

Tiden går

Om bussförarens psykosociala arbetsmiljö

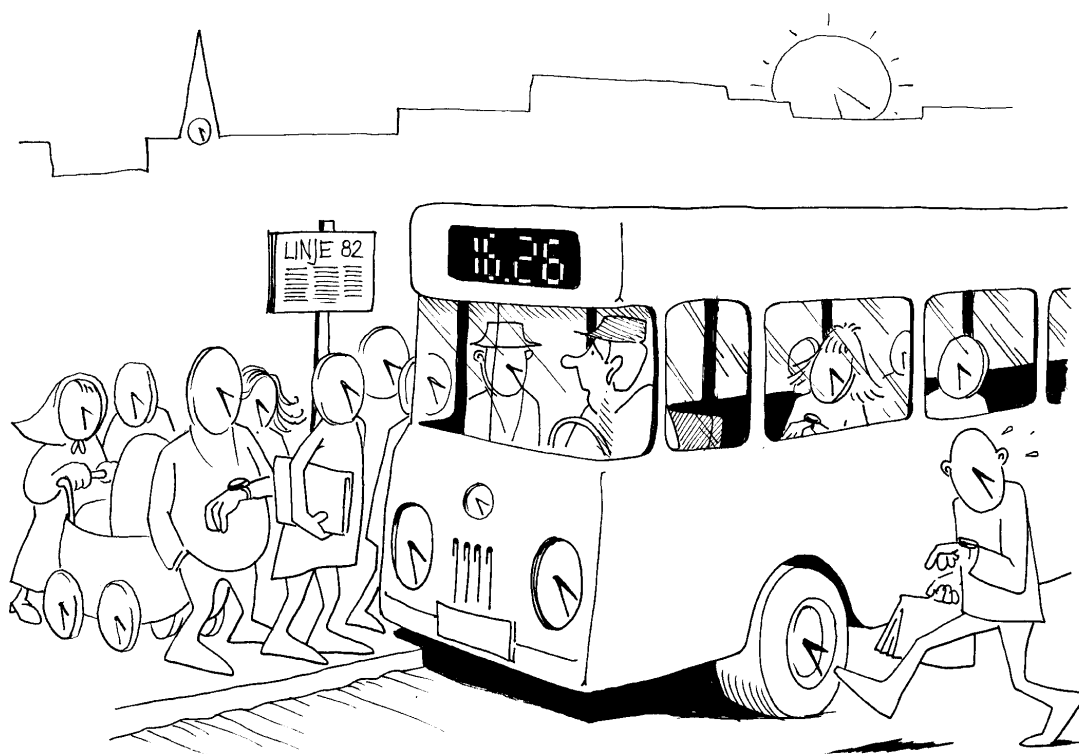


Illustration: Sven Hallbera

Rapport från Yrkesmedicinska enheten • 2000:2

Tiden går. Om bussförarens psyksociala arbetsmiljö
Kristina Byström-Valencia, beteendevetare
Hans Brunberg, beteendevetare
Per Gustavsson, överläkare



Yrkesmedicin

Yrkesmedicinska enheten • Norrbacka • 171 76 Stockholm
tel 08-517 730 56 • fax 08-33 43 33 • yrkesmedicin@smd.sll.se

ISSN: 1401-0550

Förord

Tiden går. Ja, det gör den verkligen. Tre år har gått sedan detta projekt startades och många bussturer har hunnit passera Stockholms gator sedan dess. Rapporten har skrivits i två länder, Sverige och Chile. Jag (Kristina Byström-Valencia) har därför inte kunnat undgå att reflektera över bussförarnas arbetssituation i Chile. Även om arbetsuppgiften är den samma är det mesta annorlunda jämfört med svenska förhållanden; trafikens intensitet, den fysiska arbetsmiljön, lönesystemet, betalningssystemet etc.

I ett samtal med en åkeriägare här var det särskilt en sak som jag fastnade för. Vi diskuterade de nyligen införda biljettautomater som installerats på Santiagos bussar. Enligt en ny lag får föraren inte längre hantera betalningen för resan. Åkeriägaren är kritisk till automaterna och har på sitt garage anställt konduktörer i stället. Han sa, att man kan inte genomföra en större förändring utan att ta hänsyn till det kulturella.

En till synes enkel åtgärd får en rad konsekvenser som inte alltid är önskvärda och den effekt man ville uppnå kan bli den motsatta. Det är nödvändigt att göra en grundlig analys innan man t.ex. inför ny teknik. Något att tänka på när du nu står i begrepp att läsa denna rapport.

Rapporten rör de förhållanden som rådde 1997 och 1998 i linjebuss-
trafiken i Stockholms län. Den initierade läsaren kommer att upptäcka att vissa uppgifter redan är föråldrade. Detta beror på att verksamheten är stadd i kraftig förändring. Men det är bara detaljer som har förändrats. Förhållandena som berör arbetsmiljön är fortfarande giltiga på gott och ont.

Huvuddelen av rapporten har skrivits av Kristina Byström-Valencia. Per Gustavsson svarar för avsnitten om pulsmätningar i metod-, resultat- och diskussionsdelen. Hans Brunnberg har deltagit i rapportens uppläggning i stort och har fört en fortlöpande dialog med Kristina Byström Valencia kring observationer, intervjuer, bearbetning och rapportskrivning. Statistiker Patrik Schéele har gjort dataanalyserna av pulsmätningar och observationer.

Vi vill tacka alla de bussförare som låtit sig observeras och pulsmätas samt gett en intressant information om sitt yrke i intervjuerna. Ett tack riktar vi även till åkerichefer, personalplanerare och trafikledare, som har gett tid till undersökningen. Dåvarande Folkhälsokommittén i Stockholms läns landsting har gett ekonomiskt stöd till projektet.

Kristina Byström-Valencia
Santiago

Hans Brunnberg
Stockholm

Per Gustavsson
Stockholm

Innehåll

FÖRORD	3
SAMMANFATTNING	5
INLEDNING	8
Bakgrund och syfte	8
Urval	9
Metoder.....	10
RESULTAT.....	14
Observationer och pulsmätningar.....	14
Tider.....	17
Betaling	24
Passagerare.....	28
Organisation.....	34
Hot och olyckor	44
Största problemen – en jämförelse av observationer och intervjuer	50
Stresshantering	54
DISKUSSION	66
Urval	66
Metod	67
Resultat.....	68
Förslag till förändringar.....	76
REFERENSER	80
 BILAGA	

Sammanfattning

Bussförare har i flera undersökningar visat sig ha en ökad risk för att insjukna i hjärtinfarkt. Livsstilsfaktorer och exponering för motoravgaser eller andra kemiska faktorer har inte kunnat förklara hela överrisken. En orsak skulle därmed kunna finnas i den psykosociala arbetsmiljön.

Vår undersökning syftar till att beskriva den psykosociala arbetsmiljön i detalj och försöka identifiera faktorer som utgör särskilda problem. Målsättningen är att identifiera faktorer som ligger bakom den ökade hjärtinfarkttricken, och att få en ökad kunskap om problem i arbetet som kan användas för att förändra förarnas arbetsmiljö, oberoende av eventuell koppling till risken för hjärtinfarkt.

Studien har gjorts med tre olika datainsamlingsmetoder: Pulsmätning, Observationer och Intervjuer. Observationerna beskriver arbetsuppgifterna och pulsmätningarna förarnas reaktioner på dessa. Intervjuerna beskriver förarnas syn på sitt arbete och hur de hanterar besvärliga situationer. Sammanlagt har 32 förare (13 kvinnor och 19 män) deltagit, fördelat på tre olika arbetsplatser. Arbetsplatserna valdes för att representera olika trafikmiljöer (innerstad, närförort och ytterförort) och arbetsgivare.

Pulsmätningarna visade att stegring av pulsen framför allt utlöstes av att föraren rest sig och rört sig i eller utanför bussen. Endast vid totalt åtta tillfällen inträffade pulsstegringar som kunde relateras till annat än fysiskt aktivitet. De händelser som utlöste pulsstegring var av varierande slag och relaterade både till trafiken och till kontakt med passagerarna.

Observationerna bidrog till att ge en detaljerad beskrivning av bussförarens arbetsdag. Antalet händelser var dubbelt så många i innerstan som i närförort och tre gånger så många jämfört med ytterförorten.

Av intervjuerna kan man urskilja fem problemområden: Tider, Betalning, Passagerare, Organisation samt Hot och olyckor. Förarna beskriver inom varje problemområde situationer som är besvärliga och hur de hanterar dem.

Problemen med ”Tider” handlar om de tidspassningar som föraren måste hålla. För att undvika förseningar och kunna hantera dem när de uppstår, krävs olika strategier såsom att strunta i tidtabellen eller planera körningen. Att strikt hålla sig till tidtabellen får konsekvenser för servicen till kunden. Att helt bortse från tidtabellen medför förseningar, som också minskar förarens möjlighet att ta paus.

”Betalning” belyser ett ottydligt betalningssystem som gör det omöjligt att hinna kontrollera att alla passagerare betalat för resan. Bussföraren hittar olika strategier för att upptäcka fusk. Det kan vara att se på hur passageraren betar sig eller koncentrera sig på en viss del av datumstämpelein på färdbevisen.

”Passagerarkontakten” är för det mesta oproblematiske men ställer ibland föraren inför besvärliga situationer. Det handlar om att ta emot kritik, oftast obefogad, och avgöra vilken service som man kan eller hinner erbjuda.

”Organisation” beskriver förarens relation till chefer och andra yrkesgrupper på arbetsplatsen. Kontakten med chefer präglas av korta och sporadiska möten där liten möjlighet att påverka arbetets utformning ges. Även möjligheterna till vidareutveckling i arbetet berörs under detta problemområde.

”Hot och olyckor” tar upp exempel på hotfulla situationer och olycksrisker i trafiken. Att hantera hot är svårt. En strategi kan fungera bra på en passagerare medan den på en annan kan utlösa en våldssituation. Larm och stödgrupp på garagen fungerar i stort sett bra. För att undvika att trafikolyckor inträffar krävs att föraren ständigt är uppmärksam. Att han kör försiktigt och tänker sig in i vad som kan inträffa. När en olycka inträffat finns en väl fungerande organisation på garagen som ger stöd åt föraren.

En jämförelse gjordes av de vanligast observerade hindren i yrkesutövandet, och hur förarna beskriver dem i intervjuerna. Syftet var att utröna om de vanligaste hindren också uppfattades som de mest problematiska. De fyra vanligast förekommande hindren som observerades var i nämnd ordning tidspassning, hinder i körbanan, information och sena trafikanter. Jämförelsen visade att hinder i trafiksituationen i allmänhet kan hanteras av föraren, medan hinder som bottnar i servicebegreppet kräver åtgärder i form av möjlighet till reflektion. Detta för att få en bättre grund att göra goda avvägningar i situationer som innebär konflikt mellan olika sorters förväntningar.

Förarna beskriver hur de hanterar stressande situationer i arbetet. Detta kallas med ett annat ord ”coping” i forskarlitteraturen. (Vi har valt att i fortsättningen använda det svenska ordet ”bemästring”.) De löser problemen på egen hand, s.k. individuell bemästring, snarare än att man gemensamt kommit fram till en lösning, s.k. kollektiv bemästring. Den individuella bemästringen är tillfälliga lösningar på problem där organisationen inte tagit fram en permanent lösning.

Avslutningsvis lämnas några förslag på åtgärder för att förbättra förarnas arbete. En utförligare beskrivning finns längst bak i rapporten under rubriken ”Förslag till förändringar”. Vad som genomsyrar intervjuerna är att förarna saknar ett forum för att kunna påverka och nå fram med sina förslag på förbättringar. Vårt förslag är därför att olika grupper bildas på garagen bestående av förare, garageledning och ansvariga personer högre upp i organisationen, t.ex. från huvudkontoret. En sådan grupp har möjlighet att innan beslut fattas, allsidigt belysa problemet, se

vilka konsekvenserna blir och generera nya förslag på lösningar. Följande grupper föreslås:

- Tursättningsgrupp – diskuterar vad tjänsternas utformning innebär för körtider.
- Arbetstidsgrupp – diskuterar alternativ till turordningssystemet och längre planeringstid för dagkommenderade tjänster.
- Betalningsgrupp – diskuterar förslag på förändringar av nuvarande betalningssystem
- Grupp av erfarna förare och nybörjare – diskuterar passagerarbemötande och vad servicebegreppet innebär. Erfarenhetsutbytet kan utvecklas till ett policydokument eller en förarhandbok.

Inledning

Bakgrund och syfte

Bakgrunden till denna undersökning är den förhöjda hjärtinfarkttrisen hos bussförare. Undersökningar av bussförare har upprepade gånger utvisat en ökad risk att insjukna i hjärtinfarkt. Detta gäller såväl svenska studier (Rosengren et al 1991, Alfredsson et al 1993, Gustavsson et al 1996) som internationella (Michaels et al 1991, Netterstrom et al 1993, Tuchsén et al 1992). Aktuella svenska undersökningar tyder på att lastbilsförare inte löper samma risk, när hänsyn tagits till skillnader i rökvanor (Gustavsson et al 1996, Bigert et al 1999). Tillgängliga data tyder inte på att exponering för motoravgaser eller andra kemiska faktorer i förarnas arbetsmiljö skulle kunna förklara överrisken. Däremot har bussförarna en dålig psykosocial arbetsmiljö¹, möjligen hänförlig både till själva körningen med stressande² storstadstrafik och tidspassning, och till faktorer i samband med kontakten med en stor mängd passagerare (Gustavsson 1994). Det är känt att ett lågt inflytande över arbetet i kombination med höga krav utgör en riskfaktor för utveckling av hjärtinfarkt (Theorell et al 1988).

Syftet med den aktuella undersökningen har varit att beskriva bussförarnas psykosociala arbetsmiljö så detaljerat som möjligt, och att försöka identifiera vilka faktorer i arbetet som utgör särskilda problem och stressmoment. Detta har gjorts både med målsättningen att identifiera faktorer som kan ligga bakom den förhöjda hjärtinfarkttrisen, och att få en ökad kunskap om problem i arbetet som kan användas som grund för ett interventivt arbete med att förändra förarnas arbetsmiljö, oberoende av eventuell koppling till risken för hjärtinfarkt.

Kartläggningen av den psykosociala arbetsmiljön har gjorts genom observationer och intervjuer. Observationerna beskriver vad som händer under ett arbetspass i form av händelser som ligger vid sidan om själva körningen. Intervjuerna beskriver chaufförsyrket och svarar på frågan hur chauffören bemästrar händelser beroende på vad han anser viktigt. Dessutom har vi prövat möjligheterna att identifiera stressmoment genom mätning av pulsfrekvensen under arbetspasset med bärbar pulsmätare med datalogger. Pulsförändringar har sedan korrelerats till de observerade händelserna under arbetspasset.

¹ Definition på psykosocial arbetsmiljö = Hur relationerna på arbetsplatsen ser ut. Det gäller både hur arbetet ska utföras och hur kontakterna ser ut.

² Definition på stress = En negativ diskrepans mellan individens uppfattning och det önskvärda tillståndet.

Urval

Principen för urvalet av förare är variation. Genom variationen söker vi få fram så många olika uppfattningar som möjligt. Den fenomenografiska ansatsen (Larsson, 1986) som denna undersökning sällar sig till bygger bland annat på denna princip. Särdragen för fenomenografin är följande:

1. Man studerar hur omvärlden ter sig för människor
2. Utgångspunkten är intervjuer med människor – den empiriska grunden
3. Man strävar efter att beskriva skilda sätt att föreställa sig något – *variationen* i kvalitativt skilda uppfattningar av något.

Ansatsen skiljer sig från statistiska undersökningar där man påvisar hur många som har en viss uppfattning. Den fenomenografiska ansatsen söker i stället en spridning av olika uppfattningar vilka är av intresse oavsett om hur många som delar dem. Det betyder att en åsikt som uttrycks av endast en förare kan komma med.

Urvalet av garage och deltagande förare valdes alltså för att få en så stor spridning som möjligt vad gäller trafikmiljö, arbetsorganisation, arbetsgivare, arbetstider, ålder och år i yrket. Undersökningen gjordes på tre garage som representerar innerstad, närförort och ytterförort. Två garage har samma arbetsgivare och ett en konkurrerande arbetsgivare.

Förarna valdes ut genom att vi bad respektive arbetsgivaransvarig på garagen att ge oss namn på anställda som var villiga att delta i studien. De skulle uppfylla vissa krav: Arbeta heltid eller minst 75% och olika tider på dygnet. I studien skulle ingå lika många kvinnor som män. Vi ville nämligen undersöka om kvinnor och män uppfattar arbetsmiljön på skilda sätt. I tidigare studier om bussförare har man antingen endast undersökt män, eller så har man inte skiljt på kvinnor och män.

Från början var avsikten att 80 förare – lika många kvinnor som män – skulle delta i studien. Av ekonomiska skäl måste emellertid studien kortas ned till att omfatta 32 förare. De 32 förarna fördelades på 10 i innerstan (sex kvinnor och fyra män), 13 i närförort (två kvinnor och elva män), 9 i förort (fem kvinnor och fyra män). Åldern varierade mellan 29 och 61 år (innerstan 35–56 år, närförort 29–58 år, förort 35–61 år). Antal år i yrket varierade mellan 1 och 30 år; i genomsnitt 14 år.

Att låta arbetsgivaren välja ut deltagare på detta sätt kan tänkas ge en grupp förare som är positivt inställda till arbetet och företaget och därmed ge en skev bild av bussföraryrket. Flera av de förare vi i praktiken hade med blev dock andra än de som var på den ursprungliga listan. Missförstånd om överenskommen tid och sjukdom gjorde att andra förare som fanns till hands ställde upp på stående fot. En grupp som vi inte kunde få

med var nybörjare. Ingen nyrekrytering skedde under den tid kartläggningen skedde, så det fanns helt enkelt inga. Nybörjarna kunde möjligen gett ett annat resultat – att de kanske skulle vara mer stressade än vana förare.

Metoder

Observation

Speciella händelser i trafiken och inne i bussen observerades och registrerades därefter med hjälp av en handdator (HP 200LX) med programvaran PeoFlex. De aktuella händelserna lagrades i programmet före mätning. Observatören registrerade när varje enskild händelse startade och när den slutade genom olika knapptryckningar på handdatorn. Programmet PeoFlex håller reda på när en händelse inträffar och hur länge den pågått. Efter avslutad observation töms insamlade data till en persondator för analys.

De stressrelaterade händelserna som observerades utgår från ett observationsschema (Johansson, Rydstedt, Evans, 1995) som tagits fram och delvis omarbetats i samråd med en grupp förare.

Observationsschema

Händelsekategori	Beskrivning
Yttre trafikhändelser	
0 Stillastående eller krypande trafik.	Start och sluttid
1 Felparkerade fordon	som utgör hinder i körningen (t.ex. nära hållplats, i bussfil)
2 Andra trafikhinder	som utgör hinder i körningen (t.ex. vägarbete, vägmaskiner, urlastning, transporter)
3 Trafikfarligt beteende "skyddad" trafikant	Bilist, bussförare etc.
4 Trafikfarligt beteende "oskyddad" trafikant	Fotgängare, cyklist, mopedist, motorcyklist, häst, rullstol etc.
5 Lång kö	Många passagerare köar vid framförvarande hållplats
6 Trafikomläggning	Demonstrationer, Vattenfestival
Inne i bussen	
7 Långsam på/avstigning	P.g.a. passagerare med särskilda hinder (t.ex. äldre, handikappade). OBS ej barnvagnar, se 21. De som går av genom framdörren.
8 Propp i bussen	Tidshinder (för föraren) som sinkar på- eller avstigning (Ex. barnvagnspåstigning, passagerare som inte intar sin sittplats, i övrigt placerar sig hindrande eller har extremt skrymmande bagage, bakdörr som ej går att stänga när passagerare står i vägen.). Kodas oavsett om föraren säger till eller ej. Påstigning genom bakdörren.
9 Tidskrävande information	Som föraren ger till passagerare
Q Långsam betalning	Passagerare söker färdbevis/pengar efter påstigning; diskussion om pris; försöker smita undan betalning. Ojämna pengar kodas ej.
/ Ovänliga	Provocerande, nedlåtande kommentarer eller handlingar från passagerare
* Vänliga	Uppmuntrande, tacksamma, hjälpande kommentarer el. handlingar från passagerare.
- Tekniskt fel	På fordonet, t.ex. dörrfel, dåliga vindrutetorkare, vagnhaveri
+ Full buss	Förare tvingas lämna kvar passagerare vid hållplats
= Sena trafikanter	Trafikanter som springer till bussen eller hejdar den.
a Trafikmeddelande	Efterlysning, borttappade kort, (svårt att uppfatta)
z Reglertid	Tid mellan ankomsttid och avgångstid vid ändhallplats
. Hålltid	Tidspassning vid vissa hållplatser

Utöver registreringen av händelser utifrån Observationsschemat ovan fördes anteckningar av händelser som kunde tänkas ha betydelse för förarnas stress.

Pulsmätning

Hjärtfrekvensen mättes kontinuerligt under en arbetsdag på 32 förare med en s.k. sports-tester, Polar Sport Tester PE3000 (Polar Electro OY). Utrustningen bestod av en givare med elektroder som placerades på bröstkorgen. Genom en sladd överfördes signalerna till en datalogger, liknande en handledsklocka. I dataloggern lagrades medelpulsen per minut under hela arbetsdagen, tillsammans med tidpunkten för varje registrering.

Efter mätpasset överfördes informationen till en persondator via ett så kallat interface. Denna typ av hjärtfrekvensmätarens noggrannhet och funktionalitet har utvärderats och befanns vara god (Léger 1988). Pulsinformationen bearbetades vidare och kopplades till den dataregistrerade informationen om händelser under arbetsdagen (observationerna), och presenterades i grafisk form, med en kurva per arbetspass och förare.

Inträffade händelser relaterades till medelpulsen per minut dels genom att diagrammen granskades och tolkades individuellt och dels genom att förändringar i medelpulsen inom 3 minuter efter de olika typerna av händelser beräknades genom ett specialutvecklat datorprogram. Puls kurvans baslinje (medelpulsen när inga händelser inträffade) under Körning och vila avlästes grafiskt ur diagrammen. Dessutom avlästes om medelpulsen steg, ökade eller minskade under arbetspasset. Fluktuationen i puls (skillnaden mellan högsta och lägsta minutmedelvärde) under körning avlästes grafiskt ur diagrammen. Perioder med rast eller då föraren flyttade sig från förarplatsen räknades bort vid dessa beräkningar.

Pulskurvans baslinje (medelpulsen när inga händelser inträffade) avlästes under körning och vila grafiskt ur diagrammen. Dessutom avlästes om medelpulsen steg, ökade eller minskade under arbetspasset.

Fluktuationen i puls (skillnaden mellan högsta och lägsta minutmedelvärde) under körning avlästes ur diagrammen. Perioder med rast eller då föraren flyttade sig från förarplatsen räknades bort vid dessa beräkningar.

Information om *ålder, längd, vikt, rökvanor*, och *snusning* inhämtades vid intervjuerna. För att bedöma vikten i relation till kroppslängden beräknades body mass index (BMI) genom uttrycket $(\text{vikt i kg})/(\text{längd i m})^2$.

Intervjuer

Intervjuerna (se bilaga) var i huvudsak inriktade på att fånga faktorer i den psykosociala arbetsmiljön såsom kontakt med arbetsledningen, arbetstider, arbetsvillkor, socialt stöd, fritid. Intervjuerna gjordes med 30 förare (två bortfall) efter att de deltagit i observationer och pulsmätningar. De två bortfallen berodde på att förarna slutat sin anställning. Den ena hade flyttat till annan ort och den andra gick inte att få tag på trots upprepade försök på hänvisat telefonnummer.

Förarna intervjuades under vintern 1997 fram till hösten 1998, i 29 fall av 30 på förarens arbetsplats. Intervjuerna tog mellan en och en och en halv timme i anspråk och spelades in på band. Fem renskrevs ordagrant medan resterande 25 sammanfattades direkt utifrån en genomlyssning av banden.

När de fem första renskrivits beslöt vi efter ett noggrant övervägande att sammanfatta resten. Det gjordes av flera skäl. Den viktigaste anledningen var att bearbetningen skulle effektiviseras avsevärt. Stor tidsbesparing gjordes och i nästa steg av bearbetningen skulle den ordagrant återgivna intervjun ändå sammanfattas. Vi bedömde att dessa i efterhand gjorda sammanfattningar inte skulle skilja sig nämnvärt från den direkt sammanfattade intervjun. Skälet var att intervjuerna inte tolkades efter t.ex. ordens valör eller sättet att beskriva någon företeelse. Det som sades betraktades som fakta i den meningen att vi bortsåg från underliggande innebörder.

Nämnas skall också att citaten i rapporten inte är exakt återgivna, utan utgår ifrån de direkt sammanfattade intervjuerna, med undantag av de fem första. De ligger dock mycket nära vad som ursprungligen sagts med den skillnaden att talspråkets egenheter med t.ex. upprepningar och utfyllnadsord är borttagna.

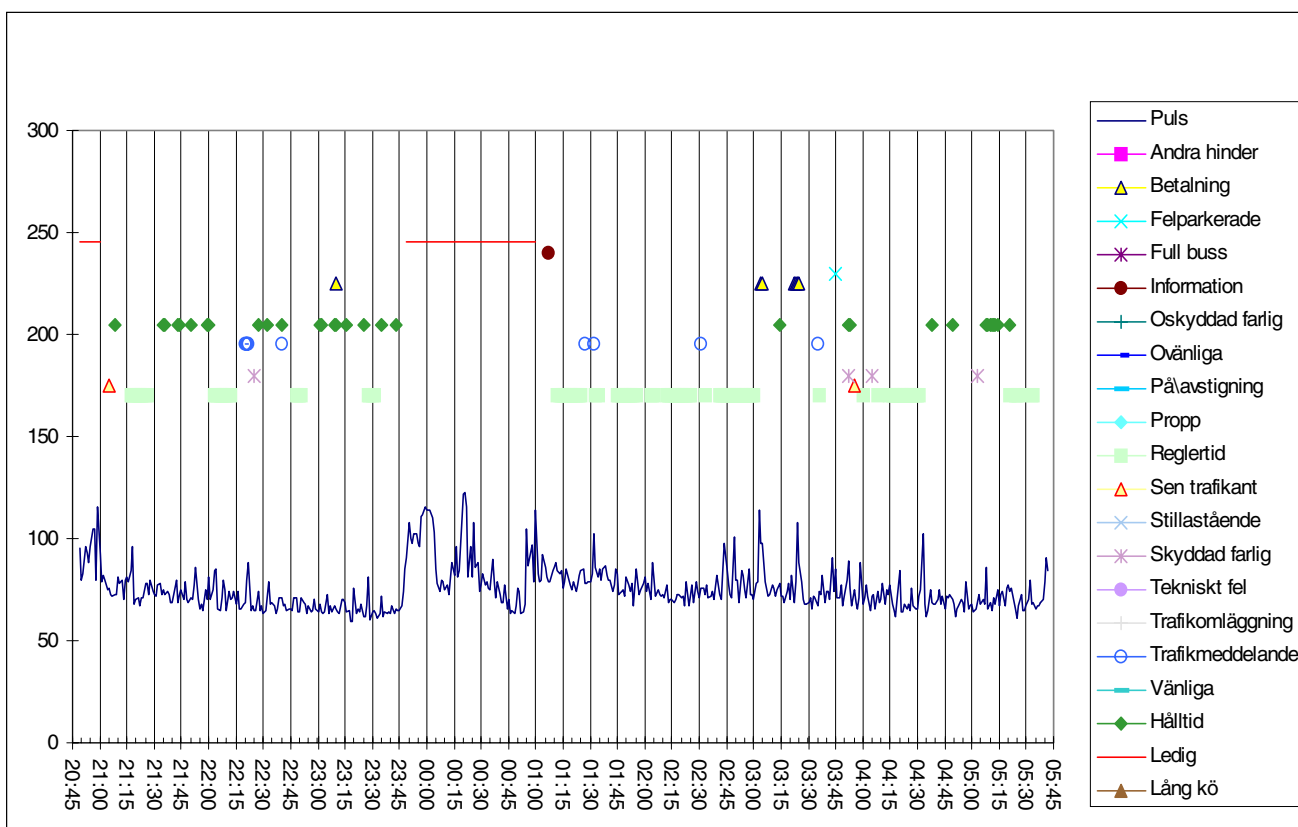
Resultat

Observationer och pulsmätningar

I detta kapitel redovisas resultaten från observationer och pulsmätningar. Resultaten från intervjuerna redovisas under de följande kapitlen med början i kapitlet "Tider".

Pulsen påverkades mycket tydligt av om föraren reste sig från förarplatsen, vid rast eller reglertid. Det var enbart på åtta av de 32 kurvorna som förändringar i pulsen kunde relateras till en registrerad händelse, förutom rast och reglertid då föraren reste sig från förarplatsen och pulsen ökade markant.

Den pulskurva där flest samband mellan händelser och puls förekom visas i figur 1.



Figur 1. Exempel på diagram med registrerade händelser (symboler överst) och hjärtfrekvens (heldragen linje).

Kurvan i figur 1 är registrerad under ett nattpass. Mest påfallande är pulsstegringarna under paus- och reglertid, då föraren rest sig och gått omkring. Dessa pulsstegringar orsakas av den fysiska aktiviteten. En liten pulsstegring klockan 21.50 kan sammanhänga med att föraren inte öppnade dörren för två passagerare med ölburkar i händerna. Klockan 22.20 finns en liten pulsstegring, i samband med att föraren talat i radion samtidigt som han tar betalt. Pulsstegringen klockan 03.25 kan sammanhänga med att en passagerare försökt åka på ett ogiltigt kort, vilket föranledde diskussion.

Samtliga händelser som utlöst pulsreaktioner i hela materialet framgår av tabellen nedan:

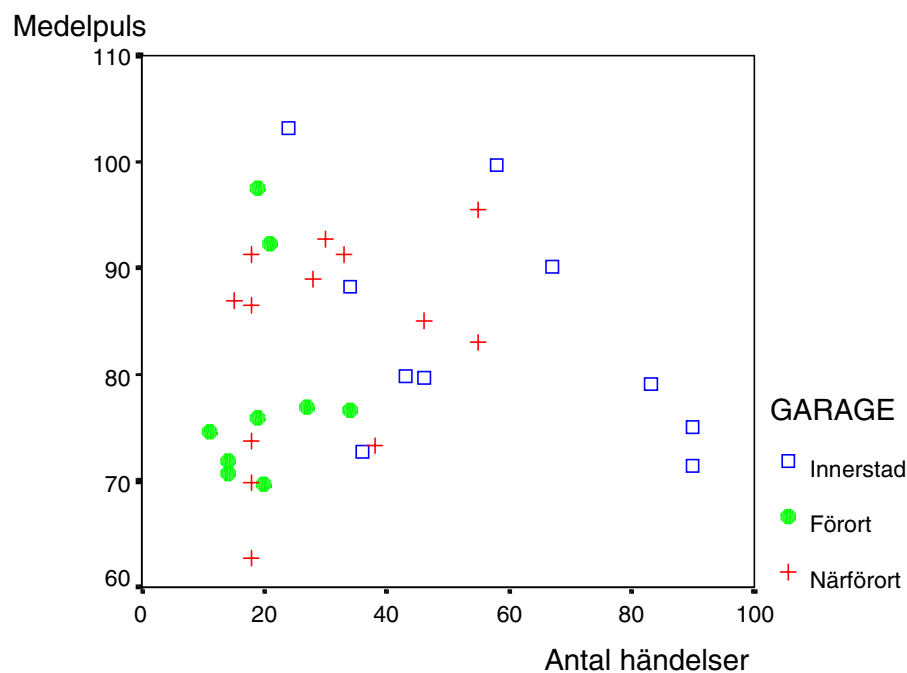
Kurva nr	Typ av händelse
(Figur1)	Öppnar ej för två passagerare med ölburk i handen Talar i radion samtidigt som han tar betalt Diskussion med passagerare som hade för gammalt kort Kör ifatt turen före Säger till två pojkar som föraren inte såg i mörkret då de saknade reflex Tre taxibilar parkerade på busshållplatsen Filbyte Säger till passagerare som sprang framför bussen Bromsar häftigt för att inte köra in i bussen framför Kör in i snöhög och sladdar till Passerar en plats där föraren tidigare krockat Lång diskussion med passagerare som saknar biljett

Således var det få och varierande händelser som förorsakade pulsreaktioner. Den datoriserade analysen av pulsförändring vid olika typer av händelser kunde inte heller påvisa några samband mellan en viss typ av händelse och pulsförändringar.

Analysen av samband mellan olika egenskaper (ej händelserelaterade) hos pulskurvan (baslinjenivå, ökande/minskande baslinje respektive pulsvariation) utvisade inga tydliga samband med faktorer som övervikt, rökning, snusning, fysisk motion, eller ålder.

Pulskurvorna relaterades också till i vilken typ av område föraren körde. De tre garagen representerade innerstad, närförort och förort. En tydlig skillnad förelåg så tillvida att antalet händelser per arbetspass var högst i innerstadsgaraget (i medeltal 57 händelser per arbetspass) och mindre i närförorts- (30 händelser) och förortsgaraget (20 händelser).

Medelpulsen med rast- och reglertid frånräknad i relation till antalet händelser redovisas i figur 2, för var och en av förarna, med förare från de olika typerna av garage markerade med olika symboler. Någon tydlig skillnad i medelpuls eller i någon av de övriga studerade pulsparameterrarna förelåg inte mellan de olika typerna av garage. Pulsnivån för förargruppen som helhet överensstämmer med vad man kan förvänta sig i en grupp med sittande men aktivt arbete.



Figur 2. Medelpulsen i relation till antalet händelser vid de tre garagen med rast och reglertid borträknad.

I detta och de följande kapitlen (t.o.m. ”Hot och olyckor”) redovisas resultaten från intervjuerna. De tar upp beskrivningar av chaufförsyrket, de problem som förarna upplever och hur de hanterar dem. Resultaten sammanfattas kort efter varje kapitel. Flera citat är medtagna för att belysa problemen i detalj och visa på konkreta exempel. Ibland är citat omarbetade till ”Exempel” för att underlätta läsningen.

Tider

I få andra yrken är begreppet ”tid” så centralt som i bussföraryrket. Ett tecken på detta är mängden ord som används som handlar om tid. Här följer en liten ordlista över de ”tidsord” vi kommit i kontakt med:

Ankomsttid	Den tid bussen skall anlända till ändhållplatsen.
Avgångstid	Den tid bussen skall starta en ny tur.
Påtid	När förarens arbetstid börjar för dagen. Då han går på sin tjänst.
Avtid	När föraren slutar sin arbetsdag. Då han går av sin tjänst.
Cirkatid	Tider som inte behöver passas exakt, t.ex. stolptiderna.
Hålltid	Tidspassningar vid vissa hållplatser under körningen. Man får ej avgå före hålltiden.
Körtid	Den beräknade körtiden från ändhållplats till ändhållplats.
Omloppstid	Den tid en specifik buss rullar i trafik.
Reglertid	Tiden mellan ankomsttid och avgångstid vid en ändhållplats.
Stolptid	Tidtabeller som är uppsatta vid hållplatserna med exakta tidsangivelser.
Ståtid	Tid i väntan på avgångstid
Tidtabell	Busstiderna angivna i häften till trafikanterna och föraren.

Förarna ägnar en stor del av intervjuerna åt att prata om hur tiden påverkar dem och hur de förhåller sig till den. Vi skiljer på sådant som rör arbetstiden och det som rör arbetets tidsmässiga innehåll. En innerstadsförare beskrev problemen med arbetstider och tider i arbetet på följande vis:

”Arbetsgivaren har uppfattat att det är arbetstiderna men förarna menar på att det är i första hand reglertiderna, i andra hand körtiderna. Det är alltså det här minutkapandet som är här och där. Att du måste jobba när det är mycket folk som vill åka, att du måste börja tidigt och sluta sent, det är ingen som

har satt sig emot det. Vi har en relativt kort arbetstid, vi har kortare än vad förörternas har men vi har en annan trafikpuls. Om man uttrycker det så här: Arbetstidens innehåll tidsmässigt, det är där man måste göra nånting. Alla är vi överens om en sak: Justera reglertiderna så att vi åtminstone hinner gå ur bussen, eventuellt gå på toaletten. Det är där skon klämmer alltså.”

Arbetstiden återkommer vi till. Här följer en beskrivning av arbetets tidsmässiga innehåll.

Hålla tidtabellen

En viktig del i att lära sig bussföraryrket är att kunna hantera att vara sen, dvs. ligga efter tidtabellen. För att orka med ständiga tidspassningar måste föraren hitta ett sätt att förhålla sig till tidtabellen. Som nybörjare är det för många viktigt att följa tidtabellen exakt. Så småningom lär sig föraren att förseningar oftast brukar rätta till sig i slutändan. Problemet är naturligtvis inte så lätt att lösa. När man fördjupar sig i problematiken växer en komplex bild fram.

Flera förare uppger att de **inte bryr sig** om tidtabellen. Den är bara ett riktmärke och blir man mycket sen är det bara att ställa in den turen. Man gör så gott man kan och menar att trafiken kan man inte göra något åt. Förarna har insett att det inte är mycket man kan göra för att komma ifatt en försening. Man vägrar att stressa för man vill inte sätta passage-rarnas liv i fara och är noga med att hålla trafikreglerna. Att köra in tid är nästan omöjligt med få undantag. Det enda man kan spara lite tid på är betalningen, att dela ut biljetter och växla pengar snabbt.

Till en viss del kan man **planera körningen**. Det kan handla om att åka när det blir grönt ljus strax framför hållplatsen i stället för att invänta exakt avgångstid och få stå vid rött ljus. De som har fasta tider lär sig i förväg var förseningpunkterna är, vilka turer det brukar vara mycket folk på, när tidtabellen är snålt tilltagen osv. De har då viss möjlighet att anpassa sig till det.

”...så ska jag gå 12:14 ifrån Hakberget, och jag vet, jag ska stå på, för när jag kommer till Hötorget så står varenda kontorspersonal som ska tillbaka upp till Kungsbroplan, Fleminggatan och Trygg Hansa”.

”...om man vet att det är tajt, då gäller det att avgå exakt, verkligen exakt, och starta motorn en halv minut innan nästan för att komma iväg när det är tajm. Annars är det ... 30 sekunder för sent eller man glider iväg, det är inte så farligt. Man lär sig när det är dags va.”

Hålltiderna kan tjäna som stöd för körningen. När föraren vet att han närmar sig en hålltid och trycker på klockan, ser han om han måste hålla igen lite eller köra på. Men de kan lika gärna vara en stressfaktor då displayen på klockan visar den exakta förseningen. Det kan t.ex. stå: ”5 min sen”.

En del förare tar **egna initiativ** när det blir större förseningar. Man kör den s.k. blixtlåsmodellen där två bussar som ligger precis efter varandra tar passagerarna vid varannan hållplats. En annan variant är att föraren ropar på radion till bussen efter om han vet att den ligger sen. Föraren erbjuder sig att ta den andres passagerare de sista hållplatserna så att denne kan vända och köra tillbaka innan han kommit till ändhållplatsen och på så sätt komma i tid. Vid extrema tillfällen t.ex. trafikolyckor, kan man lämna linjestäckningen³ om man meddelar trafikledningen först.

Även om flera uppger att de inte bryr sig om tidtabellen finns en stark **vilja att hålla tiderna**. Man vill göra ett bra arbete.

” Jag försöker alltid hålla tiderna. Det är mitt stora mål. Men så fort det blir köer, stillastående köer, trafikanterna ser att här är det stopp, då bryr jag mig inte”

” En del passagerare är schysta och ber om ursäkt för att de strular med korten och då säger jag att det är lugnt för jag har månadslön. Men samtidigt så känner jag att det inte är så kul när de håller på och strular. Man vill att de ska komma in så att man kommer iväg, klockan liksom.”

Det är också viktigt att komma i tid när man ska bli avlöst av en annan förare. Man vill inte lämna över en försening som kollegan får ta hand om.

Om man inte håller tidtabellen får det en rad konsekvenser. Pauserna vid ändhållplatserna försvinner och man kan bli sittande vid ratten utan att kunna resa sig eller gå på toaletten under 3–4 timmar i värsta fall. Den sociala kontakten med kollegerna försvinner också när man inte längre har tid att gå till rastlokalen och fika och prata en stund.

Många upplever att pressen för att hålla tidtabellen gör att de **inte hinner ge den service** till passagerarna som de önskar. Man vill t.ex. ge utförligare svar till passagerare som frågar efter vägen. Det kan innebära att man behöver slå i kartor eller adressböcker, vilket det inte finns tid till. Adressboken där det stod en beskrivning på färdväg efter varje adress, ges inte längre ut av SL. Den var mycket uppskattad och underlättade informationen. Idag är det betydligt svårare att ge korrekt infor-

³ Den sträcka som en busslinje trafikerar.

mation då bussarna dessutom körs av olika entreprenörer. Förarna vet inte hur deras bussar går. (Mer om detta under kapitlet Passagerarna.)

Inställningen till **att vara sen** skiljer sig åt. En förare menar att man får räkna med förseningar. Det tar den tid det tar. Det är bara man själv och passagerarna som blir drabbade så det har inte så stor betydelse alla gånger. En annan förare är inne på samma linje. Hon har kommit i konflikt med tidtabellen många gånger men tycker att det är inget mer än att ställa in en tur. Hon tänker inte stressa för det. Det är inte hennes fel att hon är sen. Hon försöker hålla tiden men går det inte så är det bara att koppla av.

Det är skillnad på att vara mycket eller lite försenad. Är man lite sen så måste man försöka köra in den tiden. Är man däremot mer försenad går det inte att köra in. Att köra in tid är svårare i innerstan än i förorterna. Där har vissa linjer längre linjesträckning vilket innebär att t.ex. 10 minuters försening kan rättas till. Annars uppger de flesta förare att det är mycket svårt att vinna tid på att köra vidare.

Att vara försenad innebär också att föraren får stå ut med skäll från passagerarna. De kan skrika och skälla och undra var föraren tagit vägen. Ibland räcker inte en förklaring; de har ingen förståelse för det. Förarna har en rad strategier för att hantera detta vilket jag återkommer till under rubriken Passagerarna.

Att ha tider att passa är naturligtvis ett stressmoment i sig. Denna förare tar upp detta:

”... det är en kapplöpning med klockan hela tiden och det anser inte jag vara fritt på nåt sätt när du hela tiden är manad liksom, du har en tid att passa. Hur lugn man än är, jag anser mig ganska lugn och inte en stressad person, så sitter klockan i bakhuvudet ändå – fan också nu ligger jag sent. Det poppar upp liksom, man överskrider hastighetsbegränsningarna för att man vill hinna.”

Arbetstider

Bussförarnas arbetstider skiftar mycket. Antingen har man fasta arbetstider utifrån ett schema eller oregelbundna arbetstider, s.k. dagkommendering. I det senare fallet får föraren reda på exakt arbetstid en eller två dagar i förväg. I dagkommenderingen ingår ett antal olika arbetstider. Föraren kan lämna in önskemål om vilka arbetstider han vill undvika som arbetsgivaren sedan tar hänsyn till om det går. De flesta nyanställda förare börjar på dagkommendering innan de uppnått ett antal år i yrket och kan få fasta arbetstider. Men det finns också flera som väljer dagkommendering trots att de kan få en fast tjänst. På ett garage förekommer s.k. arvodister, som innebär att föraren kallas in vid behov. Man måste köra minst 5 arbetsdagar per månad varav 4 ska infalla på helgen.

Man får inte arbeta mer än 40 % av heltid och har inte rätt till sjukersättning. Förarna har sedan olika s.k. Tjänster som är indelade efter vilka arbetstider som ingår. De vanligaste är följande:

Ut-tjänst	Innebär att föraren tar ut bussen ur garaget när han börjar sin arbetsdag. Arbetstiden ⁴ börjar mellan 04 och 07 samt slutar mellan klockan 13 och 17.
In-tjänst	Innebär att föraren kör in bussen i garaget efter avslutad arbetsdag. Arbetstiden börjar mellan klockan 15 och 17 samt slutar mellan klockan 22 och 01.
Delad tjänst	Föraren kör ett pass på förmiddagen är ledig mitt på dan och kör sedan ett pass på eftermiddagen. Morgonpasset börjar mellan klockan 05 och 06 och slutar mellan 09 och 11. Sedan börjar eftermiddagspasset mellan 13 och 16 och slutar mellan 18 och 19.
Mellantjänst	Föraren börjar köra mitt på dagen. Arbetstiden börjar klockan 13 och slutar mellan klockan 21 och 22.
Natttjänst	De flesta natttjänster är s.k. rena natttjänster, dvs. enbart natttider ingår i tjänsten. Arbetstiden börjar mellan klockan 22.30 och 23.30 och slutar mellan 04 och 08.30. Det finns på förslag att förskjuta natttjänsterna till mellan klockan 02 och 10. Detta för att utnyttja förarna i morgonrusningen.
Barntjänst	Till för ensamstående med barn. Arbetstid mellan klockan 08 och 16.30. Finns mycket få av.

Ovanstående tjänster kan sedan kombineras på olika sätt. En vanlig kombination är In- och Ut-tjänst, vilket innebär att föraren ibland slutar sent och börjar tidigt dagen därpå. Andra kombinationer är sena In-tjänster och tidig natt. Föraren börjar då sent på eftermiddagen och arbetar sedan in på natten till cirka klockan 03. Det finns många fler kombinationer men vi nöjer oss med att nämna dessa två.

Här nedan följer en tabell över de tjänster som förarna har. De har alltså antingen fasta eller oregelbundna arbetstider på dessa tjänster. Det är 17 stycken som har fast arbetstid, 13 som har dagkommendering och en är arvodist (en saknas det uppgift på). De som har fasta arbetstider vet exakt vilken tid de arbetar varje dag och vilka busslinjer de ska köra. De som kör dagkommendering eller är arvodister kan få hoppa runt på olika tjänster och köra skiftande linjer.

⁴ Alla tidsangivelser är ungefärliga.

Tjänster	Antal förare
Natt-tjänst	2
Delad-tjänst	9
Ut-tjänst	6
In-tjänst	3
Mellan-tjänst	1
Ut- & In-tjänster	1
Mellan, Ut- & In-tjänst	1
Ut- & In- & Natt-tjänst	1
Ut- & Mellan-tjänst	1
In- & Mellan-tjänst	1
Alla tider	5
Summa förare	31

Ett ”tjänstepaket”⁵ för varje garage planerades under undersökningstiden centralt från huvudkontoret i Globen, två gånger per år. Paketet planeras utifrån hur tidtabellen ser ut. På garaget vet man mycket lite i förväg och först när föraren sedan börjar köra ser man om de planlagda tiderna håller eller inte. Först då kan man göra eventuella ändringar i tidtabellen eller göra andra justeringar. Det leder till en ryckighet i arbetet och passagerarna kan inte lita på att tidtabellen gäller perioden ut.

Att hantera arbetstiden

Om man trivs med sin arbetstid beror dels på möjligheten att kunna påverka den, dels på hur den går att kombinera med privatlivet. Familjeförhållanden, fritidsintressen och andra behov spelar då roll. Föraren kan i viss mån påverka arbetstiderna men möjligheten att välja arbetstid är helt avhängigt antal år i yrket, s.k. turordningssystem. De flesta intervjuade förare har valt sina arbetstider utifrån dessa förutsättningar. Varje år söker förarna de tjänster som de önskar. När tjänsterna sedan tillsätts utgår arbetsgivaren från hur lång anställningstid föraren har. Detta kan få till konsekvens att man måste ha arbetat uppåt 30 år för att kunna få ”kontorstider”. Det betyder också att småbarnsföräldrar oftast får obekväma arbetstiderna, då de arbetat kortare tid i företaget. De äldre förarna som inte har samma börda hemma får dessa tjänster i stället.

Att kombinera arbete och fritid tycker de flesta förare går bra. Endast ett fåtal, sju av 31 intervjuade är missnöjda. Av dessa sju har fyra faktiskt valt arbetstiden de är missnöjda med.

⁵ Alla tjänster som finns på ett garage där det framgår fördelningen av olika tjänster och hur varje tjänsts arbetstid ser ut.

Alla vill dock inte ha kontorstider. Till exempel tycker en del att delade tjänster är bra. De kanske tränar mitt på dagen och kan åka hem och ta sig en tupplur och sedan komma tillbaks till arbetet och vara utvilade. Andra tycker att delade tjänster är sämre. Arbetsdagen blir cirka 12 timmar med pausen mitt på dagen inräknad. Har man då långt hem och måste stanna kvar på arbetet blir det extra påfrestande.

Dagkommendering är det många som ogillar, då man får svårt att planera sin tid. Privatlivet blir lidande. Andra väljer dagkommenderingen, trots att de kan få en fast arbetstid. De söker omväxling i arbetet; köra olika linjer, olika tider på dygnet osv.

Rullande motsolsscheman s.k. Oslo-system förekommer, där man dagen efter fredag börjar sent på eftermiddagen och sedan tidigare och tidigare. Så efter fyra dagar slutar man cirka klockan 15 och har sedan sin lediga dag igen på det. Ledigheten blir på så sätt längre men å andra sidan är det påfrestande att börja arbetsdagen tidigare och tidigare för varje dag (Åkerstedt, 1995).

Den tidiga natttjänsten är också besvärlig. Den har införts för att spara in på nattpersonal, då dagpersonalen tar en del av nattkörningarna. Om man har en sådan tjänst arbetar föraren till klockan 03. Sedan har han sin lediga dag där tre timmar redan gått förlorade. Sedan sover han bort nästan hela dagen. Dagen därpå börjar arbetet klockan 5.00 och då måste föraren lägga sig tidigt. På så sätt blir det inte mycket kvar av den lediga dagen.

När det gäller **övertidsuttag** är det inget större problem. De intervjuade förarna har ett lågt övertidsuttag. När man arbetar övertid är det oftast fråga om att köra mellan en halvtimme och en timme direkt in på ordinarie arbetstid. Det sker genom en överenskommelse mellan förare och trafikledningen, ofta över kommunikationsradion strax före arbetsdagens slut. Ledningen försöker ta den förare som kostar minst för företaget. För varje ny halvtimme utgår ersättning. Om man tar en förare som har tid kvar på sin ordinarie arbetstid behöver företaget bara betala 30 min övertidsersättning för en timmes extra körning. Detta sätt irriterar förarna som känner att det ömsesidiga förtroendet rubbas:

”Allting är för styrt, förstår du. Man kan inte göra några spontangrejer. /.../ jag menar förr så kunde dom ropa upp också och fråga om man kunde, 'Jag har ingen avlösning till dig, kan du sitta över?'. 'Javisst, det kan jag göra.' För då litade man på att det jag gör nu, det korrigerar vi sen va. Sen kan jag gå ner och prata med dig, när vi har tid, för nu har vi inte tid, för bussen ska gå direkt och inte medan jag håller på och förhandlar fram ett pris med dig. Men så är det idag alltså, man ska förhandla fram ett pris innan man ger sig därifrån.”

Sammanfattning

Tidspassningarna i arbetet är ett stort bekymmer och en av de främsta orsakerna till stress i arbetet. I huvudsak gäller det för förarna att hitta ett sätt att förhålla sig till dem. De flesta försöker hålla tiderna men om det visar sig omöjligt hittar de andra alternativa sätt att hantera förseningen på. Ett sådant sätt är att inte bry sig om tidtabellen och bara köra. Andra sätt är att försöka planera körningen eller ta egna initiativ som t.ex. att vända innan ändhållplatsen.

Men det går inte att bara tänka på tidspassningarna. Om man enbart eftersträvar att hålla tiderna får det konsekvenser för servicen och minskar möjligheten att ta pauser. Man hinner t.ex. inte ge den information som passageraren efterfrågar eller sträcka på benen och gå på toaletten vid ändhållplatsen.

Förarna visar alltså upp flera sätt att hantera tidspassen på, men det innebär inte att man blivit av med problemet. De känner inte mindre stress för det. Deras lösningar är bara nödlösningar. De centralt uppgjorda körtiderna i ”tjänstepaketet” gör att det blir en ryckighet i planeringen då justeringar av körtider och ändringar i tidtabellen måste göras i efterhand. Det får konsekvenser inte bara för förarnas arbetsmiljö utan drabbar även passagerarna när tidtabeller inte gäller, turer läggs om osv.

Betalning

Betalning för bussresan är ett område som flertalet bussförare tagit upp i intervjuerna. De oklara direktiven och de otydliga korten gör att det lämnas till var och en av förarna att bestämma hur de ska göra. För det första är det oklart om bussföraren ska kontrollera att samtliga passagerare betalat eller ej. För det andra har många färdbevis⁶ så otydligt tryck att det inte går att se vad det står.

Kontrollera eller inte

Från ledningens sida är man otydlig med huruvida föraren ska kontrollera att alla passagerarna betalt för resan eller ej. Det finns ingen enhetlig policy. En del säger att å ena sidan har föraren till uppgift att kontrollera alla, men å andra sidan är det för dåligt tryck på färdbevisen för att man ska kunna se. Andra säger att föraren inte behöver kontrollera utan att det är specialkontrollens⁷ uppgift. Ytterligare svar är att man ska använda sunt förnuft eller att ansvaret för att ha giltiga färdbevis ligger på passagerarna själva. Det är också oklart om föraren får ta ogiltiga färdbevis i beslag. En förare som tog ett skolkort fick en utskällning från arbetsledningen efteråt. Det är uppenbarligen så att den här frågan är ett

⁶ Alla typer av kort med färdigtryckt datum för giltighetsperioden.

⁷ Kontrollanter som åker runt på tunnelbana och bussar och enbart har till uppgift att kontrollera att passagerarna betalt.

bekymmer som föraren upplever mer eller mindre starkt. De dubbla budskapen från ledningens sida gör att varje förare måste hitta sitt sätt att lösa betalningssituationen på.

Några enstaka förare kräver att **alla** passagerare **ska betala**. Förutom att de kan bli kraftigt försenade hamnar de oftare i konflikt med passagerare och utsätts då även oftare för hot. De flesta väljer dock en medelväg. Biljetter⁸ är det inget problem med. Inte heller med dem som betalar kontant, om de inte har en för stor sedel som föraren inte kan växla. Då får de antingen åka med gratis eller gå av bussen och växla. Det största bekymret är utan tvekan färdbevisen. Med rullande datummarkering och dåligt tryck på korten har det blivit omöjligt att se om passagerarnas kort är giltiga. Det har förbättrats något med olika bakgrundsfärger för olika sorts kort, t.ex. en färg för kvartalskort och en annan för månadskort. Problemet kvarstår dock.

En del förare har utvecklat en strategi för att **upptäcka dem som fuskar**. För att urskilja snabbt, inriktar sig en förare på vilken månad som står sist på kortet eller så ser hon på första datumet i månaden. Andra förare ser passagerarna i ögonen i stället för på deras kort. Man tittar också på *hur* de visar upp kortet. Om de visar upp det slarvigt eller håller för texten med fingrarna. Föraren utvecklar en känsla för om passageraren försöker fuska eller inte.

” /.../ då ringer det ju bara en liten klocka och då tänker jag att det där är mystiskt. Hade han gjort normalt, eller hon, då kanske det hade gått igenom. Men när dom ska försöka och visa på nåt slarvigt sätt, så att ja, 98% utav alla som har ogiltiga färdbevis, dom faller sig själva på det sätt dom visar sina kort.”

En del förare tittar extra noga på skolkorten. De kan vara kopierade eller så försöker två stycken åka på varsin del av kortet. Det förekommer också att ungdomar försöker åka på skolkortet på kvällar och helger, när kortet slutat gälla.

När föraren väl upptäckt ett ogiltigt färdbevis brukar det oftast inte vara något problem att få passageraren att betala. Det går att lirka med dem som krånglar lite. Förarna blir duktiga på att **läsa av passagerarna**.

”Sen ser man ungefär vilka man kan plocka pengar av och vilka man inte ska bry sig om. /.../ Man riskerar inte hälsan för 14 spänn utan då får de i så fall åka med. De flesta går att prata till rätta. Det gäller att man uppför sig korrekt och att man har på fötterna när man pratar med dem.”

⁸ Rabatthäften o dyl som stämplas av föraren

När en passagerare uppträder hotfullt har det oftast sin upprinnelse i betalningen. För det mesta kan man prata sig ur konflikter. Det gäller att bestämma sig snabbt för om man ska kräva betalt eller ej och sedan hålla fast vid den linjen. Man måste vara konsekvent och inte släppa det. I intervjuerna nämner bussförarna flera knep man kan ta till. En förare tog de andra passagerarna till hjälp när en man vägrade betala:

”Det är klart att det har varit en och annan som varit lite dum men det har gått och lösa det med. Det gäller och spela ut dem mot trafikanterna då, så man får trafikanterna på sin sida. Då lyfter de av [passageraren, förf. kommentar].”

De flesta förare känner ett visst **ansvar att kontrollera** färdbevisen trots de oklara direktiven. Dels inför sig själva, dels inför övriga passagerare men även gentemot företaget. Det blir fel signaler om vissa slipper betala.

”De kan inte bara gå förbi med händerna i byxfickorna. Sen om de visar en biobiljett eller nånting annat som man inte hinner se, spelar inte så stor roll. Det ser så illa ut för passagerarna bak [i bussen, förf. kommentar] tycker jag, att en del bara gå förbi.”

En förare provade under ett halvår att inte bry sig men kände då att hon inte gjorde ett bra arbete. Hon upptäckte också att passagerarna verkade mer angelägna om att hon skulle kontrollera dem än annars. De höll upp och visade korten ordentligt. Några förare tar lättare på viseringen⁹ då de inte anser att det helt är deras ansvar. Man ser till att inte dra på sig några förseningar på grund av det.

Människovärde

Nonchalansen i sättet att visa korten för bussförarna gör att många förare känner sig osynliga. En förare uttryckte det som att han i en del passagerares ögon uppfattas som någon del som levereras samtidigt som bussen. Någon som man får slänga ur sig hur mycket skit som helst mot. En annan förare är inne på samma linje:

”Det är väl en grej att man inte tycker att man har något människovärde, när man sitter där, gentemot passagerarna. Utan de har en attityd att man bara ska vara där som en maskin, komma i tid och /.../ men det är väl tiden som är sån. När jag körde förra gången då var det aldrig så. Antagligen beror det på tidsfaktorn att det var helt andra körtider och folk hade inte så bråttom och sådär. Och åka gratis och sånt där det var det aldrig tal om.”

⁹ Kontroll av färdbevis

En tredje förare vill inte bli behandlad som luft. Han reagerar när passagerarna bara går förbi eller försöker smita bakom ryggen på andra påstigande passagerare.

”Min kompromiss är den att om de bara låtsas visa kortet, de kan visa det som om jag satt i taket, dom kan visa det som jag satt framför bussen, bara de gör någon slags gest. Men när man inte ens får det då stoppar jag dom. /.../ Det är just det här bakom ryggen. Det är det. Det är samma som att säga till mig att jag inte är snabb nog. Eller om det finns någon logik i det hela så är det att det behövs egentligen inte någon visering. Jag menar om man hade ett sådant system så okej, men det har man inte utan det förväntas att vi i alla fall ska låtsas visera. Då får vi låtsas visera då.”

Hantera motstridiga krav

De oklara direktiven från ledningens sida leder till situationer som det blir svårt för bussföraren att snabbt ta ställning till. En förare fick rådet från sin chef att det var sunt förnuft som gällde. Situationen var den att en senil passagerare inte ville betala. Föraren krävde betalt och arbetsgivaren menade att hon borde vetat att man inte brukar ta betalt av just den passageraren. Det tyckte föraren var fel och tänker hädanefter inte ha med sig taxaboken i väskan, där det står att föraren ska kontrollera färdbiljetter.

En annan förare resonerade kring när man ska låta en passagerare åka gratis eller ej. Han tog exemplet med en gammal man som åker regelbundet. Han ville åka gratis då han inte kunde köpa ett nytt rabatt-häfte där. Föraren lät honom åka med och menar att i den situationen är det inte fel men i längden är det kanske det. Om samtliga chaufförer konsekvent nekade folk att åka med om de inte betalade så skulle man bli av med bekymret. Då visste de att det inte går att fuska sig förbi. Å andra sidan måste det finnas en viss smidighet, som i fallet med den äldre mannen. Men det blir problem när man tänjer på gränserna. Till exempel gick en passagerare förbi bussföraren och sade att han åkte på egen risk. Han hade fått uppfattningen att så kunde man göra. Problematiken är alltså när det kortare, respektive det längre perspektivet ska gälla.

Sammanfattning

Den oklara policyn kring betalningen leder till flera besvärliga situationer som föraren måste ta ställning till. Det betalningssystem man har idag där föraren ska kontrollera färdbevis och biljetter gör det omöjligt att hinna med samtliga passagerare. För att klara av det krävs en strategi, t.ex. tittar man på hur passagerarna betar sig eller så tittar man på en viss del av färdbeviset. Systemet inbjuder också till att många försöker fuska och åka

gratis och företaget förlorar biljettintäkter. Betalningen till föraren är det ögonblick när kundkontakten uppstår. Flera förare upplever att det nonchalanta sätt på vilket passagerarna visar upp färdbevisen får dem att känna sig osynliga.

Passagerare

Bussföraryrket är ett ensamarbete i den bemärkelsen att föraren utför arbetet ensam. Men föraren är långt ifrån ensam. Varje dag träffar han hundratals människor som åker med i bussen: Passagerarna. Mötet med dem upptar en stor del av intervjuerna, eftersom passagerarna har en viktig roll i förarens arbetsmiljö. Att hantera trafiken är något man lär sig och får rutin på efter några år i yrket. Att hantera passagerare är däremot något där man ständigt måste lära sig nya sätt att göra det på. Passagerarkontakten går i huvudsak ut på att ta kritik och att ge service, varför kapitlet indelats i dessa två rubriker.

Den största delen av passagerarna passerar obemärkt förbi föraren. De visar sina kort eller biljetter och betar sig som det förväntas av dem. Sedan finns det de som är besvärliga på något sätt. De kanske inte är så många men de påverkar föraren desto mer. Sättet att bemöta passagerarna varierar mycket och här följer en redovisning av vad förarna tagit upp.

Ta kritik

För det mesta är det inte föraren som orsakat att passageraren är missnöjd. Men det är han som får ta emot kritiken och sedan göra något av den. Kritiken handlar oftast om betalning eller om förseningar. Förarna hanterar kritiken från passagerarna olika. En del säger ifrån och **ger svar på tal**:

”Man tar till sig kommentarer från passagerarna till en viss gräns, sen fräser man ifrån. Jag är ingen spottkopp dom kan spotta på. När koppen är full så är den och då rinner den över va.”

När tunnelbanan drogs in på natten och bussar sattes in blev det mycket strul. En förare berättade att det välldes på folk som ställde olika frågor. De begärde att hon skulle ringa och fråga var uteblivna bussar tagit vägen och säga till sin chef att sätta in tunnelbanan igen. Det blev stora förseningar på uppåt en halvtimme. Föraren tyckte det var mycket jobbigt och nästan skrek tillbaks till passagerarna till slut. Hon brukade säga till att de skulle sluta, men det gjorde de inte.

Andra förare låter **passagerarna skälla av sig** och ger sedan en förklaring:

”Då är det bättre att jag inte blir arg. Då blir det bara surt och ännu jobbigare och ett enda ekorrhjul av alltihop. Om man låter dem hålla på så brukar de lugna ner sig. Man kan vägra köra tills de lugnat ner sig. Och på ett lagom försynt sätt förklara att det är jag som ansvarar för bussen och att de inte ska tala om för mig vad jag ska göra: ‘Om det är så att du inte trivs med vad jag gör så kan du ta kontakt med SL. Vill du inte åka med så går du av och vill du åka så går du och sätter dig så åker vi’.”

Eller så **låter** man **det** bara **vara**. Man bryr sig inte så mycket. Många vill bara skälla; de vill inte ha något svar. Då är det bara för föraren att hålla med. En förare berättade att det kan hända att det kommer på folk som åker varje dag och tillfälligt glömmer att visa upp kortet. Då brukar hon låta dem passera och många gånger så kommer de tillbaka och visar upp kortet när de upptäckt misstaget. Föraren vill inte uppfattas som en maktutövare. Hon är inte satt att döma någon.

Förarna uttrycker också en förståelse för att passagerarna blir arga på dem. En förare brukar utgå från sig själv och hur hon reagerar när hon själv är passagerare. Det är mänskligt att bli tillfälligt häftigt arg, intalar hon sig. En annan förare låter passagerarna skälla av sig som nämnts tidigare, och ger sedan en förstående kommentar:

”En del människor kliver på bussen tidigt på morgonen eller sent på kvällen för att ha någon att prata med. Och den första som kommer är en busschaufför. Det kan hända att passageraren sovit taskigt och därför vräker ur sig en massa. Då kan man fråga lite senare om det känns bättre nu? ‘Vadå, känns bättre?’. ‘Jamen, att du fått skälla lite grann’. Då erkänner de att det känns faktiskt bättre men att de är ledsna att det blev just till mig. Det är ju inte mig de är förbannade på utan vi kommer bara i deras väg.”

Flera förare svarar passagerarna olika beroende på hur de frågar. Om de frågar på ett rimligt vis eller på ett irriterat sätt kan föraren antingen svara korrekt eller ge ett dräpande svar. Om de frågar irriterat kan man svara att det var gott att fika. Frågar de på ett rimligt vis så svarar man som det är, att det är kaos i stan och att man inte kommer fram. Ett annat dräpande svar, när de frågar var bussföraren varit, är att säga att man suttit i bussen. En förare hade sitt speciella sätt att hantera alla irriterade passagerare vid en försening:

”Det var ganska sent på eftermiddagen. Och jag blev försenad i körningen för det var så mycket folk som skulle åka med. Och då gnällde folk på mig och sa: ‘Varför är du så sen, och varför är du så sen?’ Vänta här, stå här bredvid mig så ska jag tala om när vi kommer till nästa hållplats vad orsaken är’, sa jag. Så till slut så stod det fem, sex stycken bredvid mig. ‘Ja, tala om vad

det är för orsak.' 'Ja, det fanns en snäll människa /.../ som bjöd mig på kaffe', sa jag. Då gick dom och satte sig. Då tyckte dom själva att det var ju dumt gjort av dom att fråga varför jag var försenad, för det är ju ingen som bjuder in en busschaufför på kaffe på det där viset."

För att orka med arbetet behöver många förare skapa en distans till passagerarna. Det är lätt att de kommer för nära och får föraren att känna sig trampad på. Man hittar olika sätt att **skydda sig**, te x genom att skoja bort något, försöka låta det rinna av, dra på sig den sk "tjänsteminen", eller argumentera för sig. En förare berättade att tjänsteminen kom fram när en äldre passagerare ville använda förarnas toalett:

"Hon fick det men sen skulle jag iväg och jag hade hennes rullator och hon skulle med. Jag blev försenad p.g.a. henne. Sen blev hon dessutom förbannad på mig för att jag stressade henne. Andra chaufförer var minsann snälla, varför kunde inte jag vara det. Där kommer tjänsteminen in, för man vill ha en bra relation men lagom. Det är ju ett jobb man ska orka med varje dag."

En annan förare jämför arbetet med en försäljares:

"Det är som ett försäljarjobb, det gäller att kunna argumentera om det händer något. Är det en linje där man är speciellt utsatt för stress och trafikproblem då blir det inte mycket tid till att förklara. Man ger en förklaring men om de inte accepterar då är det inte mycket man kan göra. Man kan eventuellt ta om samma svar men det hjälper inte. Man får låta det gå in genom ena örat och ut genom det andra. Om man behåller det inom sig blir det svårt."

Möta stressade passagerare

Det är inte bara förarna som kan bli **stressade**. Många **passagerare** är det också och låter det gå ut över föraren. Passagerarkontakten har blivit mindre nu än tidigare. Föraren hinner inte prata med dem. De är ibland så jäktade att de inte ser att föraren sitter där. Ibland kan det vara någon fråga men mer är det inte.

Det är även problem med alla människor som ska med bussen. Om det blir fullt ända fram till förarplatsen får föraren det svårt att argumentera för att han behöver sikt i backspeglarna. Det är också påfrestande med alla passagerare som knackar på framdörren när de kommer sent. Det är som att de inte tror att föraren ser att de vill in.

Ytterligare ett bekymmer är alla som springer framför bussen när den är på väg att åka. Det är nära att de blir påkörda. De kommer i en död

vinkel när föraren tittar i sidospeglarna för att svänga ut från hållplatsen. Om han ändå stannar och är vänlig är det sällan han får ett tack tillbaka.

Ett exempel hur det kan gå till är situationen med en man som hoppade på bussen för att, som föraren trodde, hinna med en annan linje framför. Mannen hoppade av bussen vid nästa hållplats men missade den andra linjen. Föraren hade hoppats att mannen skulle hinna, då han trodde att mannen skulle ner till tåget med den busslinjen. Mannen kom sedan springande tillbaks till förarens buss. Föraren beklagade det inträffade och mannen svarade att det inte gjorde så mycket eftersom han bara skulle två hållplatser. När föraren frågade varför han inte stannat kvar i hans buss, svarade mannen att den andra bussen ju gick före.

Service till kunden

Att bussföraryrket är ett serviceyrke är alla intervjuade förare ense om. Men vad är service? Vad ingår i servicen och vad ingår inte? Hur ger man service?

En förare beskriver **vad service** i bussföraryrket **innebär** på följande vis:

”Det allra viktigaste som bussförare till skillnad från t.ex. mjölkbilsförare det är att man är proffs på service. Det innebär inte att lägga sig platt för någon utan att ge kunden det den kan räkna med och gärna en bit där utöver. Framförallt inte låta ens kundbemötande vara helt avhängigt dagsformen och vad som hänt hemma. Det löser man på olika sätt, man kan ha olika attityder som serviceproffs, men kunden ska vara hyfsat nöjd med sin produkt. Är den inte det så kan man beklaga det, för oftast är det inte ens eget fel och hänvisa den till var den ska klaga.”

Vad som ingår i servicen är till stor del upp till varje förare att själv avgöra. Det finns visserligen regler som man kan gå efter, men i situationen med kunden är föraren hänvisad till eget omdöme. Det går inte att följa ”regelboken” alltför strikt. Det gäller att hitta ett sätt som fungerar i praktiken. Förarna gav många exempel på hur de löser olika situationer.

Exempel 1:

Enligt ”regelboken” ska man alltid ropa ut hållplatserna i högtalarna. Det anser företaget är en service som kunden vill ha. Förarna gör dock annorlunda beroende på vilken linje man kör och vilken tid på dygnet det är. På morgonen med en direktbuss från förorten in till stan ropar man sällan ut hållplatserna. Då åker pendlarna som vet var de ska gå av. De vill kanske heller inte bli störda. Däremot med samma busslinje i motsatt riktning fast på kvällen ropar föraren ut hållplatserna. Flera passagerare är trötta och slumrar kanske till. De blir då väckta när deras hållplats ropas

ut och riskerar därför inte att åka för långt. Är det då dessutom vinter och mörkt kan det vara svårt för passagerarna att se var man befinner sig. En förare berättade om en man som alltid brukar slumra till och som hon vet var han ska av. Hon brukar då vända sig om och säga till honom när det är dags att stiga av.

Exempel 2:

En annan förare berättade att han brukar ge särskild service till ”sina passagerare”, dvs. de som regelbundet åkte med samma tur. Han har lärt sig att känna igen dem. Om de inte står och väntar vid hållplatsen, så brukar han titta åt det håll de brukar komma ifrån och dyker de upp så stannar han och vinkar att de ska skynda sig så att de hinner med bussen. Däremot stannar han inte om han är sen och det kommer folk springande som bara råkat se att det står en buss vid hållplatsen. De vet inte vilka tider bussen brukar gå.

Exempel 3:

En förare tog upp problemet med att kunderna kräver mer än vad som föraren anser ingår. I det här fallet gällde det när passagerare skäller på henne för något som inte har med hennes arbetsutförande att göra. När hon då svarat att passageraren inte behöver skälla, utan kan tala normalt fick hon höra att hon har ett serviceyrke. Hon menar att det inte ingår i servicen att ta emot skit.

Exempel 4:

När det gäller att ge information om andra linjer kan det vara besvärligt. Särskilt om de körs av ett konkurrerande bolag. Om man säger att man inte vet blir passagerarna irriterade och säger att det är som överallt i samhället att det inte är deras bord. Föraren brukar då svara att det kan låta så men att de kan fråga en annan buss, där borta, som hör till det företaget. Då blir de glada över att man i alla fall talat om var de ska gå någonstans. Det är omöjligt att hålla reda på alla busslinjer. Det man däremot kan upplysa om är de busslinjer som det egna företaget haft förut och som nu körs av en konkurrent.

Man ger alltså service enligt eget omdöme, på ett sätt som man uppfattar är efter kundens önskemål. Dessutom ger man extra service till vissa passagerare. Enligt förarna ingår det inte i servicen att alltid ta upp sena passagerare, eller att ropa ut alla hållplatser, eller att få ta emot skäll.

Ett sätt att undvika schismer med passagerare är att försöka **etablera** en **kontakt** med dem. De flesta förare gör det och får genom åren som bussförare en god människokänedom:

”Jag har sagt till mina kolleger att det är skolungarna som man måste se till att få kontakt med och uppföra sig bra mot, för det

är dem man får dras med till pension. 'Kackerlackorna', säger dom. Många ungar söker kontakt när de kliver på. Säger hej, eller håller upp kortet länge för att man ska titta på det. Det är viktigt att få ett bra förhållande med trafikanterna. Det är en preventiv grej för att minska klottret. Att säga hej, nicka eller liknande är ett sätt att uppmärksamma personen. På något sätt bör man utföra en kvittens på att man har tittat på kortet.”

Möjligheten att lära känna passagerarna har förarna olika åsikter om. En förare berättade att förortskörningarna var roligare speciellt mitt på dan när det är mycket äldre som åker. Hon tycker att den sociala kontakten blir annorlunda. Hon gillar också att se hur folk gör och tycker att hon lär sig mycket av det. En annan förare tror att hon skulle kunna få vänner bland passagerarna medan en tredje inte tycker det är någon skillnad på Stockholm eller en mindre stad när det gäller att lära känna passagerarna. Det är fler som pratar här men det kanske beror på att det finns fler extrema i en storstad, menar han. Det är de som pratar, inte normalt folk.

Passagerarkontakten är dock både på gott och ont. Det händer att det kommer på passagerare som sätter sig längst fram och berättar hela sitt livs historia för föraren. Det blir svårt att föra ett bra samtal, dels för att föraren måste koncentrera sig på trafiken i första hand och dels för att han inte hör vad passageraren säger på grund av motorljud och annat. Det är också påfrestande att dagligen möta så många ensamma människor. En förare berättade att hon lärt känna ett par som brukade åka med henne regelbundet. En dag kom kvinnan på ensam och föraren frågade var mannen tagit vägen. Då började hon storgråta och talade om att han hade dött för två dagar sedan.

Sammanfattning

De flesta förare uppger att påfrestningar i arbetet till största delen handlar om passagerarkontakten – mer än själva körningen. Arbetet går således mer ut på att erbjuda passagerarna service än att framföra en buss. Servicenivån styr förarna själv. En del försöker etablera kontakt med passagerarna och då särskilt med barn och ungdomar, andra ger särskild service till dem som reser dagligen. I kundkontakten gäller det också att hålla en viss distans för att inte få passagerarna för nära inpå sig.

Passagerarkontakten handlar också om att ta emot kritik från passagerarna. Förarna ger exempel på ett flertal sätt att hantera kritiken på. Till exempel att låta passageraren skälla av sig, svara korrekt eller dräpande och försätta sig i passagerarens situation. När de olika sätten är lämpliga att använda lär sig föraren genom erfarenhet. Med tiden utvecklar han en människokänedom.

Hur man ger service, vad som ingår och inte och hur man hanterar passagerarna är något varje förare får komma underfund med själv. Det

finns ingen handledning eller kurser i kundbemötande som man kan gå. Man lär sig huvudsakligen genom att prata med andra förare på fika-pauser och lunchraster.

Organisation

Organisation är ett vitt begrepp. I det här kapitlet kommer vi endast att ta upp den närmaste organisationen kring föraren, dvs. arbetsledningen och fackklubben på garaget. Kapitlet behandlar hur kontakten ser ut mellan förare och arbetsledning respektive fackombud. Hur möteskulturen ser ut och vilka möjligheter föraren har att påverka och vidareutvecklas i arbetet. Den del av arbetsledningen som berörs beskrivs här nedan. (Delvis är organisationen år 2000 förändrad.)

Trafikområdeschef (TO-chef) eller Åkerichef	Chef över ett garage/trafikområde.
Personalplanerare	Även kallad Kommendant, ¹⁰ planerar tjänster och sköter förändringar av dessa såsom ledigheter, ordnar tillfälliga vikarier vid sjukdom etc.
Trafikledare	Sitter på garagets trafikexpedition (TX eller TEXAS) och sköter den dagliga driften av trafiken. De lämnar ut nycklar, prickar av förarna, talar på kommunikationsradion med förarna och fungerar som arbetsledare. De flesta kör buss på en del av sin arbetstid.
Personalchef	Finns endast på ett garage
Antal anställda förare:	Garage A har cirka 300 förare Garage B har cirka 500 förare Garage C har cirka 180 förare

Möten

En del av kontakten mellan förare och arbetsledning är genom möten. På samtliga garage har man arbetsplatsmöten som inträffar två gånger per år i regel. Mötenas karaktär är informationsträffar och personalens deltagande är frivilligt. Om däremot något särskilt inträffar t.ex. vid upphandlingar, kallas personalen till extra möten. Dessa kan vara obligatoriska. De ordinarie **arbetsplatsträffarna** förläggs vid flera tidpunkter så att all personal ska ha möjlighet att gå. Föraren får i regel gå på mötet före eller efter sin ordinarie arbetstid. Det gör att flera avstår då arbetsdagen blir så lång den dagen. Är man nattförare eller har man sin fridag blir det ännu besvärligare att gå. Om mötet inträffar på en förares arbetstid får han/hon

¹⁰ En kvarleva från den gamla organisationen med en militärisk förebild. Man blev kommenderad att arbeta en viss tid.

anmäla detta i tid så att ersättare kan sättas in. Vissa arbetstider kan det dock vara svårt att få en ersättare till.

Intresset för mötena är lågt. Av de intervjuade är det endast 6 stycken (av 23 tillfrågade) som svarat att de går regelbundet. Att gå på möten är inte en del av arbetet utan något man gör vid sidan av, anser man. Det finns flera orsaker till att det ser ut så här. En förklaring förarna uppgett är att möjligheten att påverka är små då besluten redan är tagna före mötestillfället:

”Förr hade man idéer om både arbetstider och arbetets innehåll men nu har motparten initiativet med sina upphandlingar. De kör över oss som en ångvält. Det som står på dagordningen är inte längre att ha idéer om förbättringar, det är hur länge kan jag vara kvar i jobbet. Hur länge har jag hälsan?”

En del tycker att det blir för mycket diskussioner om oväsentligheter som berör bara en förare och en viss buss. Det gör att mötena blir ointressanta. Flera vill därför se en ändring av mötenas innehåll:

”Arbetsplatsträffarna är i viss mån bra men jag saknar den där extra kryddan. Det blir torrläsning med statistik. Vid något tillfälle har man haft någon utifrån, från koncernen. Det har varit upplyftande. Jag vill veta vilka som sitter i koncernledningen, hur de ser ut och agerar och också kunna få svar på det man inte kan svara på här på garaget. /.../ Det är viktigt att ha med sig höjdarna ibland eftersom det är svårt att få besked härifrån.”

Föraren berättar vidare om ett lyckat möte där marknadschefen för SL hade varit närvarande. Man hade pratat om utbyggnaden av kollektivtrafiken. Föraren tyckte att man tar med ena handen och ger med den andra. Ett exempel var när man drev en reklamkampanj där man sade att det är genialt att åka tillsammans och samtidigt drar in linjer och låter bussarna gå på motorvägarna i stället för i bostadsområdena. Marknadschefens svar på detta var att man ville att de som bodde långt bort skulle komma snabbare hem och att man därför rätat ut linjerna närmare stan. Föraren menade dock att det spelar ingen roll för passagerare som åker på natten för då har man ändå inga tider att passa.

Andra förslag på förändringar av mötesinnehållet är att bilda arbetsgrupper som är med och sätter ramarna för tjänstepaketet i god tid och att arbetsplatsmötena hålls när det fortfarande finns möjlighet att göra större förändringar. Mötena kunde också ta upp aktuella händelser som t.ex. dörolyckorna och diskutera hur man ska hantera dem, eller hur man hanterar passagerarna. Där behöver särskilt nybörjare lära sig mera.

Förarna har försökt föra fram nya idéer på mötena men upplevt ett motstånd från cheferna. En förare angående arbetstiderna:

”Jag föreslog då att man skulle gå ut och fråga alla förare hur de ville köra. Sedan kanske man kan få ihop 30 personer och tre grupper och då är de problemen borta. Sen är det bara resten kvar att söka. Det går säkert att få ihop det där när folk vill jobba, ganska enkelt. Men chefen var inte alls intresserad.”

Flera har gett upp sina ansträngningar då de inte ser något resultat. En förare som varit med om det uttrycker det så här:

”Jag har försökt att påverka på olika sätt. Har försökt vara fackligt aktiv och aktivera mig på alla möjliga sätt men sedan upptäckte jag att det var väldigt svårt, man kommer inte fram. Man blir obekväma bara. Efter 2 år så slutade jag med detta och nu bryr jag mig inte längre. Nu kör jag bara buss. När det inte händer någonting och man inte får gensvar, varför ska jag då spilla en massa möda på det?”

Fackklubbsmöten bedrivs på samtliga garage. Dessa förekommer cirka 1–2 gånger/ år och har liknande problem med att få medlemmarna intresserade av att gå dit. Flera är kritiska till fackets möjligheter att påverka. Man menar att det lokala facket inte har så mycket att säga till om, utan att det är pengarna som styr. För att starta en förändring borde facket hellre börja med att förändra i liten skala och inte dra upp det så stort som man gör nu. Förarna har också upplevt att de inte fått gehör för sina idéer hos facket. Det handlar om att ge valmöjligheten att deltidsarbeta. Vad har man en fackförening till över huvud taget om man inte kan få stöd för sådana saker, när man som medlem betalar 5000 kr om året”, frågar man sig. Vissa tycker inte att de behöver facket och går direkt till chefen och gör upp, medan andra söker facket mer aktivt nu än tidigare.

”Jag var på ett stormöte. Det handlade om att chaufförerna måste ha 10 minuters paus efter 2 timmars körning. Trafiklandstingsrådet Peter Larsson (före valet 1998, förf. anmärkning) hade varit på garaget och han hade sagt att man måste ha mer underlag. Det verkar som de inte tror riktigt på oss att vi mår dåligt och att det är stressigt. Jag tror att jag kommer att gå mer på fackmötena nu. Det är jobbigt att köra buss och det får inte bli sämre än vad det är.”

Kontakt med chefer och andra avdelningar

Förarens dagliga kontakt med arbetsledningen är med **trafikledarna** på Trafikexpeditionen (TX). När föraren börjar sin arbetsdag anmäler han sig i regel hos dem. TX finns på varje bussgarage och där finns även

personalutrymmen med skåp för växelkassan, fikarum och kaffeautomater. Flera förare börjar dock sin arbetsdag genom att avlösa en kollega vid en hållplats. De har då tillgång till en lokal i närheten av avlösnings-hållplatserna. Dessa förare träffar mycket sällan trafikledarna och än mindre övrig arbetsledning. En del av dem avslutar sitt pass med att köra in bussen till garaget och har då möjlighet att träffa ledningen men flera har en avlösare i sin tur och åker då oftast direkt hem.

Under körningen har bussföraren kontakt med trafikledarna via kommunikationsradion men den mesta informationen går via ett datoriserat kodsysteem. Föraren knappar in olika koder i bussen som sedan omvandlas till statistik. Exempel på kodad information är vid kraftig försening, om man vänder före ändhallplatsen, om någonting skadas utanför bussen t.ex. ett trafikljus, om passagerare blir kvarlämnade vid en hållplats p g a att bussen är full, vid avlösning, toalettbesök, och om bussen inte går att starta. Vid större problem kan man anropa via radion.

Förarna är överlag nöjda med radiokontakten och tycker att den fungerar bra. Det gäller att föraren vet vilka uppgifter han ska lämna till TX för att få hjälp. I kritiska situationer finns särskilda larm som används enbart i hotfulla situationer. Mer om dessa i nästa kapitel.

Till **personalplaneraren** går man om man vill ändra på sina arbetstider, byta ledig dag, eller göra sjukanmälan etc. Dessa finns tillgängliga på trafikexpeditionen eller i nära anslutning därtill. Personalplanerarna spelar en viktig roll för förarna eftersom de ska pussla ihop förarnas arbetsscheman och tider. Om de inte kan få ihop tiderna på rätt sätt kan förarna drabbas t.ex. genom att de inte får sova tillräckligt mellan passen, att de som har långa arbetsresor kan få många delade tjänster.

Både trafikledare och personalplanerarna har också en stor social betydelse för förarna, även om kontakten kan tyckas ytlig och kort. Det handlar ju oftast om några korta fraser när nycklarna lämnas ut vid TX eller om en snabb förfrågan om ledighet till personalplaneraren. Men detta tillfälle är oftast den enda gång föraren träffar sin arbetsledning under arbetsdagen. Att det korta mötet är viktigt visar följande citat:

”...det var mycket klagomål på att förarna inte tyckte att de blir sedda av trafikledningen när de hämtar ut bussen. Jag förstår att det kan vara jobbigt för trafikledningen, men om föraren säger sitt förarnummer och trafikledaren svarar med bussnumret, då kan man förstå att föraren inte känner sig sedd. Men om de tar tid på sig och kanske skriver upp bussnumret på en lapp och säger var så god, då tror jag att föraren känner sig sedd. /.../ Det är liksom Janne Carlzon sa en gång i tiden, att den externa servicen kan aldrig bli bättre än den interna. Hur tror de att vi kan göra något bra resultat på stan om de själva inte beter sig så bra mot oss? Det kan ju vara hur mycket

problem som helst för dem också men det är det ju för oss allihopa.”

För att skapa en bra kontakt krävs det ansträngningar från båda sidor. Det går inte bara att komma och begära att få ta ut sin ledighet, byta ledig dag eller dylikt. Det är ett givande och tagande:

”En del chaufförer har problem att få ledigt. Det tror jag beror på att de har fasta åsikter och inte vill kompromissa. Varför ska man lägga prestige i saker, vi är ju på samma jobb. Trafiken ska fungera och den får ju komma i första hand. Ibland vet man ju att man har rätt men bara för husfridens skull så ger man ju efter. /.../ Jag har inte prestige i att jag ska ha min vilja fram utan om vi båda får en del av det, så är det bra. Bättre att båda är nöjda än att båda är missnöjda.”

Trafikområdeschefen (TO) eller Åkerichefen som han också kallas, har föraren liten kontakt med. Få förare uppger att de haft personlig kontakt med honom eller henne; man går inte dit med småbekymmer. De flesta tycker ändå att chefen är lättillgänglig om man skulle behöva tala med honom. En del är osäkra på vilka ärenden man ska föra dit, lön och tjänsterna sköts ju av TX-personal. Inställningen är att har man *inte* närmare kontakt med TO-chefen så är det ett tecken på att man är en skötsam förare:

”Jag tillhör väl dem som är mitt emellan som varken klagar eller gör några dumheter. Det är de som gör det som blir inkallade. Det blir väl så när det är så många på en arbetsplats. Det är skillnad när man är få anställda, då måste man hjälpa varandra och kontakten med chefen blir mer regelbunden. Cheferna här har väl annat att göra än att prata med alla anställda.”

De som har träffat chefen personligen tycker att kontakten varit positiv. En förare berättade att hon blivit inkallad för att reda ut ett klagomål på henne från en passagerare. Passageraren hade trakasserat henne när hon kört buss. Sedan hade hon råkat träffa passageraren på sin fritid och då gett svar på tal. Man får säga vad man vill utanför tjänsten men föraren blev inkallad ändå eftersom passageraren krävt det. Hade föraren varit i tjänst hade hon nog fått en varning, tror hon:

”Men har man gjort något så får man ju stå för det och när jag går ut därifrån [TO:s rum, förf. anmärkning] så är det fortfarande min chef som jag tycker bra om även om det inte varit så positiva saker.”

Kritik mot TO-chefen och **ledningen i allmänhet** förekommer förstås och handlar då oftast om det som *inte* görs. Det kan gälla information om t.ex. nya linjer och hållplatser som inte kommer ut tillräckligt snabbt, eller som i fallet med rastlokal där det tog 3 år innan den kom på plats. Annan kritik gäller att man inte kan få ett rakt besked på en gång, vid en förfrågan. I det här fallet var det ett brev som en förare skrivit till ledningen där han påtalade vissa saker. Det gällde en överkörningsolycka och först efter 13 månader fick han svar.

Det finns också arbetsuppgifter som hamnar mellan stolarna där arbetsledningen inte kunnat ta ett beslut på vem som ska sköta dem. En förare berättar att han länge har arbetat med ersättningstrafiken och vill gå vidare med det. När det uppstår ett stopp i tunnelbanan kräver ledningen att det ska fungera. Administratörer vill arbeta på ett sätt och föraren och de som arbetar praktiskt, på ett annat. Det brukar sluta med att föraren gör det som han tycker är bäst och alla blir nöjda. Problemet är att ledningen inte har kunnat ta ett beslut om huruvida det är något som ska skötas från garaget eller inte.

Annan kritik som förts fram är att flera chefer tagits bort:

”Det finns ingen personalchef längre, nu ska alla göra allting. /.../ Förut fanns det en skadereglerare som var lite allt-i-allo. Han var ofta ute på vägarna och kollade om det var några buskar i vägen eller farliga hållplatser. Honom kunde man prata med och så var det fixat dagen efter. Han fixade även groparna i vägarna direkt. Nu finns det ingen som bryr sig om något sådant. Nu noterar de det och så säger de att det ska åtgärdas men det blir aldrig gjort.”

I det här sammanhanget kommer också den större organisationen in och den lokala ledningens svårigheter att gå vidare med frågor som inte går att lösa lokalt. Ledningen uppfattas som rädda för att gå vidare med problem och hellre vilja lösa dem själv. Det kan gälla policyfrågor och trafikfrågor.

Belöningar till förarna finns i liten utsträckning. När de delas ut är de kollektiva, t.ex. i form av våfflor till all personal på våffeldagen eller en jullunch. Av ekonomiska skäl är det svårt att göra så mycket då det måste vara till de drygt 350 anställda på garaget. Om företaget ger favörer åt någon individuellt, t.ex. bjuda på en fridag om en förare gjort ett bra arbete, uppstår genast avundsjuka. En förare tycker inte att man ska ha belöningar för väl utfört arbete:

”Har jag skött mig bra så finns det ingen som ska behöva tacka mig för det. Jag menar har jag tagit ett jobb, då ska jag sköta det jobbet. /.../ Vadå belöningar, har vi det på andra arbetsplatser? Nej, det är löjligt, jättelöjligt. /.../ Vi ska inte behöva en

morot för att sköta vårt jobb bättre, det tycker jag inte om. Jag tycker vi får så pass mycket, vi får det här tjänstekortet och som nu får vi åka till Romme. Garaget betalar liftkort och allting.”

Kontakten med verkstaden sker oftast via lappar när man felanmäler en trasig buss. Föraren fyller i en blankett som han sätter i framrutan på bussen och ställer den sedan på särskilda parkeringsrutor för fordon som ska åtgärdas. Det är sällan förare och verkstadspersonal talar med varandra direkt. Vill föraren veta resultatet av reparationen får han på eget initiativ ta kontakt med verkstadspersonalen. En förare berättade att hon regelmässigt brukar göra det:

” Så fort jag gjort en felanmälan på en buss går jag in efteråt och kollar vad de gjort åt den. Då förklarar de och det tycker jag är väldigt bra. Då vet man till nästa gång hur bussen reagerar. Men det är ju upp till var och en hur man gör det. Jag byter säkringar själv, stannarknapp¹¹ eller lina som har hakat upp sig, eller att de petat tuggummi vid listerna på dörrarna. Om kylarvattnet kokar kan man avhjälpa det själv. Det lär man sig att se efter, det behöver man inte skriva för.”

Den bristande kommunikationen leder ibland till missförstånd. Verkstadspersonalen brukar klaga över att förarna skriver lappar på sådant som inte behövs eller uttrycker sig på ett klumpigt sätt medan förarna å sin sida klagat på att fel inte blir åtgärdade. En förare berättar om en kollegas erfarenhet av kontakten med verkstadspersonalen:

”För några år sedan var det en tjej som fick gå i verkstan en dag. Hon kom in i meckarnas lunchrum och gick fram till anslagstavlan där det hängde en felrapport. Då säger en av verkstadscheferna att de har så roligt med en del av felrapporterna. De brukade skriva roliga kommentarer och sätt upp dem här. Jasså, tycker du det, svarade hon. Den där har jag skrivit själv. /.../ Hon hade skrivit om ett par stolar som det var fel på och då hade de skrivit kommentarer att hon borde gå till en läkare. När det är så där dåliga relationer mellan bussförare, mekaniker och olika chefer kommer det aldrig att bli något bra. Ingen kommer att känna en sån där stämning att det funkar bra på jobbet. Nu blir det så där att de tror att vi skriver för att jävlas med dem och jag tror att de har lite och göra. Och mekanikern tänker att nu tror föraren att jag skiter i det här men i själva verket är det Scania som själv måste ta tag i och laga bussen; men Scania tycker att bussen kan rulla i trafiken ändå. Man pratar inte med varandra.”

¹¹ Knappen passageraren trycker på för att signalera avstigning.

Vidareutveckling i arbetet

Vidareutvecklingen i arbetet som vi ta upp här handlar om två saker. Det ena är att kunna gå vidare i företaget, dvs. göra karriär, pröva på andra arbetsuppgifter och gå vidareutbildningar. Det andra är att bli en bättre förare. Det innebär att förbättra sitt arbetssätt och lära sig mer om själva arbetsuppgiften. Möjligheterna att vidareutvecklas i bussföraryrket är små (Gustavsson, 1994). Det finns dock några områden där man kan gå vidare: som trafikledare, personalplanerare, instruktör för nyanställda förare eller arbeta på verkstaden. Dessa tjänster är få och konkurrensen om dem är stor. Att bli en bättre förare kan handla om att hitta bättre sätt att utföra arbetsuppgifterna på, att själv lära sig mer om hur t.ex. bussen fungerar, hur man hanterar passagerare etc. Det viktigaste forumet för det egna lärandet är erfarenhetsutbyte med kollegerna.

Att gå **vidare i arbetet** är få intresserade av. Endast två av förarna har arbetat på trafikexpeditionen. Flera har blivit tillfrågade men tackat nej, andra har sökt men inte fått tjänst men över lag är intresset för att arbeta på "administrationen" lågt. Man har valt bussförararbetet för att man vill arbeta utomhus och inte sitta inne på ett kontor. "*Fönstren rör på sig och man får se saker.*" "*Jag är ju högsta chefen, jag kör ju bussen*", är några av argumenten.

Arbetet som t.ex. trafikledare gör att man får större ansvar men ger inte någon nämnvärd löneökning. Arbetstillfällena som instruktör har minskat kraftigt då det inte nyrekryteras förare utan busskort. Dessutom har körskolan i Hornsberg lagts ner (gällde 1998, förf. anmärkning). Flera förare har dock varit s.k. handledare till nybörjare. De har då suttit bredvid den nya föraren i bussen, när de skulle lära sig linjerna och att hitta i stan. Detta är numera borttaget och sköts av instruktörerna. Ingen av de intervjuade förarna har arbetat på verkstaden, vilket är en annan möjlighet. Där kan arbetsuppgifterna handla om att tvätta bussar, klä om stolsitsar m.m.

Rekryteringen till tjänster på t.ex. TX sker via listor som sätts upp. Alla får möjlighet att söka och sedan tas man ut efter hur länge man varit anställd, dvs. samma turordningssystem som när man söker olika bussförartjänster. Flera förare är kritiska till detta system och vill i stället att ledningen väljer ut de förare som har intresse och är särskilt duktiga på något område. I dag väljer man oftast ut någon som sitter på trafikexpeditionen som inte arbetat som förare på länge och därmed tappat den praktiska kunskapen. För att skapa utvecklingsmöjligheter krävs ett radikalt nytänkande.

Att vara duktig är inte alltid en fördel det kan också vara ett hinder för att få chansen att gå vidare i företaget:

”Jag har försökt aktivera mig i kvalitetssäkringen som man haft. /.../ Jag tror kanske att chefen var rädd för att jag kunde för mycket och att det blev någon slags konkurrenssituation. Så trots mitt intresse och att jag rimligtvis borde ha de kunskaperna för att medverka till att påverka för en bättre ordning, så kom jag inte någonstans. Jag sökte också till TX som reserv. De behövde folk, men inte heller det blev något. /.../ Då slog det mig att de är rädda för konkurrens. De är rädda om sina jobb helt enkelt. Jag kan förstå det men det behöver inte alltid innebära att någon måste petas för att man försöker få ordning på saker och ting; få det att fungera.”

Att vidareutvecklas i arbetet handlar ju också om att få **vidareutbildning**. Det bedrivs lite utbildning idag. Det mesta får föraren lära sig själv genom att fråga eller pröva sig fram. Allt går dock inte att lära sig på det sättet. Det finns en stor efterfrågan på en teknisk utbildning. Det blir mer och mer data på bussen som man vill hänga med lite mer i. Någon sådan utbildning finns inte idag. Andra efterlyser utbildning på den nya komradion som ett företag investerat i. En förare vill ha en uppföljning av körkortet. Hon gjorde frivilligt en test för att se om hon skulle klara körkortet idag. Det skulle ha blivit underkänt om det gällt uppkörning. För att lära sig nya linjer finns videofilmer som man kan titta på. En del tycker att de är bra medan andra föredrar att åka runt själva, på plats så att säga. Tidigare kunde man ta en buss och åka iväg ett antal förare som ville lära sig en ny linje. Nu får var och en sköta det själv på sin fritid, utan att få någon ersättning av företaget för det.

En mer dold del av vidareutveckling i arbetet är den strävan många förare har att **bli en bättre förare**. Det handlar om att genom egna iakttagelser, diskussioner med kolleger och förfrågningar, förfina sitt sätt att utföra arbetet på. Varje förare har sitt område som de värnar om och vill förbättra, valt utifrån vad de tycker är viktigt i arbetet. Det kan handla om att bli bättre på att bemöta passagerare, få alla att betala, förutse fara i trafiken, själv kunna fixa tekniska småfel på bussen, köra mjukt men ändå hålla tiderna, att ge rätt information eller att kunna ta det lugnt i pressade situationer.

Exempel 1:

Ett exempel på att förutse fara i trafiken ger denna förare. Han såg en bilförare i backspegeln som länge låg på nära avstånd bakom honom. Han tänkte då att något kommer att hända. Bilisten påbörjade en omkörning och bussföraren såg att det inte skulle gå så han började bromsa innan. Mycket riktigt fick bilisten möte mitt i omkörningen och blev tvungen att svänga in precis framför bussen. Det kunde ha gått riktigt illa om inte föraren varit uppmärksam och var en van förare.

Exempel 2:

En annan förare berättade att han brukar ta betalt av alla passagerare. Han och en kollega brukar sitta och diskutera dem som inte betalar. När det är lämpligt att säga åt dem och hur man gjort när man dragit in ogiltiga kort. Själv brukar han uppmana passagerare med ogiltiga kort att slänga dem i bussen. Vill de behålla dem så låter han dem göra det. Det är ju annars bara att ta ett nytt i en annan papperskorg.

Att bli en bättre förare handlar om att våga ändra och kanske omvärdera sitt sätt att vara. För att göra det krävs det mod och självkänsla. En förare har tränat sig i att inte låta sig stressas. Hon bestämmer sig för hur hon ska känna sig och har tillämpat det på passagerare som varit hysteriska. Då har hon tänkt att de ska inte få förstöra hennes dag för att de står där och har problem. En glad människa som känner sig tillfreds med sitt liv ställer sig inte och skriker åt en bussförare, resonerar hon. Det är inte lätt men det går att träna upp denna mentala kontroll. Hon säger följande tänkvärda ord:

”Man måste tro på att man kan för annars är man inte värd nånting, om man inte tror att man är värd nånting för sig själv. Många tror inte på det här. Det är väldigt vanligt att människor säger att jag är sån här och det får ni finna er i. Det är samma sak som att säga att jag tänker aldrig ändra mig. Det är samma sak som att säga att jag kommer aldrig att komma någonstans för jag står här och stampar. Då har man satt in sig själv i ett fack. Då utvecklas man inte heller.”

Sammanfattning

Förarna är engagerade och har många idéer till hur man skulle kunna göra arbetet bättre och effektivare. Inflytande över arbetets utformning och möjligheten att kunna påverka återkommer man ständigt till i samtalet kring organisationen. Förarnas forum är i första hand arbetsplatsmötena men möjligheten att nå fram med sina idéer där är små. Man har försökt med att lägga lappar i förslagslåda vilket fungerat dåligt, eller att gå till TX med sina förslag. För att förbättra kommunikationen mellan ledning och personal kan arbetsplatsmötenas innehåll förändras t.ex. genom att bjuda in personer från koncernledningen som kan ge svar på de frågor som ligger utanför ledningen på garaget. Förarna bör också få möjlighet att diskutera t.ex. tjänstepaketets utformning innan den är fastställd.

Kontakten mellan förare och chefer är kort och sporadisk. Det är dock viktigt att detta möte blir positivt. Förarna har förslag på hur den kan bli bättre och att det naturligtvis handlar om ett givande och tagande från båda parter.

Förarna vidareutvecklas dels genom att söka sig vidare till andra arbetsuppgifter, dels genom att förbättra sitt sätt att utföra arbetet på. Företaget kan fundera på några punkter som kan förbättras. Det mest uppenbara är att ordna kurser i teknik och öka samarbetet med andra avdelningar såsom verkstaden.

Möjligheterna att kunna gå vidare i företaget är begränsade. Antalet tjänster på "administrationen" kommer inte att öka och de flesta förare är heller inte intresserade av att arbeta där. Företaget kan däremot ändra rekryteringen till dessa. Att inte alltid gå efter anställningstid, utan även se till personens kompetens och intresse för uppgiften är önskvärt. Man bör också tänka i andra banor med t.ex. arbetsrotation eller tjänster med hälften busskörning och hälften andra arbetsuppgifter. När det gäller förarnas strävan att bli bättre förare sker det på helt på individuell nivå. Varje förare bär på en stor kunskap som de inte delar med sig till andra av i någon nämnvärd omfattning.

Hot och olyckor

Vi har tidigare konstaterat att huvuddelen av bussförarnas arbete handlar om kontakten med passagerarna. I sitt arbete möter föraren alla schatteringar och typer av människor. En mindre trevlig del av arbetet består i att hantera hotfulla och ibland våldsamma situationer som kan uppstå i det mötet. En annan otrevlig del är risken för olyckor i trafiken med eventuella personskador. Detta kapitel tar upp förarnas erfarenheter av dessa situationer.

Hotfulla situationer

En tredjedel av de intervjuade förarna har någon gång i sitt arbete varit med om en hotfull händelse. Flera av dem har också varit inblandade i våldssituationer i samband med hotet. Varje hotfull situation är unik, där föraren aldrig kan vara säker på dess utgång. Ibland tar hotet en komisk vändning men det kan lika gärna sluta med slagsmål. Att lära sig hantera dessa situationer är svårt eftersom man har med människor att göra, ofta påverkade av alkohol eller droger. Förarnas egna beskrivningar ger dock en bra bild av vad som kan inträffa, vad som kan utlösa hot och våld, och ger exempel på hur de själva gjorde.

Det finns alltså en del knep som föraren kan ta till när det börjar osa hett. Ett sätt är att **undvika att provocera:**

*"För två veckor sedan var det nära att jag fick en snyting. /.../
Då var det de här små detaljerna som förmodligen räddade mig. Jag mötte inte hans blick och alltså utmanade jag honom inte på det viset. Jag tittade på kortet så att säga professionellt. Men jag kände efteråt att det lika gärna kunde ha blivit en smäll. Jag vet egentligen inte hur man ska göra men det krävs*

mycket att man kan bedöma människa för människa. Man måste försöka åstadkomma någon slags image av sig själv gentemot passagerarna att man är proffsig och opartisk och går in för sitt jobb. Att det är det, det handlar om och inte att man är ute efter att vara jävlig med människor.”

Ett annat sätt är raka motsatsen, **att spela tuff**. Ett knep är att ställa sig upp i förarplatsen och kanske sätta på sig medhavda handskar. Föraren blir då väldigt lång i jämförelse med passageraren. Sen kan man säga den fras som många förare lärt sig använda: ”Ska du gå av eller ska jag hjälpa dig av?”. Då brukar de gå av bussen. Man kan också **ställa ultimatum**. Om passageraren som krånglar vägra att gå av bussen kan föraren stänga av motorn och helt enkelt vägra att köra tills passageraren gått av. Man kan förstärka det hela med att säga: ”Går inte du av, så gör jag det”. Om föraren bestämt sig för denna strategi gäller det att hålla fast vid vad man sagt och inte börja tveka, annars fungerar det inte enligt intervju-personerna.

I de riktigt hotfulla situationerna är det svårare att upprätthålla en professionell ställning. Man kan bli helt **överrumplad** som i fallet med passageraren som lade upp en stilett på brädet¹² och sa att hans kompisar skulle åka gratis. Föraren visste inte hur han skulle reagera. Passageraren tog dock sin stilett och gick bak i bussen och satte sig. Inget mer inträffade förutom att de förde mycket liv under resan. Det blev inget direkt hot av det men det var sättet att göra det på som fick föraren att reagera starkt.

En annan situation där föraren inte direkt är inblandad i hot- eller våldssituationen är när han blir **vittne till ett bråk**. En förare berättar om detta. Hon tyckte att det var en obehaglig händelse även om hotet inte riktades mot henne själv. Hon larmade polisen och körde från platsen och fick senare vittna mot de inblandade.

Förarna **reagerar** naturligtvis **olika** på hotfulla situationer. En förare berättar att han inte tar så allvarligt på hot så länge de inte leder till bråk. Han har inte varit med om något bråk men tror att det skulle vara annorlunda om han körde natt, med hans princip att alla ska betala.

Ibland kan den hotfulla situationen t.o.m. vändas till en **komisk** som i detta exempel:

”Det var en man som sa att han inte skulle betala. Jasså inte det, men då står vi här tills du har gjort det, svarade jag. Passageraren tyckte att föraren skulle strunta i honom och köra då det var en massa folk i bussen. Jag sa att det var lugnt för jag har gott om tid. ’Jag har månadslön.’ Jag sa att det var orättvist att de andra passagerarna skulle betala och inte han.

¹² Bordet vid förarplatsen där pengar och biljetter läggs upp när passageraren ska betala resan.

För att göra så här måste man läsa av en person. Även om en passagerare är hur aggressiv som helst så märker man att, honom kan jag prata omkull. Mycket riktigt, det gick. Jaså, du tänker inte köra förrän jag betalat?, säger han och sen går han av och är jättearg. Då sa jag: 'Hejdå, pussgurka'. Killen tvärvänder och frågar mig: 'Varför säger du så där för? Nu kan jag inte vara arg på dig längre', och så gick han och var glad."

Våldsamma situationer

Hot leder ibland vidare till våldsamma situationer. Det finns en gräns för vad en föraren tål. Och när den gränsen är nådd kan bråk uppstå. I dessa situationer har föraren ett larmsystem till sin hjälp. Det finns en s.k. IL-knapp som han kan trycka på. Trafikledarna kan då höra vad som försiggår i bussen. Föraren ska då försöka uppge sin position så diskret som möjligt utan att den hotfulle märker det. Om föraren blir attackerad finns ett annat larm, s.k. överfallslarm. Den måste hållas intryckt 3 sekunder för att sättas igång. En förare berättar i följande exempel hur hon gjorde:

Exempel 1

Det hände vid ett tillfälle då en man gick på bussen med sin kamrat. När bussen kommer till ändhållplatsen visar det sig att han åkt åt fel håll: "Det är din jävla skyldighet att se till att jag kommer hem. Du jobbar ju på [företag X], du ska följa tidtabellen, jävla idiot!", säger han. Då blir föraren arg, lägger i handbromsen och ropar på radion att de får skicka någon. Tyvärr uppfattar inte TX att det är så allvarligt, trots att föraren tryckt på IL-knappen, och skickar inte dit någon på en gång. Det börjar hetta till och föraren och killen börjar vifta åt varandra. Föraren har öppnat framdörren och bett honom gå av flera gånger, vilket han inte gör. De börjar att vifta och slå emot varandra. Föraren har nu tryckt på överfallslarmet men kan inte hålla den intryckt de 3 sekunder som krävs, då föraren har fullt upp med att värja sig. Då kommer vanmakten. Det händer inte någonting. Det tar för lång tid. Som tur är lyckas kamraten dra ut passageraren och föraren kan stänga dörren. Till slut kommer väktare till platsen. De har inte fått något överfallslarm.

Ovanstående exempel visar vikten av att larmet fungerar som det ska och att personen på TX uppfattar anropet på rätt sätt. Det är viktigt att TX-personalen känner till hur föraren brukar vara; vilka som larmar när det verkligen behövs och vilka som larmar när faran kanske inte är så överhängande. Ett annat exempel på **brister när föraren larmat** är följande situation där föraren hade blivit hotad med kniv under en längre sträcka:

Exempel 2

Föraren hade tryckt på överfallsknappen och sagt högt: ”Ska du fortsätta och hota mig med kniv när vi kommer fram till stationen om 10 minuter ... om 5 minuter?”. TX-personalen hade inte hört det.

När föraren sedan kom fram till stationen körde han bussen till fel ställe med flit, vilket fick en taxichaufför som stod parkerad där att undra. Han såg då situationen och gick ur bilen och började vinka. Bussföraren öppnade sin dörr och passageraren gick ut. Då sprang taxiföraren till sin bil och stängde sin dörr och bussföraren stängde snabbt sin. Sedan kom polisen och tog fast mannen. Han hade inte haft bara en kniv, utan tre. Den tjänstgörande trafikledaren kom senare ner till ändstationen och gav bussföraren en utskällning för att han var försenad. Han hade inte tagit reda på vad som hänt.

Efter den här situationen ringde föraren på radion för minsta bråk. Det pågick under ett halvårs tid. När det här inträffade fanns heller inget jourssystem av personal som man kunde prata med efter händelsen. Det har man nu.

Olyckor

Att köra buss innebär att vara ständigt uppmärksam på en rad händelser. Föraren måste ha uppsikt över allt som inträffar runt omkring bussen. Ett ständigt vakande öga över trafik, trafikanter och passagerare är ett måste för att undvika att olyckor inträffar. Ingen av förarna har varit inblandade i olyckor med personskador. I intervjuerna berättar bussförarna däremot om situationer där det varit nära ögat. Några talar också om kolleger som råkat illa ut. Vid intervjutillfällena hade flera dödsolyckor med personer som klämts fast i bakkörrens list nyligen inträffat. Flera intervjuer tar därför upp just denna typ av olyckor.

En förare berättar om en situation som **kunde ha lett till en allvarlig olycka**, men slutade med några blåmärken. Hon fick bromsa in kraftigt för en bilförare som gasade på. En kvinna ramlade omkull inne i bussen och gjorde sig illa. Som tur var körde föraren bara i 20 km/h.

En betydligt **allvarligare incident** som kunde ha slutat riktigt illa var denne förare med om:

”Precis när jag skulle stänga dörren för att åka från en hållplats så kommer två kvinnor springande på trottoaren. Då kopplade jag av för att dessa två skulle med. Medan jag tittar på deras biljetter kommer fler personer som ska med. Så blev det klart och jag stängde dörren och trafikljussignalen har slagit om till grönt. En byggnadsarbetare som arbetade vid hållplatsen går då snabbt ut i körbanan och lägger båda händerna på vindrutan. Jag tror att det är ett spex. Jag frågade vad det är och arbetaren frågar om jag tänkte köra nu. Jag svarade att det tänkte jag. Arbetaren säger då: 'Du vet vad som

ligger här nere då?'. Precis när han säger det hör jag en röst bak i bussen som säger: 'Var tog Agda vägen då? 'Då låg det alltså en dam framför bussen. Hon hade kanske snubblat en meter från bussen och det hade jag inte uppmärksammat. Efteråt fick de upp henne och hon kom in i bussen. Hon hade inte slagit sig så illa. Sen slog mitt hjärta mycket fort under en lång stund. Tänk om jag hade kört! Hjulet hade förmodligen gått rätt över henne. Det hade bara guppat till lite."

Många förare tar upp **olycksrisken** när man stänger **bakdörrarna**. Det finns en gummilist där som ger ifrån sig en signal till föraren om någon eller något sitter i kläm. Tyvärr har det inträffat att en jacka eller dylikt fastnat, och dörren inte gett ifrån sig en signal. Föraren har åkt iväg i tron att allt är som det ska och vid två tillfällen har personer släpats med och blivit överkörda av bussens bakhjul. Inget av det aktuella garagen i undersökningen var dock drabbade.

En livlig debatt har förts i media och på garagen om vem som bär ansvaret vid dessa olyckor, föraren, företaget eller busstillverkaren. Förarnas åsikter går isär. En del menar att det är förarens ansvar: Dessa olyckor ska inte behöva inträffa om man har ständig uppsikt i backspegeln och trycker in den s.k. barnvagnsknappen som håller upp bakdörrarna. Annars öppnas de när en ljusstråle bryts och stängs sedan automatiskt. De drabbade förarna var väl stressade och måste iväg fort. Det tar lite extra tid att ställa upp dörrarna men det handlar bara om sekunder.

Andra förare är av en annan åsikt. Det kunde lika gärna hänt dem själva. En trolig orsak, menar man, är att felrapporterade bussar inte repareras och körs i trafik ändå. Annat som inverkar är att det är ont om körtid, dåliga bussar och speglar som det inte går att se igenom. Det saknas ibland stänkskydd som gör att det kommer upp smuts på dem. I det ögonblick föraren ska köra iväg är det dessutom mycket man ska vara uppmärksam på. Det är trafiken till vänster ute i körbanan, trafikanter som kommer springande framför bussen och så bakdörrarna.

Det är alltid vi som yrkespersoner som bär direkt ansvar för allt som händer, säger en förare. "Vi är kaptener på båten, inga administratörer, jurister eller domare. Men i slutändan är vi dömda av dess nämnder för att vi inte utför yrkesmässig trafik på ett korrekt sätt, heter det." Om man tar ut en buss med t.ex. felaktiga bromsar från garaget, så är det förarens fel. Men om chefen tvingar föraren att ta den bussen, då skulle det kunna vara hans fel. Föraren är skyldig att besiktiga bussen innan han tar ut den men om han har snålt med tid eller kommer för sent så kan man åka iväg utan koll och så kan det inträffa något.

Arbetet kräver alltså en ständig uppmärksamhet, för att **undvika** att **olyckor** inträffar:

”Du måste hela tiden vara alert vad som händer runt omkring bussen. Inte precis bara vid dörrarna utan allt måste man lägga märke till. Det är likadant när man kör. Man måste kolla allting som finns i närheten. Man måste sitta och fantisera om vad de kan göra och vad de tänker göra. Det är lika bra att hålla nere farten. Man får intala sig själv det. Stressa inte. Ibland kommer turister fram och säger att på den här sträckan jag åkt med dig har du räddat livet på två-tre personer. Det är så här dagligen brukar jag svara då.”

Om olyckan väl är framme där föraren varit med om ett olyckstillbud eller vittne till det är viktigt att det finns **någon att prata med** efteråt. En förare åkte förbi olycksplatsen precis efter en dörrolycka:

”Jag kom ju där och där låg ju pojken. /.../ Jag såg honom och sen så ville jag ju snabbt därifrån men det är klart att jag vart ju chockad. Man tänker ju bara på sitt eget barn när man ser en sån här olycka och speciellt så som det här barnet såg ut. Det såg inte kul ut alltså, det var ju inget huvud kvar på barnet. /.../ men jag har ju fått gått och pratat och företaget har ställt upp med en psykolog. /.../ Facket har en krisgrupp, och om det blir för tunga grejor som dom inte kan hjälpa mig med, då skickas man vidare till en riktig psykolog. Jag får själv bestämma när jag känner mig redo att köra den linjen igen, dom har varit jätteförstående.”

Sammanfattning

Hot kan uppstå när som helst men är naturligtvis vanligare på kvällar och helger. Att veta hur man ska agera är svårt. Att välja rätt förhållningssätt vid rätt tillfälle är en fråga om att kunna läsa av människor. Förstå hur de tänker och reagerar. Vilket sätt man väljer handlar också om förarens egen personlighet. En del har ett mer passivt förhållningssätt medan andra handlar aktivt. En stil kan vara rätt vid ett tillfälle och helt fel vid ett annat. Vid våldsamma situationer är det ytterst viktigt att larmfunktionen fungerar som den ska. Att personalen på TX uppfattar allvaret i situationen och känner till hur föraren brukar vara.

Trafik- eller personolyckor inträffar titt som tätt. Att vara uppmärksam och sänka farten är A och O för att undvika dessa situationer. I debatten kring dörrolyckorna blossade ansvarsfrågan upp. Ansvar för olyckorna ligger juridiskt sett på föraren idag. Det råder delade meningar om huruvida det är riktigt eller inte. Det kan vara svårt för föraren att t.ex. vägra köra en buss med tekniskt fel. Pressen från ledningen och tidsbristen vid genomgången av bussen lägger hinder i vägen. När en olycka väl inträffat är det viktigt att det finns personal som kan ta hand

om föraren snabbt. Samtliga garage har en väl fungerande plan för detta likaväl som för att ta hand om föraren vid hot- och våldssituationer.

Största problemen – en jämförelse av observationer och intervjuer

I detta kapitel följer en jämförelse av de fyra vanligaste händelserna som observerats och vad förarna sagt om dessa i intervjuerna. Syftet med jämförelsen är att undersöka om huruvida de vanligaste händelserna i arbetet också uppfattas som stora problem av föraren.

Först följer en jämförelse med observationerna som utgångspunkt. Därefter vänder vi på det och tar intervjuerna som utgångspunkt.

Observationerna sammanställdes dels för alla förarna sammantaget, dels uppdelat på garagen. Reglertid, Trafikmeddelande, Vänliga och Lång kö uteslöts (se Observationsschemat under rubriken Metod) Anledningen därtill är att dessa händelser inte mäter hinder eller tänkbara stressmoment i förarens arbete. Reglertid visar när föraren har paus eller rast. Trafikmeddelande registrerades oavsett om de gällde föraren eller ej. De flesta var allmänna anrop som inte påverkade förarens arbete. Vänliga passagerare mätte en positiv händelse och alltså inte en eventuell stressande situation. Lång kö tillkom efter att observationerna påbörjats och har därmed inte registrerats vid samtliga observationstillfällen.

Observationerna redovisas inte i figurer av den anledningen att nästan alla händelser var sällsynta, och låg på två eller färre observationer förutom Hålltider som i genomsnitt låg kring 20 med variationer beroende på garage.

Hålltider

Den klart vanligaste observerade händelsen är ”Hålltider”, dvs. tidspassningar vid vissa hållplatser. Hålltiden är ett mått på de antal tider som föraren måste rätta sig efter under arbetsdagen. De står utsatta i förarens tidtabell och när föraren kör förbi den avsedda hållplatsen skall han mata in tiden på sin datalogger. Displayen visar då hur föraren ligger till tidsmässigt. Det kan t.ex. stå ”5 min sen”. Föraren får inte avgå före den angivna hålltiden. Detta för att hindra att han kör ifatt turen före.

Förarna har i genomsnitt 18,5 hålltider att passa under arbetsdagen. Ser man till skillnader mellan garagen har innerstan cirka 23,5 hålltider, närförorten cirka 19 och förorten cirka 12,5. Innerstan har alltså nästan dubbelt så många hålltider jämfört med förorten.

I intervjuerna tar övervägande delen av förarna upp bekymret med tidspassningar. De avser då inte enbart hålltiderna utan att hålla tiderna i största allmänhet. Några förare tycker att passagerarkonflikterna är jobbiga att ta, särskilt som de själva inte har orsakat förseningen. Andra önskar mer körtid för att kunna ge service till passagerarna och inte

behöva stressa. Vissa linjer är dock s.k. lugna linjer där problemet är det motsatta, att det blir tråkigt när man har för gott om tid. En del förare bryr sig inte så mycket om tidtabellen. ”Den är bara ett riktmärke, ingen lag” eller ”Jag kan inte hjälpa om det blir en försening”, är några av kommentarerna. Några har försökt påpeka för ledningen när tiderna är för snålt tilltagna men inte lyckats få något gehör. De påpekar i det sammanhanget att företaget tjänar pengar på varje minut som tas från körtiden.

Andra hinder

Den näst vanligaste observerade händelsen sammantaget för samtliga garage är ”Andra hinder”, dvs. hinder i körbanan såsom vägarbete, urlastning, och transporter med undantag av felparkerade fordon nära hållplatsen. De situationer som uppstod vid observationstillfällena var bland annat att lastbilar, kranbilar och bussar stod i vägen för bussföraren. Det hände även att vägmaskiner och koner stod uppställda i vägbanan eller att vägarbeten och brandbilar blockerade vägen. ”Andra hinder” är 50 % vanligare i innerstan jämfört med närförorten. En intensivare trafik och trångt om utrymme på gatorna är förmodligen förklaringen till det. ”Andra hinder” är den vanligaste händelsen i närförort medan den kommer på andra plats i innerstan och i förorten på tredje.

I intervjuerna är det få förare som talar om hinder i trafiken som ett problem, trots att det är så vanligt förekommande. Förarna har med åren i yrket fått en vana av att hantera dessa situationer. De förare som ändå nämner detta resonerar kring när det blir stopp och man inte kan komma fram. Då slutar man att bry sig. Det är ingen idé att hetsa upp sig. Några enstaka förare beskriver att de vill påverka situationen och undvika att stå still. De söker lösningar som att svänga av på en refug eller om ingen lösning finns bli arg och signalera med signalhornet. Att vara lite flexibel med t.ex. högerregeln kan ibland vara bättre för att underlätta framkomligheten. Irritationen över hur taxibilar, och budfirmor parkerar och blockerar trafiken nämns också.

Information

På tredje plats kommer ”Information”, dvs. tidskrävande information som föraren ger till passageraren. Informationen som observerades handlade om att upplysa trafikanterna om tekniska fel på bussen, andra busslinjers färdsträcka, hitta destinationen dit passageraren ska eller läsa tidtabellen åt dem. På natten är det vanligare att passageraren behöver hjälp med att hitta, än vad det är på dagen. Förarna i innerstan ger mer information än i närförort och förort. ”Information” är den vanligast förekommande händelse i innerstan medan den kommer på andra plats i närförort och fjärde i förorten.

Av intervjuerna framgår det att ”ge information till trafikanterna” ses som en viktig del av arbetet, en service till kunden som man önskar få mer tid till:

“Det är ett serviceyrke där man måste ta hänsyn till gamla och små barn och prata med dem som en psykolog. Om t.ex. en människa som stiger på bussen och haft inbrott i sin lägenhet och vill komma till närmaste polisstation, då måste man hjälpa den personen trots att folk sitter i bussen och vill iväg.”

I de flesta fallen är informationen oproblematiserad bortsett från tidsbristen. Ibland kan det dock vara svårt att ge adekvat information om t.ex. hur busslinjer går på andra garage än det egna.

Sena trafikanter

På fjärde plats har vi ”Sena trafikanter”, dvs. trafikanter som springer till bussen eller hejdar den. I dessa situationer handlar det om att föraren ska ta ett snabbt beslut om att släppa på den sena trafikanten eller ej. En del förare släpper på dem så ofta de har möjlighet medan andra är mer hårda på att när bussen börjat rulla så ska man inte stanna igen. De trafikanter som springer framför bussen och alltså betar sig trafikfarligt blir bestraffade genom att de inte får åka med, trots att bussföraren måste stanna bussen. ”Sena trafikanter” är lika vanligt i närförort och förort men drygt dubbelt så vanligt i innerstan.

I intervjuerna beskriver flera förare de sena trafikanterna som ett problem. Det är arbetsamt när de knackar på framdörren och vill komma in, och det är nära många gånger att passagerare blivit påkörda då de sprungit framför bussen. Föraren får dessutom sällan ett tack eller en ursäkt när han släppt på en sen trafikant. Ibland kör man ifrån dem fast man skulle vilja ta upp dem. Det avgörande är om man har tid att vänta eller ej:

”Vid t.ex. Centralen så ser jag trafikanter som väntar på grönt ljus för att springa över gatan till bussen. Slår då signalen om till rött för mig är det lika bra att jag står kvar vid hållplatsen så att de kommer med. Då hinner de fram och på innan signalen slår om till grönt. Men har jag en gång lämnat hållplatsen brukar jag inte stanna för då sinkar jag trafiken bakom. Då står jag mitt ute i gatan. Det är många passagerare som inte förstår det.”

Att ta upp sena trafikanter är en avvägning mellan att vara i tid och att vara serviceinriktad mot passageraren. Det är också ett avgörande mellan att vara tillmötesgående mot den sena trafikanten eller mot passageraren

vid framförvarande hållplatser, som är ute i tid och vill komma fram i tid. Att ta upp en sen trafikant innebär ju att man blir försenad.

Största problemen utifrån intervjuerna

Det är svårt att i intervjuerna peka ut ett specifikt problem som dominerar, varken totalt sett eller på något enskilt garage. Problemen är jämnt fördelade över de områden som beskrivits tidigare i rapporten. Tabellen ovan visar en tendens till att de största problemen totalt sett är ”Tidspassning” och ”Organisationen”. Det största problemet i närförorten är ”Organisationen” och i innerstan ”Tidspassning”.

Tabell 1. Förarnas åsikter om det största problemet i arbetet.

Största problemet	Förort	Närförort	Innerstan	Summa förare
Arbetstider	2		1	3
Tidspassning		1	3	4
Passagerarna	2		1	3
Organisationen		3	1	4
Betalningssystemet	1	1	1	3
Trafiken	1		1	2
Vädret	1			1
Inga problem	1	7	2	10
Summa förare	8	12	10	30

I både observationer och intervjuer råder samstämmighet om att "Tidspassning" är det största problemet. Tidspassningarna har också med "Organisationen" att göra, då företaget beslutar om hur tidtabellen ska se ut. Därutöver råder liten överensstämmelse mellan mätmetoderna. Intervjuerna tar upp problem med organisationen medan observationerna visar på problem i trafiken. Det näst vanligaste problemet utifrån intervjuerna är "Passagerare" jämte "Betalning" och "Arbetstiderna". Observationerna har på andra plats "Andra hinder", "Information" på tredje och "Sena trafikanter" på fjärde. Information och Sena trafikanter handlar delvis om passagerarkontakten och har där en mötespunkt i intervjuerna.

Att överensstämmelsen är låg beror på att observationer och intervjuer är avsedda att "mäta" olika delar av bussarbetet. Observationerna beskriver vad som inträffar under en arbetsdag medan intervjuerna beskriver hur föraren ser på sitt arbete och den organisation han tillhör. Intervjuerna är därmed inte direkt knutna till de händelser som observerats under deras arbetsdag. Denna jämförelse är ändå ett försök till att hitta beröringspunkter mellan de två metoderna – observation (kvantitativt mått) och intervju (kvalitativt mått).

Jämförelsen visar även, att det som syns (kan observeras) inte uppfattas som det mest betydelsefulla i arbetet (som är tidspassning och organisation enligt intervjuerna). Olika metoder att beskriva föraryrket är således viktigt.

Stresshantering

I detta kapitel följer en sammanfattning av vad begreppet bemästring (coping) innebär och därefter hur förarna hanterar stressen i arbetet utifrån bemästringsteorin. Att studera förarnas bemästring var inte med i den ursprungliga metoden/syftet men har visat sig användbart som en

beskrivning av hur förarna hanterar problem och hinder i arbetet. Nedanstående avsnitt bygger på artikeln ”Measuring coping. A Review and Critique (Oaklan and Ostell, 1998). Samtlig litteraturhänvisningar i detta avsnitt är hämtade från denna artikel.

Teorier om bemästring

Bemästring är en beteckning som används för att beskriva hur människor hanterar stressande situationer. Det sätt på vilket man hanterar besvärliga situationer antas i förlängningen påverka hälsan. Bemästring tros vara den viktigaste komponenten i relationen mellan upplevd stress och hälsa. Den mest populära metoden för att mäta bemästring är ”Metod-fokus” (method-foci). Den har utvecklats av Lazarus och hans kolleger (Oakland och Ostell 1996, s. 134). De använde en 67 punkter lång checklista kallad ”The Ways of Coping Checklist”, förkortad WCCL. Den beskriver en bred variation av kognitiva och behavioristiska bemästringsmönster, som människor kan tänkas använda för att hantera inre och yttre krav i stressande situationer. Punkterna sammanfattades genom s.k. faktoranalys under åtta kategorier. Dessa representerar antingen en problemlösande strategi eller en känslfokuserad strategi:

1. Instrumentellt handlande (Problemlösande strategi)	Man försöker klara av problemet som i ex: ”Jag gjorde upp en plan för hur jag skulle göra och sedan följde jag den.
2. Förhandlande (Problemlösande strategi)	Personen förhandlar eller kompromissar för att få ut något positivt av situationen.
3. Försiktighetsutövande (Känslfokuserad strategi)	Ett tillbakahållande handlande som verkar göra mer skada än nytta. Ex: ”Jag försökte att inte bränna mina skepp men håller saker och ting ganska öppna”.
4. Flykt (Känslfokuserad strategi)	Man relaterar till önsketänkande, fantiserande eller överdriven eftergivenhet för droger, alkohol, sex etc.
5. Självförebående (Känslfokuserad strategi)	Självanklagande strategi som riktas mot personen själv hellre än mot själva problemet, ex: ”Jag insåg att jag tog ut problemet på mig själv”.
6. Meningssökande (Känslfokuserad strategi)	En strategi som försöker hitta nytt hopp eller att man vänder sig till religionen
7. Förminskning (Känslfokuserad strategi)	En medveten ansträngning att vägra uppehålla sig vid problemet, ex: ”Jag vägrar ta för allvarligt på situationen”.
8. Socialt stöd (Problemlösande strategi)	Ansträngningar att söka råd, information och känslomässigt stöd för att få hjälp antingen med problemet eller den kritiska situationen.

I en studie (Aldwin & Revenson, 1987 i Oakland och Ostell, 1996 s. 134) fann man med WCCL-metoden ett samband mellan bemästringsstrategierna "flykt", "fantiserande" och "självförebåelse" och psykologiska symptom medan problemlösande strategin "instrumentellt handlande" fungerade som en buffert mot stress. I en annan studie (Patterson et al., 1990 i Oakland och Ostell 1996, s. 138) fann man att känslufokuserade bemästringsstrategier användes oftare om personen uppfattade situationen som oföränderlig. Motsatsen förelåg om personen var öppen för förändringar, där känslufokuserad bemästring användes mer sällan.

WCCL- metoden har blivit kritiserad bland annat för att kategorindelningen inte varit tillförlitlig när försök att göra om studien genomförts, och att enbart kvantitativa mått används. Den har dock bidragit med att öka förståelsen för relationen mellan bemästring, stress och hälsa. Annan kritik som först fram mot WCCL-metoden är att man inte tagit hänsyn till att olika bemästringsstrategier kan ge olika resultat beroende på vilken situation det gäller, eller att samma situation med samma bemästringsstrategi kan få olika utfall på olika personer. Billings & Moos (Oakland och Ostell 1996, s. 136) lade bemästringskategorien, "egen bedömning" till de tidigare "känslufokuserade" och "problemlösande" strategierna. McCrae (Oakland och Ostell 1996, s. 137) undersökte sambandet mellan egen bedömning och bemästring. Han fann att personer som stod inför ett hot mot t.ex. den egna hälsan, oftare tog till ett konkret handlande såsom att söka hjälp, än personer som stod inför en förlust, t.ex. ett dödsfall.

En undvikandestrategi behöver inte alltid vara negativ. Horowitz (Oakland och Ostell 1996, s. 139) upptäckte att undvikande kan vara en bra bemästringsstrategi om situationen är mycket stressande. Det tillåter människan att portionera ut den nödvändiga informationen och därmed undvika icke funktionella och extremt känslomässiga reaktioner. Liknande observationer har Hamburg och Adams (Oakland och Ostell 1996, s. 140) gjort. De fann att "förnekande" kan vara en konstruktiv bemästringsstrategi för försvagade patienter med ryggradsskador eller polio i ett tidigt stadium. Detta förutsätter att de sedan ändrar bemästringsansträngningarna till mer verklighetsbaserade bedömningar och handlingar, avsedda att rehabilitera patienterna när de är fysiskt och psykiskt starkare.

Trots att man alltså gjort flera försök att konstruera meningsfulla och tillförlitliga kvantitativa kategorier har det visat sig omöjligt av huvudsakligen tre anledningar. Den första relaterar till hur *adekvata de yttre tillgångarna* är. Den andra tar upp *bemästringens effektivitet* och den tredje *bemästringens dynamiska process*.

I den första kritiska punkten, vilken tillgång till adekvat hjälp som finns, tar Oakland (Oakland och Ostell 1996, s 145) upp ett exempel

med en lärare som kontaktat rektorn för råd eller information. Denne kunde dock inte råda läraren i ärendet. Den viktiga informationen i den här studien var inte huruvida läraren sökte råd eller ej (som en kvantitativ studie skulle redovisa) utan hur användbar den information han sökte var. I det här fallet fick alltså läraren ingen hjälp, trots att han valt en problemlösande bemästringsstrategi. Tillgång till en adekvat lösning tycktes inte finnas.

Den andra kritiska punkten handlar om hur effektiv en viss bemästringsstrategi är. I samma studie berättar en huvudlärare hur han lagt upp en plan för hur en lärare skulle arbeta med ett barn som uppförde sig illa. Han föreslog ett belöningsystem vid gott uppförande men ingen förändring skedde. Läraren brydde sig inte och då kontaktade huvudläraren föräldrarna men inte heller de brydde sig. Efter att ha försökt med alternativa lösningar gick huvudläraren till skolpsykologen som inte heller kunde ge råd. Trots upprepade försök med olika problemlösande bemästringsstrategier har huvudläraren inte heller denna gång kommit till en lösning och kände sig än mer frustrerad.

I den tredje punkten, om bemästringens dynamiska process, tar man upp flera aspekter som inte kommer med i en kvantitativ studie. Bemästringen pågår oftast under en utdragen period, speciellt när andra människor är inblandade. Personen måste då ta hänsyn, både till andra människors mål och tidigare handlingar och till sina egna handlingar, för att bestämma hur han ska hantera situationen. Den först valda strategin måste kanske dessutom revideras beroende på omgivningens reaktion på personens beteende. En annan aspekt är att personen ofta måste ha en viss kunskap eller förmåga för att handla effektivt. Man kan t.ex. gå en introduktionskurs i datakunskap och under tiden använda andra bemästringsstrategier, t.ex. känslufokuserade bemästringsstrategier. Ytterligare en aspekt är att kvalitativa data visar hur en persons bemästringsansträngningar genererar ytterligare problem vilket inte kvantitativa data gör.

Sammanfattningsvis kan man alltså säga att en enstaka bemästringsstrategi inte kan värderas som effektiv eller ej utan att hänsyn tagits till sammanhanget. Planerade problemlösningar, positiv bedömning eller att söka hjälp och stöd har en hälsosam effekt under vissa omständigheter för vissa individer. Strategier såsom förnekande eller flykt har skadlig effekt på vissa grupper och i vissa sammanhang. Flera forskare (Cooper 1988, Dewe.1992, Newton, 1989, Oakland 1991 och Patterson el al., 1990 i Oakland och Ostell 1996, s. 153) är ense om att man nu behöver undersöka bemästring mer grundligt än de populära metoderna tillåter. Det krävs att forskare tänker om och använder alternativa metoder som kombinerar både kvantitativa och kvalitativa data.

Exempel på förarnas bemästring

Här följer en rad exempel på bemästringsstrategier från förarintervjuerna med Lazarus checklista som förebild. Några generella bemästringsmönster för en viss grupp av förare har inte kunnat skönjas. Exempelen som redovisas har indelats efter de fem problemområden som beskrivs i denna undersökning, dvs. Tider, Betalning etc. Därefter kommer en kort bedömning av varje exempel som sedan sammanfattats för varje problemområde. Observera att inte alla kategorier i checklistan finns representerade. Några exempel på "Flykt" och "Meningssökande" fanns inte i intervjuerna.

Tider

Problemet vid tidspassningar handlar om konflikten mellan att uppfylla företagets krav på att hålla tidtabellen och att lösa de hinder som uppstår längs vägen i form av trafik hinder, passagerare och betalningssituationer.

Instrumentellt handlande (Problemlösande strategi)

"...om man vet att det är tajt, då gäller det att avgå exakt, verkligen exakt, och starta motorn en halv minut innan nästan för att komma iväg när det är tajm. Annars är det ... 30 sekunder för sent eller man glider iväg, det är inte så farligt. Man lär sig när det är dags va."

En strategi där föraren planerar körningen. Den fungerar under förutsättning att föraren kör turerna regelbundet och därmed lärt sig var och när förseningspunkterna brukar uppstå, samt att något oförutsett inte inträffar.

Förhandlande (Problemlösande strategi)

Föraren för ett resonemang med sig själv om att inte bry sig om en försening och hittar argument för att se mer positivt på situationen. Tidtabellen är bara ett riktmärke och blir man mycket sen är det bara att ställa in en tur. Man gör så gott man kan och menar att trafiken kan man inte göra något åt. Förarna har insett att det inte är mycket man kan göra för att komma ifatt en försening. Man vägrar att stressa för man vill inte sätta passagerarnas liv i fara och är noga med att hålla trafikreglerna.

En strategi som är effektiv så länge föraren är nöjd med sin kompromiss. Problemet förläggs utanför föraren själv och han gör en tydlig gräns för vad han kan klara av och inte. Om föraren däremot är missnöjd med kompromissen är den valda strategien mindre effektiv. Då kvarstår irritationen över det olösta huvudproblemet.

Försiktighetsutövande (Känslfokuserad strategi)

”En del passagerare är schysta och ber om ursäkt för att de strular med korten och då säger jag att det är lugnt för jag har månadslön. Men samtidigt så känner jag att det inte är så kul när de håller på och strular. Man vill att de ska komma in så att man kommer iväg, klockan liksom.”

En strategi som anses göra mer skada än nytta. Så är också fallet här där föraren inte visar sin irritation över struliga passagerare. Han säger att det inte gör så mycket när passagerarna tar tid på sig, fast han egentligen tycker det. Det kan ändå vara det bästa alternativet för situationen. Att t.ex. ge sig in i diskussion med passageraren syns vara en sämre strategi.

Förminskning (Känslfokuserad strategi)

”...man får räkna med förseningar. Det tar den tid det tar. Det är bara man själv och passagerarna som blir drabbade så det har inte så stor betydelse alla gånger.”

En strategi där föraren tonar ner problemet med förseningar och behåller problemet inom sig. Trots att föraren uttrycker att förseningen inte betyder så mycket kan det göra det ändå. Förseningen borde vara av betydelse då den drabbar hans arbete och påverkar det negativt.

Sammanfattning

Förarna visar upp olika exempel på bemästringsstrategier vid tidspassning såsom *instrumentellt handlande* där de försöker planera körningen utifrån de ramar som tidtabellen ger. Andra exempel är att *förhandla* genom att resonera med sig själv och hitta argument för att se mer positivt på t.ex. en försening. Det finns också exempel på ett mer tillbakahållt handlande, *försiktighetsutövande*, där föraren säger en sak men egentligen känner en annan. Att *förminska* problemet är ytterligare ett sätt där man tonar ner vikten av problemet. De problemlösande strategierna för att hantera problem med tidspassning är effektiva med vissa förbehåll. De känslfokuserade strategierna är mindre effektiva men kan vara det så länge föraren själv är nöjd med dem. De kan också under omständigheterna vara den bästa lösningen där andra alternativa strategier framstår som sämre.

Betalning

Problemet vid betalningen handlar om det otydliga betalningssystemet, som medför att det är oklart om föraren ska ta betalt eller ej.

Instrumentellt handlande (Problemlösande strategi)

“Alla ska betala. Jag är benhård mot alla utom om det kommer ett litet ledset barn och det är mörkt ute. Många tycker att det är larvigt men jag tycker att det inte är något att diskutera. Jag har alltid själv betalat. Det ska vara så. /.../ Ofta kan det vara otrevliga människor men då säger jag samma sak tillbaka. Man försöker vara lugn men ibland går det inte.”

En strategi där föraren bestämt sig för att alla ska betala. Föraren är själv nöjd med valet av strategi. Den genererar dock ytterligare problem som att hamna i konflikt med passagerare eller bli hotad av den samma.

Förhandling (Problemlösande strategi)

”Min kompromiss är den att om de bara låtsas visa kortet, de kan visa det som om jag satt i taket, dom kan visa det som jag satt framför bussen, bara de gör någon slags gest. Men när man inte ens får det då stoppar jag dom. /.../ Det är just det här bakom ryggen. Det är det. Det är samma som att säga till mig att jag inte är snabb nog. Eller om det finns någon logik i det hela så är det att det behövs egentligen inte någon visering. Jag menar om man hade ett sådant system så okej, men det har man inte utan det förväntas att vi i alla fall ska låtsas visera. Då får vi låtsas visera då.”

En strategi där föraren har funnit en kompromiss för att hantera betalningssituationen. Den lättar tillfälligt på pressen men tar inte bort irritationen över huvudproblemet.

Försiktighetsutövande (Känslofokuserad strategi)

”Att vi ska behöva sitta där som fåntrattar och låta passagerarna gå på bussen och ha ogiltiga kort, det retar mig något så enormt. /.../ Jag har många gånger tänkt på dom stackars spärrvakterna, vad hemskt det måste vara. Nu sitter man där själv för man inte orkar eller hinner. /.../ Jag kan inte se korten och jag kan inte heller bara strunta i det.”

En strategi där föraren inte bestämt sig för att hantera betalningen på ett visst sätt. Hon försöker kontrollera alla färdbevis men då hon inte hinner med blir hon frustrerad. Hon har inte hittat en strategi som minskar på pressen.

Socialt stöd (Problemlösande strategi)

”Jag har en kollega som också tar betalt av alla. Vi brukar sitta och diskutera de som inte betalar, när man säger åt dem och kort man plockar.”

Föraren söker stöd hos en kollega för sitt sätt att hantera betalningssituationen.

Sammanfattning

Exempel på bemästringsstrategier vid betalning är *instrumentellt handlande* där föraren bestämt sig för att kräva betalt av samtliga passagerare och genomför det sedan strikt. Andra exempel är *förhandlande*, där föraren funnit en egen kompromiss för när han ska kräva betalt och inte. Man tar också till *försiktighetsutövande* eller söker *socialt stöd*. De problemlösande strategierna i betalningssituationen lättar tillfälligt på pressen men irritationen över huvudproblemet finns kvar. I exemplet på Instrumentellt handlande uppstår dock ytterligare problem. Den känslofokuserade strategin ger föga stöd vid problem med betalningen.

Passagerare

Problemet när det gäller passagerarna är två. Det ena är att de utgör ett hinder för att hålla tidtabellen. Det andra är de besvärliga passagerare som föraren måste handskas med.

Förhandlande (Problemlösande strategi)

”Det är som ett försäljarjobb, det gäller att kunna argumentera om det händer något. Är det en linje där man är speciellt utsatt för stress och trafikproblem då blir det inte mycket tid till att förklara. Man säger en förklaring men om de inte accepterar då är det inte mycket man kan göra. Man kan eventuellt ta om samma svar, men det hjälper inte. Man får låta det gå in genom ena örat och ut genom det andra. Om man behåller det inom sig blir det svårt.”

En effektiv strategi där föraren liknar arbetet vid en försäljares. Han intar en professionell ställning till sitt arbete och förlägger problemet utanför sig själv.

Försiktighetsutövande (Känslofokuserande strategi)

”Jag tycker att om man skulle svara på allt som man får då hetsar man upp sig själv, och det sliter också. Många gånger så tycker jag det är bättre att låta det vara för då försvinner det fortare.”

En strategi där föraren har ett tillbakahållt handlande som fungerar positivt.

Självförelärande (Känslfokuserande strategi)

”Det är svårt med konflikten mellan att släppa på sena passagerare och lämna dem kvar vid hållplatsen. Pratade med en kollega som sade att jag måste tänka att det är dom som är dumma och inte jag. /.../ Jag förstår att passagerarna inte är arga på mig när de ställer in tunnelbanan men det är mig de skäller på i alla fall. Det är inte kul att ha en arbetsplats där chauffören får en utskällning för något som jag inte själv orsakat.”

En strategi där föraren lägger en del av skulden på sig själv när det gäller att hantera sena och irriterade passagerare. Hon förelärande sig själv snarare än att se att problemet orsakats av organisationen. Föraren söker därefter råd hos kolleger och växlar därmed över från en känslfokuserad strategi till en problemlösande, dvs. socialt stöd.

Socialt stöd (Problemlösande strategi)

”Jag har pratat med många som har ont i hjärtat. En kollega får ont när hon kör 54:an. Hon har börjat äta någon sorts vitamin för att bygga upp immunförsvaret. Två tjejer har gjort EKG, men har inte hittat något. Jag tror att det är svårt att klara av att ta det lugnt på egen hand. Man behöver stöd utifrån.”

En strategi där föraren söker stöd och råd hos kolleger. Hon känner ett visst stöd i att kollegerna förstår och har liknande problem men hittar ingen tillfällig lösning; även själva huvudproblemet förblir olöst.

Sammanfattning

Bemästringsstrategier som används vid passagerarkontakten är *förhandlande* där föraren har argument för de situationer som inträffar. Är det ont om tid ges bara en förklaring och sedan låter man det vara. Föraren lägger i det fallet problemet utanför sig själv. Raka motsatser är bemästringsstrategien *självförelärande* där föraren lägger skulden på sig själv i mötet med irriterade passagerare. *Försiktighetsutövande* handlar om att inte svara emot passageraren och *socialt stöd* om att söka stöd och råd hos kolleger. En förhandlande strategi vid passagerarkontakten visar sig vara ett effektivt sätt. Likaså en försiktighetsutövande strategi som i tidigare nämnda situationer visat på det motsatta. Den självförelärande strategien har en negativ effekt men föraren går i exemplet över till att söka råd, en

mer konstruktiv strategi. Det sociala stödet hjälper till viss del men löser inte själva huvudproblemet.

Organisation

Problemet i kontakten med ledningen handlar om svårigheterna för förarna att kunna påverka sitt arbete.

Förhandlande (Problemlösande strategi)

”En del chaufförer har problem att få ledigt. Det tror jag beror på att de har fasta åsikter och inte vill kompromissa. Varför ska man lägga prestige i saker, vi är ju på samma jobb. Trafiken ska fungera och den får ju komma i första hand. Ibland vet man ju att man har rätt men bara för husfridens skull så ger man ju efter. /.../ Jag har inte prestige i att jag ska ha min vilja fram utan om vi båda får en del av det, så är det bra. Bättre att båda är nöjda än att båda är missnöjda.”

En strategi där föraren har hittat ett sätt att kompromissa med ledningen utan att själv känna sig överkörd. Ett givande och tagande där han inte lägger prestige i att vinna.

Socialt stöd (Problemlösande strategi)

”Som helhet fungerar det hyfsat men jag skulle önska rakare besked snabbt när man frågar. För några år sedan skrev jag ett brev till ledningen om en olycka som en kollega varit inblandad i. Den slutade med ett dödsfall, en överkörningsolycka. Jag påtalade en del saker och det dröjde 13 månader innan jag fick svar. Det tyckte jag var dåligt.”

Föraren har sökt information hos ledningen men inte fått svar när han önskade.

Sammanfattning

Bemästringsstrategier som används vid organisatoriska frågor är *förhandlande* där föraren kompromissar med ledningen så att båda kan få ut något av det vid t.ex. en ledighetsbegäran. Att söka *socialt stöd* tar man också till. En förhandlande strategi i kontakten med ledningen visar sig vara effektiv. Man hittade en adekvat lösning på problemet. Socialt stöd från ledningen visade sig dock ineffektivt då svaret kom försent när problemet redan var överspelat.

Hot och olyckor

Ett problem där föraren måste konfronteras med hotfulla människor och risken att råka ut för en trafikolycka.

Instrumentellt handlande (Problemlösande strategi)

”Du måste hela tiden vara alert vad som händer runt omkring bussen. Inte precis bara vid dörrarna utan allt måste man lägga märke till. Det är likadant när man kör. Man måste kolla allting som finns i närheten. Man måste sitta och fantisera om vad de kan göra och vad de tänker göra. Det är lika bra att hålla nere farten. Man får intala sig själv det. Stressa inte. Ibland kommer turister fram och säger att på den här sträckan jag åkt med dig har du räddat livet på två-tre personer. Det är så här dagligen brukar jag svara då.”

En strategi där föraren förebygger olyckor genom att vara extra uppmärksam i trafiken. Han försöker planera körningen utifrån erfarenhet av när risk för olyckor föreligger. En effektiv strategi där flera olyckor undvikits.

Förhandlande (Problemlösande strategi)

”Jag har aldrig varit rädd för att ge mig in i situationer. Har jag haft bråk inne i vagnen så har jag sagt till att de ska gå ut. Ni kan slåss utanför men inte inne i vagnen. Om det varit någon som vägrar att gå av bussen så har jag bara stängt av motorn och sagt att jag inte kör därifrån förrän passageraren stigit av. ’Går inte du av vagnen så gör jag det’. Sen är det bara och hålla fast vid det. Till sist så ger de upp. Börjar man tveka och inte gör som man sagt så går det inte.”

En effektiv strategi där föraren förhandlar sig fram till ett positivt resultat i den hotfulla situationen.

Försiktighetsutövande (Känslfokuserad strategi)

”För två veckor sedan var det nära att jag fick en snyting. /.../ Då var det de här små detaljerna som förmodligen räddade mig. Jag mötte inte hans blick och alltså utmanade jag honom inte på det viset. Jag tittade på kortet så att säga professionellt. Men jag kände efteråt att det lika gärna kunde ha blivit en smäll. Jag vet egentligen inte hur man ska göra men det krävs mycket att man kan bedöma människa för människa. Man måste försöka åstadkomma någon slags image av sig själv gentemot passagerarna att man är proffsig och opartisk och går in för sitt jobb. Att det är det, det handlar om och inte att man är ute efter att vara jävlig med människor.”

En tillbakahållen strategi där föraren undviker att provocera passageraren, som visar sig effektiv i den hotfulla situationen.

Förminskning (Känslofokuserad strategi)

”Jag har blivit hotad 2 gånger av samma kille. Jag blir inte rädd för sådana människor /.../ Jag gick då bak i bussen och började diskutera med honom. Vi gick utanför bussen och pratade för att han stod och skrek. Jag sade till honom att nästa gång då smäller det. /.../ Jag har aldrig varit med om att det blivit bråk bara hot. Jag tror att jag klarat mig för att jag inte kört natt. Om jag skulle köra natt med min princip att alla ska betala då blir det bråk.”

En strategi där föraren tonar ner att han blivit hotad och menar att det inte är ett problem. Samtidigt beskriver han hot som lett vidare till större konflikt och nära på slagsmål. Hot är alltså ett problem ändå.

Socialt stöd (Problemlösande strategi)

”Jag kom ju där och där låg ju pojken. /.../ Jag såg honom och sen så ville jag ju snabbt därifrån men det är klart att jag vart ju chockad. Man tänker ju bara på sitt eget barn när man ser en sån här olycka och speciellt så som det här barnet såg ut. Det såg inte kul ut alltså, det var ju inget huvud kvar på barnet. /.../ men jag har ju fått gått och pratat och företaget har ställt upp med en psykolog. /.../ Facket har en krisgrupp, och om det blir för tunga grejor som dom inte kan hjälpa mig med, då skickas man vidare till en riktig psykolog. Jag får själv bestämma när jag känner mig redo att köra den linjen igen, dom har varit jätteförstående.”

En effektiv strategi då föraren fick stöd och råd i en krissituation.

Sammanfattning

Exempel på bemästringsstrategier i hotfulla situationer är *förminskning* där föraren tonar ner den hotfulla situationen trots att den nära på lett vidare till våldshandling. Andra sätt är *försiktighetsutövande* där föraren undviker att provocera den hotfulla passageraren. En tredje strategi är *förhandlande* med passagerarna där de antingen får gå av bussen eller så vägrar föraren att köra bussen. Vid olyckor förkommer bemästringsstrategien *socialt stöd* där föraren får stödsamtal av fack eller psykolog och *instrumentellt handlande* där föraren försöker förutse olycksrisken. En problemlösande strategi är effektiv i hot- och olyckshänseende. Att försöka förebygga olyckor, förhandla med en hotfull passagerare eller söka stöd visar sig ha positiv effekt. Att förminska problemet har däremot motsatt effekt. Kan möjligen vara positivt att tillfälligt hålla inne med problemet för att vid ett senare tillfälle ta itu med det. Försiktighetsutövande har här en positiv effekt, till skillnad från exemplet med tider

och betalning. Att inte provocera en hotfull passagerare var en lyckad strategi.

Diskussion

I detta kapitel följer en diskussion av urval, metod och resultat. Avslutningsvis lämnas förslag på förändringar som kan göras för att förbättra bussförarnas arbetsvillkor.

Urval

Urvalet av garage och deltagande förare valdes för att få en så stor spridning som möjligt vad gäller trafikmiljö, arbetsorganisation, arbetsgivare, arbetstider, ålder och år i yrket. Förarna valdes ut genom att vi bad respektive arbetsgivaransvarig på garagen att ge oss namn på anställda som var villiga att delta i studien och som uppfyllde kriterierna på variation. Att låta arbetsgivaren välja ut deltagare på detta sätt kan tänkas ge en grupp förare som är positivt inställda till arbetet och företaget och därmed ge en skev bild av bussföraryrket. Emellertid blev urvalsprinciperna mer komplexa än så, varför den eventuella skevheten minskades. Detta beskrivs i det följande.

Företagen valde ut förarna på olika sätt. Två företag valde ut förare som representerade de kriterier som vi satt upp. De blev sedan kallade till informationsmötet vi höll och kunde där ta ställning till om de var villiga att delta i studien eller inte. Det tredje företaget lade ut en lista där de förare som var intresserade fick anmäla sig. När få förare infann sig till informationsmötet fick fackföreningen i uppdrag att ta fram fler personer. Flera av de förare som var på de ursprungliga listorna ersattes dock av olika anledningar. Missförstånd om överenskommen tid och sjukdom gjorde att andra förare som fanns till hands ställde upp på stående fot.

Nämnas skall att undersökningen var ämnad att utföras på 80 förare fördelat på två undersökningsledare. Av resursskäl genomfördes kartläggningen av en undersökningsledare.

Antalet undersökta förare stannade vid 32 då vi bedömde att ytterligare deltagare inte skulle tillföra ny information, en s.k. mättnad hade uppstått.

En grupp som vi inte kunde få med var nybörjare. Ingen nyrekrytering skedde så det fanns helt enkelt inga. Nybörjarna kunde möjligen gett ett annat resultat – att de kanske skulle vara mer stressade än vana förare.

Samma personer som deltagit i pulsmätningar och observationer deltog i intervjuerna. Med tanke på de varierande synpunkter som kom

fram i intervjustvaren tyder det inte på att företagen valt ut enbart de förare som har en positiv inställning till arbetet.

Metod

Pulsmätningar och observationer

Hjärtfrekvensen mättes med en s.k. sports-tester, Polar Sport Tester PE3000. Efter mätpasset överfördes informationen till en persondator via ett så kallat interface. Denna typ av hjärtfrekvensmätarens noggrannhet och funktionalitet har utvärderats och befanns vara god (Léger 1988).

Observationerna som metod användes för att få en detaljerad beskrivning av bussförarnas arbetsuppgifter under en arbetsdag. Målsättningen var att genom att koda händelser i trafiken och inne i bussen samt genom observationsanteckningar beskriva möjliga stressmoment för föraren. De kodade händelserna kopplades sedan ihop med pulskurvorna för respektive förare i syfte att försöka utläsa vilka händelser som utlöser en pulsreaktion hos föraren. De kodade händelserna visade sig täcka in de huvudsakliga händelser som inträffade under förarens arbetsdag. Huruvida man kan lita på om pulsregistreringarna fungerar som indikator på psykisk stress och om de observerade händelserna utlöste stressreaktioner hos förarna finns beskrivet under rubriken "Händelser under arbetspasset" här nedan.

Intervjuer

Intervjuerna som metod användes för att få fram förarnas egna värderingar och bedömningar av sitt arbete, dvs. en inifrån kommande bedömning. De beskriver sina egna åsikter om busschaufförsyrket och hur de hanterar besvärliga situationer som uppstår i arbetet. I intervjuerna tar de upp psykosociala faktorer såsom arbetsledningen, arbetstider, arbetsvillkor och socialt stöd.

Observationer och intervjuer

I jämförelsen mellan observerade händelser och vad som sagt om händelserna i intervjuerna är det lite som sammanfaller. Det beror till viss del på att metoderna som använts är olika och att de mäter olika saker. Observationerna beskriver vad som inträffar under en arbetsdag medan intervjuerna beskriver hur föraren ser på sitt arbete och den organisation han tillhör. Intervjuerna är därmed inte direkt knutna till de händelser som observerats under deras arbetsdag.

Jämförelsen visar, att både extern och intern bedömning ger en bredare beskrivning av arbetet än enbart ett slags bedömning skulle gjort. Resultaten visar både vilka slags händelser i arbetet som är vanliga och vilka som uppfattas som problematiska av förarna.

Resultat

I flera studier som nämndes i inledningen till rapporten beskrivs bussförarnas arbete som bundet med höga krav och lågt inflytande. Man har erfarenheter av våldssituationer och möter människor med allvarliga problem. Dessutom har man små utvecklingsmöjligheter och får litet stöd. Hur stämmer denna bild med vad som framkommit i denna studie och vad ligger bakom dessa kriterier? Hur reagerar förarna på händelser som inträffar under arbetsdagen och vilka är de vanligaste problemen? Detta är några av de frågor som besvaras och diskuteras här nedan.

Händelser under arbetspasset

Det förelåg en tydlig skillnad mellan medeltalet händelser under ett arbetspass vid de olika garagen. Som man kan förvänta med hänsyn till skillnader i både trafiksituation och kontakt med passagerare i inner- respektive ytterstadsområden var medelantalet händelser under ett arbetspass högst bland innerstadsförarna och lägst för förortsförarna, medan närförortsförarna intog en mellanställning.

Antalet registrerade perioder med pulsstegring som inte var relaterade till fysisk aktivitet var lågt, enbart 12 sådana händelser observerades under de totalt 32 arbetspassen. På grund av att så få pulsstegringar registrerades gick det inte att systematiskt undersöka om vissa typer av händelser särskilt ofta utlöste pulsstegringar. Sex av de tolv händelserna med pulsstegring rörde faktorer som har med trafiksituationen att göra, medan händelser som rörde kontakten med passagerarna synes ha utlöst pulsstegring i fem fall. Medelpulsen under ett arbetspass var inte heller relaterad till antalet händelser som inträffade.

Antalet händelser som utlöst pulsstegring var betydligt färre än vi förväntat oss vid studiens uppläggnig, och för majoriteten av förarna noterades inga pulsstegringar som inte kunde relateras till fysisk aktivitet. Det är inte troligt att ytterligare undersökningar av ett större antal förare med samma teknik skulle ge tydligare resultat. Snarare synes det så att registrering av medelpuls under en minut är ett alltför okänsligt mått på psykisk stress för att den aktuella tekniken skall vara användbar för att identifiera stressmoment under arbetet. Om den ökade hjärtinfarkttrisk som observerats bland bussförare beror på psykisk stress i arbetet förefaller det osannolikt att dessa moment skulle vara så sällsynta som den aktuella tekniken antyder, även om detta inte kan uteslutas. Vid framtida studier skulle man kunna överväga att pröva registrering av andra indikatorer på psykisk stress såsom hjärtfrekvensvariabilitet (RR-intervall), alternativt medelpulsförändring under kortare tid än en minut.

Observationerna har dock givit en tydlig bild av hur en bussförares arbetspass gestaltas. De observerade händelserna kunde inte ensamma (utan koppling till pulsstegring) utvisa om en händelse var stressande

eller inte för föraren. Vad de bidrog med var att ge en detaljerad beskrivning av bussförarens arbetsdag. När och hur ofta den inträffade samt hur länge den varade.

Kommunikation

Bussföraryrket är ett transportyrke och arbetet har följaktligen utformats därefter. Man har inriktat sig på att lösa trafik- och transportproblem. Stor möda har lagts ned på att beräkna tidsåtgång för linjer och flödet av resenärer. Bussfiler har införts på hårt trafikerade sträckor. Framkomligheten är ett ständigt problem att arbeta med och kommer att vara viktigt även framöver trots gjorda insatser.

Yrkets inriktning håller emellertid på att förändras och man står inför en förändrad syn på arbetet. De två deltagande företagen betonar mötet mellan föraren och passageraren som mycket viktigt.

I rapporten Yrkesförare 1994 (Gustavsson, 1994) pekar man på att yrkesförarnas arbete medför mycket kontakter med människor. Tidigare har företaget presenterat arbetet som ett transportyrke men uppfattas dessutom av förarna som ett kontaktyrke. Det har varit ett glapp mellan vad företaget förväntar sig och vad föraren upplever under arbetsdagen.

Denna undersökning visar just på att förarna betonar passagerarkontakten som det viktigaste inslaget i arbetet. Att företagsledningens syn på arbetet har skiljt sig från förarnas kan bero på brister i kommunikationen.

Den kontakt föraren har med arbetsledningen är på arbetsplatsträffar två gånger om året. I vissa fall med trafikledarna vid arbetsdagens början och via kommunikationsradion. Ingen av dessa kommunikationskanaler erbjuder tillfälle till diskussioner och reflektioner över arbetets innehåll och utförande. Arbetsplatsträffarna skulle kunna göra det men upptas till största delen av att informera om nyheter, tjänster och arbetscheman. Dessa punkter diskuteras förstås men upplevs inte som meningsfullt då materialet som presenteras redan är färdigbeslutat och möjligheten att påverka därmed försvunnit.

Intervjuade förare har försökt komma med förslag till ändringar av arbetets uppläggning men inte lyckats få gehör hos ledningen. De visar på en uppgivenhet i sina försök att påverka. En sådan utveckling kan få negativa konsekvenser för företaget. Nya idéer går förlorade och risken ökar att förare lämnar företaget. Om inte företaget kan erbjuda bra arbetsvillkor till förarna sprider sig missnöjet och påverkar i slutändan kunderna/passagerarna.

En annan brist i kommunikationen är de dubbla budskap som föraren får av ledningen, t.ex. huruvida han ska ta betalt eller inte av passageraren. I stället för att fatta ett beslut som i det här fallet om att ta fram en betalningspolicy, lämnar man över avgörandet till föraren själv.

Stöd eller ensam är stark

Bristen på stöd är ett av kriterierna på förarnas arbetsmiljö som tidigare studier tar upp. Det är inte självklart att stöd i arbetet är nödvändigt. Man kan faktiskt ställa sig frågan huruvida förarna önskar stöd eller inte och i så fall hur. Det faktum att man valt föraryrket har av flera förklarats med att man vill arbeta ensam. Man beskriver sig som en ensamvarg och frågan väcks då: Är ensam stark?

Förarna sätter värde på att själva klara av svåra situationer. Och uppenbarligen klarar man också upp dem, enligt exemplen på bemästringsstrategier. Ett hinder i arbetet blir då till en utmaning som när den klarats av stärker yrkesstoltheten.

Erbjuder då arbetet fortfarande utmaningar eller har det blivit för styrt? Finns det möjligheter till egna initiativ eller är man helt hänvisad till föraranvisningarna, den s.k. regelboken?

SL har gått från att ha haft en militärisk organisation som förebild till att regler luckrats upp och mer lämnas till föraren själv att ta itu med. Tidigare fanns en rad regler som föraren kunde stödja sig emot, såsom förbud mot att tala med föraren under körning eller att äta glass och korb i bussen. Idag beslutar föraren själv om hans ska tillåta det eller inte. Det är en positiv utveckling för dem som värnar om sin självständighet.

Vad som motsäger denna bild av företagsutvecklingen är den förare som menar att dagens verksamhet är för styrd och att det inte går att ta egna initiativ som tidigare. Då kunde man köra en extra tur när man såg att det var fullt med folk, på grund av ett stopp i trafiken. Hon menar att i den gamla organisationen fanns ett förtroende mellan trafikledning och personal som gjorde att egna initiativ var lättare att ta. Idag har stora delar av driften styrts upp och lämnar lite utrymme för egna initiativ och utmaningar. Av detta kan man sammanfattningsvis säga att driften av trafiken har blivit mer styrd medan kundkontakten erbjuder ett större handlingsutrymme idag.

Vilket stöd behöver då föraren? Han efterlyser kanske inte ett ökat stöd från ledningen, i form av goda råd eller en klapp på axeln, utan snarare en ökad kommunikation med ledningen. En jämlik dialog mellan två parter där förarnas synpunkter tas på allvar.

I en nyutkommen studie av moderna arbetsvillkor, förkortad MOA-studien (Härenstam m.fl., 1999) framgår just detta. I undersökningen betonar studiepersonerna från olika branscher vikten av ett gott socialt klimat och goda relationer till ledningen och arbetskamrater snarare än att få stöd i konkreta arbetsuppgifter.

Att som bussförare vara ensam, stark och självständig i en styrd, bunden och tidspressad arbetssituation är om inte omöjligt så mycket svårt. Ensam kan bli stark om han får möjlighet att öka inflytandet över arbetet och har verktygen, dvs. får vidareutbildning. Den kan t.ex. ske i

form av erfarenhetsutbyte med andra förare och ledning, i de frågor som krävs.

En annan mer synlig form av stöd har också minskat under de senaste åren. Det gäller t.ex. sämre utbildning när det gäller nya linjestreckningar, inga särskilda trafikplanerare – s.k. håll-i-gatan-gubbe etc. Dessa uppgifter finns naturligtvis kvar men är fördelade på andra, redan hårt belastade tjänstemän enligt de samtal vi haft på garagen.

Vem ansvarar för förarnas hälsa – de själva eller företaget?

I MOA-studien (Härenstam m.fl., 1999) har man undersökt vad som kännetecknar moderna arbets- och livsvillkor för kvinnor och män. Studieggruppen indelades i åtta s.k. kluster utifrån psykosociala, ergonomiska och yrkeshygieniska arbetsförhållanden samt privata förhållanden. I kluster 2, eller som det också benämns "Låsta", ingick bussförare tillsammans med kassörska/butiksbiträde, telefonförsäljare, kundmottagare och kontorist. De "låsta" kännetecknades av pressade, tidsbundna, repetitiva arbeten med dåligt stöd, osäkra anställningar och många ytliga kundkontakter. Arbetstiderna var oregelbundna och man hade mycket hemarbete och en obalans mellan arbete och fritid. Arbetsplatserna var oftare än andra marknadsstyrda och dessutom hade flera av dessa arbetsplatser minskat sin personal. Kvalifikations- och utbildningsnivån var bland de lägsta i detta kluster.

I vidare analyser av studieggruppen (Härenstam, 2000) gjordes en indelning av arbetsplatserna i olika verksamhetstyper. Tre stora grupper framkom: HighTech/IT, Välfärd och Service. Servicegruppen bestod av 37 arbetsplatser, däribland bussföraryrket. I analysen av arbetsförhållandena framgick att vid "Service"-arbetsplatserna hade kraven ökat för mer än hälften medan utvecklingsmöjligheterna och inflytandet ökat för bara en fjärdedel. Förändringarna rör perioden 1994–1995.

Det tycks ske en negativ utveckling, skriver man, med allt fler så kallade högstressarbeten med höga krav och litet inflytande. Vidare skriver man att förändringar i dessa verksamheter ökar risken för så kallad negativ stress. Risken är därför stor att hälsoproblem i dessa verksamheter kommer att öka.

Motsatt trend gäller i "HighTech/IT"-gruppen där ökade krav åtföljdes av goda möjligheter till utveckling och inflytande. Där fanns det en gynnsam utveckling med avseende på väsentliga aspekter av arbets- och anställningsvillkor.

Vad innebär då dessa förändringar för bussföraren? För att hantera de ökade kraven blir den individuella bemästringen (bemästringen av problematiska situationer) viktig. Om man inte har ökat inflytande över arbetet eller möjligheter till vidareutveckling får man hantera kraven så gott det går på egen hand.

Förarna klagar på problem men lyckas ändå finna lösningar som blir till företagets belåtenhet. Deras klagomål blir kanske därför inte tagna på allvar av ledningen. Problemet blir ju löst men kanske på bekostnad av förarnas hälsa.

Som i exemplet med föraren som försöker planera körningen utifrån den snäva tidtabellen. Hon avgår före utsatt tid och ligger på hela tiden för att inte bli försenad. Hon lyckas hålla tiden men får anstränga sig till det yttersta.

Det kan lätt bli så att företaget förlägger hela ansvaret på föraren för de problem som uppstår. Det bildas en uppfattning om att vissa människor är lämpliga som förare medan andra inte är det. De som klarar att hantera problemen på ett bra sätt utsätter sig för mindre stress och om man hårdrar det, håller sig friskare. Andra anses klara problemen mindre bra, stressar mer och har därför själv del i sin ohälsa.

Resultaten från denna undersökning går att tolka på detta sätt då mycket handlar om hur föraren hanterar problem i arbetet. En viss sanning ligger det naturligtvis i skillnaden i hur olika personer hanterar problem, men vi vill här betona att de problem som lyfts fram i grund och botten är av organisatorisk karaktär, och att lösningarna på dem också finns i organisationen. Det faktum att kraven ökat och ansvaret ligger på individen gör att färre klarar av arbetet. Att utsättas för ständig tidspress sliter på föraren hur bra bemästringsstrategier han än har. En organisation som bygger på principen höga krav och lågt inflytande håller inte i längden. Ledningen har här ett ansvar att förbättra arbetsförhållandena dels för förarnas skull men även för att skapa en verksamhet som överensstämmer med de förändrade kraven man står inför.

Vidareutbildning eller autodidakt

Bussföraryrket har en kort utbildningstid. Tidigare skedde körkortsutbildningen för buss (sex – åtta veckors utbildning beroende på förarens skicklighet) i företagets regi men var nedlagd under den tid undersökningen pågick. Av förarna som nyanställdes under denna tid krävdes därför att man redan hade busskörkort.

Introduktionen på garaget består av en snabb genomgång av linjesträckningarna och taxebestämmelser¹³. Sedan får föraren lära sig resten på egen hand och lösa alla situationer som uppstår efter bästa förmåga. Föraren blir på så sätt självlärd – autodidakt – och klarar med ökad erfarenhet av fler och fler situationer. I bästa fall räcker den förvärvade kunskapen för att klara arbetet. Detta sätt att sköta utbildningen i yrket kan verka ekonomiskt fördelaktigt. Föraren kastas snabbt in i verksamheten och tar inte tid från den dagliga driften. Å andra sidan är det inte

¹³ Avgiftsbestämmelser för biljetter och färdbevis.

särskilt kostnadseffektivt att varje förare måste göra samma erfarenheter och misstag innan de kommer på hur de ska göra. I stället för att "hjulet ska behövas uppfinnas på nytt varje gång" kan erfarenhetsutbyte mellan förare vara väl värt att pröva.

I Yrkesförare 1994 (Gustavsson, 1994) lyfts frågan om den korta utbildningstiden fram. Bortsett från kör- och transporttekniska krav som arbetet ställer är kontakten med människor den stora arbetsuppgiften, menar man. Man frågar sig om detta av förarna själva och företaget uppfattas som en arbetsuppgift, som förtjänar att uppmärksammas både i utbildning och i lärandet under arbetets gång. Om så vore fallet skulle förmodligen utbildningstiden vara längre, och man skulle ha större krav på lärotid, antar man.

Att passagerarkontakten uppfattas som en arbetsuppgift där ingen utbildning krävs bekräftas i denna studie. Den vidareutbildning som finns är enbart av teknisk karaktär. Även förarna efterfrågar teknisk utbildning trots att de i övrigt talar mest om passagerarkontakten i intervjuerna. Några förare tar dock upp att nyanställda borde få diskutera kundbemötande med erfarna förare och att en förarhandbok kunde tas fram med tips till andra förare.

Varför är vidareutbildning så bra då? Då verksamheten ställer ökade och annorlunda krav på medarbetaren behövs utbildning för att klara kraven på ett bättre sätt. Arbetet blir också mer meningsfullt med utbildning. Statusen höjs då återkommande utbildning krävs och dessutom blir förarnas "tysta" kunskap synlig genom utbildning.

Höga krav och låg status

Bussföraryrket ställer höga krav på vad föraren ska klara av samtidigt som han har en låg status. En förare beskrev det så här: "Detta är det arbete där jag formellt haft lägst status och enligt mitt sätt att se det varit mest expert."

De höga kraven består i att ständigt vara uppmärksam på händelser i trafiken och samtidigt ha ansvar för att passagerarna kommer fram välbehållna. Det gäller även att passa tidtabellen och hantera besvärliga passagerare. Många saker ska hanteras samtidigt, betalning, samtal med passagerare, köra bussen och vara uppmärksam i trafiken. Liknelsen vid att spela alla instrumenten i en enmansorkester är nära till hands.

Förarna har ett stort yrkeskunnande som inte syns då föraren tillägnat sig det på egen hand. Om man får signaler från arbetsplatsen att arbetet är enkelt med kort upplärningstid där ingen återkommande utbildning behövs när svårigheter uppstår, bidrar det till arbetets låga status.

Bundet eller fritt arbete

Att köra buss är för de flesta helt självklart ett bundet arbete. Det handlar ju om att köra en förutbestämd körstreck, hålla tider och inte kunna gå ifrån en stund. Hur arbetet skall utföras är också många gånger styrt.

Går det då att uppfatta arbetet på något annat sätt? Svaret är förstås, ja. Några förare beskriver sitt arbete som fritt. Det är en frihet att inte ha en förman över sig under arbetsdagen. Man är kapten på bussen och beslutar själv över hur arbetet skall skötas. Ett exempel på detta är hållplatsutropen (se kapitlet Passagerarna, Exempel 1). Här har föraren frihet att själva avgöra när och hur arbetsmomentet ska utföras. Han söker alltså frihet eller handlingsutrymme när det går. En viss frihet finns därmed, om än starkt begränsad.

Utvecklingen generellt inom verksamhetsområdet "Service" (Härenstam, 2000), som tidigare nämnts, är att kraven ökar medan inflytandet minskar. Den frihet som förarna uttrycker är viktig för dem. Om den begränsas ytterligare finns det en risk för ökad stress och en försämrad hälsa.

Bemästra problemen

Bussförarens dagliga arbete går förenklat ut på att transportera människor från en punkt till en annan. För att genomföra det måste han lösa en rad hinder som dyker upp längs vägen. Det kan vara tidtabeller som är svåra att hålla, otydligt betalningssystem som ställer till bekymmer, passagerare som krånglar, ledning som inte lyssnar och risken att utsättas för hot, våld eller trafikolyckor.

Syftet med den här undersökningen var att beskriva förarnas psykosociala arbetsmiljö i detalj, för att öka kunskapen om de problem/hinder som finns i arbetet och ge uppslag till hur de kan förbättras. Om vi antar att hindren i arbetet utgör en stressfaktor för föraren så skulle en eliminering av hindren medföra minskad stress och därmed en förbättrad hälsa för föraren. Om hindren inte går att ta bort så återstår att finna sätt att bemästra dem på. Hindren uppfattas av förarna som olösliga. Ibland finns ett alternativ med en permanent lösning men den är ofta inte möjlig att uppnå för föraren av olika anledningar. Resultatredovisningen beskriver just detta, hur förarna hanterar hinder i arbetet.

Bemästring handlar om att bemästra problem. I flera branscher förekommer så kallade kollektiva bemästringsstrategier som enligt Wallin (1994) antas vara av godo för arbetshälsan. De problem som arbetstagaren ställs inför blir på det sättet aldrig enskilda. Det finns en tradition av lösningar, som är gemensamma för yrket, förmedlade under utbildningen eller i andra sammanhang under yrkeslivet. Yrken som sällan har gemensamma möten kan därmed aldrig utveckla gemensamma lösningar eller kollektiva bemästringsstrategier. Föraryrket är ett av de

yrken där kollektiva bemästringsstrategier saknas vilket avspeglas i intervjuerna. Varje förare måste själv finna sin egen lösning på problemen och han utvecklar en individuell bemästringsstrategi som ibland fungerar bra och ibland mindre bra.

De individuella bemästringsstrategierna blir olika beroende på vilket hindret är och skiftar från person till person. I grova drag handlar hindren i förarnas arbete om att omsätta företagets krav i praktisk handling. Inom de ramar som företaget satt upp, hittar föraren sätt att hantera bevärliga situationer på. Det finns små möjligheter att gå utanför dessa ramar, ta egna initiativ och på så sätt skaffa sig större inflytande över arbetet. Man går alltså sällan utanför de givna ramarna för att finna en mer permanent lösning på problemen och får då nöja sig med tillfälliga lösningar – individuell bemästring. Det är viktigt att komma ihåg att även om förarna hittat effektiva bemästringsstrategier för hinder i arbetet så löser de inte problemet fullt ut. Huvudproblemet kvarstår. Bemästringsstrategierna är av tillfällig karaktär som förarna måste ta till för att hantera de hinder som uppstår i arbetet.

För att komma ifrån individualiseringen av problem skulle företaget kunna satsa på att utveckla kollektiva bemästringsstrategier för förarna. Det kan göras genom att erfarna förare överför sina egna förvärvade kunskaper till mindre erfarna förare. Förutsättningen är att företaget avsätter tid och resurser för detta. I de diskussioner som där skulle föras kan förslag på en gemensam hållning utvecklas för olika problemfyllda situationer t.ex. mötet med besvärliga passagerare. Ett annat sätt är att erfarna förare fungerar som handledare för nybörjarna. Att yrket får kollektiva bemästringsstrategier skulle medföra att förarna får ett bättre förråd av alternativa lösningar och ett ökat stöd av att de valda bemästringsstrategierna är sanktionerade. Bemästringsstrategierna gäller för yrket och är inte förarnas egenhändigt valda strategi. Förmodligen medför också de kollektiva strategierna att en kollegial gemenskap bildas.

Största problemen – en jämförelse av observationer och intervjuer

Som framhållits tidigare så har observationer och intervjuer genomförts med olika syften. Observationerna är externa bedömningar av de vanligaste hindren som föraren möter under sitt arbetspass. Intervjuerna är interna bedömningar från förarnas sida av hur de uppfattar sitt yrke. Syftet med jämförelsen var att utröna hur förarna beskriver hindren i intervjuerna, och om de vanligaste hindren också uppfattas som de mest problematiska.

De fyra vanligaste hindren var Hålltider, Andra hinder (hinder i körbanan), Information till passageraren samt Sena trafikant. Tre av dessa hinder är problematiska enligt intervjuerna; det är bara Andra hinder som inte uppfattas så. Förarna har fått en vana att hantera sådana situationer

antingen genom körskicklighet (komma förbi hindren) eller att inte bry sig med undantag av några få förare, som uppger att de reagerar.

De övriga tre hindren berör alla servicen till passagerarna. ”Hålltider” gör det indirekt genom att mer tid ger förutsättningar för bättre service. ”Information till passageraren” blir ett problem just genom att det finns risk för förseningar för att man ska ge mycket information. ”Sena trafikanter” sätter begreppet service på sin spets. Här måste föraren kalkylera med tiden; har man tid, kan man ta upp en passagerare, men har man inte tid, så kör man. Något som komplicerar agerandet är trafiksäkerhetsaspekten. Man kan stanna då man lämnat hållplatsen om det är säkert att göra det.

Analysen ger vid handen att de vanligaste hindren inte behöver uppfattas som de mest störande. Trafikhinder är oproblematiske genom att man kan agera utifrån den uppgift man har som förare.

De övriga hindren gäller beteendet i mötet med passageraren. De är problematiske genom att de fokuserar servicen, som är en ledstjärna för föraren.

Det handlar om en situationsstyrd avvägning mellan det konkreta mötet med en särskild passagerare och de abstrakta mötena med passagerare som väntar på bussen vid kommande hållplatser. Konflikten kanske inte kan lösas, men då är det desto viktigare att föraren får möjlighet att reflektera över sådana konflikter tillsammans med andra förare. Genom reflektion blir man säkrare i sina egna bedömningar när man kan jämföra med kollegornas agerande.

Jämförelsen mellan observationer och intervjuer visar således, att hinder i trafiksituationen i allmänhet kan hanteras av föraren, medan hinder som bottnar i servicebegreppet kräver åtgärder i form av möjlighet till reflektion. Detta för att få en bättre grund att göra goda avvägningar i situationer som innebär konflikt mellan olika sorters förväntningar.

Förslag till förändringar

Här följer en lista med förslag på vad man kan arbeta med för att förbättra förarnas arbete. Varje rubrik hänvisar till de respektive kapitlen i resultatredovisningen av intervjuerna. Först ges en kort beskrivning av problemet och sedan ett förslag på åtgärder. För den läsare som läser enbart detta och vill ha en utförligare beskrivning av problemen finns en sammanfattning efter varje kapitel i intervjuredovisningen.

Tider

Tidspassningarna i arbetet är ett av de främsta bekymren för förarna. Trots att förarna hittar flera sätt att lösa tidspressen på är det bara av tillfällig karaktär. Problemet kvarstår att körtiderna inte räcker till för att erbjuda den service kunden kräver och att ta den paus som föraren

behöver. Körtiderna bestäms centralt på SL:s huvudkontor i ett sk ”tjänstepaket”. Den lokala ledningen på garaget har liten möjlighet att påverka dess innehåll innan den fastställs. Utifrån tjänstepaketet tursätter sedan varje garage sina linjer.

Förslag till åtgärder: Öppna en dialog mellan förare, garageledning och ansvariga personer för tjänstepaketets utformning på HK. En tursättningsgrupp bildas på garaget bestående av förare och ansvarig garageledning. Diskutera igenom vad det föreslagna tjänstepaketet innebär för körtider på det lokala garaget. Viktigt att detta görs i god tid medan det fortfarande är möjligt att göra ändringar.

Även **arbetstiderna** styrs av hur tjänstepaketet ser ut. Skifttider i sig är något som man inte kan komma ifrån men vissa skiftscheman är rent olämpliga ur hälsosynpunkt och olycksriskhänseende. Det gäller framför allt de utdragna natttjänsterna och motsolsscheman. Turordningssystemet gör att de som kanske behöver en viss arbetstid inte kan få den, t.ex. dagtid för småbarnsföräldrar. På dagkommenderade tjänster får föraren reda på exakt arbetstid 1–2 dagar i förväg. Enligt arbetstidslagen § 12 är arbetsgivaren skyldig att lämna besked om ändringar i den ordinarie arbetstiden minst två veckor i förväg. Undantag gäller om verksamhetens art ej tillåter det eller oförutsedda händelser inträffar.

Förslag till åtgärder: En arbetstidsgrupp bildas bestående av förare och ansvarig ledning lokalt och centralt, som diskuterar de mest besvärliga tjänsterna och alternativ till turordningssystemet. Införa ett dataprogram för skiftarbetstider som använts i vården (Brunnberg m.fl., 1996). Skicka ut en enkät till all personal där de får fylla i när de vill arbeta. Med den som grund görs tjänstetillsättningen. Diskutera möjligheten att planera för längre än två dagar i förväg när det gäller dagkommenderingstjänster.

Betalning

Företagets policy kring betalningen för bussresan är oklar. Det betalningssystem man har idag gör det omöjligt för föraren att kontrollera att alla passagerare har betalt. Systemet inbjuder till fusk och förarna ställs inför en rad besvärliga situationer, som i vissa fall kan leda ända till hot. Dessutom förlorar företaget en ansevärd summa på förlorade biljettintäkter.

Förslag till åtgärder: En diskussionsgrupp bildas bestående av förare, garageledning och biljettansvariga. Några förslag till lösningar att diskutera är att införa biljettautomater och kortläsare i bussen eller genomföra sk nolltaxa, där bussresan är gratis och betalas via skattsedel.

Passagerare

Påfrestningarna i arbetet handlar till största delen om passagerarkontakten – mer än själva körningen. Föraren måste på egen hand lära sig att

bemöta passagerarna; kunna ta kritik, ge service, hålla en professionell distans. Idag lär man sig detta mer sporadiskt genom att prata med kollegor på rasterna.

Förslag till åtgärder: Grupper av erfarna förare och nybörjare bildas, där man diskuterar passagerarbemötande och hur man ger service. Återinföra SL:s adress bok med destinationer, busslinjer och färdbeskrivningar. Går den inte att införa centralt kan en grupp intresserade göra en för sitt garage.

Organisation

Förarna har många **förslag** och idéer på förbättringar av verksamheten i organisationen. Dessa har svårt att nå fram till förslagslådor eller ledningen lokalt. Arbetsplatsmötena används främst av ledningen för att informera om aktuella frågor i företaget och ger lite utrymme till diskussioner kring förarnas förslag. Vissa frågor går inte att lösa lokalt och måste vidare högre upp i organisationen.

Förslag till åtgärder: Ändra arbetsplatsmötenas innehåll t.ex. genom att bjuda in representanter för koncernledningen som bär yttersta ansvaret för besluten. Avsätta mötestid för att diskutera en viss fråga med förarna.

Att **vidareutvecklas** består dels i att söka sig vidare inom företaget, dels att förbättra sitt arbetssätt. Förarna är kritiska till hur rekryteringen till utlysta tjänster går till. Man ser hellre att ledningen ser mer till personens lämplighet och intresse än till hur lång anställningstid de har. Vidareutbildning förekommer i liten utsträckning. Föraren är oftast hänvisad till att lära sig själv och fråga sig fram. Att förbättra sitt arbetssätt sker helt individuellt där varje förare bär på en kunskap som han inte delar med sig av.

Förslag till åtgärder: Lägga om rekryteringssystemet för utlysta tjänster. Erbjud vidareutbildning i framför allt teknik (hur bussen fungerar, datorsystemet etc.). Ändra arbetets uppläggning med t.ex. arbetsrotation eller kombinerade tjänster med hälften busskörning och hälften andra arbetsuppgifter. Erfarenhetsutbyte mellan förare kring att förbättra sitt arbetssätt. Kan utvecklas till ett policydokument eller en förarhandbok med tips till andra förare.

Hot och olyckor

När en hotfull situation uppstår är svårt att kunna förutse. Att agera rätt är svårt då det handlar om människor som ofta är påverkade av alkohol och droger. Det har hänt att larmfunktionen i bussarna inte fungerat och det blir särskilt kritiskt vid våldsamma situationer. Trafik- och personolyckor inträffar titt som tätt. Dörrolyckor har väckt debatt där personer blivit fastklämda i bakdörrarna och föraren börjat köra. En väl fungerande plan

för att ta hand om förarna vid olyckor eller hotsituationer finns utvecklad på garagen.

Förslag till förbättringar: Se över larmet och utbilda trafikledarna i att snabbt uppfatta allvaret i en hotfull situation.

Referenser

Alfredsson L., Hammar N., Hogstedt C. Incidence of myocardial infarction and mortality from specific causes among bus drivers in Sweden. *Int J Epidemiol* 1993;22:57–61.

Belkic K., Savic C., Theorell T., Rakic L., Ercegovac D., Djordjevic M. Mechanisms of cardiac risk among professional drivers. *Scand J Work Environ Health* 1994;20:73–86.

Bigert C., Gustavsson P., Hallqvist J., Hogstedt C., Lewne M., Plato N., et al. Hjärtinfarkt hos yrkesförare – resultat från SHEEP-studien (abstract). Svenska Läkarsällskapets riksstämman 1999. *Hygiea* 1999.

Brunnberg H., Hagberg M., Härenstam A., Josephson M., Pingel B., Robertsson H., Westerholm P., Wigeaus Hjelm E. Att skapa goda arbetslivsprojekt – från idé till genomförande. *Arbetslivsrapport*, 1996:11, *Arbetslivsinstitutet*.

Gustavsson P. (red). Yrkesförare 1994. Rapport 5/1994, Yrkesmedicinska kliniken, Karolinska sjukhuset.

Gustavsson P., Alfredsson L., Brunnberg H., Hammar N., Jakobsson R., Reuterwall C., et al. Myocardial infarction among male bus, taxi, and lorry drivers in middle Sweden. *Occup Environ Med* 1996;53:235–40.

Härenstam A, Ahlberg Hultén G, Bodin L, Jansson C, Johansson G, Johansson K, Karlqvist L, Leijon O, Nise G, Rydbeck A, Schéele P, Westberg H, Wiklund P. Vad kännetecknar och innebär moderna arbets- och livsvillkor? – resultat av analyser med personansats samt utveckling av analysmodeller för befolkningsstudier. *MOA-projektet: Moderna arbets- och livsvillkor för kvinnor och män, slutrapport*. Rapport 1999:8, Yrkesmedicinska enheten, Stockholms Läns Landsting

Härenstam A. Framtidens risker i arbetslivet. *Rapport till dokumentation från forskarseminariet I väntan på Framtiden*, Umeå, 19–20 januari 2000. Försäkringskassaförbundet, Socialvetenskapliga forskningsrådet.

Johansson G, Rydstedt L.W., Evans G.W. Arbetsmiljö och hälsoeffekter av förbättrad framkomlighet för bussar i innerstadstrafik. *Slutrapport till Kommunikationsforskningsberedningen* 1995

Larsson S. Kvalitativ analys – exemplet fenomenografi. *Studentlitteratur*, 1986.

Léger L. Heart rate monitors: validity, stability, and functionality. *The Physician and Sportsmedicine* 16;1988:143–151

Michaels D., Zoloth SR. Mortality among urban bus drivers. *Int J Epidemiol* 1991;20:399–404.

Netterstrom B. Suadicani P. Self-assessed job satisfaction and ischaemic heart disease mortality: a 10-year follow-up of urban bus drivers. *Int J Epidemiol* 1993;22:51–6.

Oakland S. och Ostell A., Measuring Coping: A Review and Critique. *Human Relations*, Vol. 49, No.2, 1996 s. 133–155. The Tavistock Institute 1996.

Rosengren A., Anderson K., Wilhelmsen L. Risk of coronary heart disease in middle-aged male bus and tram drivers compared to men in other occupations: a prospective study. *Int J Epidemiol* 1991;20:82–7.

Theorell T., Perski A., Åkerstedt T., Sigala F., Ahlberg-Hulten G., Svensson J., et al. Changes in job strain in relation to changes in physiological state. A longitudinal study. *Scand J Work Environ Health* 1988;14:189–96.

Tuchsen F., Bach E., Marmot M. Occupation and hospitalization with ischaemic heart diseases: a new nationwide surveillance system based on hospital admissions. *Int J Epidemiol* 1992;21:450–9.

Wallin B-M. Kollektiva copingstrategier inom olika yrken. En metodutvecklingsstudie. *Stressforskningsrapporter nr 240, Statens institut för psykosocial miljömedicin*. 1994

Åkerstedt T. Vaken på udda tider – om skiftarbete, tidszoner och nattsudd. *Arbetsmiljöfonden* 1995.

Bilaga: Intervjufrågor till bussförarna

Intervjufrågor till bussförarna

Bakgrund

Hur gammal är du?
Hur länge har du kört buss?
Andra jobb?
Hur kom det sig att du började köra buss?
Ytterområde resp innerstan? Skillnad, Trivsel.

Arbetsorganisationen

Inledande fråga: Är det ett fritt jobb att vara busschaufför?
Vad är bra med ditt arbete?
Känner du samhörighet med företaget?

Möten? Typ, Hur ofta.
Möjlighet att påverka eller ändra något på arbetet?
Kontakten med TX ?
Kontakten med andra chefer?
Möjlighet att vidareutvecklas i jobbet?

Arbetstider

Inledande fråga: Vad tycker du om dina arbetstider?

Hur mycket arbetar du i genomsnitt / mån utöver din ordinarie arbetstid?
Är det ofta förseningar som gör att rasten blir indragen?
Kan du byta tjänst med kolleger? I vilka situationer (Idrottsutövande, hämta barn, fixa bilen)

Yrkeskunnande

Inledande fråga: Vad innebär det att vara en kunnig chaufför?
Kan man lära sig att ta det lugnt?

Vad gör du om du är:

Trött under ett arbetspass?

Försening under en körning? Liten/stor försening, hålltider.

Griniga passagerare?

Snabba beslut.

Hur gör du när en annan busslinje står och lastar vid den hpl du ska till?
När kräver du att en passagerare ska visa upp färdbevis och när låter du det passera?

Har du några *principer* som du håller på? När undantag?
Inga passagerare stående längst fram som skymmer sikten.
Inte ta upp sena trafikanter när bussen börjat köra
Öppna endast en framdörr (på de bussar där det finns två) för att se färdbevisen bättre.
Inte ta på mycket onyktra personer.
a) Finns det några *svåra situationer* i arbete som du tycker du kan lösa?
b) Svåra situationer som är svåra att lösa, känns obehagliga, inte tycker hör till dina arbetsuppgifter?

Besvärligt att öppna framdörren för avstigande? Tvångsstänga bakdörren?

Socialt stöd

Möjlighet att få stöd och uppmuntran från chefer?(TX eller andra)

Träffar du kolleger under arbetsdagen?

Gemenskap på arbetsplatsen.

Får du uppskattning för ditt jobb? (Passagerare, chefer)

Har du någon gång fått någon form av belöning för att du gjort ett bra jobb?

Stress

Inledande fråga: Vad är besvärligt i arbetet?

Vilka situationer i trafiken eller i bussen upplever du som mest påfrestande? (t.ex. full buss, ovänliga passagerare, SL-korten, tidtabellen)

Hur medveten är man om vad klockan är? Styr tiden dig mycket?

Är det mycket som går på rutin i jobbet? (Monotoni)

Arbetsvillkor/ Inställning till arbetet

Inledande fråga: Vad är viktigt i ditt arbete?

Har du varit med om någon hotfull eller våldsamt situation? Hur gjorde du då?

Tycker du bäst om att köra olika linjer eller att lära sig några linjer ordentligt?

Hur tycker du arbetsuppgiften med biljettkontroll är? (Fuskåkande, SL-kortet m.m.)

Vad gillar du mest i jobbet, (att köra buss eller kontakten med passagerarna)?

Fritiden

Inledande fråga: Hur fungerar att kombinera familjeliv/hemarbete/fritid med arbetet?

Tar du med dig jobbet hem?

Måste man välja bort fritidssysselsättningar på grund av jobbet?

Genderperspektivet

Allmän fråga: Hur är det att vara kvinna/man i ett manligt yrke?

Första veckorna i jobbet hur var det då? Osäkerhet, fråga mkt?

Hur brukar snacket gå på rasterna? Är det skillnad när det bara är män med och när kvinnor är med?

Jämför med andra jobb du haft?

Vänder du dig hellre till en kvinnlig/manlig kollega när du behöver hjälp eller stöd för något i arbetet?

Frågor till bara kvinnorna:

Låtsas du att kan mindre än dina manliga kolleger.

Tycker du att du kan vara dig själv som kvinna på jobbet.

Tycker du att det ställs särskilda krav på dig som bussförare för att du är kvinna?