolka företagets säkerhetspolicy som att de inte i onödan ska utsätta sig för fara genom att vistas i det tågsetet som lokföraren inte befinner sig i och visera biljetter av ’riskpersoner’, som alkohol- och drogpåverkade personer.

I intervjuerna framkommer att tågvårdarna saknar dubbelbanningen både för att det var tryggare och bidrog till mindre konflikter över till exempel biljetter, men också för arbetsglädjens skull. Idag arbetar tågvårdarna ensamma tillsammans med en lokförare. För att trygga tågvårdens arbetssituation finns det kameror i alla tågseten och tågvärden har också möjlighet att starta kameror från sin tjänstekupé för att ”få lite koll” som en av tågvårdarna beskriver det. Men att tågen är kameraövervakade handlar om att ha bevis om en incident skulle gå till rättegång. Transportföretaget har inte tillgång till filmerna och när det gäller regelverket om när kameran är igång, hur länge filmerna sparas och vem som får använda dem för vilket syfte var uppfattningarna delade. Det enda som både tågvårdare och chefer är eniga om är att filmerna inte är tillgängliga utan polisanmälan och att vem som helst inte har tillgång till innehållet.

Kamerorna kan också inge falsk trygghet. Det är flera tågvårdare som ger uttryck för att det inte går att lita på att kamerorna verkligen fungerar och en av tågvårdarna bekräftade att när materialet från övervakningskameran skulle användas i en rättegång, hade kameran inte fungerat och någon film fanns inte. Informationen kring att tågen kameraövervakas kan också vara tydligare gentemot resenärerna menar flera av de intervjuade tågvårdarna. En av de intervjuade tågvårdarna berättar att hen ibland påpekar för besvärliga resenärer att det hela faktiskt spelas in och ibland lugnar det ner situationen.

#### 5.2.3.1. *Kollektivkollektivtrafikmyndighetens roll*

Det finns en tredje part i spelet kring tågvårdarnas arbetsmiljö och risker för hot och våld i arbetet, kollektivtrafikvudmannen. Enligt arbetsmiljölagstiftningen är det arbetsgivaren ansvar att tillse att medarbetare inte riskerar att allvarligt skadas eller dödas på arbetet (SFS 1977:1166)<sup>6</sup>. I anbudsförfarandet i samband med att kollektivtrafik upphandlas av kollektivkollektivtrafikmyndigheten blir det en förhandling om vad kontraktet ska innehålla. Ett antal av de intervjuade tågvårdarna menade att ekonomisk

---

<sup>6</sup> SFS 1977:1166, Kapitel 1. Lagens ändamål och tillämpningsområde. § 2 Denna lag gäller varje verksamhet i vilken arbetstagare utför arbete för en arbetsgivares räkning. Kapitel 2. § 1 Arbetsmiljön ska vara tillfredsställande med hänsyn till arbetets natur och den sociala och tekniska utvecklingen i samhället. Vid fartygsarbete ska arbetsmiljön vara tillfredsställande också med hänsyn till sjösäkerhetens krav.

neddragning i samband med upphandlingar med kollektivkollektivtrafikmyndigheten är ett problem då det innebär att det skärs ner på personalen. Detta ligger i linje med vad Nilsson (2008) fann i studien om hot och våld bland SJ-anställda.

Formellt har kollektivkollektivtrafikmyndigheten inget ansvar för tågvärdarnas arbetsmiljö men i samverkan med trafikföretaget erbjuder kollektivtrafikmyndigheten en tjänst där tågvärdarnas uppgift är att tillhandahålla den service som erbjuds resenärerna. Det finns därmed ett utrymme för samverkan mellan kollektivtrafikmyndighete och trafikföretaget som i dagsläget inte används för att utveckla en säkrare och tryggare miljö för vare sig tågvärdar eller resenärer. I en av chefsintervjuerna framkommer att det finns ambitioner att inleda samarbete med kollektivkollektivtrafikmyndigheten, och att de regioner i Sverige som är mest utsatta ifråga om medarbetarnas arbetsmiljö ska prioriteras.

## 6. Slutsatser

Syftet med föreliggande studie har varit att genomföra en kartläggning av det hot och våld som riktas mot tågvärdar och bussförare som arbetar i Skåne. Genom företagens försorg och genom tillgänglig statistik har vi försökt att beskriva omfattningen och närmare reflektera över vad det är för typ av hot och våld som rikats mot dessa medarbetare. Genom att intervjua medarbetare har vi försökt förstå hur hot och våld kan ta sig uttryck och hur enskilda medarbetare och organisationerna de arbetar i hanterar utsattheten. Intervjuer med chefer har gett oss en förståelse för hur företagen organisatoriskt arbetar med frågor om hot och våld som riktas mot medarbetarna.

Vi kan se att flera av de aspekter kring hot och våld i kollektivtrafiken som lyfts fram av den forskningslitteratur som vi tagit del av i hög grad stämmer även för vår undersökning. Tillbudet som vi tagit del av handlar i stor utsträckning om det klientrelaterade våldet som det definierats av Californian division of occupational safety and health, men det finns också uttryck för ett strukturellt betingat våld som tar sig uttryck i sexism och diskriminering på grund av etnicitet och kön. Trakasserier och hot som har sexuella undertoner lägger de intervjuade inte så stor vikt vid, däremot uttrycker flera att de blir provocerade av rasistiska kommentarer. En analys av att just sexuella trakasserier inte uppmärksammas på samma sätt kan bero på vad Lincoln och Gregory (2015) menar har att göra med att transportsektorn fortfarande, trots andelen kvinnor anställda i yrket, uppfattas som en maskulin bransch och att det kan finnas tabun kring vissa frågor i organisationen som till exempel sexuella trakasserier. Konsekvenser av att inte vilja närma sig frågor om sexuella trakasserier på samma sätt som rasism. Det samma gäller för verbala hot och kränkningar. Lincoln och Gregory menar att i vissa yrken uppstår en kultur av att tåla ett visst mått av verbala påhopp med risk för att våld blir en ”levd erfarenhet” (Listerborn et.al., 2011). Även om narkotikapåverkade personer pekas ut som särskilt skrämmande, framstår det i intervjumaterialet med tågvärdarna att det händer att kvinnor uttalar hot och utdelar slag mot tågvärdar men att det framför allt är män och att det kan vara vilka män som helst, också de som benämns som ”Svenssons” (se Lundgren i Listerborn et. al. 2011). Det är först när det går till fysiskt våld som incidenterna rapporteras. Detta måste betraktas som en utmaning för de trafikföretag som vill införa nolltolerans för hot och våld. För att få medarbetare att rapportera vad de uppfattar som mindre allvarligt kräver ett systematiskt arbete i form av informationskampanjer om varför det är viktigt att rapportera, att det finns tydliga riktlinjer för när rapporteringen ska göras och att medarbetare upplever att rapporteringen leder till förändring för dem i vardagen.

Kollektivtrafikens grundläggande principer att många ska utnyttja och dela samma tjänst är i dagens individualiserade samhälle på sätt och vis en anomali som också bidrar till att skapa friktion för medarbetare i relation till resenärerna. Kollektivtrafiken är både ett serviceyrke, där information och hög servicenivå är ledstjärnor för kvaliteten på arbetet och ett arbete där biljetterna ska kontrolleras. I denna relation byggs konflikten in (Fellsson (2013) som det ankorer tågvärden och bussföraren att hantera. Resenären

måste, som Felleson et al. skriver, självmant underordna vilket i grunden innebär en maktrelation. Utförandet av arbetet som bussförare och tågvärd blir en balansakt på slak lina som handlar om att både kontrollera och övervaka samt informera och hjälpa resenärer oavsett om det finns en vilja till underordning och samarbete från resenärerna sida eller inte. Genom mobiltelefoner kan resenärer lätt dokumentera vad den enskilde upplever som bristande service, otrevligt bemötande och hot från bussförare och tågvärdar för att klaga hos kollektivtrafikmyndigheten och lägga upp på sociala medier. Ett ökat servicefokus i kombination med individuella krav och förväntningar på bemötade innebär att resenärens upplevelse ställs mot bussförarens eller tågvärdens. Att ge resenären rätt och samtidigt inte försätta en medarbetare i ett tillstånd av utsatthet och orättvist bemötande kräver samarbete mellan trafikföretagen och kollektivtrafikmyndigheterna. Att hantera resenärers individuella behov och önskemål riskerar dessutom att medföra att yrket som sådant uppfattas av andra som ett servicearbete med låg status (McDowell, 2011). En individuell strategi att skapa respekt för sitt arbete är att utföra det korrekt. Det innebär samtidigt att risken för att anklagas som paragrafryttare vilket i sig skapar konflikter. En attityd som uppfattas som tuff av resenärerna i kombination med en allmän uppfattning om yrkets status riskerar att avhumanisera medarbetarna i kollektivtrafiken. Makten över medarbetare i kollektivtrafiken som resenären kan utöva tar sig olika uttryck som fysiskt våld men också som sexistiska och rasistiska påhopp och att bussförare och tågvärdar filmas och att klipp läggs ut på sociala medier som exempel på dåligt kundbemötande.

Konsekvensen är att hotet om våld är något som upplevs av bussförare och tågvärdar som latent, det kan inträffa när som helst, i vilken situation som helst och utövas av vem som helst. Detta resulterar i att medarbetare i kollektivtrafiken upprättar strategier för riskbedömning och för att hantera olika riskfyllda situationer. Det här blir också ett uttryck för att det inte är helt entydigt vilka riktlinjer som medarbetarna har att förhålla sig till och att de rutiner som föreskrifter (AFS 1993:2) inom arbetsmiljölagen om riskhantering och förebyggande arbete för utsatta medarbetare inte fungerar tillfredsställande.

Sammanfattningsvis kan konstateras att både bussförare och tågvärdar upplever sitt arbete som fritt och att de uppskattar att arbeta under eget ansvar. Samtidigt upplever bussförare hög stress i arbetet och beskriver att det inte finns några marginaler. Även tågvärdarna beskriver att det uppstår stress då tåg blir försenade. Bussförarna uppfattar att deras arbete har låg status och att de blir behandlade som en ”robot” som får ta emot resenärers frustrationer, även över sådant som de inte råår över. Tågvärdarna håller med om att deras arbete är ett lågstatusarbete, däremot beskriver de att de känner stolthet över att kunna utföra sitt arbete så att resenärerna tryggt och säkert kommer fram till sin destination.

Den tillbudsrapportering som används idag är allt för grov och oprecis. Tillgängliga rapporter gör det inte möjligt att förstå vad det är som ligger bakom de hot och våldssituationer som rapporteras. Incidenter som rapporteras beror oftast på att resenärer saknar biljetter eller har felaktiga färdbevis och både bussförare och tågvärdar uppfattar riktlinjerna om vad som gäller för resenärer som saknar giltiga biljetter som otydliga. Bussförarna och tågvärdarna beskriver hur de utvecklar olika strategier för hur de hanterar olika situationer som präglas av hot eller våld och är medvetna om att deras förhållningssätt påverkar om det blir konflikt eller inte. Cheferna till tågvärdarna

uttrycker att de är medvetna om att varje gång en tågvärd ska skriva en kontrollavgift utsätts tågvärden för en potentiellt hotfull situation. Från kollektivkollektivtrafikmyndigheten kommer samtidigt signaler om att det skrivs ut för få kontrollavgifter. Detta ger olika signaler om vad som faktiskt gäller och som lämnar ett tolkningsutrymme för den enskilda tågvärden i att avgöra hur hen ska agera.

Bussföretaget har sedan tidigare ett digitaliserat rapportsystem i vilket rapporter över hot och våldsincidenter fylls i vilket vanligtvis sker tillsammans med gruppleddare. Tågföretaget har investerat i ett digitalt system där alla avvikelser från ordinarie rutin ska rapporteras. Det har visat sig vara ett svårnavigerat system som tar lång tid att rapportera i vilket både tågvärddar och chefer menar är en av anledningarna till underrapportering av hot och våld. Vid tillfället för studiens genomförande gjorde varken bussföretaget eller tågföretaget någon strategisk uppföljning av inträffade incidenter för att motverka framtida tillbud, samtidigt hade både tågföretaget och bussföretaget rekryterat medarbetare som ska arbeta strategiskt med hot och våld som riktas mot medarbetare och arbetsmiljöfrågor.

Bussförarna menar att påverkade resenärer kan vara enklare att hantera och att de oftast är glada och snälla, medan tågvärdarna upplever att alkoholpåverkade resenärer och alkoholförtäringen ombord på tåget är ett problem. Både bussförare och tågvärddar beskriver narkotikapåverkade personer som opålitliga och farliga.

## 7. Rekommendationer

Utifrån de analyser och slutsatser som gjorts presenteras nedan ett antal rekommendationer. I arbetet med att identifiera detta har vi haft tre nivåer av åtgärder i åtanke: en strategisk, en taktisk och en operativ nivå. Många åtgärder går dock inte att renodla till en nivå på ett avgränsat sätt. Presentationerna av rekommendationerna sker istället med en utgångspunkt i aktörssamverkan, organisationsutveckling och medarbetareperspektiv.

### 7.1. Aktörssamverkan

Kollektivtrafik upphandlas i konkurrens av kollektivtrafikmyndigheter i Sverige som erbjuder invånarna i sin region en tjänst, kollektivtrafik, som utförs av ett trafikföretag. Trafikföretaget har ensam ansvar för sina medarbetare, det vill säga, bussförare, tågvärdar och andra som arbetar inom företaget. Men det är kollektivtrafikmyndigheten som är frontorganisation för den transporttjänst som kollektivtrafiken erbjuder.

Detta innebär att bussförare och tågvärdar i mötet med resenären kan sägas representera kollektivtrafikmyndigheten och är dess ansikte utåt. Även om det är trafikföretaget som har arbetsgivaransvar och arbetsmiljöansvar för bussförarna och tågvärdarna, framstår det som märkligt att det inte finns en tydlig och kommunicerad samverkan mellan kollektivtrafikmyndigheten och trafikföretaget i allmänhet, och kring hot och våld som riktas mot bussförare och tågvärdar i synnerhet. Attacker som riktas mot bussförare och tågvärdar blir egentligen inte i första hand en attack mot transportföretaget utan en attack mot kollektivtrafikmyndigheten. Mot bakgrund av den uttalade transportpolitiska ambition om att öka andelen resenärer och erbjuda ett attraktivt utbud, är det svårt att förstå avsaknaden av aktörssamverkan som framkommer i den här studien. Bussförarna och tågvärdarna befinner sig i en utsatt mellanposition där de kan ifrågasättas av såväl kollektivtrafikmyndigheten, arbetsgivaren som resenärer. Ökad samverkan mellan kollektivtrafikmyndigheter och trafikföretag kan bidra till att också inkludera andra aktörer som polisen. En ökad samverkan kan också bidra till att öka tydligheten gentemot bussförare och tågvärdar vad som gäller till exempel ifråga om biljettkontroller och kontrollavgifter. En ökad samverkan torde också innebära att informationen om nya betalningssätt kommer bussförare och tågvärdar till del tidigare och att de erfarenheter som bussförare har av allt från stökiga rutter och typer av skadegörelse som inträffar till hur hot och våld kommer till uttryck kan förmedlas tillbaka till kollektivtrafikmyndigheten som har det yttersta ansvaret för att kollektivtrafikförsörja regionen. Avslutningsvis kan en fördjupad aktörssamverkan också bidra till att uppenbara risker som har med fordonens utformning och design att göra kan undvikas om representanter för trafikföretagen har möjlighet att ge sina synpunkter innan en fordonstyp upphandlas. I detta avseende måste det tas i beaktande att trafikföretag kan ha olika krav och förväntningar, men att utgå från att den fysiska arbetsmiljöns utformning

ska vara trygg och säker kan anses vara ett generellt krav och önskemål bland trafikföretagen som opererar på den svenska kollektivtrafikmarknaden.

## 7.2. Organisationsutveckling

### 7.2.1. Riktlinjer

Både bussförare och tågvårdar trivs med sina arbeten och den relativa frihet som arbetet upplevs innebära. Dock behövs en tydlighet i regelverk och riktlinjer kring hur biljetter och färdbevis ska kontrolleras, när avsteg kan göras, och inom vilka ramar dessa avsteg får ske. Trots att Skånetrafiken i det här fallet har tagit fram handböcker är det uppenbart att det råder olika uppfattning om hur denna typ av situation ska hanteras. När det finns riktlinjer måste dessa kommuniceras till medarbetarna så att den enskilde bussföraren och tågvärden vet vad som gäller. Riktlinjerna måste ingå i företagets utbildning för bussförare och tågvårdar och det måste ske uppföljningar och trafikföretagen måste uppmärksamma att eventuella uppdateringar av riktlinjer kommer medarbetarna tillgodo. Dessa bör alltså inte presenteras på arbetsplatsträffar (APT) som är frivilliga att delta på, snarare handlar det om att utveckla former för möten och annan kunskapsridning där medarbetare på ett bättre sätt kan tillgodogöra sig riktlinjer och nyheter.

### 7.2.2. Tillbudsrapportering

Kartläggning av tillbud och sammanställningar av olika typer av hot och våld är en viktig del att arbeta med för en bättre arbetsmiljö för bussförare och tågvårdar. Trafikföretagen har system för tillbudsrapportering, men i nuläget är de trubbiga redskap med grova kategoriindelningar och redovisar i huvudsak förekomst.

För att rapportera olika fall av tillbud krävs motivation av den som ska rapportera. I sammanhanget kan man tala om såväl yttre som inre motivation. Om medarbetarna ska ta sig tiden som det krävs för att göra en tillbudsrapportering som både redovisar förekomst, men ännu viktigare; typ, karaktär, vad som föranledde incidenten, vad som konkret inträffade och följden av det inträffade, behöver den rapporterende medarbetaren känna att det är meningsfullt. Den yttre motiveringen handlar om att närmaste chef kan förklara varför det är viktigt och hur rapporteringen kommer att användas för att förbättra arbetsmiljön generellt på företaget. Det handlar också om att veta när rapporteringen ska ske, hur mycket tid som finns avsatt för att rapportera, och om rapporteringen ingår i den ordinarie arbetstiden eller om det räknas som övertid om rapporteringen sker efter arbetspassets slut. Yttre motivering handlar också om att företaget kan visa konkreta förändringar för en säkrare arbetsmiljö som bygger på den rapportering som skett och att det kommuniceras tillbaka till medarbetarna. Den inre motiveringen handlar om att den utsatta medarbetaren känner sig motiverad att ”skriva av sig” erfarenheten efter incidenten.

För att få till en rapportering som är användbar i preventivt syfte är det centralt att alla medarbetare delar trafikföretagets uppfattning på att rapporteringen är viktig och att det är värt att lägga tiden som det tar på att rapportera. Det innebär att kommunikationen mellan arbetsgivare och medarbetare bör präglas av tydlighet. Vidare betyder det att

systemet i vilket rapporteringen lämnas måste vara enkelt och tydligt samt att alla som ska rapportera har fått en ingående utbildning i hur systemet är uppbyggt och fungerar.

### 7.2.3. Värderingar och värdegrund

Bland tågvärdarna finns det exempel på medarbetare som menar att det är tågvärden som bestämmer vad som är acceptabelt och inte och är beredd att ta en diskussion för att övertyga en resenär. Samtidigt råder det enighet bland både chefer och medarbetare om att det är vissa individer som oftare hamnar i konfliktfyllda situationer och konflikter än andra. Detta gäller även för bussförare. Det framkommer i intervjuerna att särskilt nyanställda inte rapporterar tillbud för att de känner sig osäkra över om de själva varit bidragande till situationen och vad det i så fall får för konsekvenser. Vidare menar intervjuade förare och tågvärdar att vissa kommentarer bara rinner av och inte rapporteras medan andra sätter sig och provocerar.

En rekommendation är att initiera ett värdegrundsarbete som systematiskt och professionellt diskuterar vilken kultur som ska råda på arbetsplatsen, vilken roll medarbetare har i olika situationer, vad som förväntas av medarbetare och chefer i interaktion med varandra och med resenärer. Ett värdegrundsarbete måste ta upp och diskutera de olika diskrimineringsgrunderna och hur den kroppsliga och själsliga integriteten skyddas i mötet med resenärerna. För att visioner om nolltolerans mot hot och våld ska bli trovärdiga och för att säkerställa rapportering som krävs för att nå mål om bättre arbetsmiljö i kollektivtrafiken måste ett sådant samtal och gemensam idé om verksamheten komma till stånd.

### 7.2.4. Medarbetarperspektiv

Det går inte att komma ifrån att det är i mötet med resenären och i samband med biljettvisering som konflikter i huvudsak uppstår. Vår studie visar att det oftast stannar vid verbala angrepp, men ibland tar det sig fysiska uttryck. Det finns ett behov av att utrusta bussförare och tågvärdar med en verktygslåda av tillvägagångssätt att använda sig av för att så långt som möjligt undvika att hamna i en eskalerande konflikt som riskerar att få fysiskt våld som konsekvens. Utbildningar för detta finns och trafikföretagen erbjuder medarbetare utbildning i konflikthantering, men dessa måste vara återkommande och obligatoriska, även för de som hävdar att de aldrig hamnar i en konflikt. Detta är särskilt viktigt om riktlinjerna för vad som gäller kring biljettvisering blir tydligare. Idag är utbildningen kortare än vad den varit tidigare, åtminstone för tågvärdar. Ett sätt att hjälpa nya medarbetare in i arbetet är att utveckla ett mentors- eller handledarskap där rutinerade medarbetare stöttar nyanställda över tid för att på så sätt dels introduceras i yrket, dels lära sig att möta olika situationer i arbetet.

Det är samtidigt viktigt att tydliggöra att det inte handlar om en enskild medarbetare när ett tillbud inträffar. Ett verbalt eller fysiskt påhopp mot bussförare eller tågvärd är ett påhopp mot trafikföretaget och mot kollektivtrafikmyndigheten. Att fysiskt angripa en bussförare eller tågvärd är våld mot tjänsteman. Därför är det viktigt att arbetsgivare och uppdragsgivare samfällt agerar för att stötta de anställda i kollektivtrafiken och gemensamt kommunicerar att hot och våld mot kollektivtrafikens medarbetare är ett angrepp mot gemensamma samhällsfunktioner. Det är också anledningen till att alla tillbud måste rapporteras.



Ett sätt att stötta den enskilda bussföraren eller tågvärden är att tydligare än idag informera resenärer om vilka regler som gäller och att fordonet är kameraövervakat. När det gäller antal barnvagnar på bussen skulle till exempel en skyltning mot resenärerna på hållplatsen om det finns ledigt utrymme för ytterligare barnvagnar kunna bidra till mindre konflikter. Tydligare skyltning om att det är förbjudet att dricka alkoholhaltiga drycker på tågen skulle vara ett stöd för tågvärdar som påpekar för resenärer att de bryter mot reglerna. En ytterligare förstärkning av att regelverket efterlevs skulle vara att polisen gör oinformerade kontroller och beslagtar alkohol som resenärerna konsumerar under färd vilket med fördel görs på de sträckor och de tidpunkter som av tågvärdarna är identifierade som särskilt besvärliga.

## 8. Avslutande kommentarer och förslag till vidare forskning

Föreliggande studie är en undersökning med fokus på bussförare och tågvärdar från två trafikföretag i Skåne, och som haft arbetsmiljöfokus.

Det finns många områden att gå vidare med inte minst när det gäller betydelsen av den upphandlande myndighetens roll och samverkan med trafikföretagen. I Västra Götaland har en modell för hur servicen kan förbättras och relationen till resenären utarbetats i relation mellan upphandlande myndighet och trafikföretagen och där kollektivtrafikmyndigheten varit drivande i arbetet. Det väcker frågor om betydelsen av kontraktens utformning och innehåll och om aspekter som rör medarbetarnas arbetsmiljö och säkerhet kan integreras på ett sätt så att det blir till gagn för alla parter – kollektivtrafikmyndighet, trafikföretag, medarbetare och resenär.

Tjänstesektorns tudelning och effekterna för anställda inom privatkundssektorn finns en del forskningslitteratur kring. Vad som hänt för de anställda inom kollektivtrafiken med dess utveckling mot ett allt mer servicepräglad yrke finns det däremot inte så mycket kunskap om. Könskodningen har troligtvis blivit mindre tydlig där tidigare koppling till fordon och teknik bidrog till att det betraktades som ett mer maskulint arbete. Om och i så fall på vilket sätt en uppluckring av traditionell könskategorisering bidragit till den typ av hot och våld som nu möter medarbetarna vore intressant att gå vidare med. Frågor kopplade till könskodning och servicearbetets inneboende status, och vem det är som arbetar i dessa yrken väcker frågor, liksom vilka förväntningar kunder och resenärer i kollektivtrafiken ställer på bemötande från medarbetare i kollektivtrafiken. Bygger dessa förväntningar på att dessa medarbetare förväntas följa specifika genuspräglade skript i hur interaktion mellan resenär och medarbetare ska gå till? Bygger dessa interaktioner på heteronormativa föreställningar som innebär att medarbetare i kollektivtrafiken definieras som tjänande och omhändertagande som i sin tur bygger på en traditionell feminin position? Eller återuppstår den maskulina auktoriteten som förväntas försvara sig om så skulle behövas? Alternativt, flyttas kontrollmekanismerna kring biljetter bort från bussföraren och konduktören, finns det då en öppning för en ny roll för dessa yrkeskategorier, och tar sig då hot och våld andra uttrycksformer?

Ytterligare en aspekt som ska nämnas är den förändring som kollektivtrafikbranschen står inför med automatiseringen och de självkörande fordonens intåg. Bland både bussförare och tågvärdar förekommer en medvetenhet om att de inom en snar framtid inte kommer att behövas. Hur detta påverkar självbilden hos kollektivtrafikens medarbetare väcker många frågor som har bäring på organisationskultur, yrkesidentitet, yrkesstolthet och hälsa. Så länge det finns anställda som arbetar operativt i kollektivtrafiken är det emellertid viktigt att statusen på yrket som bussförare och tågförare höjs. Det är av vikt, inte enbart för att möjliggöra en nödvändig rekrytering till yrkena, utan även för att mötet mellan bussförare och tågvärdar och resenärerna ska kännetecknas av ett respekt.

## 9. Referenser

- ALVESSON, M. A., & SKÖLDBERG, K. A. 2017. *Tolkning och reflektion : vetenskapsfilosofi och kvalitativ metod*, Lund.
- ANUND, A., KECKLUND, G., FORS, C., IHLSTRÖM, J., INGRE, M., RADUN, I. & SÖDERSTRÖM, B. 2014. Bussförarens arbetstider kopplat till trötthet. *VTI report 83-2014*.
- ARBETSMIJÖVERKET 2010. Våld i arbetslivet - en kriminologisk kunskapsöversikt AV 2010:4.
- ARBETSMILJÖVERKET 1993. Våld och hot i arbetsmiljön - forskrifter AFS 1193:2.
- ARBETSMILJÖVERKET 2011. Våld och genus i arbetslivet - kunskapsöversikt AV 2011:3.
- BEUVING, J. & VRIES, G. 2015. *Doing Qualitative Research : The Craft of Naturalistic Inquiry*, Amsterdam, Netherlands.
- CHAPPELL, D. & DI MARTINO, V. 2006. Violence at work. *In: ORGANIZATION, I. L. (ed.)*.
- CHEN, C.-F. & KAO, Y.-L. 2013. The connection between the hassles-burnout relationship, as moderated by coping, and aberrant behaviors and health problems among bus drivers. *Accid Anal Prev*, 53, 105-111.
- COUTO, M., LAWOKO, S. & SVANSTRÖM, L. 2010. Workplace violence nature, prevalence and risk factors among drivers and conductors in Maputo city, Mozambique. *Injury Prevention*, 16.
- DE LOS REYES, P. & MULINARI, D. 2005. Intersektionalitet: kritiska reflektioner över (o) jämlikhetens landskap.
- DUFFY, C. & MCGOLDRICK, A. 1990. Stress and the bus driver in the UK transport industry. *Work and Stress*, 4, 17-27.
- ECHEVERRI, P., SALOMONSON, N. & ÅBERG, A. 2012. Dealing with customer misbehaviour: Employees' tactics, practical judgement and implicit knowledge. *Marketing Theory* 427-449.
- ESSENBERG, B. 2003. Violence and stress at work in the transport sector.
- FELLESON, M., NICKLAS SALOMONSON, AND ANNIKA ÅBERG. 2013. Troublesome travellers—the service system as a trigger of customer misbehaviour. *International Journal of Quality and Service Sciences* 5.3 256-274.
- FELLESON, M. & SALOMONSON, N. 2012a. Jobba med jobbiga resenärer: Resultat från en förstudie inom svensk spårtrafik. *In: G., S. O. T. R. (ed.) The Service and Market: CTF*.
- FELLESON, M. & SALOMONSON, N. 2012b. Jobba med jobbiga resenärer: Resultat från en förstudie inom svensk spårtrafik. *In: (SAMOT), O. T. R. G. (ed.) The Service and Market: CTF*.
- GALLETTA, A. 2013. *Mastering the Semi-Structured Interview and Beyond : From Research Design to Analysis and Publication*.

- GLASØ, L., BELE, E., NIELSEN, M. B. & EINARSEN, S. 2011. Bus drivers' exposure to bullying at work: An occupation-specific approach. *Scandinavian Journal of Psychology*, 52, 484-493.
- GUNNARSSON, L. & LINDH, N. 2010. *Hot och våld i prehospitala vårdssituationer vid intoxication med GHB-preparat*  
*En kvantitativ analys av prehospital dokumentation*  
Master, Borås.
- HOCHSCHILD, A. 1983. *The managed heart: Commercialization of human feeling.*, California, Berkeley University of California Press.
- IHLSTRÖM, J., KECKLUND, G. & ANUND, A. 2017. Split-shift work in relation to stress, health and psychosocial work factors among bus drivers. *Work*, 56, 531–538.
- K2, S. K. O. 2013. Färdplan – kollektivtrafikens roll i en hållbar samhällsutveckling.
- KECKLUND, G., INGRE, M., SÖDERSTRÖM, M. & ÅKERSTEDT, T. 2001. Tågtrafik och säkerhet: hur kan lokförarens arbetsmiljö förbättras. *Stressforskningsrapport*, 298, 1-36.
- LEPPÄNEN, V. & SELLERBERG, A.-M. 2010. Besvärliga kundbeteenden. En undersökning om livsmedelsbutiken, bensinstationen och elektronikbutiken. In: UNIVERSITET, L. (ed.). Lund.
- LINCOLN, R. & GREGORY, A. 2015. Moving Violations: A Study of Incivility and Violence against Urban Bus Drivers in Australia. *International Journal of Education and Social Science*, 2, 118-127.
- LISTERBORN, C., MOLINA, I. & MULINARI, D. 2011. *Våldets topografier - Betraktelser över makt och motstånd*, Stockholm, Atlas.
- MCDOWELL, L. 2011. *Working bodies: Interactive service employment and workplace identities*, John Wiley & Sons.
- MELLSTRÖM, U. 1996. Teknologi och maskulinitet: män och deras maskiner.
- MORGAN, R. & SMITH, M. (eds.) 2006. *Crimes against passengers: Theft, robbery, assault and indecent assault.*, London: Jill Dando Institute Crime Science.
- NILSSON, T. 2008. Det nya järnvägsarbetet: En grupp anställdas erfarenheter av och tankar omkring bolagisering inom järnvägen. In: UNIVERSITET, K. (ed.). Karlstad.
- RUBERY, J. 2015. Change at work: feminisation, flexibilisation, fragmentation and financialisation. *Employee Relations*, 37, 633-644.
- SALMON, P. M., YOUNG, K. L. & REGAN, M. A. 2011. Distraction 'on the buses': A novel framework of ergonomics methods for identifying sources and effects of bus driver distraction. *Applied Ergonomics*, 42, 602-610.
- SALOMONSON, N. & FELLESON, M. 2014. Tricks and tactics used against troublesome travelers—Frontline staff's experiences from Swedish buses and trains. *Research in transportation business & management* 10, 53-59.
- SKÅNETRAFIKEN 2015. Handbok för bussförare. In: SKÅNETRAFIKEN (ed.). Malmö.
- SMITH, M. & CORNISH, D. 2006. Secure and tranquil travel: Preventing crime and disorder on Public Transport. Routledge, Taylor and Francis.
- SMITH, M. & RONALD, V. 2000. Crime and public transport. *Crime and Justice*, 27, 169-233.

- STANDING, G. 2014. Understanding the precariat through labour and work. *Development and change*, 4, 963-980.
- STRANDBERG, A., NORRBY, U., MELANDER, D. & BRINK, C. 2008. Våld och hot i kollektivtrafiken Etapp 1 av Arbetsmiljöverkets särskilda tillsynsinsats riktad till kollektivtrafiken *In: ARBETSMILJÖVERKET* (ed.).
- SVENSSON, L. G. & ULFSDOTTER ERIKSSON, Y. 2009. Yrkesstatus. En sociologisk studie av hur yrken uppfattas och värderas. Sociologiska institutionen, Göteborgs universitet.
- SVERIGES BUSSFÖRETAG 2016. Statistik om bussbranschen 2016.
- TAYLOR, A. & DORN, L. 2006. Stress, Fatigue, Health and risk of road traffic accidents among professional drivers: The Contribution of Physical Inactivity. *Annu. Rev. Public Health* 27, 371-91.
- TSE, J. L. M., FLIN, R. & MEARNES, K. 2006. Bus driver well-being review: 50 years of research. *Transportation Research Part F: Psychology and Behaviour*, 9, 89-114.
- VICKERS, M. 2010. Introduction bullying, mobbin, and violence in public services workplaces: The shifting sand of "acceptable" violence. *Adminstravie Theory and Praxis*, 32, 7-24.
- WIKANDER, U. 1990. On women's history and economic history. *Scandinavian Economic History Review* 38, 65-71.





K2 är nationellt kunskapscentrum för kollektivtrafik med fokus på forskning och kompetensutveckling.

K2 är en mötesplats för nära samverkan mellan akademien och kollektivtrafikens aktörer. Samverkan sker såväl vid utveckling av forskningsfrågor som vid genomförandet av forskning och spridningen av resultat.

K2 bidrar till kollektivtrafikens förnyelse och till framtidens attraktiva och hållbara storstadsregioner genom att utveckla och tillgängliggöra kunskap.

K2 drivs av Lunds universitet, Malmö högskola och VTI i samarbete med Stockholms läns landsting, Västra Götalandsregionen och Region Skåne samt med stöd av Vinnova, Formas och Trafikverket.

[www.k2centrum.se](http://www.k2centrum.se)

