

Slutrapport

Återrapportering av ekonomiskt stöd till lokalt brottsförebyggande projekt

Det sker mycket brottsförebyggande arbete runtom i landet, både som projekt och i den löpande verksamheten. Några av dessa insatser har kunnat genomföras med hjälp av ekonomiskt stöd från Brottsförebyggande rådet (Brå). Arbetet dokumenteras och efter insatsen lämnas en slutrapport till Brå.

Erfarenheterna från de olika projekten är många gånger intressanta för andra som arbetar med brottsförebyggande arbete och därför publicerar Brå ett urval av rapporterna på myndighetens webbplats.

För sakuppgifter och slutsatser står respektive författare eller organisation.

Fler rapporter finns att ladda ner på
www.bra.se/ekostod

Kroppsburna kameror för att förebygga hot, våld och annan kränkande behandling samt öka tryggheten bland personal i kollektivtrafiken

– en studie av tågvärdars upplevelser



arriva
a  company

Kollektivtrafiken måste erbjuda en trygg arbetsplats för våra medarbetare. Och en trevlig resa för våra kunder.

Sverige är ett fantastiskt land. Ett öppet land där vi litar på individens vilja och förmåga att bidra till samhället och att göra rätt för sig. Öppenheten återspeglar sig även i kollektivtrafiken som i mångt och mycket fungerar som samhällets pulsåder och där alla har samma rättigheter och skyldigheter.

Men med denna öppenhet följer även utmaningar. Anställda inom kollektivtrafiken löper en stor risk att utsättas för hot, våld och trakasserier i sitt dagliga arbete. Även om de i grunden har ett serviceyrke så utövar de även en form av kontroll gentemot resenärer vilket kan ge upphov till konflikter.

De vet aldrig vem de träffar, vad personen har för bakgrund, intentioner eller psykisk status. Det ställer krav på att kunna identifiera, hantera och agera utifrån varje given situation och person de möter.

I vår nyligen genomförda trygghetsundersökning svarade 64% av över 800 respondenter (tåg/buss) att de någon gång blivit utsatta för hot och våld i sitt arbete. I rapporten du håller i din hand kan du läsa om tågvärdarnas utsatthet kring arbetsmiljön på Pågatågen.

Av 88 personer som svarade på en särskild enkät berättade 67% att de någon gång blivit utsatta för våld i arbetet, och att hela 55% av dem blivit utsatta under 2017. 67% av de som svarat vittnade även om att de blivit utsatta för kränkningar på grund av sitt utseende och/eller kön.

Men det är inte bara anställda inom kollektivtrafiken som upplever otrygghet. Uppgifter visar att upp till 30% av medborgarna någon gång undviker att resa med kollektivtrafiken med anledning av en upplevd otrygghet.

Siffrorna visar en tråkig sida av att arbeta inom eller resa med kollektivtrafiken. Tyvärr går detta igen i flera olika yrken som har service och mötet med människor i det offentliga rummet som arbetsplats – fråga bara polisen, lärare, sjukvården m.fl.

Arriva anser att varje form av hot, våld eller kränkning mot våra anställda är oacceptabelt och

vi arbetar målinriktat för att öka tryggheten. Vi vet också att om vi har trygga medarbetare så kan vi även skapa trygghet för våra resenärer och på så vis skapa en bättre och tryggare upplevelse för alla i kollektivtrafiken!

Vi är övertygade om att det går att öka tryggheten och minska utsattheten och det är därför vi valt att bland annat införa kroppskameror som ett komplement i vårt trygghetskapande arbete. Rapporten är en utvärdering av ett pilotprojekt där tågvärdar på Pågatågen under tre månader fick pröva att bära kroppskamera i tjänsten.

Resultatet visar att kroppskamera är ett effektivt sätt att påverka arbetsmiljön ombord. Den visar att de kundvärdar som använt kameran känt sig tryggare, att kameran haft en lugnande effekt på potentiellt hotfulla situationer samt att den även motverkat kränkningar mot framförallt kvinnor.

Vi kommer aldrig att ge oss förrän våra anställda och våra resenärer känner sig helt trygga i vår trafik!



Kenny Bungss
trygghetschef, Arriva Sverige AB

Kroppsburna kameror för att förebygga hot, våld och annan kränkande behandling samt öka tryggheten bland personal i kollektivtrafiken

– en studie av tågvärdars upplevelser



Caroline Mellgren
docent i kriminologi, Institutionen för kriminologi,
Malmö universitet

Eva-Lotta Nilsson
universitetslektor i kriminologi,
Institutionen för kriminologi, Malmö universitet

Inledning	5
Hot och våld i arbetslivet	5
Hot och våld ombord	6
Om pilotprojektet: Kroppsburna kameror	7
Uppföljningens syfte	8
Uppföljningens genomförande	8
Enkät	9
Intervjuer	10
Resultat	10
Upplevelser av otrygghet och utsatthet ombord	10
Erfarenheter av hot och våld	11
Erfarenheter av kränkningar	11
"I princip är ingen sträcka trygg i hela Skåne"	13
Varför uppstår hotfulla situationer?	14
Konsekvenser av utsattheten	14
Strategier för att hantera en utsatt arbetssituation	16
Rapporteringsbenägenhet	18
Upplevelser av att bära kroppskamera	19
Påverkas upplevelsen av trygghet av att bära kamera?	19
Kamerans förebyggande funktion	20
Medresenärers reaktioner på kameran	21
Tekniska problem	21
Slutdiskussion	21
Referenser	23

INLEDNING

I den här rapporten diskuteras trygghet och säkerhet i kollektivtrafiken med fokus på tåg i Skåne utifrån en kartläggning av personalens upplevda trygghet. Bakgrunden är att Arriva AB som ett led i att öka tryggheten för personalen ombord under en tremånadersperiod lät en grupp frivilliga tågvårdar bära en kroppskamera för att spela in arbetspassen. Pilotprojektet pågick under tre månader 2017 och 2018 bland tågvårdar ombord på Pågatågen.

Arriva är en av Sveriges största leverantörer av upphandlad kollektivtrafik och kör bland annat buss, tåg och spårvagnstrafik i Stockholm, Pågatågen i Skåne och bussarna i Halmstad. Arriva har under 2017 startat ett pilotprojekt i en av Sveriges mest utsatta platser – Järva i Stockholm. Där har utvalda bussförare utrustats med kroppskameror då de kör på särskilt utsatta linjer och platser. Syftet med projektet var att öka förarnas upplevda trygghet och förbygga uppkomsten av hot, våld och annan kränkande behandling. Som en fortsättning på projektet beslöts att även testa kroppsburna kameror på Pågatågen i Skåne där personalen upplever en hög upplevd otrygghet och utsatthet för våld. Arriva har implementerat kroppsburna kameror som ett komplement till övriga trygghets- och säkerhetsåtgärder som företaget arbetar med för att öka personalens trygghet på arbetsplatsen och förebygga incidenter med inslag av hot, våld och annan kränkande behandling mot tågvårdar från resenärer.

Hot och våld i arbetslivet

Att utsättas för olika typer av brott som hot och misshandel samt annan kränkande behandling är ett allvarligt arbetsmiljöproblem. Arbetsgivaren har ansvaret för att förebygga att de anställda utsätts för detta (Arbetsmiljöverket AFS 1993:2) och det har föreslagits att domstolen ska se särskilt allvarligt på händelser som inträffar under yrkesutövning (SOU 2018:2).

Andelen som uppger att de utsatts för våld eller hot i arbetslivet har i Sverige ökat sedan 1980-talet (Estrada m.fl. 2007; 2010). Tecken på liknande utveckling finns i Norden och i Europa (EWCO 2007; EU-OSHA 2010). Enligt statistik från Arbetsmiljöverket ökade

anmälningar som gällde hot och våld med 59 % från 2012 till 2015 och var fjärde allvarlig händelse på svenska arbetsplatser kunde kopplas till våld, hot, psykisk chock eller rån (Arbetsmiljöforum 2016). I takt med rapporter om ökad utsatthet har problemet ägnats större uppmärksamhet och blivit en viktig fråga för olika intresseorganisationer och inom forskningen (Wikman 2012). Enligt en undersökning från Brottsförebyggande rådet som bygger på självrapporterade incidenter och hot och våld i Nationella trygghetsundersökningen (NTU) stod hot och våld i arbetslivet för en fjärdedel av hot, misshandel, rån och trakasserier bland personer mellan 20 och 64 år (Brå 2018:1). Totalt

angav 3,2 procent av de förvärvsarbetande i åldern 20–64 år att de utsatts för något brott. Utsattheten för hot var vanligare bland kvinnor än bland män och yngre utsätts oftare än äldre och personer med utländsk bakgrund utsätts oftare. Undersökningen visade även att utsattheten ökade med utbildningsnivå. Utsattheten för yrkesrelaterade brott är störst bland de som arbetar med bevakning och säkerhet, socialt arbete och hälso- och sjukvård (Brå 2018:1; Estrada, Nilsson & Wikman 2007; Arbetsmiljöverket 2016).

Hot och våld i arbetslivet kan innehålla flera olika typer av handlingar beroende på i vilket sammanhang de sker. Arbetsmiljöverkets föreskrift om hot och våld definierar hot och våld i arbetslivet som ”Allt från mord till trakasserier i form av hot via brev eller telefon” (AFS 1993:2 s.7). ILO, fackförbundens internationella organisation, definierar hot och våld som: Varje handling, incident eller uppträdande som härrör från ett begripligt beteende och leder till att en person misshandlas, hotas eller skadas som en direkt eller indirekt konsekvens av hans eller hennes arbete (Chappell & Di Martino 2006 s.3, Wikmans översättning, se Wikman 2012, s. 13).

Våld och hot i arbetslivet kan alltså innebära handlingar som på ett kontinuum går från trakasserier och verbala hot till fysiskt våld och mord. Dessa handlingar kan även utföras av personer som har olika relation till den utsatta. Californian Division of Occupational Safety and Health (Cal/OSHA) (se t.ex Paterson m.fl. 2009; Wassell 2009) delar in det arbetsplatsrelaterade våldet i fyra olika typer: inkräktarvåld; klientvåld; relationsvåld; strukturellt våld. Inkräktarvåldet utförs av någon som inte har en legitim anledning att vistas på arbetsplatsen, relationsvåldet utförs av en tidigare anställd och det strukturella våldet handlar om pennialism eller systematiska trakasserier inom en viss arbetsplats. Det strukturella våldet kan innebära att en organisation utsätter sina anställda för riskfyllda situationer utan att de anställda är medvetna om detta. Klientvåldet, som är den våldstyp som är mest aktuell inom föreliggande projekt, utförs av exempelvis konsumenter, klienter, patienter eller deras anhöriga mot personal inom vård och omsorg eller personal inom serviceyrken. Klientvåldet kan påverkas av det strukturella våldet (Bowie 2011) och Wikman (2012) menar att om så är fallet kan allt våld som personer utsätts för i sin yrkesutövning ses som ett tecken på att en verksamhet inte fungerar som den ska.

En förklaring till att den yrkesrelaterade utsattheten varierar mellan olika grupper är att yrken har olika risknivå. Gemensamt för de mest riskfyllda yrkesgrupperna är att de alla innebär mycket direktkontakt med människor (och att dessa personer ofta är aggressiva) och att de utövar någon form av kontroll (Jerre 2009).

Hot och våld ombord

Tågvärd som yrke innehåller de faktorer som av tidigare studier visat sig bidra till en

ökad risk för yrkesrelaterad utsatthet. Tågvärdar möter många människor under ett arbetspass och det kan uppstå hotfulla situationer när tågvärd och resenär möts, t.ex. när biljettkontroll sker och när någon resenär ska avvisas från tåget eller kontrollavgift ska skrivas ut. Enligt en undersökning genomförd av Afa försäkring (uå) har tågvärdar tillsammans med poliser, väktare, anställda inom kriminalvården och socialt arbete samt bankpersonal högre risk att utsättas för hot och våld än genomsnittet. Fackförbundet Seko vittnar om en stor ökning av incidenter inom den spårbundna trafiken (Fällman 2016) och media har regelbundet de senaste tio åren rapporterat om händelser i anknytning till tågtrafiken, dessa inkluderar händelser då tågpersonal bitits av en resenärer (Carlström 2016) och bråk och stök i samband med att fotbollssupportrar rest med tågen (Ekström 2014). Scholten m.fl. (2017) studerade förekomsten av hot och våld mot bussförare och tågvärdar. Resultaten som byggde på en genomgång av rapporterade incidenter av hot och våld mot bussförare och tågvärdar och intervjuer med medarbetare och chefer inom två trafikföretag visade att utsattheten är utbredd och har till viss del blivit en del av att arbeta i kollektivtrafiken. Bilden av tågvärd som ett utsatt yrke i Sverige bekräftas av internationella studier som visar att det är vanligt med både fysisk och psykisk utsatthet från resenärer i kollektivtrafiken mot ombordpersonal (Smith & Cornish 2006; Lincoln & Gregory 2015; Tse m.fl. 2006; Chen & Kao 2013).

Våld ombord innebär inte bara en otrygg miljö för de som arbetar ombord utan även för alla de resenärer som reser med tågen mer eller mindre regelbundet.

2017 genomförde Arriva en trygghetsundersökning där över hälften (ca 60 %) av de medarbetare som besvarade enkäten (ca 673 svar) rapporterade att de någon gång i sin tjänst blivit utsatt för hot eller våld.

Om pilotprojektet: Kroppsburna kameror

Mot denna bakgrund beslutade sig Arriva för att starta ett försök med kroppskameror på de platser där otryggheten och utsattheten var som högst. Nio tågvärdar ingick i den pilotgrupp som testade kroppskameror under en tremånadersperiod (november 2017 till och med januari 2018). Kroppsburna kameror som används av personal i kollektivtrafiken är en ny företeelse i både Sverige och internationellt. Västtrafik som ansvarar för kollektivtrafik i Västra Götaland har testat kroppsburna kameror bland tågvärdar och biljettkontrollanter. Insatsen har inte utvärderats men personalens inställning till kroppsburna kameror har följts upp genom att de som deltog i projektet har deltagit i en semi-strukturerad telefonintervju. Resultatet visade att de som använde kroppsburna kameror upplevde att tryggheten ökade (intern redovisning av projektet, Västtrafik).

Främsta användningsområdet för kroppsburna kameror är idag inom polisen. Det finns idag inga utvärderingar av hur kroppsburna kameror fungerar inom svensk polis

men det används inom samtliga polisregioner med undantag för Polisregion Nord. Det treåriga forskningsprojektet Kameraövervakad yrkesutövning och ansvarsutkrävande – en studie om den svenska polisen som genomförs vid Göteborgs universitet kommer att följa upp arbetet i polisregioner.

Enligt Polismyndigheten används kamerorna främst inom ramen för så kallade särskilda händelser där den särskilda polistaktiken används, exempelvis vid fotbollsmatcher med hög risk för våld. Enligt Polismyndigheten används kamerorna främst för att dokumentera händelseförlopp där brott begås eller en situation som är så orolig att brott kan komma att begås. Ett annat syfte med användningen är att öka möjligheten att identifiera gärningsmän, vittnen och målsäganden. Kamerorna används även för dokumentation på en brottsplats, i samband med en husrannsakan eller beslag och i begränsad omfattning även i samband med förhör och bevissäkring, trafikbrott eller för spaning och underrättelseinhämtning (Datainspektionen 2017).

Uppföljningens syfte

Projektet med kroppskameror har följts upp genom en kartläggning av tågvärdars trygghetsupplevelse och förekomsten av hot, våld och annan kränkande behandling ombord på Pågatågen i Skåne före och under projekttiden med syftet att undersöka hur kroppskameror upplevs av de som burit kameran, de i personalen som inte burit kameran samt hur de som burit kameran upplever att resenärer reagerar på kameran. Det saknas idag kunskap om hur kroppskameror bidrar till att öka tryggheten och minska förekomsten av incidenter med inslag av hot, våld och annan kränkande behandling mot tågvärdar från resenärer. Målet är att studien ska bidra till kunskap om den brottsförebyggande och trygghetsskapande insatsen kroppskameror. Målet är vidare att Arriva och andra verksamheter ska kunna använda studien som utgångspunkt för fortsatt utvecklingsarbete för att öka tryggheten och minska utsattheten bland personal i serviceyrken, som exempelvis kollektivtrafiken, men att erfarenheterna kan spridas till andra yrkeskategorier.

I uppföljningen studeras huvudsakligen följande frågeställningar:

1. Vilken typ av utsatthet upplever tågvärdar ombord på Pågatågen?
2. Upplever de som burit kamera att kamera kan bidra till att förebygga incidenter med inslag av hot, våld och annan kränkande behandling mot tågvärdar från resenärer?
3. Upplever de som burit kamera att kamera bidrar till ökad trygghet för tågvärdar?

Uppföljningens genomförande

I uppföljningen kombineras uppgifter om händelser rapporterade i Arrivas interna händelserapporteringssystem med enkät till tågvärdar och intervjuer med några av de som burit kroppskamera inom pilotprojektet. Projektet har genomgått etikprövning av regionala etikprövningsnämnden i Lund (Dnr: 2017/976).

Enkät

Enkäten distribuerades till de olika depåer som tågvärdarna i Skåne utgår ifrån: Helsingborg (n=27), Malmö (n=25), Ystad (n=17), Hässleholm (n=18). Totalt delades cirka 250 enkäter ut och 88 respondenter fyllde i enkäten, vilket motsvarar en svarsfrekvens på 35 procent.

Enkäten innehöll frågor inom fem huvudområden: bakgrund, trygghet, utsatthet och konsekvenser av denna, anmälningsbenägenhet samt upplevelse av kroppskamera. Trygghet: Enkäten innehöll frågor om hur trygg respondenten känner sig på sin arbetsplats, när de senast upplevde en otrygg situation på jobbet och de ombads där efter att i fritextsvar berätta mer om den senaste situationen de upplevde som otrygg. Enkäten innehöll även frågor om respondenterna någon gång medvetet undvikit att kontrollera en resenärs biljett eller att skriva kontroll avgift på grund av otrygghet, och vilka faktorer som bidrog till den upplevda otryggheten (personen var påverkad av alkohol/droger, tågvärden arbetade ensam, personen var stökig, annat). Som uppföljning till dessa frågor ombads respondenterna ta ställning till om de trodde att de skulle ha känt sig tryggare i dessa situationer om de burit kroppskameror. Enkäten avslutades med frågan om de någon gång funderat på att sluta som tågvärd på grund av otrygghet ombord.

Erfarenheter av hot, våld och annan kränkande behandling: Respondenterna ombads rapportera om de någon gång under sin tid som tågvärd utsatts för hot, våld eller annan kränkande behandling. De ombads även ange om de upplevde att händelsen skedde på grund av deras bakgrund, religion, könsidentitet eller något annat.

De som blivit utsatta för hot, våld eller annan kränkande behandling ombads även besvara frågan om vilka konsekvenser de upplevt, med följande svarsalternativ: jag blev arg, jag blev ledsen, jag oroar mig för att samma sak ska hända igen, jag har mått psykiskt dåligt, min trivsel på jobbet har påverkats negativt, jag funderar på att sluta som tågvärd. Avslutningsvis fanns alternativet ”annat” där respondenten fritt kunde beskriva upplevda konsekvenser.

Anmälningsbenägenhet: för att få en uppfattning om i vilken utsträckning incidenter anmäls till det interna avvikelssystemet tillfrågades respondenterna om de någon gång beslutat sig för att inte anmäla en hot- eller våldsincident som borde ha lett till en anmälan. Om de hade gjort detta ombads de ange om det berodde på någon/några av följande faktorer: rädsla för personen som utsatte dem för våld eller hot, anmälningsprocessen är för komplicerad eller tidskrävande, att anmälan inte leder till någon ting eller annan anledning (utvecklas i fritextsvar).

Beskrivning av respondenterna

En majoritet av de som besvarade enkäten var kvinnor (63%), 34% var män och 3% svarade annat/vill ej ange. Medelåldern var 43,5 år och flest (45,5%) hade arbetat som tågvärd i mer än 10 år (33% i 2–5 år och 16% i 6–9 år). En majoritet arbetade både dagtid och kvällstid (74%) medan ungefär en tiondel enbart arbetade kvällstid och en tiondel endast arbetade dagtid.

Intervjuer

Fyra av de nio personer som ingick i pilotprojektet valde att delta i en intervju om sina erfarenheter av att bära kamera ombord på tågen under sina arbetspass. Intervjuerna genomfördes på Arrivas kontor i Helsingborg i anslutning till ett arbetspass. Intervjuerna varade i cirka 45 minuter och spelades in. Intervjuerna inleddes med en diskussion intervjupersonernas upplevelser av otrygghet och utsatthet ombord och sedan fokuserades upplevelsen av att bära kroppskamera och hur och om de upplevt att kameran påverkat de potentiellt hotfulla situationer som kan uppstå ombord.

Resultat

Resultaten från enkäterna och från intervjuerna med de tågvärdar som varit med i pilotprojektet och burit kroppskamera under testperioden presenteras tillsammans. Fokus ligger på upplevelser av trygghet och utsatthet, konsekvenser av utsatthet, anmälan och rapportering av incidenter, trivsel samt upplevelser av kroppskameran. Citaten är hämtade ur det interna avvikelssystemet, enkäten och intervjuerna. Citaten är i vissa fall förkortade och omskrivna med vissa detaljer borttagna.

Upplevelser av otrygghet och utsatthet ombord

Resultaten från enkäten visar att de flesta upplever arbetsplatsen som trygg, var femte upplever den som ganska eller mycket otrygg. Samtidigt är det bara 10 procent av de som besvarat enkäten som inte varit med om någon situation under år 2017 som de upplevt som otrygg. De situationer som beskrivs som otrygghetsskapande handlar exempelvis om att stöta på en resenär som man tidigare haft en konflikt med, att behöva konfrontera påverkade personer och i samband med avvisning från tåget på grund av ordningsstörande beteende eller att resenären saknar biljett.

Intervjuerna bekräftar bilden av att arbetsplatsen upplevs som trygg men citatet nedan illustrerar också att det finns en riskmedvetenhet och att det finns hjälp i närheten i det här fallet bidrar till trygghetskänslan.

”Otrygg känner jag mig inte. Det finns alltid hjälp i närheten, och det är såklart alltid viktigt för att kunna känna sig trygg också. Nä, jag vill absolut säga att jag känner mig trygg ombord”.

I intervjuerna ställdes frågan om respondenterna skulle beskriva tågvärd som ett utsatt yrke, en person svarade: ”Absolut! Ja, det skulle jag” och på frågan om det händer att hen känner sig otrygg under sin arbetstid svarar samma respondent ”Ja. Det gör det.”

Erfarenheter av hot och våld

En stor andel av de tågvärdar som besvarat enkäten uppger att de har personliga erfarenheter av hot, våld och kränkande behandling. Resultaten visar att en majoritet (89 %) av tågvärdarna som svarat på enkäten, har erfarenhet av verbalt hot i form av bland annat skällsord någon gång under sin arbetstid. Av dessa har en övervägande majoritet utsatts mer än en gång (95%). 77% har utsatts för hot under 2017. Många av hoten innehåller allvarliga hot om våldtäkt och andra grova våldsbrott. Citaten nedan beskriver tre sådana hotfulla incidenter som alla rapporterats till det interna avvikelssystemet:

”Jag skrev en kontrollavgift till en tjej som inte hade giltigt färdbevis när en kille började störa sig på detta. Killen sa att sådana som jag kommer råka illa ut. Han sa att han skulle ”knulla mig” samt bruka annat fysiskt våld mot mig när vi hade stannat på Lund C.”

”En man utan biljett vill åka med till X-stad. När mannen blir nekad blir han upprörd och hotfull. Mannen hindrar dörrarna från att gå igen varpå jag motar tillbaka honom. Mannen hotar nu med att ”om du puttar mig så smäller det” och ”jag hoppas jag träffar dig när du är ledig.”

”En person skulle avvisas. När jag sa till honom så sa han att jag inte hade rätt att säga vad han skulle göra. Sen skulle han knulla mig och min mamma. När han var på väg ut spottar han en stor loska på mig. Under ordväxlingen hotade han med att ta reda på vem jag var och skjuta mig.”

Ungefär två tredjedelar (67 %) av tågvärdarna som besvarade enkäten uppger att de någon gång under den tid de arbetat som tågvärd blivit utsatta för (fysiskt) våld i arbetet, knappt 8 av 10 har utsatts för fysiskt våld vid upprepade tillfällen. 55% har utsatts för fysiskt våld under 2017.

I exemplet nedan berättar en tågvärd om en våldsam händelse som rapporterats i det interna avvikelssystemet:

”Tre män i 14–17 års åldern blir avvisade från tåget då de inte har biljett. En av dem stöter till mig varpå jag frågar honom vad han sysslar med. Kort efter blir jag spottad i huvudet. Mannen som spottade börjar springa och jag sätter efter. Han hoppar över spåret varpå jag går tillbaka till tåget. Händelsen känns jävligt förnedrande och jag är trött på att behöva ta oförtjänt skit bara för att jag gör mitt jobb.”

Erfarenheter av kränkningar

I enkäten ställdes frågan om respondenterna i sin roll som tågvärd utsatts för någon form av kränkande behandling baserat på deras bakgrund eller ursprung, könsidentitet eller annan anledning. 59 av de 88 personer (67%) som besvarade enkäten anger att de utsatts för någon form av kränkning på grund av vilka de är eller vad de representerar någon gång under sitt arbete som tågvärd, motsvarande andel för utsatthet under 2017 är 62%. Det vanligaste är att ha upplevt kränkande behandling på grund av sin könsidentitet. Av de som utsatts under 2017 anger 63% att det varit kopplat till att de är kvinnor.

Vi bad de som besvarade enkäten att berätta mer om hur dessa kränkningar kunde se ut. En berättar att ”Kvinnosynen hos en del resenärer är skrämmande, verbala kränkningar får man väldigt ofta”. Många av berättelserna beskriver hur kvinnor på regelbunden basis blir kallade ”Hora, fitta, slampa, rasist alltså detta inträffar varje dag!” Det förekommer även grova våldtäktshot ombord på tåget. En person berättar hur hon en gång blev hotad: Blir resenärer sura är man slampa, hora, man ska bli våldtagen och ”om jag möter dig ute på gatan ska jag våldta dig”. Flera beskriver också hur de som kvinnor inte får samma respekt som män och att de inte tas på allvar i sin yrkesroll. ”Vi kvinnor har alltid svårare att bli tagna på allvar eller få respekt från resenärer.” En annan beskriver det som att ”på grund av att jag är kvinna så behöver man inte bry sig om vad jag säger” och ”Mycket fula kränkande ord om att jag som tjej inte tas på så stort allvar.”

En annan berättelse är hämtad från det interna avvikelssystemet där en tågvärd beskriver hur hon blir bemött av en manlig resenär:

”Efter utrop går jag ut och säger ”hej” till en manlig resenär som svarar:

”känner jag dig din jävla fitta?”

Då säger jag: ”biljettkontroll.”

Mannen tar då upp kortet från fickan och svarar: ”du kan köra upp den i röven din jävla fitta.”

Då säger jag vänligt åt honom att kliva av nästa station om han ska vara otrevlig, sedan går jag tillbaka in till föraren.

Vi kan nog alla hålla med om att hans ordval inte var särskilt trevligt! Som för de flesta andra går våra dagar ibland upp och ibland ner. Idag fick denna människa mig att bara vilja vända på klacken och gå hem.”

Men det är också vanligt att tågvärdarna blir utsatta för kränkningar relaterade till sin bakgrund eller andra individrelaterade saker som längd, vikt och utseende i övrigt. Många berättar också att det är vanligt att bli beskyllt för att vara rasist när de kontrollerar någon som de upplever har utländsk bakgrund.

Sammantaget visar resultaten att en stor del av de som arbetar som tågvärdar och som har besvarat enkäten regelbundet utsätts för kränkande behandling av resenärer, kvinnor är särskilt utsatta. Resenärer uttrycker dagligen kränkande ord som riktar sig mot personens könsidentitet, bakgrund eller annat.

”I princip är ingen sträcka trygg i hela Skåne”

Samtidigt som resultaten, både från enkäten och intervjuerna, visar att upplevelsen av otrygghet varierar beroende på när och på vilken sträcka de arbetar, så presenteras även en bild av att otrygghetsskapande incidenter kan uppstå var som helst och när som helst.

I enkäten rapporteras att respondenterna i varierad utsträckning känner sig otrygga på sin arbetsplats, beroende på tid på dygnet, och i störst utsträckning känner sig tågvärdarna otrygga mellan kl. 00.00 och 06.00. Tågvärdarna uppger också att de upplever störst otrygghet på sena lördagskvällar och nätter (81 %), men även på fredagskvällar/nätter (71 %). De uppger att de i minst utsträckning upplever en känsla av otrygghet sent på kvällen/natten (kl. 22.00–06.00) på söndagar. På frågan om känslan av otrygghet och om incidenter varierar i antal och karaktär beroende på dag och tider på dygnet som är mer drabbade, så framkom i en av intervjuerna att:

”Det är ungefär samma. Alltså, helgen har du ju mycket, det är ju ett rullande förfesttåg. Det är vi ju på helgerna.”

En annan tågvärd som intervjuades uttrycker på likande sätt att:

*”Det är en helt annan typ av problem man har på helger jämfört med vardagar (...)
man är ju lite mer på hugget på helgerna”*

När det kommer till vilken sträcka som respondenterna upplever som speciellt otrygg så identifieras Helsingborg–Trelleborg och Helsingborg–Kristianstad som sådana sträckor. En av de intervjuade tågvärdarna säger att det händer saker nästan hela tiden och upplever att vissa sträckor är värre än andra sträckor. Hen säger att beroende på vilket pass hen ska gå på så ”stålsätter jag mig inför vissa och vet att nu är det raka rör här nu alltså”. I fritextsvaren i enkäten var det flera respondenter som däremot menade att ”Det kan hända var som helst”. En av de tågvärdar som intervjuats presenterar en liknande bild:

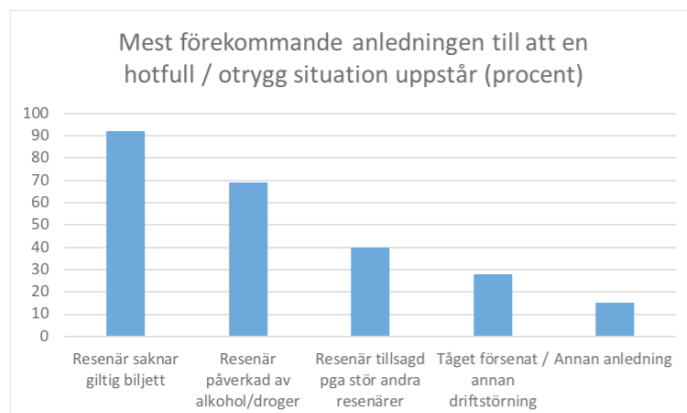
”Nej, alltså, utsatt är du ju alltid, för du vet ju aldrig när det ska hända något när du går på ditt pass. Det behöver inte vara en helg för att det ska hända något, det kan vara en onsdag mitt i veckan. En tisdag. Du vet aldrig.”

En annan tågvärd säger att ”I princip är ingen sträcka trygg i hela Skåne.” I intervjuerna framkom också att arbetet inte är så förutsägbart och att det är svårt att veta, eller ”förbereda” sig för ett pass, eftersom de menar att de aldrig vet vad som händer och/eller vem/vilka de kommer att möta.

Vår för uppstår hotfulla situationer?

Att arbeta som tågvärd innebär ett stort antal möten med olika typer av människor varje dag och i många av dessa situationer har tågvärderna en kontrollerande funktion. I enkäten ställdes frågan om vilka situationer som oftast skapade en hotfull situation. Tabell 1 presenterar fördelningen. Den mest förekommande anledningen handlar om att resenärer saknar giltig biljett (92 %). Det är också vanligt förekommande att situationer uppstår där resenärer är påverkade av alkohol och droger (69 %). Samma bild, det vill säga att hotfulla/otrygga situationer uppstår på grund av att resenären saknar (giltig) biljett/har felaktigt resebevis, eller är påverkad av alkohol och droger, framträder i intervjuerna. En annan anledning som 4 av 10 upplever som en anledning till att hotfulla situationer uppstår är att resenärer som stör ordningen blir tillsagda, även förseningar kan ge upphov till hotfulla situationer. Gemensamt för de vanligaste anledningarna är att det finns inslag av konfrontation genom att tågvärderna utövar kontroll, det vill säga gör sitt jobb.

TABELL 1 (RESULTAT FRÅN ENKÄTEN)



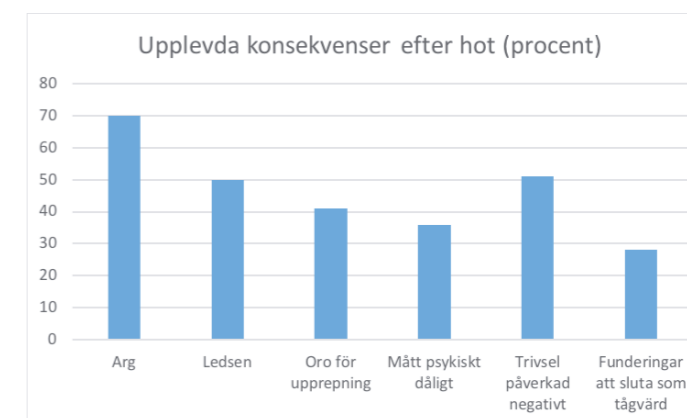
Konsekvenser av utsattheten

Hot, våld och kränkande behandling är till viss del en del av att arbeta som tågvärd och dessa situationer kan förväntas uppstå i ett yrke som innehåller många möten med människor där den ena parten har en kontrollerande funktion. Hot och våld och annan kränkande behandling är ett allvarligt arbetsmiljöproblem i sig själv men särskilt allvarligt är det om individen upplever konsekvenser som påverkar deras välmående. I enkäten ställdes frågan till de som utsatts för hot, våld och annan kränkande behandling om vilka konsekvenser de upplevt, dessa redovisas i tabell 2. Många uppger att de blev arga till följd av hotet (70 %) och att trivseln på arbetet påverkats negativt (51 %).

I en av de händelser som rapporterats i det interna avvikelssystemet berättar den som utsatts om konsekvenserna av händelsen.

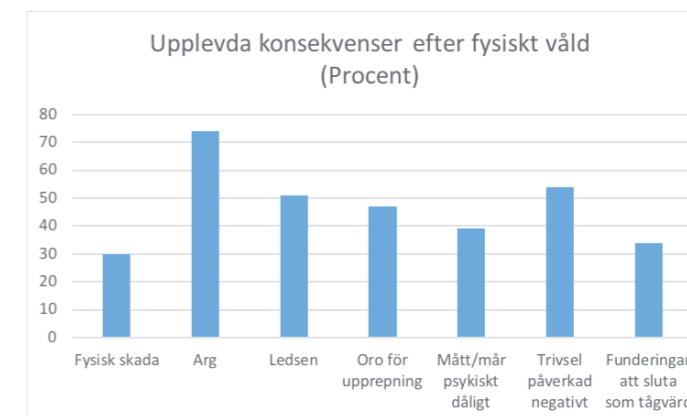
”Jag vet inte riktigt var jag ska börja. Jag är fortfarande i chock. Jag fick fem killar mot mig på grund av en kontrollavgift, de ville att jag skulle ta bort kontrollavgiften vilket jag inte gick med på. Efter flera ursäkter tränger de in mig i ett hörn. Jag trycker då på nödtalsenheten och säger till lokföraren att han ska ringa till polisen. Jag fick till slut hjälp av lokföraren och polisen kom och tog hand om alla inblandade. Men jag mår skitdåligt och har inte viserat tåget från Helsingborg till Malmö sedan dess. Är fortfarande chockad.”

TABELL 2 (RESULTAT FRÅN ENKÄTEN)



Konsekvenserna av utsatthet för fysiskt våld liknar i stor utsträckning de konsekvenser som upplevdes till följd av hot. Tabell 3 visar att respondenterna anger i störst utsträckning att de blivit arga (74 %), följt av att de blivit ledsna och oroar sig för att det ska hända igen. Av de som har erfarenhet av utsatthet för fysiskt våld på arbetsplatsen uppger 30 % att de skadades fysiskt. Drygt hälften upplever också att deras trivsel på arbetet har påverkats negativt av utsattheten (54 %) och ungefär en tredjedel har funderat på att sluta på sitt arbete på grund av en våldsam incident.

TABELL 3 (RESULTAT FRÅN ENKÄTEN)



I intervjuerna framkom att flera av de tågvärdar som intervjuats verkar kunna ”lämna” negativa händelser på arbetsplatsen och en av de som intervjuats sa att ”Man tar det i uniformen liksom, det gör man. Man är på ett jobb liksom.” En annan respondent svarade på liknande sätt efter en fråga om incidenter på arbetet även påverkar personen utanför arbetet:

”Nej. Jag är jättetacksam, jag kan ta det med mig när jag går hem och sätter mig i bilen och kör hem. Jag kör hem i uniform. Och sen hänger jag av mig uniformen när jag kommer hem. Det är ju inte jag, det är ju själva situationen (...). Och sen så råkar jag vara där”.

I intervjuerna framkommer också att negativa händelser leder till att medarbetare pratar med varandra och ger varandra stöd och råd: ”...man delar med sig av en händelse. Typ jag hade en sån här person idag, eller, detta hände eller så.” Det verkar också som att det finns en del system och strategier för att hantera vissa situationer och det tycks finnas en väl fungerande kommunikation direkt mellan tågen om det inträffat olika typer av incidenter, till exempel om en person utan biljett blivit avvisad på en viss station, så meddelas tåget efter, så att den som arbetar på nästkommande tåg kan kolla en gång extra innan personen går på.

Trots att det i enkäterna framgick att en av konsekvenserna bland de respondenter som blivit utsatta för hot, fysiskt våld var att trivseln på arbetet påverkats negativt, framgick det i intervjuerna att trivseln på arbetsplatsen var hög och att de trivs jättebra på sitt jobb. De som intervjuades uppgav att de trivdes av många olika anledningar, bl.a. på grund av friheten, egenansvaret, möten med människor, att det är ett arbete där man rör på sig och att man har bra kollegor.

Strategier för att hantera en utsatt arbetsituation

I likhet med sista exemplet som beskrivits ovan, så kan man tolka det som att en konsekvens av att tågvärdar har en utsatt arbetsituation är att de utvecklar strategier på arbetet, för att undvika, eller minimera olika typer av negativa händelser. Detta är något som framkom tydligt både i enkäterna och i intervjuerna. Till exempel framkommer det i enkäten att 69 % av tågvärdarna någon gång medvetet undvikit att kontrollera en resenärs biljett på grund av att hen känt sig otrygg. Många av de incidenter som beskrivs handlar om biljettvisering och samtliga av de tågvärdar som intervjuats berättar om biljettkontroller och vad de gör när en person reser utan biljett, eller utan giltig/felaktig biljett. Samtidigt var de intervjuade noga med att poängtera att visering är en viktig del av deras arbete och att det finns tydliga riktlinjer för vad som händer om en resenär saknar biljett. Trots detta framkom att det i viss mån är situations- och personbundet om det skrivs kontrollavgift och en av de intervjuade tågvärdarna säger:

”Även om vi egentligen har dom reglerna att det är tilläggsavgift på 1000 kr om du inte har aktiverat din biljett innan du går på tåget (...), det är inte det att vi är tvingade att följa den egentligen”, och en annan säger ”Man väljer ju sina strider. Om man nu ska ta en strid. Man ska tänka på sig själv hela tiden. Man ska inte utsätta sig för någonting”.

Den främsta anledningen som anges till att tågvärdar känner sig otrygga och har undvikit att kontrollera en biljett är på grund av att personen som ska kontrolleras varit påverkad av alkohol eller droger (74 %), men det var också vanligt att undvika att kontrollera biljett på grund av att de arbetat ensamma (54 %) eller på grund av att personen i fråga var stökig (49 %).

67 % av de som svarat på enkäten uppger att de någon gång har avstått från att skriva ut kontrollavgift till resenär som saknar biljett på grund av att de känt sig otrygga. Även i den här frågan var främsta anledningen till att tågvärdarna kände sig otrygga att resenären var påverkad av alkohol eller droger (77%), men det var också vanligt att avstå från att skriva kontrollavgift på grund av att personen var stökig (66 %). Drygt hälften (55 %) uppgav att ensamarbete var en anledning till att de kände sig otrygga. En av de som intervjuades sa att: Jag brukar säga åt mina kollegor att känner man att det inte går, nä, men backa, gå in till föraren, sätt dig i bakhytten. Gör något som gör att du känner dig trygg.

I intervjuerna presenteras flera olika exempel på hur tågvärdarna ”läser av” situationer och att de person- och situationsanpassar sitt arbetssätt:

”Ja, absolut. Det spelar roll för hur hårt man kan gå på och hur strikt man vill vara så att säga. Så, visst, har man inte färdbevis enligt proceduren, så ska vi skriva kontrollavgift och vi ska avvisa från tåget, det är ju liksom det som står skrivet. Typ. Men sen är det ju upp till vår bedömning att välja, hur, om vi vill göra det, och om vi ska göra det och hur vi ska göra det och, ja, säkert att göra det också. Så, för mig personligen så går jag ju på attityden (...) är dom trevliga, ja då kommer jag släppa det. Då tänker jag inte bråka för det är bara onödigt. Hellre fria än fälla”

På liknande sätt beskriver en annan tågvärd som intervjuats att: ”Man får tänka lite out of the box, man kan inte hela tiden liksom, ja, men såhär har vi det och så ska det vara, utan man får vidga lite. (...) Man får vara lite människokännare.”

I en av intervjuerna ombads respondenten att beskriva en situation då hen känt sig otrygg. Berättelsen visar att situationen är kopplad till tågvärdens kontrollfunktion och hur drogpåverkade personer kan bidra till att skapa otrygghet och hur de anpassar sitt arbete efter den de möter.

”Ja, jag har väl, ett exempel är väl en tågresa från Helsingborg till Trelleborg sent en fredagskväll, var nog detta och jag tittade på allas biljetter eh, och kom till en man som både var överförfriskad och drogpåverkad. Och han hade ju ingen biljett, men han plockade upp alla sina, han hade 25 kronor. Det kommer jag ihåg punkt. 'Här du kan ta dom'. Men jag sa att du vet ju att biljetten kostar mer och har man ingen biljett när man stiger på tåget då blir det en kontrollavgift. Och jag var ju så där (visar en bestämd kroppshållning) men jag sa det med ett leende. Och han bara ställer sig, eller han sitter i den här positionen (framåtlutad och bredbent), och jag står lite för nära och då visar han att han har en kniv. Och då vänder jag helt och hållet på steken och 'hur långt har du tänkt att åka?' och då ska han av vid nästa station. Så jag, 'jag låter dig gå för denna gången, men du måste tänka på det, att precis som alla andra så måste du också ha biljett, annars kan vi inte köra tåg'. Och då slappnade han av lite kommer jag ihåg. Och då sa han, 'jag kommer ihåg alla som är snälla mot mig'. Och då kände jag lite så att, ok... jag hade alltså inte känslan med mig det här med att känna av. Det tror jag är a och o.”

Rapporteringsbenägenhet

Händelser av hot och våld ska anmälas till det interna avvikelssystemet, men mörkertalet är stort. Både i enkäten och intervjuerna framkommer att tågvärdar inte rapporterar alla de händelser som uppstår. I enkäten framkommer att 46 % av respondenterna någon gång har valt att inte anmäla en incident som innefattar hot eller våld och som borde anmälas i avvikelssystemet. Därför ger de anmälda händelserna ingen representativ bild av det som tågvärdar utsätts för. Men den bild av utsattheten som framträder i enkäten och intervjuerna speglas till stor del i karaktären på de händelser som rapporterats till avvikelssystemet.

I enkäten ombads respondenterna ange de främsta anledningarna till att de inte anmält en händelse som de upplever att de borde ha anmält. Flest angav upplevelsen av att en anmälan inte leder till någonting (69 %) som en anledning att inte rapportera en händelse. I fritextsvar uppger en respondent att anmälan: ”Kostar mer än det smakar. Både i tid och energi. Stödet från arbetsgivaren är obefintligt, så varför.” De anser också i stor utsträckning att anmälningsprocessen är för komplicerad (44 %) och/eller för tidskrävande (50 %). Liknande uppfattning framkommer i intervjuerna: ”Nä, men, alltså, om man skulle rapportera alla som man avvisade så vet jag inte hur mycket tid det hade tagit.” En annan anledning till att anmälan inte görs, som framkom i ett fritextsvar i enkäten, är att hen inte anmäler pga: ”Avtrubbad gällande hot. Man accepterar mer.”

En annan bild som presenteras i en av intervjuerna är att det finns en välfungerande process med hjälp och stöd vid allvarliga incidenter. Vid frågan om vad som händer efter en sådan typ av incident som respondenten varit med om svarar hen:

”Det anmäls ju. Jag ringer då på min drift, som skickar ut en kamratstödare, som då kommer och hämtar upp i taxi så man då går av sin tur (...). Och då kommer dom och hämtar mig och sen har vi samtal och sen görs där en anmälan på Arriva och en polisanmälan och sen så efter nån vecka eller så brukar kamratstödjaren höra av sig för att kolla att det är okej. Så det funkar bra. Det gör det.”

I enkäten ställdes frågan om respondenterna tror att hen hade anmält mer om de haft kroppskamera som spelat in händelsen. Ungefär hälften svarar att de inte vet. 22 % tror inte att de hade gjort det trots kameran och 28 % tror att de hade anmält händelsen om de haft kroppsburen kamera på sig som spelade in händelsen.

Sammanfattningsvis är det alltså många incidenter ombord på tågen som inte rapporteras till det interna avvikelssystemet, mörkertalet är stort. Troligtvis handlar det om att lindrigare mer vardagliga händelser inte rapporteras och att det finns ett fungerande stöd vid allvarligare incidenter. Men respondenterna berättar också att hot och våld ombord på tåget blivit en del av att arbeta ombord och det finns därför en risk att hoten och våldet normaliseras och därför inte anmäls, trots allvarligare incidenter.

För att undersöka detta närmare ställde vi frågan i enkäten om toleransen för exempelvis spydiga kommentarer ökat sedan de började att arbeta som tågvärdar, om de anser att de som tågvärdar borde ha högre tolerans för den typen av behandling än andra yrkesgrupper och om deras inställning till vad som är acceptabel behandling av andra människor hade förändrats. Av de som besvarat enkäten uppger 31 % att de anser att de som arbetar som tågvärd ska ha högre tolerans för exempelvis spydiga kommentarer än andra yrkesgrupper. 12 % uppger dessutom att tågvärdar bör ha högre tolerans för hot än andra yrkesgrupper. Vid frågan om deras tolerans för vad som är acceptabelt har förändrats under den tid de arbetat som tågvärd uppger uppger drygt hälften (49 %) att de nu tolererar mer än tidigare, dvs att toleransen har ökat, medan 15 % uppger att deras tolerans istället har minskat.

Upplevelser av att bära kroppskamera

Upplevelser av kroppskamera skiljer sig åt beroende på om svaren kommer från de tågvärdar som besvarat enkäten (som inte har burit kroppskamera) jämfört med de tågvärdar som varit med i pilotprojektet och burit kamera under testperioden.

Påverkas upplevelsen av trygghet av att bära kamera?

I enkäten fick respondenterna uppge om de tror att de skulle känna sig tryggare om de haft en kroppsburen kamera på sig som spelade in händelser de varit med om. Ungefär lika stor andel tror att de hade känt sig tryggare om de haft kroppskamera som spelade in händelsen (22 %), som andelen som inte tror att de skulle känna sig tryggare (29 %). 49 % svarar att de inte vet om upplevelsen av trygghet skulle påverkas

av att bära kroppskamera. I enkätens fritextsvar menar en respondent: ”Varför skulle jag bli tryggare av att en kamera spelar in medan jag blir misshandlad?”, medan det i intervjuerna var en mer tydligt positiv bild när det kommer till känslan av trygghet: ”Det är ju en trygghet, både för tågvärden och resenären såklart.” En annan tågvärd som intervjuats säger att:

”Kameror tror jag på. Jag tror att det hade känts mycket, mycket tryggare för tågvärden som går på tåget. Med kamera. Nu är vi ju några som gått runt (med kamera) och vi har ju diskuterat sinsemellan. Så, jo, det tror jag”

I en intervju lyfts även fram hur kameran bidrar till säkerhet och trygghet för resenärer. En av de tågvärdar som intervjuats säger att:

”Då har vi liksom ett extra skydd. Och det är ju för bådas del om det blir tjafs, det är ju inte bara för min skull. Det är bra för dig, då finns det på band ju, och det hörs ju, vad som har sagts. Och det är jättebra. För då kan du ju inte säga att jag sa så eller resenären sa så, då finns det ju där.”

Kamerans förebyggande funktion

I intervjuerna med tågvärdar från pilotgruppen gavs flera exempel på hur kameran har haft positiv inverkan på bemötande och hur den potentiellt har förebyggt att incidenter eskalerar från konflikt till våldsamheter. En av tågvärdarna sa att:

”När jag gick med den (kameran) genom hela tåget så tänkte jag, vänta nu, hade jag inget folk på tåget? Så jag gick tillbaka. Du slipper höra det här att du är fet och dryg du är en jävla bitch, du är en jävla hora. Det slipper du med den (pekar på kroppskameran), så det säger jag, kamera skulle vi alla ha. Helt ärligt, det skulle vi ha, jag skulle tro att alla tågvärdar blivit tryggare med en kamera.”

På samma sätt beskriver en annan tågvärd hur hen upplever att kameran har bidragit till att situationer inte eskalerar. Tågvärden beskriver att situationer oftast uppstår när hen måste be resenärer att gå av på nästa station, pga. avsaknad av, eller ogiltig biljett, men med kameran upplever hen att situationerna inte eskalerar, och att resenären går av: ”Yes! Inget tjafs, ingenting. Ja, men det har varit positivt, det har hänt vid flera tillfällen.”

På samma sätt beskriver en annan informant olika situationer när det uppstår problem (handlar om visering av biljett) och den som intervjuar ställer frågan ”Men händer det där både när du har kamera och inte?” och tågvärden svarar ”Nä. Inte med kameran! De ser det, att den är där alltså. Det har jag märkt. (...) När man kommer fram och de ser den så blir dom lite spaka ju.” En annan respondent svarar, på frågan om vad kameran har tillfört, ”allmänt så skrämmer faktiskt den.”

I en annan intervju beskrivs flertalet incidenter som inträffat på grund av att resenärer saknat biljett, eller försökt resa med felaktigt färdbevis och när frågan ställs om det varit skillnad mellan situationer med och utan närvaro av kroppskamera så är svaret: ”Det är en tydlig skillnad. Det är en mycket stor skillnad. En gång tror jag att det var, men då var jag dubbelbemanning till en kollega och då var det en resenär som flög på en kollega och då stod jag väl en tio meter bort och då gick jag fram och sa att detta var riktigt osmart och då bara gjorde jag så (pekar mot kameran), och då gick han ut faktiskt. Men, han hade dock gått på en kollega som inte hade kamera. Så att, det har varit så.”

Medresenärers reaktioner på kameran

I enkäten uttrycktes en oro för att kameran skulle kunna vara en källa till att det skulle kunna uppstå jobbiga situationer och en tågvärd skriver: ”Rädd för att en kamera är provocerande, alltså blir en orsak till bråk.” I motsats till detta så framkommer i flera intervjuer att många medresenärer enbart är positivt inställda till kameran och när frågan ställdes om det är många av resenärerna som har påpekat något med kameran till en av informanterna från pilotprojektet svarade hen:

”Bara positivt. Jag har inte fått något negativt. Utan tvärtom att ’åh va skönt att ni har kamera nu. Både för er del och vår del.”

Tekniska problem

Trots att pilotgruppen är positiva till användningen av kameror, så verkar det inte ha fungerat fullt ut med kamerorna avseende tekniken. Informanterna från pilotprojektet framhäver att det finns utvecklingspotential när det kommer till tekniken. Förutom att fler flera av tågvärdarna som provat kameran tycker att den är lite stor, tung och klumpig och att det inte finns något jättebra sätt att bära den på, verkar det som att batteriet inte verkar räcka för deras längsta pass och att det varit en del interna problem med överföring och att kameran inte alltid velat ladda över.

”Önskar kanske bättre batteri i kameran, men då måste den ju bli tyngre också kanske, så där får man ju göra en avvägning i så fall.”

Upplevelsen inom pilotgruppen kan överlag ses som mer positiv och övertygande om att kameran påverkar deras utsatthet positivt, medan de tågvärdar som besvarat enkäten är mer osäkra på om kameran skulle bidra till minskad utsatthet och ökad trygghet. I pilotgruppen upplever samtliga tågvärdar som intervjuats kameran som något de vill fortsätta med, både på grund av att den är ett bra verktyg för dokumentation, men kanske framförallt på grund av att den upplevs fungera preventivt och att den påverkar trygghetskänslan positivt.

Slutdiskussion

Syftet med den här studien har varit att kartlägga trygghetsupplevelsen och erfarenheter av utsatthet för hot, våld och annan kränkande behandling bland tågvärdar ombord på Pågatågen och att utifrån denna bakgrund diskutera kroppskamera som trygghets-skapande och brottsförebyggande verktyg. Den bild som framträder utifrån hur tåg-värdarna svarat på enkäter och i intervjuer är många gånger motsägelsefull. De flesta trivs med sitt arbete och samtidigt som många rapporterar återkommande erfarenheter av hot, våld och annan kränkande behandling så är det en mindre del som menar att dessa erfarenheter påverkar trivseln negativt och har fått dem att fundera på att sluta arbeta som tågvärd. Vi kan också konstatera utifrån den här undersökningen att tåg-värdar är en mycket utsatt yrkesgrupp som regelbundet får utstå hot, våld och grova kränkande verbala angrepp. Dessa grova verbala angrepp riktar sig oftast mot de som är kvinnor och innehåller en tydligt könad dimension. Att hot, våld och annan kränkande behandling förekommer så ofta har också lett till en viss normalisering av utsattheten som kan påverka hur allvarligt olika incidenter bedöms och i vilken utsträckning händelser rapporteras.

För att hantera risken för hot, våld och annan kränkande behandling och kunna genomföra sitt jobb på ett säkert sätt tillämpar tågvärdarna olika strategier och baserat på sina erfarenheter undviker de att konfrontera och kontrollera personer som av olika anledningar upplevs som potentiellt hotfulla.

Det finns en uppenbar motsättning i resultatet. Samtidigt som utsattheten är hög så trivs de flesta mycket bra med arbetet som tågvärd, en upplevelse som bekräftats i en liknande svensk studie (Scholten m.fl. 2017).

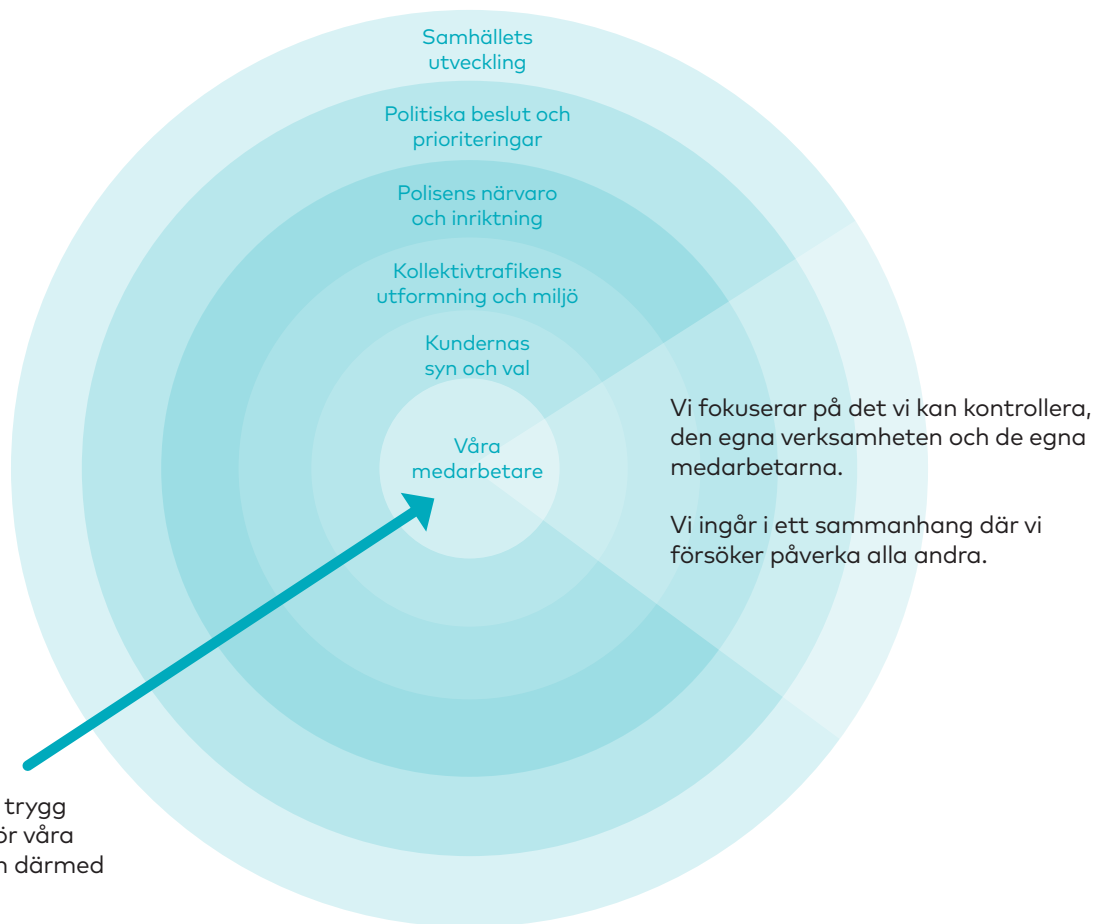
När vi i intervjuerna skiftar fokus mot kroppskameran så menar de tågvärdar som ingått i pilotprojektet att kameran bidrar till en ökad trygghetsupplevelse ombord och att den förebygger incidenter och förhindrar situationer från att utvecklas till hot- och våldsamma.

Avslutningsvis är tågvärd ett yrke med hög utsatthet för hot och våld och annan kränkande behandling. Därför bör arbetsgivaren genomföra insatser med syfte att förbättra den generella arbetsmiljön ombord på tågen och särskilt rikta dessa insatser mot kränkande behandling av kvinnor. De verbala hot och kränkningar kvinnor som arbetar som tågvärdar utsätts för regelbundet, och som för många blivit en del av jobbet, måste ägnas särskild uppmärksamhet.

Baserat på det material som kunnat samlas in inom projektet rekommenderar vi att försöken med kroppskameror utökas då samtliga personer som burit kroppskamera och som intervjuats inom projektet menar att de märkt en tydlig förbättring av den egna upplevelsen av hot och våld och att kameran kan ha en avskräckande effekt. Kameran skulle även kunna bidra till att minska förekomsten av verbala kränkningar och psykosocialt våld mot medarbetarna.

REFERENSER

- Afa försäkring (utan år). Hot och våld på den svenska arbetsmarknaden. https://www.afaforsakring.se/globalassets/forebyggande/analys-och-statistik/arbetsskaderapporten/ovriga-rapporter-om-arbetsskador-och-sjukfranvaro/f6345-hot_o_vald.pdf (hämtat 20171205)
- Arbetsmiljöverket AFS (1993:2). Våld och hot i arbetsmiljön. Arbetarskyddsstyrelsens kungörelse med föreskrifter om åtgärder mot våld och hot i arbetsmiljön samt allmänna råd om tillämpningen av föreskrifterna. Arbetarskyddsstyrelsens författningssamling. <https://www.av.se/globalassets/filer/publikationer/foreskrifter/vald-och-hot-i-arbetsmiljon-foreskrifter-afs1993-2.pdf> (hämtat 20171205)
- Arbetsmiljöforum. (2016). Tågpersonal är värst utsatt för hot och våld. <https://www.arbetsmiljoforum.se/nyheter/taag-personal-aer-vaerst-utsatt-foer-hot-och-vaald/>
- Bowie, V. (2011). An emerging awareness of the role organizational culture and management style can play in triggering workplace violence. Privitera, M. (red.) Workplace Violence in General Health Settings. London: Jones and Barlett. s. 43–58.
- Brottsförebyggande rådet. (2018). Nationella trygghetsundersökningen 2017 (rapport 2018:1). Stockholm: Brottsförebyggande rådet.
- Carlström, M. (2006, 6 december). Hot och våld vardag för tågpersonal. Hallands Nyheter. <http://www.hn.se/nyheter/halland/hot-och-v%C3%A5ld-vardag-f%C3%B6r-t%C3%A5gpersonal-1.4020730> (hämtat 20171205)
- Chappell, D. & Di Martino, V. (2006). Violence at work. Genève: International Labour Office.
- Chen, C.-F. & Kao, Y.-L. (2013). The connection between the hassles-burnout relationship, as moderated by coping, and aberrant behaviors and health problems among bus drivers. Accident: Analysis and Prevention, 53, 105–111.
- Datainspektionen (2017). Tillsyn enligt polisdatalagen (2010:361) och personuppgiftslagen (1998:204) avseende Polismyndighetens användning av kroppsburna kameror. <https://www.datainspektionen.se/Documents/be-slut/2017-04-11-kroppsburna-kameror.pdf>
- Ekström, J. (2014). Svenska dagbladet. Hot och våld allt vanligare på svenska tåg. <https://www.svd.se/hot-och-vald-allt-vanligare-pa-svenska-tag>
- Estrada, F., Nilsson, A. & Wikman, S. (2007). Det ökade våldet i arbetslivet. En analys utifrån de svenska offerundersökningarna. Nordisk Tidskrift för Kriminalvetenskap, 94 (1), s. 56–73.
- Estrada, F., Nilsson, A., Jerre, K. & Wikman, S. (2010). Violence at work – the emergence of a social problem. Journal of Scandinavian Studies in Criminology and Crime prevention, 11(1), s. 46–65.
- EU-OSHA (2011). Occupational safety and health culture assessment – a review of main approaches and selected tools. Luxemburg: Publications office of the European Union.
- EWCO (2007). Violence, bullying and harassment in the workplace. European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions. https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_files/ewco/reports/TN0406TR01/TN-0406TR01.pdf (hämtat 20171205)
- Fällman, P.-O. (2016). Tågpersonal är värst utsatt för hot och våld. Du&Jobbet. Arbetsmiljötidningen. <http://www.duo-chjobbet.se/nyhet/tagpersonal-ar-varst-utsatt-for-hot-och-vald/> (hämtat 20141205).
- Jerre, K. (2009) Ökar de våldsrelaterade arbetsmiljöproblemen? En studie av våld i arbetslivet utifrån de svenska arbetsmiljöundersökningarna 1991–2005. Sociologisk Forskning, 1, 67–89.
- Lincoln, R. & Gregory, A. (2015). Moving Violations: A Study of Incivility and Violence against Urban Bus Drivers in Australia. International Journal of Education and Social Science, 2, 118–127.
- Paterson, B., Leadbetter, D., Miller, G. & Bowie V. (2009). Re-framing the problem of workplace violence directed towards nurses in mental health services in the UK: A work in progress. International Journal of Social Psychiatry, 56(3).
- Scholten, C., Ihlström, J., Johansson, S. & Anund, A. (2017). Hot och våld mot bussförare och tågvärdar. K2 Research 2017:11.
- Smith, M. & Cornish, D. (2006). Secure and tranquil travel: Preventing crime and disorder on Public Transport. Routledge: Taylor and Francis.
- SOU 2018:2. Stärkt straffrättsligt skydd för blåljusverksamhet och andra samhällsnyttiga funktioner. Stockholm: Justitiedepartementet.
- Tse, J. L. M., Flin, R. & Mearns, K. (2006). Bus driver well-being review: 50 years of research. Transportation Research Part F. Psychology and Behaviour, 9, 89–114.
- Wassell, J. (2009) Workplace violence intervention effectiveness: A systematic literature review. Safety Science, 47(8) 1049-1055.
- Wikman, S. (2012). Våld i arbetslivet. Utveckling, uppmärksamhet och åtgärder. Akademisk avhandling. Stockholm, Stockholms universitet.



Kollektivtrafiken är en viktig samhällsfunktion. Det gör att samhället kan kräva att Arriva tar sitt ansvar.

Trygghet i kollektivtrafiken är både en avgränsad fråga av största vikt, liksom det handlar om en del i något mycket större.

Vi ser som vår huvuduppgift att med ett målmedvetet och långsiktigt arbete verka för att skapa tryggare arbetsplatser för alla våra medarbetare. Samtidigt ser vi som vår uppgift att bidra till kunskapshöjande åtgärder för det samhälle som vi verkar i.

Trygghetsundersökningen som vi gjort och som utvärderats av kriminologiska institutionen vid Malmö Universitet är ett exempel på hur vi hämtar in kunskap för vårt dagliga arbete samtidigt som vi har förhoppningen om att vi genom att dela med oss av vår kunskap kan bidra till ett bättre samhälle i stort.