



**LUNDS**  
UNIVERSITET

**INSTITUTIONEN FÖR PSYKOLOGI**

***Bussförarens konstruktioner av stress och coping i samband med passagerarkontakt  
En kvalitativ studie av tio bussförare***

**Malin Asplund  
Jenny-Li Sjunnesson**

Kandidatuppsats ht 2004

Handledare: Eva Torkelson

Previous studies of stress and coping regarding urban bus drivers describe an unhealthy occupation in areas of psychological and physiological factors. In the present study a social constructionist approach was used to investigate Swedish urban bus drivers' constructs of stress and coping regarding passengers. Semi-structured interviews were performed with ten bus drivers, nine males and one female. The data was transcribed verbatim and analysed with the program QSR NUD\*IST. Three main themes were found; passenger related context, coping strategies and promoting circumstances. The bus drivers' constructs describe passenger relations as part of a stressful work environment where successful coping is problematic.

Keywords: stress, coping, urban bus drivers

## Inledning

### *Stress och coping*

Stress har funnits som begrepp sedan fyra hundra år tillbaka. Begreppet har dock inte haft samma definition hela tiden eftersom det förekommit inom olika discipliner, så som fysik, medicin och biologi (Feuerstein, Labée, & Kuczmeirczyk, 1986). På trettioalet började Cannon (1935) och Selye (1936) studera stress som en fysiologisk reaktion på en yttre påfrestning. Stress definierades då som responsbaserat. Det dröjde till efter andra världskriget innan stressbegreppet aktualiserades och fick mer uppmärksamhet inom psykologin. Detta genom ett intresse för hur soldaters välbefinnande påverkades av stress (Lazarus, 1999). Det var inte bara den inre stressresponsen som var i fokus utan också utlösande faktorer i omgivningen. Ett genombrott för stressforskningen kom när Lazarus (1966) pekade på individuella skillnader när det gäller upplevelsen av stress och hur människor hanterar det. Lazarus menade att alla människor inte upplever samma situationer likadant och att individer reagerar olika på samma händelser. Därför drevs stressforskningen mot en ny riktning, att undersöka hur individers tolkande och meningsskapande påverkar upplevelsen och hanteringen av stressupplevelsen (Lazarus & Folkman, 1984).

Dagens studier kring stress utgår från tre olika perspektiv; stimulibaserade modeller, responsbaserade modeller och psykologiska modeller. Alltmer tonvikt läggs vid de psykologiska modellerna (Cox, Griffiths & Rial-Gonzales, 2000). Den *stimulibaserade* modellen definierar stress utifrån de stressfaktorer, stimuli, som leder till upplevelsen av stress. Forskningen inom detta perspektiv försöker identifiera yttre faktorer som framkallar upplevelser av stress. Det har till exempel forskats om livskriser och ”daily hassles”, det vill säga bekymmer vi stöter på i vardagen. Studier visar på att vardagsbekymmer kan påverka hälsan och välbefinnandet mer negativt än en större kris i livet gör (Kohn, 1996). En annan mer *fysiologisk bild* av stress tar hänsyn till de olika inre fysiska reaktionerna på stimuli (Cox, Griffiths & Rial-Gonzales, 2000). Selye (1976) utgick från det här perspektivet när han beskrev stress som en fysisk respons på yttre påfrestningar, i tre på varandra följande faser. Först en alarmreaktion då kroppen reagerar på stimuli, det följs av motstånd då kroppen aktiveras och blir alert. Sista fasen, utmattning, sker om individen utsätts för påfrestningen tillräckligt länge. Feuerstein et al. (1986) framställer stressreaktionerna på stimuli som flerdimensionella, att det rör sig om fysiologiska och kognitiva förändringar samt förändrat beteende. Det skulle i så fall förklara till exempel försämrad hälsa, trötthet och för individen avvikande beteende i samband med upplevelse av stress. Denna modell definierar därmed *responsen* på stressfaktorer som kan leda till stress. Både stressfaktorer och kroppens reaktioner är viktiga områden inom stressforskningen men det saknas en helhetsbild. En bild av människan som en passiv agent inom ramen för stimulus-respons tar inte hänsyn till dynamiken i vad som händer med emotion, tankar och handlingar (Lazarus, 1999). Karasek (1979) uppmärksammade kombinationen av krav och kontroll i arbetsmiljön som påverkande faktorer till ohälsa och jobbtillfredsställelse. Interaktion mellan variabler är viktig att undersöka, som i Karaseks krav-kontroll modell, men Lazarus (1999) pekar på transaktioner som grundläggande. Interaktionsteorin utvecklades med dimensionen socialt stöd för att bättre kunna predicera risken för ohälsa (Johnson, 1986). Transaktionen ger mening åt situationen som en individ uppfattar den. En *psykologisk definition* av stress inbegriper samspelet mellan individen, med emotionella och kognitiva aspekter, och kontexten. Människan har mental kapacitet att tolka sin

tillvaro och försöka skapa mening, hon har också känslor. I forskning om stress är det viktigt att undersöka hur de processerna medverkar i stressprocessen tillsammans med situationsfaktorer (Torkelson, 1997). Transaktionsmodellen är en psykologisk förklaring av stress som uppmärksammar coping som en del av stressprocessen. Transaktionsmodellen utgår från att människor hela tiden värderar sitt eget välbefinnande i relation till sin omgivning (Lazarus, 1999). Lazarus skiljer på en primär och en sekundär värdering som är beroende av varandra och inte nödvändigtvis följer samma ordning. I en primär värdering bedömer individen om det som händer i en situation är betydelsefullt för det egna välbefinnandet. Om individen inte finner transaktionen relevant behövs ingen vidare utforskning och stressreaktionen uteblir. Det andra scenariot är att individen finner omständigheter i situationen som betydelsefulla, som hot mot välbefinnandet i transaktionen, då upplevs stress. På det sättet förklaras relationen mellan individen och kontexten, i form av en växelverkan. Lazarus (1999) skriver att i varje transaktion där stress upplevs utvärderar individen vad som kan göras åt detta. En sekundär värdering i processen undersöker vilka alternativ det finns att göra någonting åt problemet och hur det ska gå till. Modellen förklarar individuella reaktioner på olika stressorer i och med att värderingsprocessen skapar mening.

Lundberg och Wentz (2004) beskriver kopplingar mellan stress och ohälsa. Till exempel kan en person med nedsatt hälsa, som en allvarlig sjukdom, uppleva det som en källa till stress vilket leder till att individen i fråga blir mer känslig för andra stressmoment. Rökning och alkoholförbrukning är exempel på beteenden som försämrar hälsan, dessa beteenden kan vara en effekt av stress. Det finns också bevis för att upplevelser av stress påverkar en individs hälsofrämjande beteenden, exempelvis kostvanor, träning eller vila. Att stress leder till sämre hälsa är ett vanligt antagande som återfinns i dagens samhälle, även om sambanden är problematiska att klarlägga (Cohen & Williamson, 1991).

Termen coping refererar till de psykologiska strategier som används för att hantera hot (Lazarus, 1966). Payne (1991) menar att Lazarus och Folkmans definition av begreppet coping är den mest antagna inom litteraturen. Lazarus och Folkman (1984:141) definierar coping som "constantly changing cognitive and behavioural efforts to manage specific external and/or internal demands that are appraised as taxing or exceeding the resources of the person".

Lazarus (1966, 1991) anser att det går att identifiera två övergripande klasser av copingstrategier *problemfokuserad coping* och *emotionsfokuserad coping*. Klassificeringen bygger på direkta eller mer indirekta former av coping. Parker och Endler (1996) menar att det är denna indelning som är den mest dominerande inom forskningen om coping. Parker och Endler (1996) skriver att det även går att identifiera en tredje dimension som de benämner *undvikande-orienterad coping*. De problemfokuserade strategierna omfattar enligt Lazarus (1966) ett aktivt försök att lösa de problem som orsakar stress, detta genom att svara på situationsbundna krav. Problemfokuserad coping involverar således strategier som används för att lösa eller minimera effekterna av en stressfylld situation (Lazarus & Folkman, 1984; Parker & Endler, 1996). Schwarzer och Schwarzer (1996) beskriver problemfokuserad coping som en handling där man försöker ändra på en problemfylld situation. Dessa handlingar är inte alltid lyckade, utan det är själva försöket till att agera som är det centrala i strategin. Zeidner och Saklofske (1996) refererar till problemfokuserad coping som en sorts aktiv coping. De *emotionsfokuserade copingstrategierna* däremot omfattar

användandet av känslomässiga aktiviteter för att reglera sitt psykologiska känsloläge (Parker & Endler, 1996). Denna form av coping inkluderar många kognitiva strategier (Schwarzer & Schwarzer, 1996). Fokus läggs mer på att hantera känslorna av stress än att hantera själva orsaken (Cox & Ferguson, 1991). Förnekelse och acceptans av stress anses exempelvis tillhöra kategorin emotionsfokuserad coping (Passer & Smith, 2001). Den tredje arten av copingstrategier Parker och Endler (1996) refererar till benämns *undvikande-orienterad coping* och bygger dels på att individen använder sig av sökande efter socialt stöd. Det vill säga att man vänder sig utåt till andra individer för att få ett känslomässigt stöd och på så sätt få hjälp med att hantera sin stress. En undvikande-orienterad coping omfattar även distraktion som en sorts strategi (Parker & Endler, 1996). Moos, Brennan, Fondacaro, Bernice, Moos (1990) beskriver distraktion som sökandet efter alternativa belöningar eller känslomässiga avledningar.

Holahan och Moos (1990) har hittat stöd för att problemfokuserad coping och sökande efter socialt stöd upplevs som de mest fördelaktiga strategierna. Zeidner och Saklofske (1996) anser dock att det i nuläget inte går att visa på vilken copingstrategi som är den mest effektiva när det gäller att resultera i positiva utkomster. Ptacek (1992) menar att det finns skillnader som är bundna till kultur och genus när det gäller vilka copingstrategier som föredras. Även om både kvinnor och män använder sig av problembaserade strategier finns det tendenser till att män i större utsträckning föredrar denna strategi. Torkelsson och Muhonen (2004) har hittat ett samband mellan kön, copingstrategi och ledarskapsposition på arbetet. De menar att män och kvinnor i högre positioner tenderar att visa upp mer liknande copingstrategier men att en mer traditionell könsuppdelning återfinns i arbetspositioner utan ledarfunktion. Det problemfokuserade perspektivet tycks enligt Essau och Trommsdorf (1996) föredras mer av européer och nordamerikaner än av personer från Asien och Latinamerika.

### *Kritik mot tidigare forskning om stress och coping*

Narayanan, Menon och Spector (1999) menar att majoriteten av studier kring stress utgår från ett traditionellt perspektiv där man använder skalor och formulär. Fördelen med dessa metoder är framförallt att de är lättadministrerade och kan använda sig av termer som reliabilitet och validitet. Nackdelarna är dock att de inte tar hänsyn till kontextuella faktorer. Cooper, Dewe och O'Driscoll (2001) poängterar behovet av alternativa sätt att mäta stress på. De efterlyser användningen av mer kvalitativa metoder för att studera arbetsrelaterad stress. Vad är det egentligen vi mäter när vi mäter stress? Det är alltså viktigt att studera stress ur fler perspektiv än vad enbart kvantitativa metoder har att erbjuda (Brief & Atieh, 1987). Newton skriver att vi inte ska förväxla definitionen av upplevelsen av stress med reflektioner av stressdiskursen (1995). När stress mäts är det symptomen av upplevelsen av stress som mäts, det gör att stress bekräftas subjektivt. Det är alltså svårt att sätta fingret på vad stress egentligen är, Newton (1995) pekar på problemet att stress inte kan observeras på samma sätt som det går att studera kroppens celler. Det finns fysiologiska test som mäter stressnivå i form av neuro-endoktrinala aktiviteter, detta leder till indikatorer på stress. Parker och Endler (1996) riktar kritik mot att mycket av den tidiga forskningen om coping fokuserat på att undersöka extremt stressfulla situationer. Och att det i dessa extrema situationer bara tillåtits begränsade variationer av coping. För att styrka sambanden efterfrågas nya metoder för att kunna undersöka individer i vardagen utanför laboriemiljö (Cox, Griffiths, & Rial-González, 2000). För att ta reda på vad vi mäter när vi mäter stress bör

vi tänka på vems verklighet vi utgår ifrån när vi mäter och definierar stress, vilket för oss bort från det individuella synsättet (Newton, 1995).

### *Socialkonstruktivism inom psykologi*

Socialkonstruktivismens inträde i psykologin dateras vanligtvis till Gergens artikel *Social psychology as history* från 1973 (Burr, 1995). Gergen (1973) argumenterar för att all kunskap är historisk och kulturellt specifik och att fokuset på individen måste vidgas till att även omfatta sociala, ekonomiska och politiska situationer. Burr (1995) skriver att det inte bara finns *en* definition av begreppet social konstruktivism, utan det viktiga är att det finns övergripande likheter. En socialkonstruktivistisk syn kan enligt Gergen (1985) byggas på en eller flera av följande uppfattningar; kritiskt förhållningssätt gentemot kunskap samt att kunskap är vunnit ur sociala interaktioner.

Att inta ett kritiskt förhållningssätt gentemot kunskap som ”tar allt för givet” är en gemensam inställning inom socialkonstruktivismen. Det innebär ett tänkande som vill utmana mer konventionella perspektiv som bygger på att kunskap skall byggas på objektiva observationer av världen. Det vill säga att socialkonstruktivismen har ett utgångsläge som står i motsats till mer positivistiska forskningstraditioner (Burr, 1995). Detta på grund av att dessa traditioner har en alltför oproblematiserad syn på vad som egentligen är verklighet och hur olika människor uppfattar verkligheten. Newton (1995) skriver om Foucaults diskursteori som innebär att det alltid finns en rådande representation eller konstruktion, ett visst sätt att förstå världen. Stress är ett exempel på en sådan konstruktion som inom socialkonstruktivismen kan kallas för diskurs. Den representationen av stress vi tror på idag, menar Newton (1995), är den bilden vi får av psykologer och läkare. Denna kunskap om stress, eller konstruktion av verkligheten, är makt då den påverkar människor. Stressdiskursen berättar något nytt om oss själva och vår värld, vilket enligt Newton gör att vi tänker på oss själva och agerar därefter. Det betyder, i enlighet med Foucaults diskursteori att vi väljer bort andra paradigmer att tro på. Vidare menar Newton (1995) att den vetenskapliga synen på stress, ett individperspektiv, i många hänseenden stämmer överens med medias beskrivning av stress. Att kunskap är vunnit ur sociala processer är ytterligare en del av socialkonstruktivismen som bygger på att det är sociala interaktioner mellan människor som skapar kunskap (Burr, 1995). Att människor genom att interagera med varandra fabricerar kunskap. Enligt socialkonstruktivismen, ligger dessa konstruktioner till grund för hur vi förstår världen och inte en objektiv observation av den. I en daglig social interaktion skapar vi en gemensam förståelse av världen genom att förhandla mellan individers olika konstruktioner. En socialkonstruktivistisk förklaring är att stress är ett begrepp människan konstruerat socialt och som människan kan använda sig av för att förklara sig själv och sina upplevelser. Det medför att språket blir mer än bara ett medel att kommunicera, det påverkar även hur vi kan tänka på oss själva och vår omgivning. Att vi konstruerar vår verklighet genom språket ger en förklaring till hur meningar av begrepp förändras (Burr, 1995). Hur vi beskriver och ser på oss själva förändras hela tiden.

### *Tidigare forskning om bussförare*

Den forskning om bussförare och lokaltrafik som vi har tagit del av visar på en stressfylld bild av bussföraryrket. Evans, Johansson och Rydstedt (1999) pekar på att det inom bussföraryrket finns en yrkesrelaterad stress som är kopplad till den fysiska

hälsan. En av anledningarna till ohälsan inom bussföraryrket kan enligt Evans, Johansson och Rydstedt (1999) vara kombinationen av den fysiska och psykiska stress som förarna dagligen möter. Den fysiska stressen i bussförarnas kontext består av problem i trafiken, ergonomiska faktorer som är relaterade till hanteringen av bussen, oljud samt ogynnsamma klimatförhållanden. Potentiella sociala stressorer inkluderar tidspress, krav på ett vänligt och professionellt bemötande gentemot passagerarna, ansvarstaganden för säkerhet samt krävande arbetstider (Evans, Johansson & Rydstedt, 1999). Belkic et al. (1994) redovisar forskning som tyder på att bussförare i urbana förhållanden löper en ökad risk för att utveckla mag-, muskel-, skelett-, hjärt- och kärlsjukdomar jämfört med likställda föraryrken. Annan litteratur inom området har även presenterats av Nilsson (2003) som skriver om bussförares upplevelser av förändrade verksamhets- och arbetsvillkor. Nilsson (2003) menar att en betydande orsak till bussförarnas stress och arbetssituation är det entreprenadssystem som infördes i den svenska kollektivtrafiken i början på 1990-talet. I Edvardsson och Luukkonens forskningsrapport från 1996 behandlas kundrelationer inom kollektivtrafiken, kundmissnöje och klagomålshantering. Edvardsson (1997) pekar på resenärernas subjektiva uppfattningar och värderingar av situationer för att skapa förståelse för passagerarnas upplevelser i kollektivtrafiken. Warsén (1996) skriver om bussförare och produktutveckling och behandlar i sin rapport den tekniska aspekten av bussföraryrket samt vad som omfattas av deras yrkesroll.

All denna tidigare forskning inom området bidrar givetvis med viktig kunskap om bussförarnas arbetssituation. Genom att belysa ett ämne utifrån olika perspektiv torde en större helhetsbild växa fram. Det är också tydligt att tidigare studier kring bussförare saknar fokus på passagerarnas betydelse för förarnas arbetssituation. Kontakten med passagerarna är onekligen en stor del av bussförarnas arbetsmiljö men det finns ändå förhållandevis lite skrivet om hur bussförarna själva upplever sina passagerare, och då speciellt ur ett stress- och copingperspektiv. Bussföraryrket innebär en stor mängd personliga möten varje arbetsdag och vi tycker att det vore konstigt om dessa möten inte på ett eller annat sätt påverkar bussförarnas upplevelser eller kanske till och med deras fysiska och psykiska hälsa. Vi kan inte säkert säga att passagerarkontakten är den största anledningen till bussförarnas stressbild men vi kan göra antagandet att det är en del av bilden, samt att det idag saknas kunskap inom detta område. Vi har exempelvis funnit tidigare studier som enligt vår mening belyser kundernas perspektiv på bussresandet (Edvardsson, 1997; Edvardsson & Luukkonen, 1996), men det saknas relevant litteratur som frågat hur bussförarna upplever och känner sig i deras relationer med passagerarna. Således har vi känt att det finns en kunskapslucka som vi ämnar göra ett försök att fylla. Mycket av den litteratur om bussförare som vi hittat definierar stress utifrån tidsschema och ergonomiska aspekter. Vi vill inte på något sätt förringa dessa faktorerens betydelse för förarnas stress men vi anser att det är viktigt att även uppmärksamma betydelsen av kontakten med passagerarna.

*Varför har vi valt att göra en studie om bussförare?*

I vår tid är stress och ohälsosamma arbetsförhållanden inget unikt för bussföraryrket så varför har vi då valt att koncentrera oss på detta yrke i vår studie? Vår fokus på bussföraryrket bygger på att vi anser att bussförare har en betydande roll i en viktig funktion i vårt samhälle, nämligen kollektivtrafiken. Kollektivtrafik kan enligt Warsén (1996) definieras som lokal eller regional linjetrafik som delvis finansieras av samhället för att uppnå trafikpolitiska mål. Som en del i en väl fungerande infrastruktur samt sett

utifrån ett miljöperspektiv är det utav stor vikt att det finns kollektiva transporteringsmedel tillgängliga. Ytterligare en anledning till varför vi valt detta ämne är att det finns en hög sjukskrivning i yrket, inte bara på grund av fysiska besvär, utan även på grund av psykiska besvär. Detta har visats i en statistisk sammanställning om arbetsrelaterade besvär som presenterats av Arbetsmiljöverket (Bastin & Weiner, 2003). Studien som utförts av Statistiska centralbyrån på uppdrag av Arbetslivsinstitutet visar att 17.1% av 130 tillfrågade (varav 106 män och 24 kvinnor) buss- och spårvagnsförare upplevt besvär på grund av psykiska påfrestningar i sitt yrke inom de senaste 12 månaderna. I samma undersökning är genomsnittet för besvär till följd av psykiska påfrestningar i yrkeskategorin Process- och maskinoperatörs-, transportarbete m.m., där bussföraryrket ingår, 7.2%. Genomsnittssiffran för besvär på grund av psykiska påfrestningar för alla yrken i studien ligger på 10.8% och bygger på 23 879 svar. Bland buss- och spårvagnsförare uppger drygt var tionde person (13.9%) att de på grund av arbetsorsakade besvär varit sjukfrånvarande mer än fem veckor under året 2003. Bland bussförare (och spårvagnsförare) återfinns det således relativt långa sjukskrivningsperioder och detta tycks ha ökat 2003 i jämförelse med tidigare utförda undersökningar (Bastin & Weiner, 2003).

### *Metodologiska överväganden*

Intervjun är den vanligaste kvalitativa metoden inom organisationsforskning. Detta för att det är en flexibel metod (King, 1994). Kvale (1997) skriver att utvecklandet av intervjun som forskningsmetod är en del av strävan efter att förnya, bredda samt berika rådande uppfattningar om kunskap och forskning inom de samhällsvetenskapliga ämnena. Vidare skriver Kvale att den kvalitativa forskningens förståelseform är förenad med en alternativ syn på social kunskap, mening, verklighet och sanning. Vetenskapliga intervjuer kan ha ett explorativt syfte för att kartlägga områden eller ett mer hypotestestande syfte. Den explorativa intervjun har ett öppet förhållningssätt till undersökningens personernas svar för att på så sätt kunna finna ny information (Kvale, 1997). Genom att använda en semistrukturerad intervjuform som metod tillåter intervjuaren en viss dialog mellan sig och studiedeltagaren. Denna dialog ger i sin tur utrymme för personerna i intervjusituationen att fördjupa sig och förtydliga vad som sägs i vissa ämnen (May, 1997). Fördelen med att använda sig av semistrukturerade intervjuer framför en mer strukturerad form, är att man får tillgång till ett flexibelt redskap. Genom öppna frågor får respondenterna möjlighet att bidra med nya perspektiv som tidigare inte synliggjorts, eller ens uppmärksammats av forskaren (Burman, 1994). Burman menar att intervjuer medför ett större krav på uppmärksammandet av sin egen roll som forskare. Samt att närheten av detta krav medför en större reflektion över sin egen medverkan.

### *Frågeställning och syfte*

Stress och coping kan definieras på en mängd olika sätt. Vad som saknas är ett bredare perspektiv när det gäller att uppmärksamma situationsbundna faktorer. Vems uppfattning av verkligheten är den objektiva? Ett socialkonstruktivistiskt perspektiv tar mer hänsyn till en social aspekt av arbetsmiljön. Det är inte individen som är i fokus utan hur vi gemensamt konstruerar kunskap om vår verklighet genom sociala processer och interaktioner (Burr, 1995).



Syftet med denna kandidatuppsats inom arbetspsykologi är att vi vill komplettera den i denna kontext givna konstruktion av stress och coping med ytterligare dimensioner. Vi vill även titta på vilka strategier för coping av stress som används av bussförare i urbana miljöer. Vi kommer därför att titta närmare på bussförarens konstruktioner av passagerarkontakt relaterat till stress och hantering av stress. Vår frågeställning lyder, *hur konstruerar bussförare stress och coping i samband med passagerarkontakt?*

## Metod

### *Undersökningsdeltagare*

Studien bygger på semistrukturerade intervjuer med tio bussförare. De utvalda intervjupersonerna arbetar alla i Malmö på samma bussbolag med svenskt huvudkontor i Helsingborg. Som urvalskriterier har vi utgått ifrån att alla förare skall köra på busslinjer som går inom stadstrafiken i Malmö. De utvalda bussförarna skall även till viss del motsvara de bussförare som arbetar på bussbolaget i övrigt. Det vill säga att vi inte har strävat efter att få ett exakt urval av populationen, men att de utvalda förarna skall spegla den könsfördelning och det kulturella mångfald som återfinns i yrket. Utifrån dessa kriterier blev bussförare tillfrågade av en kontaktperson på bussbolaget om de ville ställa upp på att bli intervjuade under arbetstid. Samtliga tillfrågade hade scheman som tillät intervjutid under förmiddagen. Detta resulterade i att samtliga intervjupersoner innehar tjänster som medför att de oftast arbetar på bussbolagets morgon- och dagspass, och inte på kvällar eller helger. De utvalda bussförarna har en genomsnittsålder på 39.6 år och har arbetat som bussförare i genomsnitt 8.6 år. Gruppen med intervjupersoner bestod av nio män och en kvinna. Gruppen speglar även det kulturella mångfald som återfinns på arbetsplatsen.

Bussbolaget, där intervjupersonerna är anställda, tillhör en internationell företagsgrupp. Företaget har funnits på den svenska marknaden sedan 1999 och bedriver busstrafik med inriktning mot regional-, stads- och skoltrafik. En statistisk sammanställning från bussbolagets Malmödepå visar att nio av tio anställda på bussbolagets är män, samt att majoriteten av de anställda är mellan 30 och 49 år.

### *Apparatur*

Material som användes i studien bestod av en digital inspelningsbar mini-disc, med tillhörande mikrofon för att spela in intervjuerna med. Vi använde oss även av en intervjuguide i intervjuerna (se appendix). I en intervjuguide anges de ämnen som är föremål för undersökningen. Guiden kan formuleras så att den antingen täcker ämnet i stort eller täcker mer preciserade frågor (Kvale, 1997). Vi utförde vår databearbetning med hjälp av programmet QSR NUD\*IST. Programmet användes till att hantera intervjutexterna och för att strukturera upp materialet för vidare analys.

### *Procedur*

Alla undersökningsdeltagarna intervjuades mellan klockan nio och klockan tretton, vissa av förarna hade just avslutat ett arbetspass medan andra hade ett uppehåll och skulle återgå till att köra buss några timmar senare. Intervjuerna gjordes i ett angränsande rum till bussförarnas uppehållsrum. Detta med undantag från en intervju som utfördes i själva fikarummet. Inledningsvis presenterade vi oss själva genom att

uppges att vi läser arbetspsykologi vid Lunds universitet samt att intervjun skall utgöra ett underlag för vårt examensarbete. Vi påpekade dessutom att intervjupersonernas bidrag till studien inte kan spåras tillbaka till dem utan att de på så sätt skall vara helt anonymt. Vi uppgav även att samtliga intervjuer spelades in och förhörde oss om intervjupersonen i fråga gick med på det. Efter denna information till intervjupersonerna ställde vi frågor utifrån vår intervjuguide. Varje intervju tog mellan 35 och 55 minuter att genomföra. Alla intervjuerna ägde rum inom tre sammanhängande veckor under hösten 2004.

Inledningsvis i intervjuerna ställde vi bakgrundsfrågor om intervjupersonernas ålder, kön och arbetade år inom yrket för att kunna sammanställa ett genomsnitt. Vi valde sedan att fråga intervjudeltagaren om vad han eller hon *kallar de människor som åker med bussen?* Frågan tjänade två syften, det var dels en inledningsfråga för att få de intervjuade mer avslappnade i intervjusituationen, och dels kunde vi med hjälp av svaret använda samma språk som intervjudeltagaren kring ett centralt ämne i intervjun. Språktillpassningen innebär att intervjuaren anpassar sig till intervjudeltagaren och därmed minskar sin egen påverkan på det slutliga datamaterialet (May, 1997). Den centrala frågan i intervjun handlade om hur bussförarna upplever och hanterar stress i samband med passagerarkontakten. Att ställa frågan exakt så som den återfinns i vår frågeställning utan omarbetning skulle innebära ett flertal negativa aspekter. Frågan skulle bli alltför stor för att kunna ge respondenten en möjlighet att ge ett konkret svar. För att undvika detta delade vi upp den i flera frågor. I intervjuerna valde vi inledningsvis att vara försiktiga med användandet av ordet stress i avsikt att inte tvinga på intervjudeltagaren våra antaganden om att passagerarkontakt och stress är associerade. Detta eftersom just syftet med en explorativ studie är att respondenten själv får berätta om sina erfarenheter fritt med så lite påverkan från intervjuaren som möjligt (Kvale, 1997). Vi försökte även undvika ett abstrakt språk så långt som möjligt. Detta kom av två anledningar, dels att det är lättare att svara på en konkret fråga och dels för att försäkra oss om att språket var på en nivå som alla intervjupersonerna skulle kunna förstå och svara på. Detta resulterade i huvudfrågan: *kan du ge olika exempel på hur kontakterna med passagerarna ser ut?* I anslutning till intervjupersonernas svar använde vi oss även av följdfrågor som *hur känner du dig då?* Detta för att få ytterligare inblick i hur personerna har uppfattat och mått i de aktuella situationerna. För att vara förberedda för olika tänkbara situationer i intervjun utformade vi övriga frågor, mer konkreta varianter av huvudfrågan. Detta för att underlätta för de respondenter som har svårt för att besvara den inledande frågan av olika anledningar. Ett exempel på dessa frågor löd: *hur kan positiva/negativa kontakter med passagerare se ut?* Samtidigt som det är mer specificerade och därmed mer riktade frågor har respondenten fortfarande möjlighet att ge ett uttömmande svar. Det är på detta sätt inte en sluten fråga. I slutet på intervjutillfället presenterade vi en sammanfattning av intervjun och intervjupersonerna gavs då tillfälle att kommentera hur vi uppfattat dennes svar.

### *Databearbetning*

Intervjuerna skrevs ut ordagrant och bearbetades i datorprogrammet QSR NUD\*IST (Non numerical Unstructured Data Indexing Searching and Theorizing), som utvecklats för att utföra kvalitativ dataanalys. Datan bearbetades inledningsvis på olika håll genom att vi kodade samma intervju var för sig. Detta gjordes för att undersöka bådars syn på materialet. Vi övervägde följaktligen att bearbetningarna stämde tillräckligt väl överens för att fortsätta bearbeta övriga intervjuer tillsammans. Kvale (1997) menar att

bearbetning av data i datorprogram kan bidra med att förstärka rådande tendenser till att materialet förtingligas och analyseras utifrån variabler. Vidare menar Kvale även att användandet av datorprogram i kodandet av uttalanden i intervjuer är en fördel då dessa program tvingar forskaren att ge datorn tydliga kommandon. Genom detta tvingar man sig själv att vara tydlig. Databearbetningsprogrammet QSR NUD\*IST utgår från att datan, i detta fall våra tio transskriberade intervjuer, först läggs in eller tillgängliggörs för programmet. Sedan läses datan igenom av användaren och text (i detta fall relevanta citat) läggs under olika kategorier eller noder i programmet. De övergripande noderna är rubriker som framkommit av att intervjupersonerna ofta talar om dessa. Bearbetningen i QSR NUD\*IST resulterade i att datan presenterades i noder eller förgreningar i vad som kan kallas för ett rotsystem. Slutligen utkristalliserades bearbetningen av datan i tre övergripande teman med vardera uppsättningar av underrubriker.

## Resultat

Våra resultat har genom databehandlingen mynnat ut i vad som kan kallas för ett rotsystem. Rotsystemet visar på hur de i intervjuerna förekommande teman relaterar till varandra. Resultatet består således av en sammanställning av de teman som vi lyckats identifiera utifrån våra intervjuer. Till dessa tre teman finns olika områden knutna. De teman som framkommit är en del av diskursen stress, och har delats in i tre övergripande rubriker: *Passagerarrelaterad kontext*, *copingstrategier* och *bidragande omständigheter*.

### *Passagerarrelaterad kontext*

Temat passagerarrelaterad kontext omfattar situationer och möten som de intervjuade bussförarna har berättat om. Indelningen av dessa områden är följande: *negativ passagerarkontakt*, *brist på kontroll* och *positiv passagerarkontakt*.

#### *Negativ passagerarkontakt*

I grunden för detta tema ligger de möten med kunder som resulterat i vad bussförarna upplever som negativ passagerarkontakt. Området negativ passagerarkontakt omfattar bland annat aspekter av hot och våld mot förarna och brist på uppmärksamhet. Bussförarna i studien har återgett exempel på negativa passagerarkontakter som de själva eller andra förare har upplevt. Det återfinns exempel som spänner mellan mindre konflikter och mer allvarliga situationer. En del förare beskriver sin arbetsuppgift som att transportera kunder från punkt a till punkt b, sälja biljetter samt bistå med information. Intervjupersonerna anser inte att hanteringen av negativa passagerarkontakter ingår i deras uppgifter. Utifrån bussförarnas berättelser framgår det att det oftast är kunden i situationer som startar konflikten och föraren blir föremålet för kundens missnöje, aggression, irritation och klagomål. En representativ berättelse för detta område kan exempelvis te sig på följande sätt där en intervjuperson beskriver en vad intervjupersonen anser negativ passagerarkontakt.

”Det kom en full gubbe på bussen och slängde pengar på mynthållaren där. Tyst med dig din blatte sa han till mig. Lugna ner dig för fasen, skrik inte, lugna ner dig sa jag. Det gick bara igenom. Jag tänkte jag skiter i honom han är full. Han fortsatte och börja skrika på mig. Så jag stanna, mitt på gatan efter korsningen. Nu får du gå ut. Han ville inte gå

ut. Han börja skrika ännu mer. Då lyfte jag ut honom. Men den jäveln tog tag i lampan och vred sönder hela helvetet. Och då blev jag förbannad. Då tog jag honom så och lyfte honom (intervjupersonen lyfter sin skjorta i kragen). Och skaka lite på honom, la honom på gräsmattan och sedan sprang jag snabbt in i bussen. Killen reser på sig, han vill in igen. Då hann jag stänga dörrarna. Då hade jag en full buss osså. Vet du vad bussen gör då? Den börja applådera då mådde jag bra, men ändå, foten skakar ju. Man får adrenalin i sig och då mår man inte bra.”

Ovanstående citat visar på en inte ovanlig berättelse där bussföraren får ta beslutet att handgripligen kasta av en störande passagerare. Det finns även andra citat som beskriver hur bussförnas arbetssituation kan se ut. Följande citat visar på ett annat exempel på de konflikter som kan uppstå i mötet med olika passagerare.

”Jag kan ta ett exempel som jag råkade ut för nu ett par veckor sedan. Det kom upp två personer på Södervärn när jag körde buss arton mot Rosengård. Och så sa dom att vi har inga pengar kan vi få åka med? Nä, det går inte sa jag, dom som sitter inne bussen dom har fått betala. Och får ni åka med då, då opponerar dom sig. Ja men vad fan vi ska bara en hållplats sa dom. Ja, men, sa jag, det regnar inte och det är inte kallt så ni kan gå. Ja, men va fan vi vill åka med vi går inte av bussen. Ja, men sa jag, då bär jag ut er härifrån. Det är inga diskussioner. Och då blev dom sura och sen när dom gick av så höll den ene på, din jävla kärring så visade han så fuck you till mig. Alltså då blev jag så här (intervjupersonen river med handen i luften som en arg tiger) med en gång, alltså jag tänkte ju inte mig för och sträckte ut handen så alla i bussen kunde se det, ta det själv (intervjupersonen visar en gest med långfingret), så körde jag.”

De delar av intervjuerna som behandlar de negativa passagerarkontakterna beskriver till stor del situationer där bussförarna upplever sig ha handlat korrekt och utfört sitt arbete enligt givna direktionsmen fått en reaktion av passageraren som inte stämmer överens med deras syn på situationen. Den negativa passagerarkontakten omfattar även den brist på uppmärksamhet som vissa förare talar om.

”Där är just det va, att vi är maskiner, vi är inga människor, vi har inga känslor. Där gäller det att kunna stänga av. Att dom skäller inte på mig som person utan som en maskin va. Det gäller att kunna göra det för annars blir man...”

Eller som en annan förare uttrycker det:

”Jag tror inte att man blir så... när dom kommer fysiskt och försöker hota dig. Det gör mer ont när det är nånting psykiskt. När man hälsar och du säger ingenting. (Pust) Alltså då blir jag så... då är det en ouppfostrad människa.”

Denna brist på uppmärksamhet är ett återkommande ämne i en del intervjuer. Ytterligare en del av den negativa passagerarkontakten är det våld och de hot som

återfinns inom bussförarnas yrke. En av intervjupersonerna talar om att denne blivit utsatt för ett planerat rån i bussen medan en annan intervjuperson talar om att det finns en bakomliggande oro för vad som kan hända.

”Ibland blir man skiträdd skall jag tala om, alltså om man tänker lite djupare. Det kan komma någon som har en pistol eller nått, vad skulle du göra?”

### *Brist på kontroll*

Bristen på kontroll är ett annat område som framkommer av intervjupersonernas berättelser. Detta område omfattar omständigheter i bussförarnas yrkessituation som dessa inte kan rå över. Exempelvis omfattar bristen på kontroll passagerarnas agerande, bussens tekniska funktioner, trafiken men även bussförarnas kontroll över sitt eget agerande.

”Ja man känner sig alltid i nåt konstigt läge. Man vet aldrig vad som kan hända. Det kommer ut till exempel en cyklist, eller... man ser vissa som blir påkörda av bilar till exempel. Det är mycket sånt som händer.”

”Man har börjat dagen kanske positivt så får man ett par tre incidenter som då kanske sätter ner humöret. Det är ju lätt, det kan vara någonting med själva materialen eller någonting sådär. Bussen klyddar någonting sånt, och sen så kommer då nån människa och så får man en tråkig diskussion, ja då har man ju inte en sådan där hög tröskel.”

”Och då liksom även om man inte vill så exploderar man inom sig ändå... för att det är jobbigt att hålla emot.”

### *Positiv passagerarkontakt*

Ytterligare ett område som återfinns i intervjupersonernas berättelser är vad vi har valt att kalla för positiv passagerarkontakt. Den positiva passagerarkontakten bygger till stor del på det som uppges saknas i den negativa kontakten, nämligen uppmärksamhet.

”Det är dom som man får ögonkontakt med och som hälsar som inte tror att man är en robot. Det är en positiv kontakt.”

Inom detta område är berättelserna väldigt lika och många förare pratar om betydelsen av vänliga kunder och att dessa kan väga upp de mer otrevliga passagerarnas beteende.

”Ohh ja jag vill gärna komma ihåg honom. För han var så glad så himla snäll och dom taskiga dom kan man sopa under mattan. Man måste lära sig hantera sånt där förstår du, man måste liksom...tänka lite logiskt även om ilskan kan dra över det är så lätt.”

### *Coping*

De områden som vi valt att presentera under temat coping är de strategier som de intervjuade bussförarna uppger sig använda sig av för att hantera sin stress, eller reglera

sin upplevda stress. Vi har delat in bussförarnas copingstrategier i följande punkter; *ta det lugnt, ventilera, ta tag i problem direkt, ignorera, avleda, acceptera* samt *göra rätt för sig*.

### *Ta det lugnt*

I vissa av förarnas berättelser talar de om ett inre lugn som de refererar till när de talar om stresshantering. Denna strategi bygger på att intervjupersonerna uppger att de strävar efter att behålla sitt lugn, kontrollera sig själva men även att tänka på passagerarnas säkerhet.

”Ja det finns ju vissa som är otrevliga som inte vill betala, men då kan man ju ta det på ett fint sätt ju. Det finns så många både svar och frågor på alltihopa du vet. Det är hur man själv tar det alltså, hur man själv gör. Är man då lugn så ordnar det sig alltid. Allting kan ordna sig.”

”Ta det lugnt. För det är lätt att man blir uppstressad och då blir det liksom fel allting. Så man får försöka vara iskill.”

En del förare använder sig av ett säkerhetstänkande för att som de uppger kunna behålla lugnet. Genom att tänka på de konsekvenser som deras stressade beteende kan få för passagerarnas och medtrafikanternas säkerhet väljer en del förare att tänka på säkerhetsaspekten för att de skall kunna behålla sitt lugn.

”Ja, jag vet faktiskt inte. Det är lätt att bli uppstressad men alltså det viktiga är att man får tänka på att det viktigaste är säkerheten och sen att man inte, jag menar man får inte köra på någon. Trafiken va, det är det viktigaste. Alltså att man håller tiderna är mindre viktigt det viktigaste är säkerheten för passagerarna.”

### *Ventilera*

Intervjupersonerna uppger att prata med andra om sina upplevelser både kan fungera bra och mindre bra. Det positiva ligger i möjligheten att som en person säger ”få det ur sig” medan andra förare uppger att ventileringen medför negativa konsekvenser för omgivningen.

”Jag tror att man pratar man tar bort. Man orkar inte sitta allt i hjärtat.”

”Ja, om det har hänt nånting när man varit ute och kört. Så kan man va skitförbannad när man kommer hem. Så måste man liksom (fräser till och skrattar), så här va. Och få det ur sig. För det är ju det, vi får ju inte sitta och säga vad vi vill. Jo, men klart jag är dum i huvet, ja men det har du helt rätt i, jag borde inte vara född, alltså så här va. Därför är det bra att kunna prata av sig och gå lite va. Sen när man går igen så har väldigt mycket runnit av en, nästan allt ibland. Så det är en bra fördel.”

”Ja ibland brukar man faktiskt ta med sig det hem. Ja sen blir det bara skit av det hela.”

### *Ta tag i problem direkt*

Det har även framkommit i intervjuerna att en del av förarna tycker att det bästa sättet att hantera stress är att ta tag i situationen och agera direkt för att på så sätt kunna komma förbi den stressfyllda situationen. Detta har vi valt att kalla för att de tar tag i problemet direkt. Att vända på situationen för att rikta uppmärksamheten mot passageraren ingår också i denna strategi.

”Nää man skall nog försöka att lösa det direkt. Vi har ju order om att...direktiv om att förhålla oss passiva i en hotfull situation, det finns en liten nödutrustning, medlyssningsknapp om det skulle vara så att det är någon typ av rån. Men om någon kommer ombord och dom inte är alltför hotfulla så tar jag ju upp dem. Man får ju finna sig i att det här bara handlar om kollektivtrafik folk skall transporteras från a till b och ingen särbehandling det har vi inte tid med. Jag menar jag har inte tid heller att stå och diskutera eller argumentera med någon om det inte gäller något viktigt.”

”Hjärtat går ju lite extra och man är lite...inte upprymd det kan jag inte säga men alltså uppvarvad har man blivit lite av situationen. Man gör ju inte det av glädje absolut inte det blir ju ändå...kanske lite form av stress egentligen va just det där med att hjärtat börjar slå mycket mera. Men efteråt känns det fruktansvärt bra jo då behöver man inte bekymra sig om den människan längre...nu är det nästan aldrig sådant jag kör bara dagtid inga helger eller någonting jag slipper allt sånt.”

En underkategori till copingstrategin ta tag i problem direkt, handlar om att ge tillbaka eller vända på situationen så att fokus hamnar på passagerarens agerande och inte på förarens.

”Om man inte hade sagt så tänker man...varför sa jag inte direkt där? Kommer man på ett svar direkt så... jag kontrar direkt om man säger så.”

”Jag tar inte åt mig så mycket faktiskt, för jag säger till dig vad jag tycker och tänker. Utan säger någon nån dum sak till mig så kommer jag att säga en grej till han och göra han till en idiot. Då känner han sig som en idiot, han är nu värre än vad jag är, bara för att jag har sagt det till han. Ja man vänder på det, det blir han som är idioten inte jag.”

### *Ignorera*

En del av bussförarna väljer att ignorera problem som de stöter på som en copingstrategi. Att på olika sätt ”sopa det under mattan” eller att inte uppmärksamma problem som kan leda till stress. En del förare uppger också att de inte tar konflikter personligt.

”Som jag sagt glöm det som har hänt.”

”Jag har ju kört i många herrans år jag började köra buss på sjuttioalet. Jag började som ung sen har jag kört taxi så jag har varit med i

serviceyrket hela livet ungefär och jag har ju gått många kurser charmkurs, på den tiden det var det ena och det andra spara bränsle och sånt där men jag har ju lärt mig att man skall glömma bort de dåliga kunderna alltså så fort man kan för att se till magen. Och peppar peppar det har ju gått rätt så bra. Man skall genast tänka att jag vill inte komma ihåg de där kunderna.”

”Nä jag tar inte åt mig. Andra kanske tar åt sig. Jag kanske är den typen att jag... jag bryr mig inte så mycket. Jag menar varför ska jag bry mig om någon annan? Jag är den människan du vet.”

### *Avleda*

För att hantera en negativ situation berättar vissa intervjupersoner att de försöker koncentrera sig på något annat i stället. De väljer att ägna sig åt en handling som avleder deras uppmärksamhet från stressen.

”Jag brukar gå ut och röka en cigarett, det brukar hjälpa faktiskt.”

”Lyssnar på musik, öppnar fönstret lite. Försöker göra så i alla fall, det försvinner inte. Inte med detsamma, utan efter nån timme kanske. Det beror på situationen. Det har hänt man tar det med sig hem osså. Men det händer inte så ofta.”

### *Acceptera*

En del av de tillfrågade bussförarna uppger att de har en inställning som bygger på att de har accepterat de villkor som ställs på dem i deras yrke. De menar också på att detta är avgörande för dem i hur de hanterar olika situationer i yrket.

”Här uppe i huvudet, man börjar tänka. Accepterar du hur det är på bussen. Trivs du inte så stick. Skaffa ett annat jobb, så är det bara.”

”Det får man av erfarenhet. Nej bara erfarenhet. Att man accepterar sånt yrke. Har man inte accepterat det, sök ett annat jobb. Det är inte bara här, det är alla människor.”

### *Göra rätt för sig*

Copingstrategin göra rätt för sig bygger på ett moraliskt tänkande. Bussförarna i studien handlar utifrån vad de själva anser vara rätt och fel utifrån en moralisk aspekt. Genom att inte gå emot sina egna principer så upprätthålls en positiv känsla och ett vetande om att de handlat rätt.

”Man håller tider för att man blir inte stressad, man tänker att börja från första hållplats i tid, att man inte kommer till garaget för sent. Det finns några saker man gör fel mot sig och sedan betalar du skulden. Det finns lösningar på detta. Om bussen inte kommer att komma i tid några minuter, det är ingen fara. Man bättrar sig. Med människor också, man vet att man varje dag träffar mycket människor, många människor.



Måste man ha... capacity for, att acceptera alla. Jag kan inte jobba om jag väljer att bli arg med andra, mitt jobb är med andra, jag stannar inte i ett rum och jobbar. Jag påverkar andra och andra påverkar mig. Jag måste acceptera andra.”

### *Bidragande omständigheter*

Temat bidragande omständigheter inkluderar följande områden vilka har nämnts som faktorer som kan påverka bussförarnas copingstrategier, därför är de relevanta som resultat. Dessa områden har inte varit tyngdpunkten i bussförarnas berättelser, men dock förekommit. Dessa övriga ämnen som bussförarna har pratat om gällande deras arbetsituation har vi valt att kalla för; *vila och schema, erfarenhet* samt *stöd och organisation*.

#### *Vila och schema*

Vila har behandlats i termer som sömn och avslappning vilket till stor del hänger ihop med förarnas arbetsscheman. Bristen på vila är en faktor som upplevts som negativ och kopplas samman med bristande kontroll över sitt eget agerande.

”Alltså man skulle vilja sova men man kan inte sova när man kommer hem. Det går inte sova fast man ändå är trött, hela kroppen är trött. Det går inte sova. Alltså det kan inte vara bra för kroppen. Och sen jobba så kanske hela veckan.”

”Att det ibland uppstår såna här, att man ibland käftar det är trötthet, det ligger något bakom det hela. Den här kunden har kanske råkat ut för någon annan som är taskig så måste han få över det till mig. Men det är samma sak för oss när vi är trötta och har kört sex timmar säger vi, så de sista två timmar då är vi himla trötta och ömtåliga då tål vi inte så mycket.”

#### *Erfarenhet*

Bussförarnas individuella erfarenhet inom yrket har resulterat i en kategori som vi benämner erfarenhet. Inom detta område framkommer det att bussförarna uppger att deras erfarenhet inom yrket har påverkat dem i hur de väljer att agera i olika situationer samt hur de värderar vikten av dessa situationer. Exempelvis uppger en del av intervjupersonerna att de upplever att de lärt sig hantera stressfyllda situationer annorlunda med tiden.

#### *Stöd och organisation*

En del förare säger sig sakna ett stöd i vissa svåra situationer. Bristen på stöd uppges finnas både från förarnas chefer men även bland förarna själva som arbetskamrater.

”Ofta får man utskällning vad man än gör, man blir ilsken själv och orkar inte förklara situationen heller va. Vi har ju okunskap hos cheferna. Ibland räcker det bara med en sån här (intervjupersonen klappar sig själv i ryggen) och kom igen grabben. I stället för höredu

varför gjorde du så här? Nej jag gjorde inte det, jo det gjorde du! Och sådär.”

De utvalda citat som här presenterats har lyfts fram för att de är representativa för bussförarnas konstruktioner, och kommer att sättas i ett bredare perspektiv i följande diskussion.

### Diskussion

Syftet med studien är att undersöka bussförarens konstruktion och hantering av stress i samband med passagerarkontakt. Vi vill försöka komplettera konstruktioner av stress och coping samt titta på vilka copingstrategier bussförarna i studien använder sig av. I studien har tre övergripande teman av förarnas stressdiskurs identifierats, passagerarrelateras kontext, copingstrategier och bidragande omständigheter. Bussförarnas konstruktioner av passagerarkontakt beskriver ett utsatt yrke, främst i psykisk bemärkelse. Bussförarnas konstruktioner av passagerarkontakt utmärks till stor del av negativa händelser. Förarna beskriver att de är utlämnade till att själva hantera problem i sin arbetssituation.

#### *Passagerarrelaterad kontext*

Temat som i vår studie presenterats som passagerarrelaterad kontext omfattar områdena *negativ passagerarkontakt*, *brist på kontroll* samt *positiv passagerarkontakt*. Det finns passagerare på bussförarnas arbetsplats som betar sig, enligt vad bussförarna uppfattar, på ett icke socialt accepterat sätt. Det vill säga, de uttrycker ofta att passagerarna saknar hyfs, är hotfulla eller stökiga. Detta negativa bemötande från passagerare kan kopplas till Kohns (1996) begrepp ”daily hassles”, det vill säga vardagsbekymmer. Denna ständiga ström av påfrestningar kan vara en del av förklaringen av den statistiskt styrkta höga sjukfrånvaron till följd av psykisk ohälsa (Bastin & Weiner, 2003). En annan förklaring kan vara bristen av förarnas kontroll över kundernas agerande. Tillsammans med passagerarnas agerande, bussens tekniska funktioner och trafiken vill vi även uppmärksamma betydelsen av förarnas kontroll över sig själv. Eftersom förarna inte kan påverka stora delar av sin situation, försöker de istället kontrollera sig själva vilket försvåras av att många faktorer tär på deras toleransnivå. De måste hela tiden vara beredda på att det kan uppstå en mängd olika situationer, där en del av situationerna rent av är farliga, som exempelvis rån eller misshandel. Vi har märkt att bussförarnas konstruktion av den sociala aspekten i deras yrke, det vill säga främst passagerarkontakten, är en del av deras stress. För att dra paralleller till Lazarus resonemang om transaktion (1999) tycks bussförarna i studien bedöma passagerarkontakten som ett så pass relevant problem att det kan leda till stress. Vi finner det intressant att bussförarna har en bild av att de negativa aspekterna av passagerarkontakten inte inkluderas i deras arbetsuppgifter men att de samtidigt själva talar om detta i stor utsträckning. Det finns positiva inslag i passagerarkontakten men detta i mindre omfattning. Bussförarna i studien tycks sätta stor vikt vid positiva passagerarkontakter. De positiva passagerarkontakterna tjänar ett syfte i att de kan väga upp de negativa passagerarkontakterna och ger förarna en känsla av de är människor, inte en förlängd del av bussen.

## *Coping*

Vi har kunnat urskilja sju copingstrategier ur intervjupersonernas berättelser; ta det lugnt, ventilerar, ta tag i problem direkt, ignorera, avleda, acceptera samt göra rätt för sig. De copingstrategier som framkommit går till viss del att relatera till den tidigare forskningen om copingstrategier som presenterats av Lazarus (1966, 1991), Parker och Endler (1996). Det vill säga att de sju copingstrategier som vi funnit hos bussförarna går att relatera till de tidigare presenterade dimensionerna av coping, nämligen problemfokuserad coping, emotionsfokuserad coping (Lazarus (1966, 1991) samt undvikande-orienterad coping (Parker & Endler 1996). Vi ser att det går att dra paralleller mellan den strategi som vi valt att kalla för ta tag i problem direkt, och den dimension som i litteraturen benämns problemfokuserad coping. Detta grundar vi på att strategin ta tag i problem direkt omfattar en strävan efter att ta sig an orsaken till stressen och inte hantera symtomen. Bussförarnas agerande visar hur problemfokuserade strategier kan användas i praktiken, detta genom att förarna exempelvis väljer att fysiskt avlägsna störande personer från bussen, eller när de väljer att bemöta negativa kommentarer direkt. Vi ser även att vissa av förarnas strategier tycks falla in under kategorin emotionsfokuserad coping. Det är då främst kategorierna ta det lugnt, ignorera, acceptera samt göra rätt för sig som vi ser bygger på copingstrategier som har en mer känslomässig fokus. Detta genom att förarna inte tar tag i orsakerna till stressen, utan mer försöker undvika eller bearbeta de känslor som uppkommer. Exempel på detta återfinns när förarna ignorerar besvärliga passagerare och väljer att inte ta negativa kommentarer personligen. Den tredje kategorin coping-strategier som bygger på att stress bearbetas genom socialt stöd och avledning, återfinns när förarna uppger att de ventilerar eller pratar om sina upplevelser med andra personer. Att exempelvis röka cigaretter eller lyssna på musik för att avleda sig själva från stressen är också en avledande copingstrategi.

## *Bidragande omständigheter*

Det finns många faktorer i bussförarnas arbetsmiljö som påverkar deras copingstrategier. Brist på sömn och hur mycket arbetserfarenhet individen har är också bidragande omständigheter som inte får förbises. Bussförarna uppger att brist på sömn kan leda till att de får en lägre toleransnivå i pressade passagerarsituationer. Bussförarnas personliga yrkeserfarenhet är relevant för deras sätt att hantera olika passagerarsituationer. Med erfarenhet har vissa bussförare, som de uppger, lärt sig att läsa av passagerarna. Bussförarna kan på så sätt vara steget före och anpassa sitt beteende till vad de anser kan passa situationen, och då undvika att konflikter uppstår. En förklaring till den negativa hälsobild som beskrivits i litteraturen (Lundberg & Wentz, 2004; Evans, Johannson & Rydstedt, 1999; Belkic et al., 1994), kan vara de omständigheter som hindrar förarnas copingstrategier att fungera på ett optimalt sätt. Det finns förhållanden som påverkar förarnas copingstrategier negativt. Bussföraryrket är omgivet av så många faktorer att de försvårar förarnas coping. Vi har genom intervjuerna med förarna identifierat omständigheter som kan vara problematiska i samband med coping. Vi ser det som att förarna upplever att det finns orsaker till deras stress som de inte har möjlighet att kontrollera. Detta omfattar händelser i trafiken, passagerarnas beteende, förarnas egna reaktioner samt organisationen. Denna brist på kontroll gör att en problemfokuserad copingstrategi inte är verksam i längden. Även om strategin kan användas i tillfälliga situationer kan inte bussförarna i längden förändra många av de faktorer som de upplever orsakar stress. Användandet av de

emotionsfokuserade copingstrategierna tycks inte heller fungera väl för förarna. Detta kan bero på att exempelvis brist på sömn gör att bussförarnas kognitiva förmågor begränsas. Eller av att det är symptomen av stressen som behandlas och inte själva källan till stressen. Strategin att söka socialt stöd kan inte heller användas optimalt bland bussförarna. Detta på grund av att studiens deltagare ger uttryck för att det inte finns socialt stöd att vända sig till på deras arbetsplats. Visserligen uppger bussförarna att de ibland pratar av sig hemma men att det inte är att föredra då det ibland leder till ytterligare problem. Att förarna väljer att röka cigaretter eller lyssna på musik är också en copingstrategi, men beteende som rökning och överdriven alkoholkonsumtion kan te sig som kortvariga strategier som i längden gör mer skada än nytta.

### *Begränsningar i studien*

En tänkbar brist i studien är att intervjuerna skett individuellt. De sociala konstruktionerna skulle kanske med fördel ha fångats upp med gruppintervjuer. En annan faktor som kan tänkas ha påverkat studiens resultat kan vara att förarna har intervjuats på betald arbetstid. Vi anser emellertid att risken för detta är liten samt att studien genom bussbolagets stöd fått en större relevans bland intervjupersonerna. Ytterligare en begränsning är att vi bara intervjuat bussförare som arbetar på vardagar. Det är tänkbart att resultaten sett annorlunda ut om vi istället intervjuat förare som kör buss på nätter och helger. För intersubjektiviteten i studien hade det varit fördelaktigt om vi i större utsträckning kontrollerat om vi var för sig fått olika resultat av bearbetningen av datan. Detta har inte möjliggjorts på grund av tidsbegränsningen i arbetet.

### *Sammanfattning*

I materialet kan urskiljas en motsättning i bussförarnas konstruktioner av stress. Å ena sidan identifieras passagerarkontakten som oproblematiserad. Å andra sidan ges den negativa passagerarkontakten ett stort utrymme i intervjun. Det kan förklaras utifrån ett socialkonstruktivistiskt perspektiv av att passagerarrelaterad stress är en ny aspekt i förarnas stressdiskurs. I bussförarnas berättelser framträder teman som alla är del av stressdiskursen. Ett tema berör den stress bussförarna i studien upplever i samband med passagerarkontakten. Andra teman är de sju copingstrategier som förarna använder sig av, samt andra bidragande omständigheter. Bussförarnas konstruktioner beskriver en arbetssituation där kontakten med passagerarna och övriga omständigheter gör det svårt för förarna att till fullo utnyttja sina copingresurser. Den sociala aspekten av stress i studien kompletterar den enligt Newton (1995) rådande och individuellt inriktade stressdiskursen som framkommer i den vetenskapliga och mediala bilden av stress. I studien av bussförarna ses inte stress som ett individuellt problem utan sprunget ur en social interaktion. Stress konstrueras då inte som ett personligt problem utan blir en del av ett större socialt sammanhang. Studien visar värdet av att studera bussförarens stress och coping med ett bredare perspektiv där både det unika och kontexten tydliggörs. En aspekt som då kan vara intressant för vidare forskning är studier kring kulturella konstruktioner av stress och coping.

## Referenser

- Bastin, M., & Weiner, J. (2003). *Arbetsorsakade besvär*. Stockholm: Statistiska Centralbyrån, Arbetsmiljöverket.
- Belkic, K., Savic, C., Theorell, T., Rakic, L., Ercegovac, D., & Djordjevic, M. (1994). Mechanisms of cardiac risk factors among professional drivers. *Scandinavian Journal of Work, Environment and Health*, 20, 73-86.
- Brief, A., & Atieh, J. (1987). Studying job stress: Are we making mountains out of molehills? *Journal of Occupational Behaviour*, 8, 115-126.
- Burman, E. (1994). Interviewing. In P. Banister, E. Burman, I. Parker, M. Taylor, & C. Tindell, *Qualitative methods in psychology* (pp.49-71). Philadelphia: Open university press.
- Burr, V. (1995). *An introduction to social constructionism*. New York: Routledge.
- Cannon, W. B. (1935). Stresses and strains of homeostasis. *The American Journal of the Medical Sciences*, 189, 1-14.
- Cohen, S., & Williamson, G. M. (1991). Stress and infectious disease in humans, *Psychological Bulletin*, 109, 5-24.
- Cooper, C. L., Dewe, P. J., & O'Driscoll, M. P. (2001). *Organizational stress: A review and critique of theory, research, and application*. London: Sage Publications Ltd.
- Cox, T., & Ferguson, E. (1991). Individual differences, stress and coping. In C.L. Cooper & R. Payne (Ed.). *Personality and stress: Individual differences in the stress Process* (pp.7-30). West Sussex: John Wiley & Sons Ltd.
- Cox, T., Griffiths, A., & Rial-González, E. (2000). *Research on work-related stress*. European Agency for Safety and Health at Work. Luxembourg, Office for Official Publications of the European Communities.
- Edvardsson, B. (1997). *Kundmissnöje och klagomålshantering –studier av kollektivtrafik med kritisk-händelse-metoden*, 97(3). Sverige: Högskolan i Karlstad, Centrum för tjänsteforskning.
- Edvardsson, B., & Luukkonen, M. (1996). *Kritiska händelser: En studie inom Göteborgsregionens Lokaltrafik AB*, 96(1). Sverige: Högskolan i Karlstad, Centrum för tjänsteforskning.
- Essau, C. A., & Trommsdorf, G. (1996). Coping with university-related problems. A cross-cultural comparison. *Journal of Cross-Cultural psychology*, 27, 315-328.
- Evans, G. W., Johansson, G., & Rydstedt, L. (1999). Hassles on the job: A study of a job intervention with urban bus drivers. *Journal of Organizational Behavior*, 20, 199-209.

- Feuerstein, M., Labée, E., & Kuczmeirczyk, A. (1986). *Health psychology: a psychological perspective*. New York: Plenum.
- Folkman, S., & Lazarus, R. S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. New York: Springer Publishing Company.
- Gergen, K. J. (1973). Social psychology as history. *Journal of Personality & Social Psychology*, 26, 309-320.
- Gergen, K. J. (1985). The social constructionist movement in modern psychology. *American Psychologist*, 40, 266-275.
- Holahan, C. J., & Moos, R. H. (1990). Life Stressors, resistance factors, and improved psychological functioning: An extension of the stress resistance paradigm. *Journal of Personality and Social Psychology*, 58(5), 909-917.
- Johnson, J. V. (1986). *The impact of workplace social support, job demands and work control upon cardiovascular disease in Sweden*. Doctoral dissertation, Department of psychology, University of Stockholm.
- Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude and mental strain: The implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, 285-308.
- King, N. (1994). The qualitative research interview. In G. Symon, & C. Cassell (Eds.), *Qualitative methods and analysis in organisational research: A practical guide* (pp. 14-36). London: Sage Publications Ltd.
- Kohn, P. M. (1996). Coping with daily hassles. In *Handbook of Coping Theory, Research, Applications* (pp.181-220). New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Kvale, S. (1997). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur.
- Lazarus, R. S. (1966). *Psychological stress and the coping process*. New York: McGraw-Hill.
- Lazarus, R. S. (1991). *Emotion and adaption*. New York: Oxford University Press.
- Lazarus, R. S. (1999). *Stress and emotion: A new synthesis*. New York: Springer Publishing Company.
- Lundberg, U., & Wentz, G. (2004). *Stressad hjärna, stressad kropp; Om sambanden mellan psykisk stress och kroppslig hälsa*. Stockholm: Wahlström & Widstrand.
- May, T. (1997). *Samhällsvetenskaplig forskning*. Lund: Studentlitteratur.
- Moos, R. H., Brennan, P. L., Fondacaro, M. R., & Moos, B. S. (1990). Approach and avoidance coping responses among older problem and nonproblem drinkers. In *Psychology and Aging*, 5, 31-40.

- Narayanan, L., Menon, S., & Spector, P. E. (1999). Stress in the workplace: A comparison of gender and occupations. *Journal of Organizational Behaviour*, 20, 60-73.
- Newton, T. (1995). *"Managing" stress; Emotion and power at work*. London: Sage Publications Ltd.
- Nilsson, S. T. (2003). *Bussförarens upplevelser av förändrade verksamhets- och arbetsvillkor: Ett tillitsperspektiv*. Karlstad: Universitetstryckeriet.
- Parker, J. D. A., & Endler, N. S. (1996). Coping and defense: A historical overview. In M. Zeidner & N.S. Endler (Eds.). *Handbook of coping theory, research, applications* (pp. 3-23). New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Passer, M. W., & Smith, R. E. (2001). *Psychology frontiers and applications* (1st ed). New York: MacGraw-Hill.
- Payne, R. (1991). Individual differences in cognition and the stress process. In C. L. Cooper & R. Payne (Eds.). *Personality and stress: Individual differences in the stress process* (pp.181-201). West Sussex: John Wiley & Sons Ltd.
- Ptacek, J. T., Smith, R. E., & Zanas, J. (1992). Gender, appraisal, and coping: A longitudinal analysis. *Journal of Personality*, 60, 747-770,
- Schwarzer, R., & Schwarzer, C. (1996). A Critical survey of coping instruments. In M. Zeidner & N. S. Endler (Eds.). *Handbook of coping theory, research, applications* (pp. 107-132). USA: John Wiley & Sons, Inc.
- Selye, H. (1936). A syndrome produced by diverse nocuous agents. *Nature*, 138, 32.
- Selye, H. (1976). *The stress of life*. New York: McGraw-Hill.
- Torkelson, E. (1997). *Expert- och deltagarperspektiv på stress hos scenartister*. Doktorsavhandling, Institutionen för Psykologi, Lunds universitet.
- Torkelson, E., & Muhonen, T. (2004). The role of gender and job level in coping with occupational stress, *Work & Stress*, 18(3), 267-274.
- Warsén, L. (1996). *Bussförare i produktutveckling om kollektivtrafik, fordon, teknik och yrkesroll*. Institutet för transportforskning TFK, 96(2), Rådet för arbetslivsforskning Stockholm.
- Zeidner, M., & Saklofske, D. (1996). Adaptive and maladaptive coping. In M. Zeidner & N. S. Endler (Eds.). *Handbook of coping theory, research, applications* (pp. 505-531). New York: John Wiley & Sons, Inc.

## Appendix

### Intervjuguide

#### Bakgrundsfrågor

- Kön
- Ålder
- Familjeförhållande
- Antal år inom yrket

#### Inledningsfråga

Q: När du pratar om kunderna eller passagerarna vad kallar du dem?

#### Huvudfråga

Q: Kan du ge olika exempel på hur kontakter med passagerarna/kunderna ser ut?

#### Följdfrågor

Q: Hur känner du dig då (i de situationerna)?

Q: Tar du åt dig personligen (i vissa situationer)?

Q: Vad gör du åt det? / Hur hanterar du det?

#### Eventuella övriga frågor

Q: Har du eller någon kollega upplevt någon form av hot eller våld?



Q: Hur kan positiva kontakter med passagerare/kunder se ut?

Q: Hur kan negativa kontakter med passagerare/kunder se ut?

Q: Hur ser du på din roll som bussförare? Vad ingår i dina arbetsuppgifter?