

Ett leende på läpparna - stöd och strategier i bakfickan

En arbetsmiljöstudie på DSB First Sverige AB

Av: Emilie Premberg

Socialhögskolan vid Lunds Universitet
VT 2010



Handledare: Charlotta Zettervall

Abstract

Author: Emilie Premberg

Title: "A smiling face – support and strategies up one`s sleeve"

A work environment study at DSB First Sverige AB.

Supervisor: Charlotta Zettervall

Assessor: Hans Swärd

The aim of this study has been to find different "healthy-factors" that helps trainmanagers at DSB First to handle their situation at work with threat, violence and other negative stressors. A further purpose was to explain possible functions of these factors. The fact that many workplaces today invest a lot of resources in promoting health in the category of personnel without really having the knowledge of which factors that brings good effects makes this question interesting. It may be considered valuable to find out the staffs own opinion about effective "healthy-factors" that helps them to handle and feel good in their sometimes destructive workcondition. The empiric results have been analyzed from the theories of different coping strategies and the human resource management theory. The choice of theories was based on the idea that the coping strategies theory could help to explain the function of the more personal strategies, and that the human resource management theory could help to explain the function and need of different "healthy-factors" that more are related to the relationship between the human individual and organization. The method that I have used in this study is quantitatively, based to make a statistic comparison possible. The quantitative approach has been completed with qualitative methods in order to make the work up of the data possible, and to receive a deeper understanding for the results. The outcome of the study shows that colleagues are very important for the trainmanagers. This can be understood as a need of social support in times of negative stressors. Other important "healthy-factors" were well being on the workplace for example in appreciating social interaction with the passengers, an understanding management and the strategy of not taking conflicts and critic personal.

Key words: healthy-factors, threat and violence, coping strategies, human resource management, trainmanager.

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

Förord	1
1. Inledning	2
1.2. SYFTE	3
1.3. FRÅGESTÄLLNINGAR	3
1.4. BEGREPPSFÖRKLARING	3
2. Metod	4
2.1. TILLVÄGAGÅNGSÄTT	5
2.2. URVAL	7
3. Etiska överväganden	9
3.1. ETIK VID DATAINSAMLING OCH DATAHANTERING	10
3.2. FÖRFÖRSTÅELSE	11
4. Teoretiska utgångspunkter vid analys	12
5. Litteratursökning och tidigare forskning	14
6. DSB First Sverige AB och rollen som trainmanager	15
7. Resultat	16
7.1. TEMASAMMANSTÄLLNING	17
7.2. RESULTAT AV TEMATISERING I RELATION TILL JÄMFÖRELSEVARIABLER	20
7.2.1. <i>Kön</i>	21
7.2.2. <i>Ålder</i>	22
7.2.3. <i>Anställningstid</i>	23
7.2.4. <i>Tid på dygnet som trainmanagern huvudsakligen tjänstgör</i>	25
7.3. KVALITATIVA RESULTAT UTIFRÅN RESPONDENTERNAS SKRIFTLIGA SVAR	27
8. Analys	29
8.1 BETYDELSEN AV GEMENSKAP OCH STÖTTNING FRÅN KOLLEGOR	30
8.2 ATT TRIVAS MED ARBETET OCH DET SOCIALA MED RESENÄRERNA	32
8.3 BETYDELSEN AV EN FÖRSTÅENDE LEDNING/DRIFT	34
8.4 TA INTE SAKER PERSONLIGT	35
8.5 BETYDELSEN AV FRITID OCH SCHEMALÄGGNING	36
8.6 ETT ARBETE MED FRIHET UNDER ANSVAR	37
9. Avslutande diskussion	38
Referenser	41

Bilaga 1	43
Bilaga 2	43
Bilaga 3	44
Bilaga 4	44
Bilaga 5	45
Bilaga 6	45
Bilaga 7	46
Bilaga 8	46
Bilaga 9	47
Bilaga 10	47
Bilaga 11	48
Bilaga 12	48
Bilaga 13	49

Förord

Det är med glädje jag skriver dessa ord i samband med färdigställandet av min uppsats. Arbetsperioden har tidvis varit tuff, men jag har följt utvecklingen i materialet med intresse. Det är ett flertal personer som jag skulle vilja tacka för att de har hjälpt mig att göra genomförandet av min undersökning möjlig. Först och främst vill jag rikta ett stort tack till alla trainmanagers på DSB First som hjälpt till att fylla i mina enkäter och som deltagit med engagemang. På DSB First vill jag vidare tacka Flemming V Hansen för att DSB First öppnade upp sina dörrar för min studie, och samtliga arbetsledare för hjälpen med de praktiska detaljerna kring enkätutdelningen. Jag vill också rikta ett stort tack till min handledare Charlotta Zettervall som bidragit med erfarenhet, kloka råd och stöd i arbetsprocessen. Slutligen vill jag också tacka Lars Wahlgren för den eminenta hjälpen kring databearbetningsprogrammet SPSS.

1. Inledning

Diskussionen i media om yrkesutövare inom kollektivtrafiken som utsätts för hot och våld på arbetet har de senaste åren blivit allt mer livlig (jmf. Rutberg, 2009). Skånetrafiken har ett antal entreprenörer som driver deras dagliga trafik, främst i form av bussar och tåg. DSB First är företaget som bedriver bemanning med lokförare och trainmanagers på Öresundstågen. Lokförarna kan betraktas sitta relativt skyddade i sin hytt, medan trainmanagers hela tiden rör sig bland resenärerna. Att situationen emellanåt kan bli både hotfull och våldsamt är ingen större överraskning, men vad är det som gör att personalen klarar av och kan trivas i sin arbetsmiljö till trots? Och hur kan dessa faktorer förstås verka? Även ur ett bredare perspektiv kan dessa frågeställningar betraktas som intressanta då det finns flera yrkeskategorier i vårt samhälle som riskerar att utsättas för hot och våld i mötet med exempelvis klienter, patienter eller andra målgrupper. Betydelsen av ett väl utformat arbetsmiljöarbete kan te sig nödvändigt på arbetsplatser där personalen konfronteras med olika oangelägenheter under sin tjänstetid. I regel läggs också stora resurser på olika typer av förebyggande arbete. Vad jag finner intressant är att detta förebyggande arbete inte alltid finns förankrat i personalgruppen som verksamt. Jag vill inte på något sätt förringa ett mer generellt personalhälsofrämjande arbete, men jag vill problematisera det faktum att det emellanåt saknas kunskap kring vilka faktorer som de anställda själva finner effektiva för deras välmående. I denna uppsats har jag valt att undersöka vilka sådana faktorer som är betydelsefulla för trainmanagers på DSB First. Jag har valt att kalla dem ”salutogena faktorer” och avser då faktorer som hjälper människan att hantera och må bra i en situation som annars hade verkat nedbrytande. Vidare finns ett intresse av att söka finna förklaringar till varför de funna salutogena faktorerna kan tänkas ha sin givna effekt. Dessa tänkbara förklaringar har jag för avsikt att föra fram genom teorin om de copingstrategier som används av människan för att dämpa effekten av negativa stressorer som hon riskerar att utsättas för löpande i livet. Vidare är det också relevant att betrakta vissa salutogena faktorer utifrån human resource management teorin inom organisationsforskningen. Detta eftersom denna teorins tillämpning främjar förhållandet mellan organisation och personal och därmed ger goda förklaringar till varför vissa delar i utformningen av en verksamhet kan te sig mer betydelsefulla för att upprätthålla en god personalhälsa och därmed en god arbetseffektivitet.

Att denna undersökning görs på DSB First gör inte dess relevans mindre betydelsefull ur ett mer generellt perspektiv. Troligen är vissa delar av texten och flera tankegångar användbara inom liknande organisationer, såsom exempelvis Arriva eller SJ. Jag

vill också framhålla att flera framställningar kan användas som inspirationskälla eller ge en grundläggande förståelse för liknande problematik i andra typer av branscher. Att denna uppsats vidare skulle vara aktuell inom ramarna för vad som kan produceras på socionomutbildningen ser jag som logiskt. Socialt arbete handlar delvis om att arbeta efter människors behov och förbygga brister i den sociala sfären runt individer. Att detta även är relevant på arbetsplatser och i anställdas arbetsmiljö vore problematiskt att förringa. Ämnet socialt arbete kan också förstås som tvärvetenskapligt. Detta menar jag ger en möjlighet att visa på en större komplexitet i studien, då teorivalet både utgår från en psykologisk teori såväl som en organisationsteoretisk.

1.2. Syfte

Syftet med denna uppsats är att finna de vanligast förekommande salutogena faktorer som hjälper trainmanagers på DSB First att hantera hot, våld och andra oroligheter i sin arbetsmiljö, samt att föra fram hur betydelsen av dessa faktorer kan förstås utifrån sitt sammanhang.

1.3. Frågeställningar

- Vilka är de vanligast förekommande salutogena faktorer som trainmanagers använder sig utav för att må bra trots att de befinner sig i en arbetsmiljö där de riskerar att utsättas för hot, våld och andra oroligheter?
- Hur kan betydelsen av de vanligaste salutogena faktorerna förstås?

1.4. Begreppsförklaring

Trainmanager – En ny benämning av den person som tidigare kallades tågvärd eller konduktör. För närmare utveckling av en trainmanagers arbetsuppgifter se avsnitt 6.

Hot och våld – Det som offret i en situation upplever som hot och/eller våld kommer jag i denna uppsats att definiera som hot och våld. Det är med andra ord inte ett antal kriterier som ska vara uppfyllda för att en händelse ska klassas som hotfull, utan det är den enskilde personens upplevelse som står i centrum.

Salutogena faktorer – Med salutogena faktorer avser jag faktorer som hjälper människor att må bra i en situation som de annars riskerar att fara illa utav. Salutogena faktorer kan

exempelvis vara olika strategier som mildrar de negativa effekterna av olika stressfyllda arbetsmoment, organisatoriska företeelser eller en möjlighet till en upplevelse av trygghet i situationer som riskerar att verka nedbrytande.

2. Metod

För att erhålla ett så gott och trovärdigt resultat som möjligt i denna uppsats har jag använt mig av en kvantitativ metod för att kartlägga de salutogena faktorer som förekommer bland trainmanagers på DSB First. Vissa delar har dock bearbetas på ett mer kvalitativt sätt för att erhålla en större förståelse för det insamlade materialet. En statistisk undersökning i form av enkäter (se bilaga 13) har legat till grund för arbetet. Huvudfrågan i enkätstudien var öppen för respondenten att svara i skrift. Detta gjorde att bearbetningen av just den frågan blev mer kvalitativ än kvantitativ då jag behövde koda fram olika teman i respondenternas skriftliga svar. De olika temana redovisades efter kodningen kvantitativt i ett klassiskt diagram. I enkäten fanns det flera mindre frågor för respondenten att svara på, dessa hade som syfte att fungera som jämförelsevariabler till huvudfrågan. I huvudfrågan ombads respondenterna att själva punkta upp de faktorer som de menar hjälper dem att trivas i sin arbetsmiljö trots risken att utsättas för hot, våld och andra oroligheter i yrkesutövningen, och eventuellt utveckla vad de tänker kring dessa faktorer. Syftet med frågan var att göra en uppskattning av hur trainmanagers på DSB First tänker kring olika salutogena faktorer i deras organisation/arbetsmiljö. Respondenterna uppmanades också att ranka de olika faktorerna genom att skriva den mest betydelsefulla först och den minst betydelsefulla sist. Tanken med detta var att se om det fanns några samband i hur trainmanagers rankar sina salutogena faktorer. Om inget större samband kunde ses presenteras detta i resultatavsnittet, men ges inget vidare utrymme i uppsatsen.

Körner och Wahlgren (2005) beskriver hur just statistiska metoder kan vara lämpliga för att skapa sig en uppfattning kring ett utvalt ämne. Detta vill jag ta fasta på eftersom en av mina tankar är att skapa en uppfattning kring vilka salutogena faktorer som trainmanagers på DSB First finner viktigast i sin arbetssituation. För att ställa min valda metod mot lämpligheten i att använda exempelvis djupgående intervjuer ser jag svaret som relativt enkelt. Intervjuer hade givit mig en bild av hur just de enskilda intervjupersonerna tänker i frågan. Det kan givetvis betraktas som en vinst att fånga upp lite djupare resonemang, men jag tvivlar på att jag inom ramarna för denna studie hade haft möjligheten att uppnå mitt syfte att kunna få fram en representativ kartläggning för hela trainmanagerpopulationens

tankar kring de salutogena faktorer som hjälper dem att tackla sin arbetsmiljö. Jag menar dock att jag fått ett visst djup i min studie eftersom jag uppmanade respondenterna att skriva mer fritt på den stora huvudfrågan. Bearbetningsmetoden för den frågan blev som tidigare nämndes inledningsvis kvalitativ genom att jag själv kodade fram olika teman som liknande salutogena faktorer befann sig inom. Tanken var vidare att göra en kvantitativ mätning av dessa teman genom dataprogrammet SPSS. Jag vill framhålla att detta inte utesluter att kvalitativt resonera och framhålla enskilda resonemang som lyfter något speciellt eller som fungerar som lämpliga citat i denna uppsats. Detta urskiljs tydlig i min text för att en enskild trainmanagers åsikter inte ska riskera att förväxlas med hela populationens tankar eller de statistiska diagram som kommer att visas. I detta metodavsnitt vill jag också passa på att framhålla att en öppen skrivfråga framhäver det som respondenten själv tycker är viktigt när han/hon sitter och svarar på frågorna i enkäten. Hans/hennes svar säger inte något om att han/hon inte håller med om att andra faktorer, som till exempel kollegor har presenterat, är viktiga. Jag ser dock att det finns ett intresse i att finna de salutogena faktorer som respondenten själv funderar ut som betydelsefulla för just honom/henne för att därefter kartlägga samband i hela respondentgruppen.

Patrik Aspers (2007) beskriver på ett bra sätt vad min avsikt var med att få fram mer kvalitativa data i en kvantitativ studie. Han menar att målet med kvalitativa studier är att generera en förståelse, inte bara förklaringar. Respondenternas skriftliga svar har delvis en mer beskrivande karaktär vilket gav mig som analyserar resultatet just den typ av förståelse som Aspers (2007) talar om. Många respondenter hade skrivit en mer sammanhängande text som skapade en insikt i deras resonemang. Den typ av insikt som vanliga ”kryssfrågor” i en enkät inte hade kunnat fånga upp.

2.1. Tillvägagångssätt

Under enkätutdelningen var jag hela tiden närvarande för att kunna svara på frågor och dylikt. Detta menar jag ligger till grund för den höga svarsfrekvens som jag redovisar i resultatavsnittet. Om en trainmanager var osäker på vad som menades med en fråga fanns möjligheten att få ett relevant svar av mig som fanns på plats och kunde förtydliga. För att bearbeta de data som enkätstudien gav har jag som tidigare nämnts använt mig av dataprogrammet SPSS. Samtliga diagram som klippts in i uppsatsdokumentet kommer från bearbetningen i SPSS och alla tabeller tar sin utgångspunkt i den sammanställning som gjorts genom programmet (med undantag från den tabell som tillverkats för att förklara de olika

tematiseringarna). Till flera delar i resultatavsnittet har så kallade Chi-Square eller Mc Nemar test gjorts för att säkerställa, alternativt dementera, den statistiska representativiteten i den totala populationen trainmanagers på DSB First. Dessa test inklusive de p-värden som framkommit presenteras i en bilaga till uppsatsen. Boken skriven av Lars Wahlgren (2005) vid namn *SPSS steg för steg* har legat till grund för mina inmatningar och bearbetningar i dataprogrammet.

Svaren i enkäterna gav vad Aspers (2007) kallar första ordningens konstruktioner, det vill säga respondenternas direkta syn på sin verklighet. Resultatet av studien lyftes till andra ordningens konstruktion för att tolkas mer vetenskapligt (ibid.) och därmed få fram lämpliga uppslag till analysen samt de resultatdiagram som kommer att presenteras längre fram i uppsatsen. Detta lyft från första till andra ordningens konstruktion ser jag som betydelsefullt för att kunna genomföra en god teoretisk analys och dra relevanta slutsatser genom ett mer systematiskt tillvägagångssätt. Enkäterna var standardiserade, det vill säga lika formulerade till alla respondenter. Därmed fanns en förhoppning i att tydliga avvikelser i resultatet skulle ge en relativt sanningsenlig hint om att samma avvikelser och resultat är giltiga i hela populationen (May 2001). Min totala förhoppning med mitt metodval var att de kvantitativa resultaten skulle ge en uppfattning om hur trainmanagerpopulationen överlag tänker kring olika salutogena faktorer i deras arbetsmiljö/organisation, medan den sammanhängande läsningen och förklaringarna i textfrågorna (efter kodningen) skulle ge mer insiktsfulla kvalitativa värden som var viktiga för att ge analysen ett djup.

För att förhålla mig kritisk till mitt eget material vill jag framföra hur jag har tänkt kring vissa delar av metoden. Beträffande kodningen av huvudfrågan är jag väl medveten om att det är min egen uppfattning kring vilka teman som förekommer i materialet som kodalas fram. Jag vill dock framföra att inga teman har negligerats, alla har tagits med. Detta resulterade i att antalet teman blev ganska många, nämligen 21 stycken. Jag ser dock en metodisk vinst i detta eftersom materialet har fått ge mig koderna snarare än att jag förutbestämt valt att söka efter exempelvis fem speciella teman. En annan vinst med denna metod är också säkerheten vid den statistiska jämförelsen av de teman som blivit framkodade. Eftersom inget tema sorterats bort visar diagrammen det totala materialet från enkäterna istället för ett riktat material med vissa utvalda koder. Ytterligare en sak som är lämplig att förhålla sig till i detta avsnitt är utformningen av frågorna i enkäten. Flertalet frågor var ganska enkla för respondenten att förstå och svara på varför jag väljer att inte utveckla det mer här. Den större frågan som i enkäten uppmanade respondenten att själv skriva ner olika ”friskfaktorer” som hjälpte dem att trivas på sin arbetsplats trots att de ibland riskerade att

utsättas för hot, våld eller andra oroligheter på/kring tågen var dock lite mer problematisk att formulera. Jag fick välja begreppet ”friskfaktorer” istället för ”salutogena faktorer” och istället utveckla lite mer vad jag menade. Detta gjorde jag för att ge respondenten bästa möjlighet att förstå vad jag var ute efter. När jag själv satt och läste min fråga förstod jag att den trots mitt förtydligande ordval var svår att förstå. Efter flera övervägningar tillade jag några exempel på rimliga ”friskfaktorer” i trainmanagermiljön för att ge respondenten ännu större möjlighet att förstå frågan. Jag testade sedan enkäten på två personer som inte arbetar inom tågbranschen, samt på två personer som har ett arbete som går att relatera till arbetsmiljön på tågen. Samtliga förstod vad jag menade, men några av dem sa att mina exempel var viktiga för dem för att få rätt uppfattning av frågan. Jag valde då att ha med mina exempel i den tryckta enkäten, men jag markerade ordet ”exempel” med fet text som ett förtydligande. Med en stor medvetenhet om att jag riskerade att styra svarsmaterialet genom att trainmanagers kunde använda mina exempel för enkelhetens skull blev jag glad när jag bearbetade materialet. Flera teman dök upp som jag inte hade med i exemplet, vilket tyder på att respondenterna överlag har tänkt till själva. Några av mina exempel ligger dock i topp när jag statistiskt ställde upp temana, men jag vill inte förringa betydelsen av dessa eftersom alla mina exempelfaktorer inte ligger bland de vanligaste förekommande svaren.

Avslutningsvis i enkäten hade jag formulerat en öppen skrivfråga där respondenten hade möjlighet att utveckla, förtydliga eller lägga till något som han/hon inte tyckte hade framkommit i de tidigare frågorna. Vid kodningen av respondenternas skrift i den öppna avslutande frågan använde jag samma teknik som jag ovan har beskrivit kring den så kallade huvudfrågan. Det visade sig att många hade vidareutvecklat sina svar på huvudfrågan i den avslutande öppna frågan. Jag valde att koda dessa båda tillsammans för att inte missa viktiga synpunkter i materialet.

2.2. Urval

Mitt urval utgör 100 respondenter ur en totalpopulation på ca 300 trainmanagers. Efter att ha delat ut 100 enkäter kunde jag konstatera att det fattades 9 enkäter som aldrig återlämnats till mig. Detta gjorde att jag tryckte upp några extra exemplar för att garantera att få in ett så stort material som var önskat att arbeta med (totalt 100 exemplar). May (2001) uttrycker betydelsen av att urvalet har samma karaktäristiska som populationen. Detta tar jag fasta på genom att försöka finna en så representativ urvalsgrupp som möjligt. Min huvudsakliga tanke kring urvalet är relaterad till att trainmanagers på DSB First utgår från olika så kallade depåorter. De har var och en olika många anställda, olika arbetsledare, olika sammanhållning

och så vidare, varför jag ser det som betydelsefullt att få in respondenter från olika depåer. Det är dock värt att nämna att trainmanagers har sina raster i olika städer, vilket gör att du mycket väl kan träffa en trainmanager från Kristianstad i Malmö etc. Jag valde att dela ut enkäter i Malmö, Helsingborg och Kristianstad. Min tanke med detta, vilket jag även fått bekräftat från arbetsledare på DSB First, är att flera trainmanagers tillhörande depåorter på västkusten har paus i Helsingborg samt att flera från Kristianstad eller Karlskrona har paus i Kristianstad. Beträffande Malmö är det en ort med många anställda och där trainmanagers från samtliga orter har uppehåll, varför det föreföll sig naturligt att även sitta där och dela ut enkäter under en dag.

Urvalet till vilka trainmanagers som fick möjlighet att fylla i enkäten, efter det att jag hade gjort en indelning kring vilka depåorter jag skulle vistas på, var slumpmässig. Tanken med detta är att jag, om skulle börja använda mig av allt för många kriterier i urvalsprocessen, skulle riskera att missa kriterier som jag inte hade tänkt på och därmed snedvridda resultatet. Med mitt urval på 100 enkäter i en totalpopulation om ca 300 trainmanagers ser jag att det finns en vinst med ett slumpmässigt urval eftersom enkäterna går ut till så många som ungefär en tredjedel av alla anställda trainmanagers. Det är också värt att nämna att jag har funderat på om resultatet kan ha betydelse relaterat till vilken tid på dygnet som trainmanagern huvudsakligen tjänstgör. Det skötte sig dock ganska naturligt att jag fick med både morgon- och kvällsfolk eftersom jag satt på de olika depåorterna en stor del av dagen. Detta medförde att jag fångade in både de som slutade sitt morgonpass och de som påbörjade sitt kvällspass. När jag väl var på plats menar jag också att det slumpmässiga urvalet fungerade bra. Jag var lite orolig att det inte skulle vara så många som ville delta i studien och att det därmed bara skulle vara vissa trainmanagers som skulle vara snälla och hjälpa till. Detta hade kunnat ge ett icke sanningsenligt resultat jämfört med hela trainmanagerpopulationen (utifrån en tanke att inte fånga in en representativitet utifrån samtliga trainmanagers). Det var dock roligt när jag var på plats. I stort sett alla som blev tillfrågade hjälpte mig att fylla i enkäten, vilket i sig innefattar i princip alla trainmanagers som vistades i lokalen när jag satt där. Detta i sig menar jag ger en bra grund för ett representativt material som (May 2001) framhåller ger en bra grund för en god reliabilitet. Jag ser dock en problematik i att fullkomligt kontrollera reliabiliteten i denna studie eftersom tidsbegränsningarna för uppgiften hindrar mig från att göra en liknande studie igen för att se om samma resultat hade uppnåtts. Jag måste helt enkelt lita på mitt urval, men samtidigt vara kritiskt medveten om att fullkomlig reliabilitet kanske inte erhålls. Validiteten är ett annat mått på ”sanningsenligheten” i resultatet i form av att jag som undersökande person verkligen

får svar på det som jag tror mig fråga om, det vill säga om frågorna är korrekt formulerade (ibid.). Detta är ytterligare en aspekt som jag i denna uppsats har svårt att kontrollera. Min förhoppning är dock att testet som jag beskrev ovan om att prova frågorna på ett antal personer innan enkäten trycktes ska hjälpa mig att undvika denna fälla.

Jag valde att fråga efter ett flertal saker i enkäten som sedan skulle kunna användas som jämförelsevariabler till min huvudfråga. Min första fråga gällde respondentens kön. Tanken var att det är intressant om de olika salutogena faktorerna som trainmanagers framhåller varierar beroende på respondentens kön. Den andra frågan gällde den svarandes födelseår. Syftet med denna fråga var att senare i SPSS kunna förvandla svaren till respondentens ålder och därefter dela in respondenterna i lämpliga åldersintervall. Detta ville jag inte göra i förväg för att ha möjligheten öppen att ändra åldersintervallen i datorn. Tanken med åldersfrågan var att kunna se om någon av de salutogena faktorerna som var vanligt förekommande varierade med åldern hos respondenterna. Frågorna därefter berörde hur mycket trainmanagern arbetade på tågen, hur länge han/hon hade arbetat på tågen, vilken tid på dygnet som han/hon huvudsakligen tjänstgjorde samt vilken stationeringsort (depåort) som han/hon utgick ifrån. Alla dessa frågor skapades som sagt för att fungera som lämpliga jämförelsevariabler för att finna intressanta samband i materialet. I resultatpresentationen kommer inte alla att visas med diagram, eller fördjupas mer. Det är de jämförelsevariabler där skillnaderna har varit störst och som samband tydligt har kunnat utrönas som kommer att beröras. Eftersom jag i förväg omöjligt kunde veta vilka detta skulle vara fick jag ha med flera frågor. Många kommer dock att kommenteras med text.

3. Etiska överväganden

I det följande presenteras etiska överväganden direkt relaterade till arbetsprocessen kring denna uppsats. Därefter följer ett avsnitt kring min egen förståelse i ämnet, vilket kan betraktas som relevant att redovisa för att kritiskt redogöra för och granska min egen roll i arbetsförfarandet. Jag vill också innan följande avsnitt framhålla att jag skriver denna uppsats helt på eget initiativ. Syfte och frågeställningar har jag själv valt, och efter en presentation för representanter ur ledningen på DSB First fick jag tillgång till deras verksamhet för att göra studien. Jag skriver alltså inte på uppdrag av DSB First. Jag ser det som betydelsefullt att poängtera detta och förhålla mig till det eftersom jag under arbetets gång fått frågan vid ett flertal tillfällen. Halvorsen (1992) skriver att det är betydelsefullt att ha en etisk beaktning

kring att skriva på uppdrag av exempelvis ett företag. Han menar att det är viktigt att vara medveten om att resultatet kan användas i syften som man själv som forskare/författare inte vill stå för, såsom exempelvis negativa följdverkningar för personal. Halvorsen (1992) fortsätter vidare med att resonera om att det är av största betydelse att de som blir utforskade får möjlighet att läsa det färdiga materialet, istället för att det går dem förbi och endast hamnar hos uppdragsgivaren. De respondenter som särskilt har frågat om jag skriver på ledningens uppdrag har fått till svar att så inte är fallet samt att de som deltagare till studien kommer att få möjlighet att läsa uppsatsen i sin helhet genom DSB Firsts intranät när den är färdig. Detta menar jag ger såväl ledningen som trainmanagers samma möjlighet att läsa, tolka och resonera kring mina svar.

3.1. Etik vid datainsamling och datahantering

De etiska överväganden som bör göras i samband att andra människor blir föremål för en studie ser jag som ytterst betydelsefulla. Meeuwisse et.al. (2008) framhåller att studier som görs i samband med fältnära forskning med maktlösa grupper riskerar att bli extra problematiska utan noggranna etiska överväganden. Jag menar att min studie inte är fullt så etiskt problematisk som den typen av studier som författarna ovan talar om. Studien är förvisso en fältstudie, men jag vill hävda att trainmanagers inte kan ses som en ”maktlös grupp”. Detta eftersom mina frågor inte direkt rör deras ledning eller någon annan som de står i beroendeställning gentemot. Respondenterna i min undersökning har besvarat frågor som är relativt fria från normbrytande ställningstaganden eller politiska laddningar, vilket gör dem mindre känsliga till sin karaktär. Deltagande i studien var frivilligt och anonymt. Respondenterna blev i ett försättsblad (se bilaga 13) till enkäten skriftligen informerade om såväl studiens syfte, frivilligheten i deltagande, vem som är utförare samt hur de kan kontakta mig vid eventuella frågor, att deras medverkan är anonym och slutligen var de kan läsa den fullständiga uppsatsen när den är färdig. Beträffande anonymiteten valde jag att utöver själva anonymiteten i enkätsvaren samla in samtliga enkäter i en låda när jag befann mig på de olika depåorterna. Detta val gjorde jag för att signalera en känsla till respondenterna att jag inte satt och läste deras enkäter direkt efter att de hade lämnat in dem och att jag därmed kunde koppla svaren direkt till dem som person även om de inte hade uppgett namn i enkäten. En trainmanager kommenterade dock för mig att det fanns en möjlighet att koppla vissa personer till vissa enkäter eftersom jämförelsevariablerna kön, födelseår och stationeringsort gemensamt kunde härleda svaren till specifika trainmanagers. Detta var något som jag tidigare

inte hade funderat på eftersom jag som person själv omöjligt hade kunna göra denna sammankoppling då jag inte känner alla trainmanagers på alla depåorter. Det är dock en viktig tanke som jag förhåller mig till genom att inte ställa jämförelsevariablerna mot varandra i kombination med den öppna huvudfrågan. Detta var inte heller mitt syfte från början, men det var betydelsefullt för mig att kunna förklara detta för respondenterna om någon skulle fråga. Jag förtydligade också för någon respondent som frågade om ledningen för DSB First skulle få möjlighet att läsa enkäterna att så inte skulle vara fallet. Såväl ledning som respondenter kommer endast att få läsa den fullständiga uppsatsen efter dess färdigställande. Detta val gör jag för att garantera det etiska perspektivet genom hela arbetsprocessen.

3.2. Förförståelse

Jag har tidigare själv arbetat som tågvärd (innan titeln ändrades till trainmanager), vilket jag ser som betydelsefullt för läsaren att känna till. Jag arbetade dock inte på DSB First, utan på det företag som stod för trafiken innan DSB First tog vid år 2007. Givetvis har detta legat till grund för mitt intresse inom området eftersom jag själv har upplevt hotfulla och våldsamma situationer på tågen, men ändå trivts väldigt bra på arbetsplatsen. Jag är väl införstådd med att min egen uppfattning riskerar att styra studien, men jag har inget ”önskat” resultat i mitt huvud, vilket gör mig relativt öppen inför olika typer av utfall. Repstad (2007) talar utifrån begreppen närhet och distans. Han menar att en närhet med fältet är en god förutsättning för att förstå sitt material på djupet. Denna närhet kan exempelvis ske genom en längre tids vistelse inom den kontext som forskningen ska ta sitt ursprung. Utifrån detta resonemang vill jag visa på fördelarna som jag har i och med att jag befunnit mig inom tågvärdsyrket. Jag förstår mycket av det ”tågspråk” som talas och som delvis skrevs i enkäterna, samt en stor del av förutsättningarna för arbetet ombord. Det faktum att det var några år sedan jag arbetade på tågen och att personalen bytt företag gör mig ödmjuk inför nuvarande trainmanagers upplevelse av förutsättningar och resurser. Jag har haft mycket att lära om hur verksamheten fungerar idag, men jag har också haft en grundläggande förståelse för arbetets utgångspunkter. Repstad (2007) menar också att en forskare jämte fördelarna med närhet måste förhålla sig till materialet med distans. Han menar att det finns en risk att en person med stor närhet till det aktuella fältet snarare bedömer än ger precisa beskrivningar av det som undersöks. Repstad (2007) ser en poäng i att forskaren hela tiden har detta i tanken under arbetsprocessen och att han/hon förhåller sig till materialet kontinuerligt. Utifrån detta har jag arbetat med mig själv löpande under hela arbetet med uppsatsen. Jag har varit försiktig med

att göra allt för stora tolkningar av materialet. I såväl resultatdelen som analysen väljer jag att använda mig av citat från den insamlade empirin på ett flertal platser för att ge dig som läsare möjlighet att själv tolka och själv välja ett sätt att förstå det som framställs. Givetvis är detta bara en bråkdel av materialet, men jag ser en vinst i att läsaren får en viss närhet till det ”råmaterial” som uppsatsen bygger på. Vidare kan jag själv tänka vilka faktorer/strategier som var viktiga för mig när jag arbetade som tågvärd, men dessa strategier är ju på inget sätt giltiga för hela populationens generella upplevelse. Eftersom det är den totala populationens bild som jag har kommit att intressera mig för i denna studie har mina egna erfarenheter i denna fråga inte varit talande på något sätt vid insamlandet, bearbetningen, presentationen och analysen av mitt material. Utifrån detta resonemang vill jag delvis skilja mellan mina förhandskunskaper och mitt förhållningssätt gentemot det insamlade materialet.

För att få tillgång till företaget upprättades en kontakt med Flemming V Hansen som arbetar med arbetsmiljöfrågor på DSB First. Jag vill betona Flemming som en betydelsefull person för min möjlighet att genomföra detta arbete i form av tillgång till företagets anställda och den logistik som krävs för att göra undersökningen möjlig. May (2001) visar dock på ett behov av att problematisera en forskares så kallade ”gatekeepers” på så sätt att de har en möjlighet att kontrollera informationsflödet till forskaren och eventuellt förvrida viss information i etiskt känslig forskning. Jag vill förhålla mig till detta på så sätt att Flemming V Hansen har givit mig tillgång till det fält som skulle undersökas, men mycket praktisk kontakt skett via arbetsledare. Jag själv har varit på plats och delat ut alla enkäter och på så sätt skapat mig en egen bild utifrån trainmanagers utsagor, samtidigt som personalen på företaget haft möjlighet att ställa frågor och skapa sig en rättvis bild av mig och mitt arbete.

4. Teoretiska utgångspunkter vid analys

May (2001) resonerar om begreppen induktion och deduktion i förhållande till att förena teori och forskning. Han talar om deduktion som den metod då man som forskare väljer teorier innan datainsamlingen påbörjas. Detta görs för att skapa empiriska belägg för att utmana eller vederlägga de valda teorierna. Induktion däremot går ut på att forskaren i efterhand, efter datainsamlandet, väljer teorier. Detta görs i syfte att skapa teoretiska förklaringar till det sociala fenomen som undersöks (ibid.). Det är den senaste teorivalsmetoden, induktion, som legat till grund för denna uppsats.

Mitt första teoretiska val är att utgå från copingstrategier i en del av analysen. Detta val har jag gjort för att finna svar på hur vissa av de salutogena faktorer som visar sig

förekomma i min studie fungerar och vilken effekt de kan tänkas ha på trainmanagers på DSB First. Passer och Smith (2003) framhåller olika typer av copingstrategier som olika sätt att hantera diverse stressorer som uppkommer i olika situationer i människors liv. Författarna gör en indelning av copingstrategierna i tre undergrupper (av mig översatta till svenska); problemfokuserad coping, emotionsfokuserad coping och sökande efter socialt stöd. Beroende på vilken av dessa indelningar en person använder en agerandemöjligheter ifrån får han/hon olika effekter, men oavsett är målet med strategin att göra den stressfyllda situationen mer hanterbar (ibid.). Inom ramarna för denna uppsats kommer jag främst att använda resonemang relaterade till emotionsfokuserad coping och socialt stöd. Hedin (1994) redogör bland annat för olika typer av socialt stöd och vad de fyller för funktion. I min analys av enkätresultatet kommer jag att använda teorin om copingstrategier för att förstå funktionen av de salutogena faktorer som mest är kopplade till individen eller dennes sociala närhet. Andra faktorer kan förstås mer beroende av sitt sammanhang, i detta fall organisationen DSB First, där individen påverkas av dess medel, strategier och resurser/bristande resurser.

Osökt kommer jag därmed in på nästa teori som jag har för avsikt att använda mig av i min analys, nämligen det som Bolman & Deal (2005) benämner som human resource perspektivet, även kallat HR-perspektivet. Detta perspektiv utgör ett sätt att betrakta organisationer utifrån och symboliseras av värden som främjar förhållandet mellan människor och organisationer, vilket jag ser som relevant i denna uppsats då ämnet betonar personalen och dess arbetssituation och välmående. En stor del av denna teori handlar om hur människors resurser på bästa sätt kan tas tillvara inom organisationer samtidigt som organisationen i sig får ut behov av sin personal i form av exempelvis kompetens och energi (ibid.). Sammantaget handlar det om att vårda balansgången mellan att tillgodose organisationens anspråk och målsättningar samtidigt som människornas (personalens) behov tillfredsställs. I analysen av min insamlade empiri kommer jag att använda detta teoretiska perspektiv för att förstå de salutogena faktorer som mer går att koppla till organisatoriska företeelser än till personliga copingstrategier.

Nyckelbegrepp i analysen utifrån teorierna;

Coping strategier: emotionsfokuserad coping, socialt stöd, konkret och praktisk hjälp, instrumentellt stöd, kognitivt stöd, feedback, emotionellt stöd och nätverksstöd.

Human Resource Management: trivsel, meningsfullhet, stöd från ledningen, anställdas behov, ”tid för fritid”, arbetsutformning, hanterbarhet.

5. Litteratursökning och tidigare forskning

Den tidigare forskning som jag har valt att titta mer på är främst kopplad till mina teoretiska val, men jag har också sökt relativt mycket efter olika typer av litteratur inom ramarna för mitt valda forskningsämne. Genom mina sökningar har jag inte funnit någon studie med samma inriktning som denna. Överlag verkar det som att diskussionen i media om yrkesverksammas arbetssituation inom kollektivtrafiken är livlig (jmf. Strömberg, 2008) men att det inte har bedrivits någon större forskning på området. Det finns mycket skrivet om arbetsmiljö, men jag har inte funnit något som är direkt riktat till kollektivtrafiken eller som har en inriktning mot ett salutogent perspektiv. Beträffande tidigare forskning om copingstrategier finns det relativt mycket att välja mellan. En stor del av forskningen är riktad till speciella områden, vilket kan göra det lite snårigt att finna rätt vinklingar på litteraturen. Human resource perspektivet eller human resource management är också ett väl beskrivet område. Mycket litteratur är generell kring begreppet och dess inriktning på relationen mellan människa och organisation, vilket ger en bra ingång för en studie som denna.

För att finna litteratur har jag sökt i databaserna Elin, Libris, Lovisa och Arblin. Sökorden har varit hot, våld, arbetsmiljö, kollektivtrafik, tåg, tågvärdar, trainmanager, coping, copingstrategier, human resource, human resource management, socialt stöd och organisation. De olika sökorden har jag kombinerat med varandra samt markerat med * för att täcka in olika böjningar av orden. Liknande sökningar har också gjorts på engelska. För att finna relevanta tidningsartiklar som berör trainmanagers arbetssituation har jag framförallt sökt i Sydsvenskans och Kristianstadsbladets webbarkiv.

Efter genomgångna litteratursökningar valde jag att använda mig av två avhandlingar skrivna av svenska forskare. Den första är skriven av Ulla-Carin Hedin (1994) och handlar om anställdas behov av socialt stöd från arbetsplatsen vid sjukdom. Även om jag har mer av ett salutogent perspektiv i denna uppsats har denna avhandling bidragit med flera tänkvärda uppslag kring människans behov och möjligheter att hantera det som upplevs som svårt. Den andra avhandlingen är skriven av Magdalena Petersson (2003) och tar sin utgångspunkt i identitetsföreställningar hos anställda på Air Holiday och SAS. Denna avhandling har en annan ingång än mitt syfte, men var i flera avseenden relevant då vissa paralleller kan dras mellan flygvärdars/värdinnors och trainmanagers arbetsroll. Jag har också använt ett flertal böcker som kan fungera som relevant studentlitteratur inom mina teorivalsområden. Ett fåtal tidningsartiklar från Sydsvenskan har också använts för att belysa den stundande problematiken kring trainmanagers arbetssituation. Information om företaget

och trainmanagers arbetsrutiner har inhämtats från relevanta hemsidor och från företagets egen ombordhandbok. Till metodavsnittet har jag använt av socionomutbildningen anvisad litteratur samt ett antal andra forskningsmetodböcker som jag funnit vara relevanta i sammanhanget.

6. DSB First Sverige AB och rollen som trainmanager

Nedan kommer det att följa en kortfattad beskrivning om företaget DSB First Sverige AB, vanligen endast kallat DSB First, och därefter en redogörelse för vad som innefattas i trainmanagerrollen. Detta kan av läsaren betraktas som ett hjälpinstrument för att förstå den kontext som en trainmanager befinner sig i när han/hon utför sitt arbete. Tanken med detta avsnitt är också att ge dig som läsare en större möjlighet att förstå resonemangen och svaren som olika trainmanagers framför till denna uppsats.

DSB First är ett tåg företag som startades under våren 2007. Det var det danska DSB och det skotska First Group som tillsammans satte planerna för DSB First i verket (DSB First Sverige AB, 2010a). DSB First ligger tillsammans med bolagen Roslagståg AB, DSB First Väst AB och DSB Småland AB som dotterbolag till koncernföretaget DSB Sverige AB (DSB Sverige AB, 2010). I dagsläget ligger huvudkontoret i Malmö, men det finns ett flertal stationeringsorter där personal utgår ifrån i sitt arbete*. Totalt har företaget ca 840 anställda. Ungefär 500 av dem arbetar ombord på tågen och ungefär 200 med service och underhåll på verkstaden Helgoland. DSB First har 85 stycken Öresundståg som trafikerar deras järnvägssystem samt 20 stycken IR4-tåg som körs på Kystbanen i Danmark. Sträckorna som DSB First trafikerar är Göteborg-Helsingör (via bl.a. Malmö och Köpenhamn), Växjö-Helsingör (via bl.a. Hässleholm, Malmö och Köpenhamn) samt Karlskrona-Helsingör (via bl.a. Kristianstad, Hässleholm, Malmö och Köpenhamn). På de nämnda sträckorna arbetar DSB First som entreprenör till de olika länstrafikbolagen (DSB First Sverige AB, 2010a).

Trainmanagerrollen är en omfattande roll med många olika arbetsuppgifter. En trainmanager förväntas informera passagerare om händelser i trafikläget, samt stå för god service strax innan avgång och under tågresan. Som trainmanager har man ansvar för säkerhet ombord på tåget gällande exempelvis avgångssignalering, säkerhetscheck av tåget innan det avgår över Öresund, utbildning i brand och första hjälpen, olika säkerhetsageranden vid

* Bidrag utifrån egen erfarenhet.

överfulla tåg med mera. Andra säkerhetsmoment ansvarar lokföraren för. Till detta kommer givetvis ett krav att hålla tidtabellen i samband med den så kallade avgångssignaleringen. Andra arbetsuppgifter som innefattas i trainmanagerrollen är resanderäkning, att hålla ordning och reda på tåget, att hjälpa funktionshindrade, enklare plockstädning samt att i mån av tid hålla toaletterna i ett respektabelt skick med hygienutrustning. Biljettvisering och biljettförsäljning är en annan av tågpersonalens viktiga uppgifter. Denna punkt innebär också att hålla sig ajour med alla de olika lokaltrafikbolagens biljetter och taxor. Om en kund försöker tjuvåka har trainmanagern möjlighet att utfärda en extraavgift till resenären. Detta gör att trainmanagers serviceuppdrag går hand i hand med en kontrollfunktion som kräver svåra övervägningar (DSB First Sverige AB, 2010b).

I samband med ovanstående arbetsuppgifter riskerar en trainmanager att hamna i olika typer av situationer som kan leda till konflikt med resenärer eller personer som vistas kring tågen. I DSB Firsts ombordhandbok (2010b) finns ett antal scenarier framställda som en tågvärd kan tänkas hamna i. Vissa av dem är mer vanligt förekommande än andra. Risken att som trainmanager utsättas för hot och våld eller kränkning finns nämnd tillsammans med ett antal instruktioner i hur en trainmanager bör agera vid en sådan händelse. En trainmanager kan också ställas inför situationer där avvisning av en resenär är den enda lösningen på ett problem. Om detta inte skulle gå smärtfritt kan trainmanagern behöva tillkalla polis. Tågpersonalen kan komma att ställas inför resenärer som uppträder mycket berusat/drogpåverkat, resenärer som utgör en säkerhetsrisk för övriga passagerare, samt för resenärer som vägrar att betala/legitimera sig. Det är också värt att nämna att en trainmanager har en ökad risk att bli utsatt för rån eftersom han/hon handhar kontanthantering i samband med försäljning. Till de andra mer extrema påfrestningarna som en trainmanager riskerar att utsättas för hör exempelvis påkörning av en människa utmed spåret, allvarlig ohälsa/sjukdom hos en resenär eller agerande vid misstänkt eller uttalat bombhot (ibid.).

7. Resultat

I detta avsnitt kommer jag inledningsvis att presentera resultat av min studie som bearbetats genom SPSS. Därefter kommer ett avsnitt som framhåller olika kvalitativa nyanser i datamaterialet i syfte att skapa en förståelse för läsaren kring vissa av de teman som framkommit. Somliga delar av kommande text kan te sig aningen teknisk. En mer nyanserad diskussion kommer dock att föras i analysen.

I metodavsnittet beskrevs att respondenterna uppmanats att rangordna betydelsen av deras angivna ”friskfaktorer” genom att skriva den viktigaste faktorn först och den minst viktiga sist. Avsikten med detta var givetvis att se om det fanns faktorer som var ”viktigast” för väldigt många eller om rangordningen varierade. Resultatet av denna rankning visade sig överensstämma relativt väl med den totala sammanställningen av tematiseringen, det vill säga hur många gånger salutogena faktorer inom ett visst tema förekommit. Utifrån detta väljer jag att endast presentera de resultat som går att knyta till den sistnämnda sammanställningen eftersom den är mer lättöverskådlig för läsaren.

7.1. Temasammanställning

Om du bläddrar en sida fram finner du ett diagram (Diagram 7.1 *Frekvensmätning av olika teman*) som presenterar frekvensförhållandet mellan de olika teman som de salutogena faktorerna sorterats in i genom kodningen av den öppna skrivfrågan i enkäten. En förteckning över vad de olika temana står för går att finna efter diagrammet (Tabell 7.1 *Kodnamn och temaförklaring*). Samtliga respondenter har besvarat denna fråga vilket innebär att det inte finns något bortfall i svarsfrekvensen. Stapeldiagrammet visar vilka områden som trainmanagers på DSB First oftast omnämner som betydelsefulla för att klara av och trivas med sin emellanåt svåra arbetssituation (oberoende av rangordning av faktorerna).

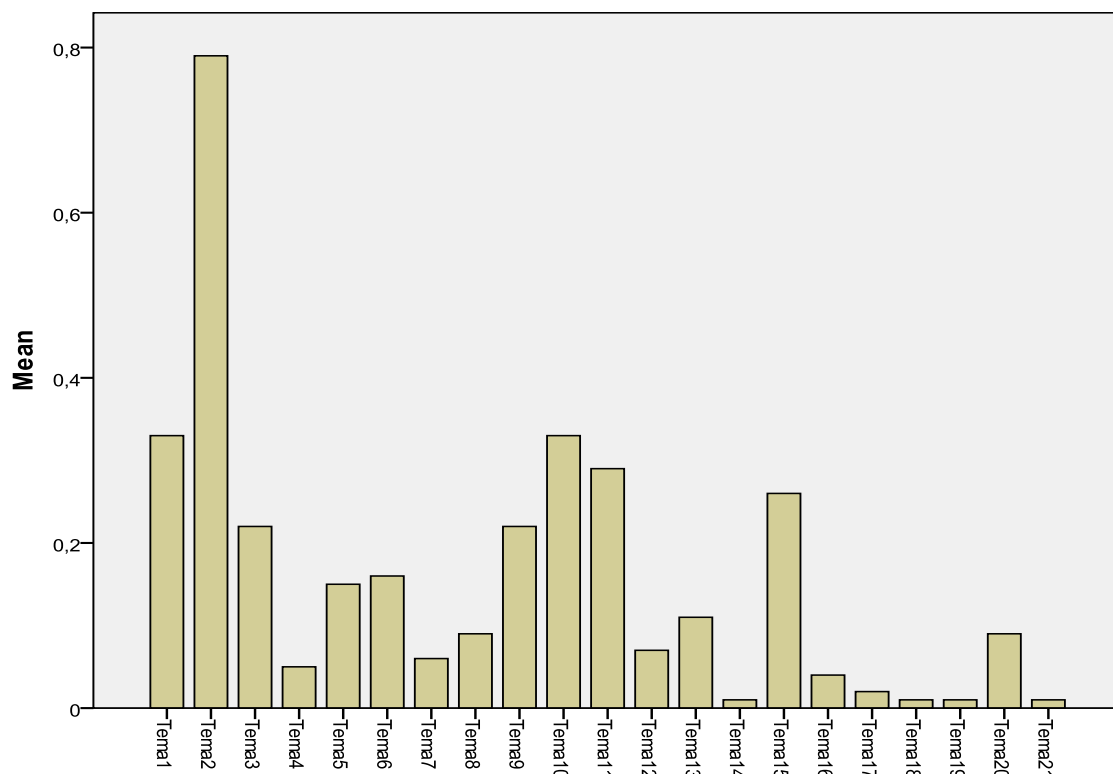
Det går tydligt att urskilja att tema 2, ”kollegor”, är vanligast förekommande. Därefter kommer tema 10, ”förstående ledning/drift” och tema 1, ”Trivsel” på delad andraplats. Tema 11, ”Inte ta saker personligt”, kommer på tredjeplats, Tema 15, ”Fritid” på fjärdeplats och tema 9, ”Frihet under ansvar”, tillsammans med tema 3, ”schemaläggning” på femteplats följt av övriga teman med mindre frekvenser. Det är värt att nämna att betydelsen av ”kollegor” troligen är signifikant vanligare än övriga faktorer/teman även i den totala populationen¹. Detta kan betraktas som viktigt att ta fasta på för att kunna urskilja vad som är det tydligaste resultatet av denna studie. Tema 2, 1, 10, 11, 15, 9 och 3 kommer att beröras i analysen eftersom de är mer frekvent förekommande än övriga teman. Att göra ett urval av teman till analysen ser jag som nödvändigt för att kunna dyka djupare i de vanligast förekommande faktorerna och kunna förklara hur betydelsen av dessa kan förstås. Ett McNemar test² på tema 3 i relation till tema 21 gjordes. Detta för att se om tema 3 (då också tema

¹p-värde 0,0% < 5%, se bilaga 1.

²p-värde 0,0% < 5 %, se bilaga 2.

9 eftersom de har samma frekvensvärde) kan förväntas vara mer vanligt förekommande även i den totala populationen trainmanagers. Så visade sig vara fallet. Anledningen till att jag använde mig av tema 21 är att det, tillsammans med några andra teman, har det minsta frekvensvärdet i hela undersökningen. Om ett liknande test³ görs mellan tema 3 och tema 6 (som kommer på sjätteplats) är skillnaden inte längre statistiskt säkerställd. Detta innebär att det inte går att garantera att tema 3 är mer vanligt förekommande än tema 6 i den totala populationen trainmanagers. Det är problematiskt för mig att dra gränsen att i analysen inte ha med fler teman än de jag ovan nämnde eftersom något av de teman som väljs bort riskerar att ha samma värde som något av de teman som tas med i analysen. På grund av tidsramarna för denna uppsats ser jag mig dock tvingad att dra gränsen någonstans och jag har därmed valt att utgå från de 7 vanligast förekommande tematiseringarna.

Diagram 7.1. *Frekvensmätning av olika teman.*



³p-värde 39,1% > 5%, se bilaga 3.

Tabell 7.1. *Kodnamn och temaförklaring.*

Tema	Kodnamn	Förklaring
Tema 1	Trivsel	Att uppskatta det sociala samspelet med passagerare och det serviceuppdrag som arbetet innefattar. Att trivas på arbetsplatsen och med arbetsuppgifterna i sin helhet.
Tema 2	Kollegor	Att få stöd och gemenskap av trainmanagerkollegor och lokförarkollegor.
Tema 3	Schema-läggning	Att ha en god schemaläggning. Varierande åksträckor. Att trivas med arbetstiderna (som ofta är oregelbundna, väldigt tidiga och/eller väldigt sena).
Tema 4	Vänner, familj	Att få stöd från vänner och familj.
Tema 5	Dubbelbemanning	Ett framfört behov främst i form av dubbelbemanning på helger, vid evenemang och under sena kvällar. Några respondenter har också framfört ett önskemål om larmmöjligheter. Dessa faktorer menar respondenterna skulle inge en större trygghet i arbetssituationen.
Tema 6	Bemötandestrategier	Att välja sin strider, hellre fria än fälla, att le och vara trevlig mot resenärerna. Detta är strategier som respondenterna menar hjälper dem att hantera arbetssituationen. Genom att ge ett trevligt bemötande blir det svårare för resenärerna bete sig extremt otrevligt tillbaka etc.
Tema 7	Erfarenhet	Tidigare erfarenheter samt erfarenheter som kommer med arbetet. Respondenterna menar att erfarenhet är viktigt för att kunna bemästra situationerna på tågen och att därmed trivas med arbetet.
Tema 8	Stödresurser	Vetskapen om att det finns stödresurser inom företaget som kan utnyttjas när en trainmanager utsätts för oangelägna företeelser på tågen skapar en trygghet. Här omnämner respondenterna främst det kamratstöd som erbjuds när en trainmanager har utsatts för hot, våld, påkörning av människa med tåget etc., samt i vissa fall möjligheten till företagshälsovård.
Tema 9	Frihet under ansvar	Att trainmanagerarbetet är ett fritt arbete under ansvar.
Tema 10	Förstående ledning/drift	Att ha en förstående ledning/drift.
Tema 11	Inte ta saker personligt	Att inte ta konflikter/kritik från resenärer personligt.
Tema 12	Arbetar med något betydelsefullt	En känsla av att arbeta med något betydelsefullt.
Tema 13	Lönen	En bra lön.

Tema 14	Integration	Arbetet ger en god integration.
Tema 15	Fritid	Att ha en förmåga att kunna koppla av arbetet på fritiden samt att ha en givande fritid.
Tema 16	Kårkänsla	Att ha en kårkänsla.
Tema 17	Utvecklings- möjligheter	Att det finns utvecklingsmöjligheter inom företaget.
Tema 18	Samtal från chef	Att arbetsplatsen hör av sig om en trainmanager är sjukskriven.
Tema 19	Natur- upplevelse	Att man som trainmanager upplever skiftande natur och skiftande årstider.
Tema 20	Arbetsmiljö	En bra arbetsmiljö, ett rörligt och varierande arbete.
Tema 21	Rätt informa- tion	Att få god och rätt information uppifrån gör att många konflikter kan förebyggas och lindras.

7.2. Resultat av tematisering i relation till jämförelsevariabler

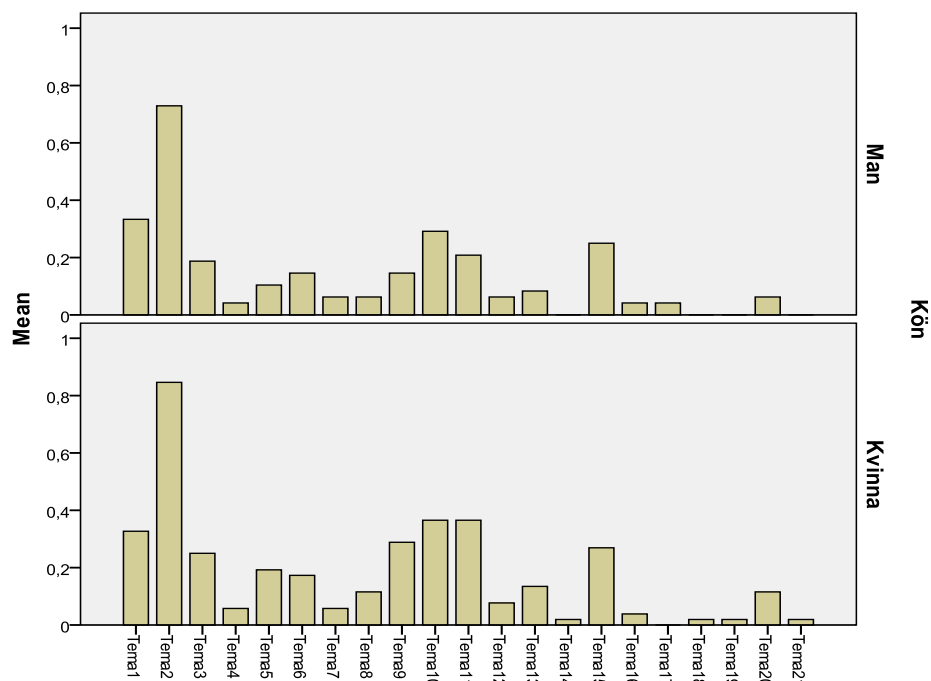
För att se om det finns några intressanta variationer i resultatet kring vilka salutogena faktorer som trainmanagers framhåller relaterade till olika förhållanden valde jag att ställa ett antal frågor i enkäten som kunde användas som jämförelsevariabler gentemot huvudfrågan. Jämförelsevariablerna är kön, ålder, tjänstemängd på tågen, anställningstid, vilka arbetstider som trainmanagern huvudsakligen tjänstgör samt vilken stationeringsort (depåort) som han/hon tillhör. Jag kommer i detta avsnitt att presentera diagram med tillhörande resonemang beträffande olika teman i relation till jämförelsevariablerna. Det fanns dock ett antal av ovanstående variabler som inte visade på några större olikheter i vilka faktorer som respondenterna ser som betydelsefulla. Det första förhållandet som inte har några större skillnader som statistiskt går att säkerställa är ”kön”. Män och kvinnor verkar således tycka att ungefär samma salutogena faktorer är betydelsefulla. Variabeln som är relaterad till anställningstid visar inte heller på några större samband. Vidare har jag valt att stryka presentationen av frågan som tar upp hur mycket trainmanagern arbetar på tågen. Detta val gör jag eftersom i stort sett alla respondenter arbetar 50% eller mer på tågen. Således menar jag att materialet med de anställda som arbetar mindre än 50% är för litet för att bygga några resonemang utifrån (totalt två respondenter). Utifrån ”stationeringsort” har jag inte heller valt att presentera några diagram eller dra några slutsatser. Detta eftersom vissa stationeringsorter är mycket mindre än andra till antalet anställda och det kan därmed bli utmålade vem i arbetsgruppen som har svarat på min enkät. Jag finner dock en vinst i att jag delade ut enkäter

på flera olika orter eftersom jag därmed har ett datamaterial som mer talar utifrån den totala trainmanagerpopulationens tankar än speciella depåorters representanter. Utav materialet som presenteras i det följande är svarsfrekvensen 100%, det vill säga att alla respondenter har svarat på de olika frågorna och att inget bortfall är noterat.

7.2.1. Kön

Till att börja med vill jag trots att det inte är någon större variation i vilka salutogena faktorer som trainmanagers tycker är betydelsefulla utifrån vilket kön de svarande har visa det diagram som tagits fram. Jag tyckte mig till en början se en skillnad könen emellan på tema 11, ”Inte ta saker personligt”. Ett Chi-Square test⁴ gjordes som visade att skillnaden inte är statistiskt säkerställd. Eventuellt kan det vara bra att göra en liten notering om att testets p-värde ligger strax över den 5% gräns som avgör om avvikelserna är statistiskt säkerställd eller inte. Hur många män respektive kvinnor som deltagit i studien går att finna i frekvenstabellen efter diagrammet. Utifrån denna går det också att konstatera att könsfördelningen i studien är jämn.

Diagram 7.2.1. *Frekvensmätning av teman utifrån variabeln kön.*



⁴p-värde 8,4% > 5%, se bilaga 4.

Frekvenstabell 7.2.1 *Respondenternas könsfördelning.*

Kön	Antal	Procent
Man	48	48,0
Kvinna	52	52,0
Total	100	100,0

7.2.2. Ålder

Beträffande variabeln "ålder" gjorde jag tre åldersgrupperingar för att lättare kunna se samband i materialet. Hur många som innefattades i de olika åldersgrupperna går att avläsa i frekvenstabellen efter detta stycke i samband med diagrampresentationen. Det går att notera en avvikelse på tema 1, "Trivsel". Samma avvikelse är att förvänta i den totala populationen trainmanagers⁵. Frågan som därmed är rimlig att resonera kring är om det sociala samspelet med resenärer och mer generell trivsel på arbetsplatsen överlag blir viktigare ju äldre trainmanagern är.

Vidare syns även en skillnad kring tema 3, "Schemaläggning". Vid ett Chi-Square test⁶ var detta dock inte statistiskt säkerställt. Ett liknande test⁷ gjordes också för tema 5, "dubbelbemanning", som visade på en statistiskt säkerställd skillnad. Materialet visar med andra ord tendenser som tyder på att yngre trainmanagers överlag ser det som mer betydelsefullt än äldre trainmanagers med dubbelbemanning på sena kvällar och helger, samt i vissa fall möjligheter till larm. Tema 12, "Arbetar med något betydelsefullt" visade också på en statistiskt säkerställd signifikans⁸. Utifrån resultatet kan påståendet därmed ställas att en känsla av att arbeta med något betydelsefullt överlag är viktigast för trainmanagers i åldersspannet 31-40 år, mindre viktigt för dem mellan 41-65 år och inte alls så viktigt för personer upp till 30 år.

⁵p-värde 4,1% < 5%, se bilaga 5.

⁶p-värde 20,0% > 5%, se bilaga 6.

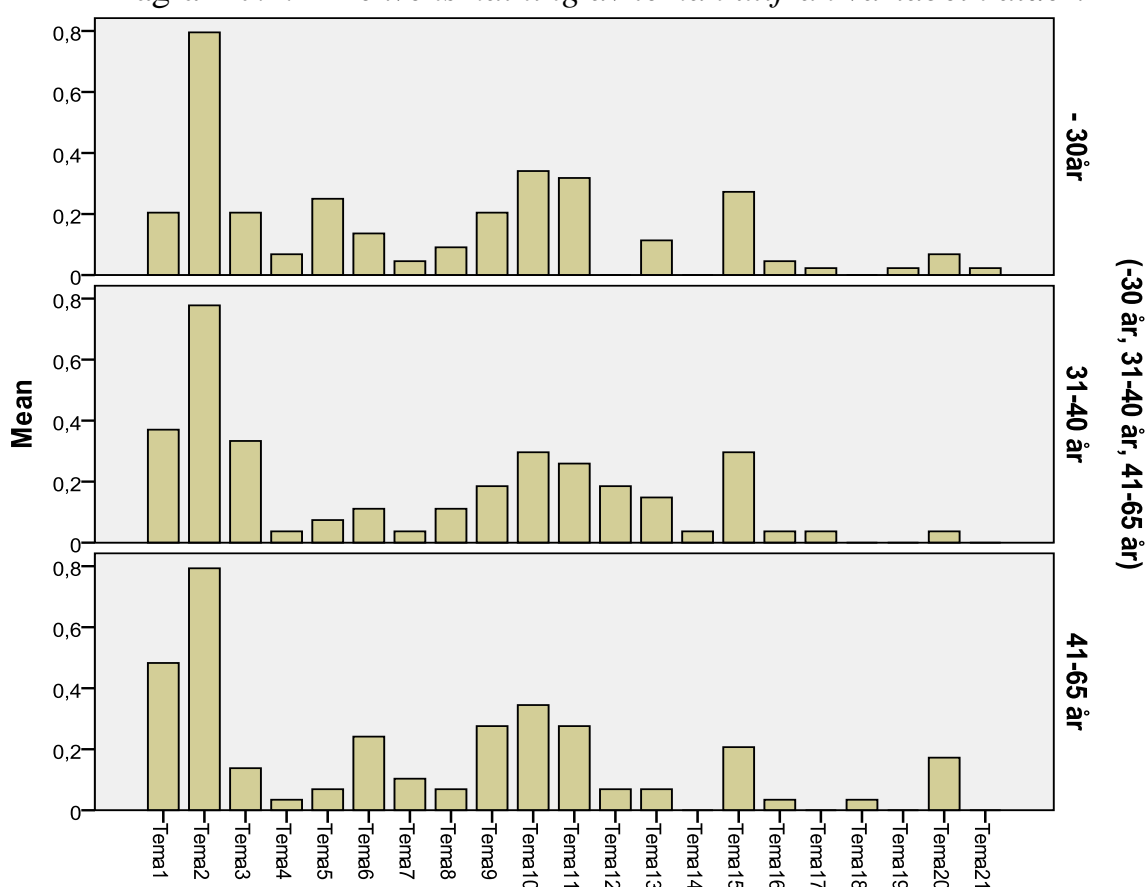
⁷p-värde 4,6% < 5%, se bilaga 7.

⁸p-värde 1,2% < 5%, se bilaga 8.

Frekvenstabell 7.2.2. Respondenternas åldersfördelning.

Åldersgrupper	Antal	Procent
- 30år	44	44,0
31-40 år	27	27,0
41-65 år	29	29,0
Total	100	100,0

Diagram 7.2.2 Frekvensmätning av teman utifrån variabeln ålder.

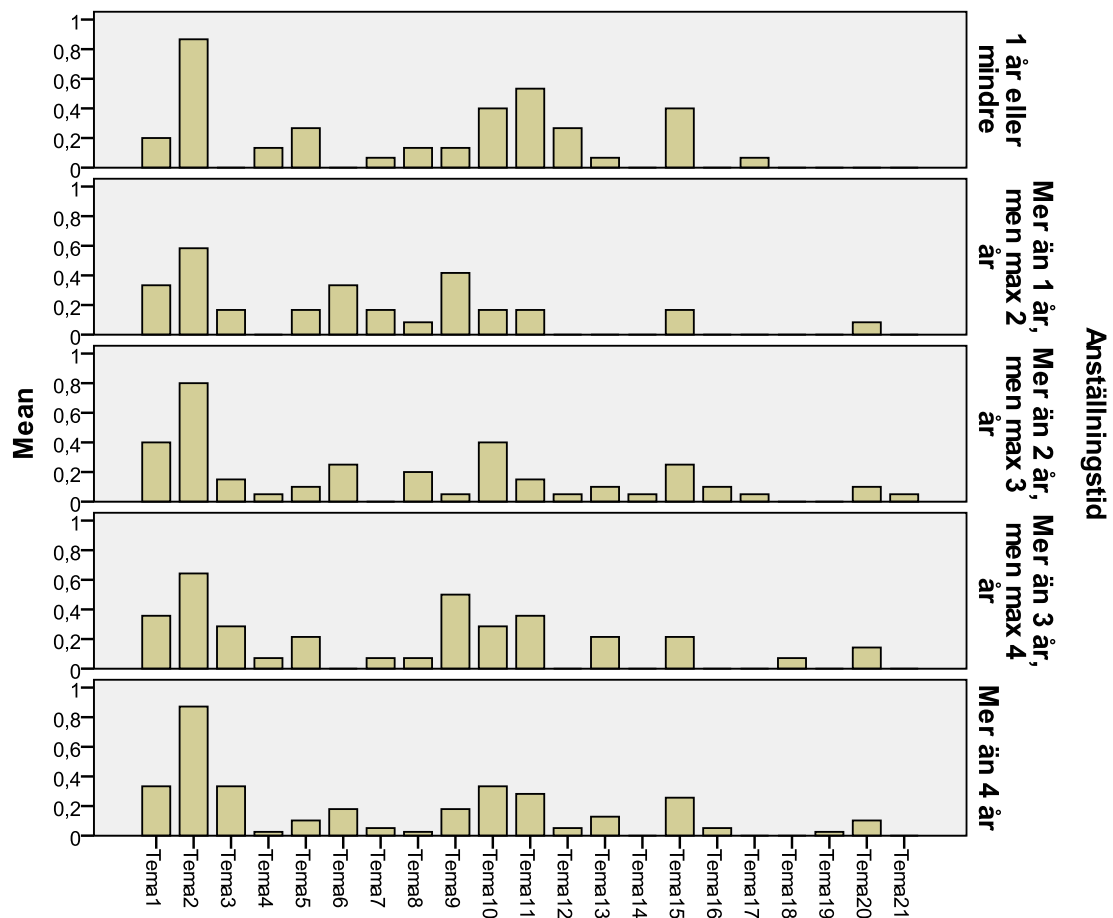


7.2.3. Anställningstid

Beträffande jämförelsevariabeln ”anställningstid” har jag som nämndes i inledningsstycket inte funnit några statistiskt säkerställda avvikelser. Det tycks med andra ord vara så att i stort sett samma salutogena faktorer betraktas som betydelsefulla oberoende av hur länge en trainmanager varit anställd på tågen. Vid en första anblick tyckte jag mig se en skillnad kring

tema 3, ”Schemaläggning”. Det visade sig dock att denna skillnad inte är statistiskt säkerställd⁹. En anmärkning är värd att göra kring testets p-värde då inte ligger långt över 5% gränsen som avgör om skillnaden är statistiskt säkerställd eller ej. Hur många respondenter som ingår i de olika grupperna uppdelade efter anställningstid framgår av frekvenstabellen efter diagrammet.

Diagram 7.2.3 *Frekvensmätning av teman utifrån variabeln anställningstid.*



⁹p-värde 8,2% > 5%, se bilaga 9.

Frekvenstabell 7.2.3. Respondenternas fördelning utifrån anställningstid.

Anställningstid	Antal	Procent
1 år eller mindre	15	15,0
Mer än 1 år, men max 2 år	12	12,0
Mer än 2 år, men max 3 år	20	20,0
Mer än 3 år, men max 4 år	14	14,0
Mer än 4 år	39	39,0
Total	100	100,0

7.2.4. Tid på dygnet som trainmanagern huvudsakligen tjänstgör

Respondenterna tillfrågades när på dygnet som de huvudsakligen arbetar. Som framgår av frekvenstabellen på nästa sida är det inte många respondenter som har uppgett att de huvudsakligen arbetar kväll (endast 7 personer). De flesta arbetar blandade tider på dygnet, medan 18 personer uppger att de främst arbetar morgonar. Eftersom antalet deltagare i studien som huvudsakligen arbetar kväll är relativt få är det också ganska naturligt att antalet staplar inte blir så många i det diagrammet. Utifrån materialet som framkommit kan skönjas att betydelsen av tema 3, ”Schemaläggning” överlag varierar relaterat till när på dygnet som trainmanagern huvudsakligen arbetar. Detta samband har kontrollerats genom ett Chi-Square test¹⁰ som visade att skillnaden är statistiskt säkerställd. Schemaläggningen betraktas alltså överlag som ett viktigare element för att trivas i sin arbetsmiljö för de som arbetar morgon än för de som arbetar blandade tider på dygnet. Även de som huvudsakligen arbetar kväll uppger schemaläggningen som en betydelsefull faktor för att kunna trivas på arbetsplatsen. Jag vill med detta resonemang förtydliga att det inte finns något som säger att schemaläggningen inte är viktig för de trainmanagers som arbetar blandade tider på dygnet eftersom respondenterna inte ombads att aktivt välja bort olika teman när de svarade på frågan. Svaret visar endast att schemaläggningen ligger närmare till hands som en viktig faktor hos personer som tjänstgör genom scheman som är mer riktade till en viss tid på dygnet. Vid en närmare anblick på diagrammet tyckte jag mig kunna ana en skillnad mellan betydelsen av tema 5, ”Dubbelbemanning”, och tema 6, ”Bemötandestrategier”, i relation till när på dygnet som trainmanagers huvudsakligen tjänstgör. Dessa avvikelser visade sig dock inte vara statistiskt säkerställda^{11&12}.

¹⁰p-värde 0,5% < 5%, se bilaga 10.

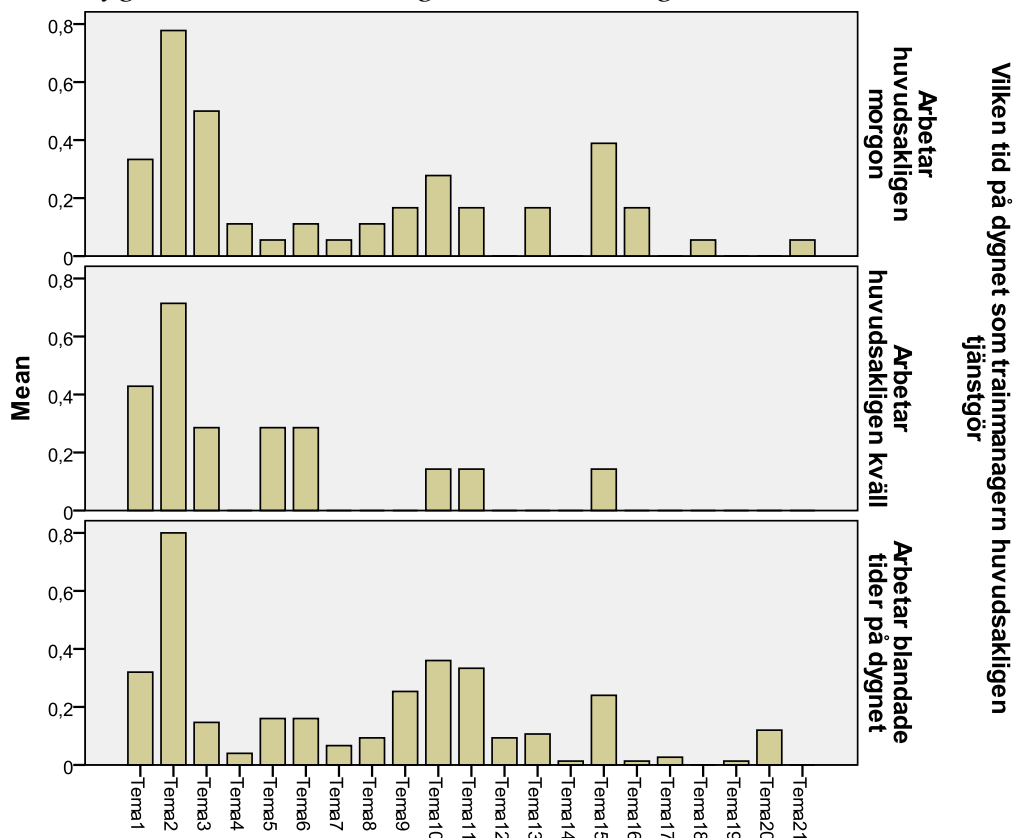
¹¹p-värde 31,2% > 5%, se bilaga 11.

¹²p-värde 56,5% > 5%, se bilaga 12

Frekvenstabell 7.2.4. Respondenternas fördelning utifrån när på dygnet som de vanligen arbetar.

Tid på dygnet som trainmanagern huvudsakligen tjänstgör	Antal	Procent
Arbetar huvudsakligen morgon	18	18,0
Arbetar huvudsakligen kväll	7	7,0
Arbetar blandade tider på dygnet	75	75,0
Total	100	100,0

Diagram 7.2.4 Frekvensmätning av teman utifrån när på dygnet som trainmanagern huvudsakligen arbetar.



7.3. Kvalitativa resultat utifrån respondenternas skriftliga svar

Huvudfrågan i enkätstudien var som tidigare nämnts öppen för respondenten att svara i skrift. Den sista frågan i undersökningen, som uppmanade respondenten att utveckla tankar som han/hon inte haft möjlighet att framföra på andra platser i enkäten, var också öppen för fri skrift. Dessa båda frågor tillsammans ligger till grund för den kvalitativa kodning och tematisering som redovisades genom diagram i föregående avsnitt. Vid läsningen av texterna i sin helhet frambringades dock en förståelse hos mig för olika trainmanagers sätt att tänka i frågan. Dessa resonemang ligger delvis till grund för de ”förklaringar” som ges i tabellen som presenterar de olika temana. Jag vill emellertid dyka lite djupare i frågan och framföra olika nyanser av respondenternas svar, samt visa på den komplexitet som finns i det insamlade materialet. I viss mån har olika ställningstaganden och värderingar gjorts av respondenterna som är värdefulla att framföra inom ramarna för denna resultatpresentation. Dessa värden vore omöjliga att fånga in genom en enbart kvantitativ jämförelse. Följande redogörelse kommer dels att göras genom citat från de öppna svaren i ”skrivfrågorna”, men även genom att jag utvecklar ett mer generellt resonemang om de olikheter som framkommit kring trainmanagers sätt att se på frågan. Jag vill framhålla att denna presentation skiljer sig från den föregående på så sätt att de olika tankarna från trainmanagers inte jämförs ur ett kvantitativt perspektiv. Det kan alltså föras fram åsikter som endast en eller två trainmanagers har belyst, men som kan betraktas som intressanta för att förstå helheten i det material som jag har samlat in och bearbetat.

Jag vill börja med att visa ett citat taget från en av de insamlade enkäterna där trainmanagern beskriver hur hon upplever den ”frihet under ansvar” som är viktig för många respondenter. Vidare nämner kvinnan också andra faktorer som får henne att trivas med sitt arbete. Andra trainmanagers har kring temat ”frihet under ansvar” framhållit betydelsen av att inte ha en chef hängande över axeln och möjligheten att själv lägga upp sitt arbete.

”... Det är ett svårt arbete tidvis men vägs upp av sin egen möjlighet att ta beslut på sitt egna tåg, initiativ, skönt med varierande arbetstider och kunna följa alla årstider, soluppgång som solnedgång”. Respondent i enkätstudien.

Beträffande temat ”förstående ledning/drift” har det framkommit stora variationer i hur trainmanagern upplever stödet från ledningen. Flera respondenter menar generellt att det är viktigt med en ledning som är förstående, utan att själva ta ställning i hur just han/hon upplever situationen på företaget. Andra uppger förtroendet till ledningen som gott och att de får ett bra bemötande om något oangeläget skulle inträffa under arbetet ombord på tågen. En

tredje grupp framför kritik kring denna punkt. De menar att det är viktigt med en förstående ledning/drift för att kunna må bra och trivas i sin tidvis stökiga arbetsmiljö, men att de inte upplever detta stöd från sin egen ledning. Detta kan betraktas som intressant i sig, men jag vill också trycka på de positiva och negativa nyanser som kan finnas inom ramarna för ett enda tema i den kvantitativa jämförelsen.

Angående temat ”kollegor” framförs denna faktor oftast bara som en punkt. Det är dock en punkt som står med på i princip alla insamlade enkäter. ”Kollegor” står oftast först när man börjar läsa de öppna frågorna och utvecklas emellanåt till att också innefatta lokförarna som viktiga personer i det dagliga arbetet för att skapa en trygghet och trivas på arbetsplatsen. Att kollegor ”stöttar” vid problem nämns ofta.

Många trainmanagers nämner det sociala med resenärerna som en viktig faktor som får dem att trivas med arbetsuppgifterna. Flera respondenter utvecklar att de finner ett värde i att kunna hjälpa människor ombord på tågen och att den sociala interaktionen med passagerare är givande och överlag positiv. En trainmanager beskriver det på följande sätt;

”Även om dagen har varit fylld med förseningar och strul, arga passagerare så har man bara lyckats hjälpa någon/gjort någon glad så gör det hela dagen till en lyckad dag!”. Respondent i enkätstudien.

Andra trainmanagers har beskrivit sin arbetssituation när den är påfrestade. Dessa citat tänker jag kan ge läsaren en förståelse för den kontext som en trainmanager ibland befinner sig i;

”... Jobbigt när folk blir arga på oss och tror att det är vårt fel och man tex blir slagen på eller spottad på. Det är inte mina regler men jag måste göra mitt jobb”. Respondent i enkätstudien.

”Att resenärer ser oss med mänsklig syn och inte som givna hackkycklingar som det är ok att spotta på”.

Respondent i enkätstudien.

Beträffande temat ”schema” har många respondenter resonerat kring betydelsen av att kunna vara utvilad inför ett arbetspass. Flera diskuterar kring detta i relation till att kunna göra ett gott jobb och vara trevlig och glad mot resenärerna. Begreppet ”dubbelbemanning” framkommer också flera gånger vid läsningen av enkätsvaren. Med detta avses att vara två trainmanagers på tåg som går sena kvällar, helger och vid olika evenemang. Närheten av en kollega ser många respondenter som viktig i problematiska situationer. Det är värt att nämna

att det i nuläget inte finns någon dubbelbemanning på DSB First bortsett från under vissa speciella evenemang*.

Vidare beskriver många trainmanagers betydelsen av att inte ta saker personligt och att bemöta resenärerna trevligt. Humor uppges av någon respondent som en tillgång, medan andra framhåller betydelsen av att ha ett leende på läpparna. Några trainmanagers menar att det är svårare för resenären att bete sig hotfullt och otrevligt om trainmanagern är trevlig och tillmötesgående. En annan strategi som ofta framhålls är att backa om situationen blir för obehaglig samt att välja sina strider och att hellre fria än fälla. En respondent från studien tänker på följande sätt om något jobbigt inträffar;

”Om jag möter någon otrevlig pass. tänker jag att personen är inte värd att jag blir på dåligt humör och att jag är glad att jag tack och lov inte är gift med personen i fråga”. Respondent i enkätstudien.

Detta var ett axplock av det som framkom vid bearbetningen av mitt material. De teman/faktorer som utvecklats ovan är de som vanligen har utvecklats av respondenterna. Flera faktorer omnämndes oftast bara med ett eller ett par ord som jag framhöll tidigare om temaexemplet ”kollegor”. Det i sig innebär inte att dessa faktorer skulle vara mindre viktiga, men det har inte framkommit lika stora nyanser i de skriftliga diskussionerna som har varit nödvändiga att uppvisa utöver den kvantitativa presentationen.

Sammanfattningsvis är det kollegor, trivsel, förstående ledning/drift, inte ta saker personligt, givande fritid, god schemaläggning och betydelsen av frihet under ansvar som är viktigast för trainmanagers i denna studie. Den kvalitativa bearbetningen visar vidare att det finns olika variationer, strategier och sätt att se på saker inom temana. De kvalitativa beskrivningarna visar också på den tidvis problematiska arbetssituation som en trainmanager ställs inför.

8. Analys

I det kommande har jag gjort en indelning av analysen i olika avsnitt baserade på de vanligast förekommande tematiseringarna från resultatet av min enkätstudie. Min avsikt är att utifrån relevant litteratur om copingstrategier och det organisationsteoretiska human resource management perspektivet kunna skapa en förståelse för varför just dessa teman är viktiga för trainmanagers på DSB First.

*Kunskap jag fått från arbetsledare och trainmanagers på DSB First

8.1. Betydelsen av gemenskap och stöttning från kollegor

Att betydelsen av gemenskap med kollegor och stöttning från dessa är viktigt för trainmanagers på DSB First blev uppenbart när resultaten från enkätstudien sammanställdes. Passer och Smith (2003) talar om copingstrategier utifrån tre olika indelningar (av mig översatta till svenska); problemfokuserad coping, emotionsfokuserad coping och sökandet efter socialt stöd. Den tredje indelningen vill jag ta fasta på i relation till betydelsen av stöd och gemenskap av kollegor. Passer och Smith (2003) resonerar om sökandet av socialt stöd som en betydelsefull faktor i situationer av stress då människor visar ett behov av att få hjälp och känslomässigt stöd. Jämfört med problemfokuserad coping är strategier riktade mot socialt stöd inte direkt effektiva för att avhjälpa eller hantera den stressiga situationen i sig, men däremot för att stödja och främja det sociala behov som kan behövas i svåra lägen. Vidare framhålls att vissa typer av problem inte kan hanteras på så sätt att de kan förändras eller mildras, vilket ökar betydelsen av känslufokuserad coping eller socialt stöd (ibid.). Värt att nämna är att trainmanagers ställs inför för flera olika sammanhang och situationer varje dag som direkt är svåra påverka, men behovet att hantera dem tycks kvarstå. Exempel på sådana situationer som framkommer i enkätmaterialen är vissa resenärers beteende, enkelbemanning på avgångar med tre tågset (våldigt långa tåg med mycket människor) då den totala överblicken av tåget och resenärerna blir bristfällig, kontanthantering som äger rum vid biljettförsäljning och som i sin tur ökar rånrisken, samt det faktum att trainmanagers inte kan påverka vissa regler och viss information uppifrån. En respondent i studien uttrycker sig på följande sätt;

"Jag känner ett stort stöd från kollegor, alla är vi utsatta för samma "hotbild" och därför lyhörda och observanta för hur kollegor mår." Respondent i enkätstudien.

Passer och Smith (2003) framhåller vidare studier som har visat på att personer som utsatts för olika typer av traumatiska händelser och som har pratat kring upplevelsen, skrivit av sig eller talat in på bandspelare tenderar att uppvisa färre tecken på sjukvårdsbehov. Som jag nämnt inledningsvis i denna uppsats har jag som fokus att betrakta de friskbevarande faktorer som trainmanagers på DSB First ser som betydelsefulla för sitt välmående på arbetet. Utifrån Passers och Smiths (2003) argument att människan överlag är i behov av mindre sjukskrivning/kontakt med sjukvården om han/hon får möjlighet att prata om inträffade oroligheter, kan det ses som en stark friskfaktor i organisationen att personalen finner stöd i varandra vid olika inträffade händelser. Det kan betraktas som omöjligt att ställa detta helt

utom rimlig tvivel eftersom motsatsförhållandet inte har undersökts inom organisationen, men det går onekligen att finna en positiv tendens inom personalgruppen där det sociala samspelet kollegor emellan kan tänkas ha en dämpande effekt på sjukskrivningar.

Hedin (1994) har skrivit sin avhandling i socialt arbete kring betydelsen och förekomsten av socialt stöd på arbetsplatsen i samband med sjukdom. Hon delar in begreppet socialt stöd i olika huvudformer. Dessa ser jag som betydelsefulla att presentera för att kunna förstå vad ”stöttning av kollegor” kan bestå av. Eftersom de kvalitativa resultaten inte visade någon djupare beskrivning av en viss typ av socialt stöd ser jag betydelsen av att presentera samtliga former för att ge rimliga förklaringar till vad socialt stöd kan innefatta och hur det kan förstås. Jag vill inte påstå att någon av stödformerna är mer betydelsefull än någon annan, endast att de tillfredställer olika typer av behov. Den första stödformen är *konkret och praktisk hjälp*. Denna huvudform tar sin utgångspunkt i att hjälpa en person att lösa olika typer av praktiska problem, såsom exempelvis direkt hjälp med arbetsuppgifter. Vidare nämner författaren *instrumentellt stöd* som den typ av stöd som en person med hjälpbehov behöver för att lösa problem som uppstår och ta fram olika typer av resurser som främjar tillfrisknande. En stor del av det instrumentella stödet är mer relaterat till en arbetslednings uppgifter, men kan även innefatta en god kollega som talar med en arbetsledare för en annan persons räkning. Det *kognitiva stödet* är den tredje huvudformen. Detta framhåller Hedin (1994) som vanligt förekommande på arbetsplatser. Det kognitiva stödet utgår ifrån att ge råd kring vad den hjälpsökande bör göra samt information om handlingsmöjligheter eller vägledning i arbetssituationen. *Feedback* ger vidare utrymme för bekräftelse av den hjälpsökandes sätt att se på situationen, positiv eller negativ kritik kring ett arbetssätt, uppförande eller attityder. Den femte huvudformen är *emotionellt stöd* och innebär möjlighet att ventilerat upplevda känslor samt att få dem bemötta från motparten. Inom ramarna för denna stödform finns uttryck av exempelvis engagemang, sympati, omsorg, tröst och uppmuntran. Värt att nämna är också att en stor del av det emotionella stödet är baserat på kroppsspråk, det vill säga ickeverbal kommunikation. Den sista varianten är *nätverksstöd* som i sin tur ger utrymme för en känsla av gemenskap och deltagande i nätverkets aktiviteter (ibid.).

Min förhoppning är att ovanstående resonemang ska visa på betydelsen och komplexiteten av vad socialt stöd kollegor emellan kan innefatta. Att endast acceptera att begreppet ”stöttning från kollegor” är vanligast förekommande i min undersökning utan att framställa dess komplexitet hade kunnat uppfattas som missvisande. Hedins (1994) sätt att resonera kring det sociala samspelets stödfunktioner på en arbetsplats visar på bredden av dess funktion, men samtidigt på betydelsen av dess innehåll. Avslutningsvis vill jag framhålla

hur Hedin (1994) precis som Passer och Smith (2003) betonar det sociala stödets hälsofrämjande effekter. Hedin (1994) menar att mycket forskning har ägnats åt att frambringa klarhet kring hur socialt stöd i många fall minskar påfrestningar och verkan av olika stressorer. Vidare framförs också hur forskning kring påfrestande arbetsmiljöer har visat att stöd från ledning och kollegor förefaller minska risken att drabbas av olika sjukdomar, samt öka och effektivisera möjligheterna att återkomma i arbete om sjukskrivning varit aktuellt.

8.2. Att trivas med arbetet och det sociala med resenärerna

Precis som begreppet ”stöd från kollegor” är ”trivsel” ett begrepp som kan tolkas utifrån flera dimensioner. I materialet som framkom, genom den kvalitativa bearbetningen, att många respondenter betonar den sociala interaktionen med resenärerna som en viktig trivselfaktor. Flera framhåller det som givande med servicearbete. En respondent svarar på följande sätt;

”Älskar tåg ☺... Tycker om att hjälpa människor och få dem att må bra”. Respondent i enkätstudien.

Petersson (2003) har skrivit sin avhandling relaterad till identitetsföreställningar hos de anställda på SAS och Air Holiday. Hon tar fasta på att de anställda framhåller möjligheten att ge det ”lilla extra” eller att ge en ”upplevelse” som den optimala servicen och som en viktig ingrediens för att uppfylla sin yrkesroll. Förmågan att uppfylla sin yrkesroll ger vidare en arbetsglädje och positiva känslor. På samma sätt uppges flygvärdarna/värdinnorna tala om möjligheten att använda humor. Passagerarna förväntar sig inte att personalen ska skämta med dem, vilket gör humorn till ett positivt arbetsredskap som banar väg för oväntade överraskningar för resenären.

Likt personalen på SAS och Air Holiday verkar det som att trainmanagers på DSB First finner en glädje i positiv interaktion med resenärerna. Flera trainmanagers menar att denna glädje väger upp de negativa konsekvenser som arbetet ibland medför, exempelvis i form av hot, våld eller andra oroligheter i arbetsmiljön. Lindmark och Örnevik (2006) talar om behovet av meningsfullhet i arbetet ur ett human resource management perspektiv. För att personalen ska kunna ha en god motivation, ett gott engagemang, en god inställning till arbetet, dess uppgifter och problem krävs just meningsfullhet. Vidare framhålls betydelsen av att personalen får feedback efter det att ett mål har uppnåtts för att bibehålla och främja motivationen. DSB Firsts personal har som en arbetsuppgift att ge god service till resenärerna (DSB First Sverige AB, 2010b), vilket gör detta till ett viktigt delmål i verksamheten. Att

många trainmanagers finner glädje i detta moment är att betrakta som en stor resurs för företaget utifrån Lindmarks och Önneviks (2006) resonemang. Vad som också är att betrakta som intressant är att flera trainmanagers uttrycker positiv feedback från resenärerna som viktig, snarare än feedback direkt från arbetsledningen, i relation till själva servicemomentet. Med detta inte sagt att arbetsledningens roll är att förringa i sammanhanget, men att den direkta interaktionen med resenären tycks vara viktig för många i personalgruppen för att uppnå trivsel på arbetsplatsen.

För att också beröra trivsel på arbetsplatsen i en mer generell bemärkelse, då alla respondenter inte automatiskt sätter trivseln direkt kopplad till interaktionen med resenärerna, har jag för avsikt att föra fram Anderssons (2009) tankar i frågan. Han menar att det finns sex psykosociala stressorer som är fundamentala att motverka på en arbetsplats för att uppnå trivsel;

1. Betydande negativa inslag i arbetsinnehållet och i organisationen, exempelvis understimulering, överstimulering, okvalificerat arbete eller enformigt arbete.
2. Att personalen lider av brist på kontroll.
3. Bristfälliga eller direkt dåliga relationer individer emellan inom organisationen.
4. En otrygghet i anställningsförhållanden, såsom arbetsförlust eller påtvingad pension.
5. En upplevelse eller misstanke av kemiska, fysiska och/eller biokemiska risker i arbetsmiljön.
6. Otillräckliga löner.

Jag finner det intressant att nästan alla Anderssons (2006) punkter finns berörda på ett eller annat sätt i enkätsvaren fast omvända ur en positiv synvinkel, alltså vad som finns på arbetsplatsen som motsatsförhållande till de ovan nämnda faktorerna. Till den första faktorn nämner trainmanagers ofta glädjen och utvecklingen de får genom servicearbetet gentemot resenärer. Den andra punkten motverkas med frihet under ansvar (kommer att beröras mer i ett senare avsnitt) och en möjlighet att fatta sina egna beslut och agera efter eget huvud på sitt tåg. Punkt tre vägs upp med motsatsförhållandet goda och trevliga kollegor. Det är värt att nämna att samtliga trainmanagers inte har uppgett en positiv bild av ledningen, vilket utifrån Andersson (2006) är att betrakta som en brist i organisationen. Jag vill dock framhålla att flera respondenter har en god erfarenhet av sin ledning. Beträffande den fjärde faktorn ”otrygghet i anställningsförhållanden” är det ingen respondent som har framfört några tankar. Jag vill genom detta inte förringa betydelsen av anställningstrygghet, men jag finner inget i mitt material som ger goda grunder för en vidare analys av frågan. Den femte faktorn kring olika typer av upplevda risker i arbetsmiljön är uppenbart negativ för trainmanagers på DSB First.

Det bedrivs ett kontinuerligt arbete i frågan, men det är svårt att helt komma till rätta med problemet utifrån den komplexa arbetssituation en trainmanager står inför (DSB First Sverige AB, 2010b). Gällande den sista faktorn framkommer det i enkätsvaren att flera trainmanagers uppger sin goda lön som en viktig ”friskfaktor”.

8.3. Betydelsen av en förstående ledning/drift

I resultatdelen presenterades att det framkommit ganska stora variationer kring hur trainmanagers på DSB First upplever sin ledning och vilket förtroende de har för den. Oavsett om den enskilda trainmanagers upplevelse är positiv eller negativ visade det statistiska resultatet att en förstående ledning/drift är en viktig trivselsingrediens för många anställda. Flera framhöll betydelsen av att ledningen stöttar och visar förståelse när något otrevligt inträffat ombord på tågen.

Flach (2006) resonerar kring betydelsen av human resource management (fortsättningsvis benämnt HRM) i organisationer och framhåller bland annat förhållandet mellan anställda och ledning samt utvecklandet av detta. Denna relation kan betraktas som en viktig byggsten inom HRM för att erhålla goda attityder och beteenden på arbetsplatsen, goda relationer, motivation samt prestationer på individ- och organisationsnivå. Hedin (1994) framhåller i sin avhandling att hon tror att en del personer i hennes studie som upplever ett bristande stöd från ledningen i grund och botten har blivit utsatta för ett otydligt budskap. Hedins (1994) tanke är att stöd från ledningspersoner ibland kan riskera att missförstås som kritik, krav och konfrontationer. Detta är en risk då ledningen kan få uppfattningen om sig att vara oengagerad. Författaren framhåller vidare att kritik och krav är en del av det kognitiva stödet (som jag redogjorde för under avsnittet om kollegors betydelse), men som måste förmedlas tillsammans med emotionellt stöd för att inte misstolkas. Jag vill med dessa ord inte påstå att det alltid är exakt på detta viset på DSB First, men det kan vara en förklaring som är värd att begrundas.

En av respondenterna beskriver att arbetsledningen ringer hem tillsjukskrivna trainmanagers. Detta upplevs av den svarande i enkäten som positivt. Hedin (1994) resonerar kring betydelsen för en anställd att kunna hålla kontakt med arbetsplatsen när en sjukskrivning inträffar. I ett akut läge kan det räcka med ett symboliskt stöd och en bekräftelse på att man fortfarande tillhör gruppen, men efter det akuta skedet är stöd från arbetsplatsen och tankar på arbetet ofta mer välkomna och viktiga (ibid.). Även om denna uppsats riktar sig mot salutogena faktorer, det vill säga friskbevarande faktorer, ser jag det

som relevant att ha med tanken kring en arbetsledning som hör av sig. Uppenbarligen sänder den typen av ageranden ut en signal även till friska trainmanagers som är i tjänst, då enskilda respondenter har uppgett denna typ av stöd som viktigt för att må bra på arbetsplatsen och i arbetsmiljön. Vidare har flera respondenter uppgett att den typ av stödfaktorer som finns inom organisationen och som träder i kraft när något inträffar ger en trygghet även när de inte används.

Hedin (1994) resonerar kring hur stor och betydelsefull del en arbetsledare har när en anställd drabbas av något oangeläget. Hon framhåller att arbetsledaren är en person inom organisationen som har makt och som därmed har handlingsmöjligheter för att ge verksamt stöd. En stor del av arbetsledarens roll är att ge instrumentellt stöd, det vill säga bidra med praktiska lösningar till olika problem. Vad som kan betraktas som extra relevant är dock att Hedins (1994) avhandling tycks visa på att arbetsledare som gör det där lilla extra, ofta i form av emotionellt stöd, fyller en mycket betydelsefull roll för den enskilde anställda.

8.4. Ta inte saker personligt

Vid bearbetningen av enkätmaterialen blev det uppenbart att ”inte ta saker personligt” är en viktig strategi för trainmanagers för att kunna hantera kritik och konflikter som de ställs inför i sin yrkesutövning. Några respondenter beskriver det som att kritik och angrepp stannar vid uniformen. En annan respondent uttrycker sig på följande sätt;

”En personlig sak är att när jag kommer hem och hänger av mig uniformen är jobbet klart för dagen och inget man ska grubbla på när man är hemma och ledig”. Respondent i enkätstudien.

Andersson (2009) talar om emotionsfokuserad coping som den typ av coping som hjälper människor att reglera stressfyllda känsloupplevelser. Han menar att alla upplevelser som innebär negativa stressorer inte går att påverka och att emotionsfokuserad coping då kan vara ett alternativ. Att inte ta kritik/konflikter personligt i situationer på tågen som trainmanagern har svårt att påverka vill jag framhålla som en sorts emotionsfokuserad coping utifrån Anderssons (2009) sätt att tänka i frågan. Enkätsvaren vittnar om att trainmanagers använder denna strategi för att må bra trots den känslomässiga belastning som de ibland utsätts för. Det är också värt att nämna att DSB Firsts ombordhandbok (2010b) omnämner denna strategi som lämplig genom följande resonemang;

”Om kunden har klagomål, redogör gärna vart kunden kan vända sig, även om det är dig själv som kunden har ett klagomål på och ta aldrig ett klagomål personligt”. DSB First Sverige AB (2010a, sid 3).

Petersson (2003) har uppfattat samma typ av hanteringsstrategier som kan innefattas inom ramarna för att ”inte ta saker personligt” i sin studie av flygpersonal på SAS och Air Holiday. Hon har sammanställt strategierna i en indelning av olika punkter som bland annat innefattar att personalen vid en konflikt kan/ska tänka att passageraren eventuellt ger uttryck för andra känslor än ilska i konflikten, till exempel flygrädsla. Eller kan passageraren vara arg för något som personalen inte kan påverka. Vidare kan/ska personalen tänka att passageraren inte är personligt arg på den enskilde i flygpersonalen, utan eventuellt på flygpersonalen som representant för ett företag. Samtliga av dessa ”tankestrategier” vill jag sortera in som emotionsfokuserad coping då de har som syfte att minska den känslomässiga belastningen för personalen i konfliktfyllda situationer.

8.5. Betydelsen av fritid och schemaläggning.

I detta avsnitt har jag slagit samman två teman som framkommit i enkätstudien, nämligen betydelsen av ”fritid” och ”schemaläggningen”. Inom begreppet ”fritid” vill jag påminna läsaren om att innebörden avser att ha en givande fritid/att kunna koppla av arbetet. Anledningen till sammankopplingen är att de båda temana delvis kan betraktas var för sig, men att de också står i relation till varandra när det kommer till att förstå varför en schemaläggning som tillgodoser personalens önskningar är värdefull.

Passer och Smith (2003) resonerar utifrån att emotionsfokuserad coping kan innefatta att fly alternativt acceptera stressfulla situationer. Författarna diskuterar kring detta genom ett exempel där en student som har ångest inför en tenta går på en fest på kvällen för att tänka på något annat för en stund. På samma sätt visar enkätresultatet i min studie att trainmanagers framhåller betydelsen av att ha givande fritidsaktiviteter som kopplar bort hjärnan från arbetet när det har varit jobbiga dagar på arbetsplatsen. Denna copingstrategi menar jag är nära sammanlänkad med resonemangen om att inte ta kritik personligt. Syftet med båda strategierna är att hantera negativa stressorer så att de inte blir så påfrestande känslomässigt.

Lindmark och Önnevik (2006) talar ur ett HRM-perspektiv om betydelsen av att förstå de anställdas behov och i största möjliga mån försöka att tillgodose dem i relation till organisationen. Detta bidrar bland annat till att skapa en attraktiv arbetsplats. De menar vidare att ”tid för fritid” är en faktor som är vanlig bland anställdas önskemål. I vissa fall kan denna

punkt också samverka med att arbetet har varierande vikt i livet beroende på exempelvis familjesituation. Utifrån resultatsammanställningen visade sig ett samband mellan när på dygnet som trainmanagern har sin huvudsakliga tjänstetid och betydelsen av schemalaggningsen. Eftersom inga fördjupande frågor har ställts till respondenterna kring varför de framhåller schemalaggningsen som så viktig kan jag inte dra några slutsatser kring just detta. Det kan dock betraktas som ett intressant resultat i relation till Lindmark och Önneviks (2006) resonemang i frågan.

För att koppla samman de båda teoretiska resonemangen är det rimligt att en god schemalaggningsen ger möjlighet för personalen att ”koppla bort arbetet” som en emotionsfokuserad copingstrategi. Eftersom personalen betonar denna typ av strategi som viktig för att bemästra och må bra i sin arbetssituation blir det också tydligt hur viktigt det är att lämna möjlighet för detta inom ramarna för schemalaggningsen. Det faktum att vissa respondenter framhåller schemalaggningsen som angelägen då den påverkar antalet vilotimmar mellan arbetspassen, och därmed möjligheten att vara en trevlig trainmanager gentemot resenärerna, är inte heller att förringa.

8.6. Ett arbete med frihet under ansvar

Sammanställningen av enkätsvaren visade att temat ”frihet under ansvar” är viktigt för trainmanagers i deras arbetssituation. Flach (2006) talar om betydelsen av att personal har lagom förväntningar och krav på sig för att vilja prestera och lyckas bra med sin insats. Utifrån en arbetsbelastning och arbetsutformning som passar personalen väl ges också utrymme för de anställda att få ett gott självförtroende genom sin tjänstgöring. Författaren menar vidare att det finns ett samband mellan denna typ av självförtroende, social inlärning och människans erfarenhet av framgång/misslyckanden. Med hänsyn till detta resonemang vill jag dra paralleller till resultatet som framkommit i denna studie och visa på lämpligheten i trainmanagerrollens utformning. Enkätsvaren visar överlag att anställda på DSB First finner den frihet som ges i deras arbete som givande, vilket utifrån Flachs (2006) sätt att resonera kan tyda på att utformningen av arbetsuppgifterna väl matchar många av de anställdas personlighet, kompetens och önsknings i form av handlingsutrymme. Balansgången mellan vad som begärs av en trainmanager och vad denne har möjlighet att utöva utifrån sina egna och av företaget givna förutsättningar tycks med andra ord överensstämma.

Lindmark och Önnevik (2006) framhåller utifrån ett HRM-perspektiv betydelsen av att de anställda upplever en hanterbarhet över sina arbetsuppgifter. För att

erhålla denna hanterbarhet krävs det olika resurser beroende av sitt sammanhang. En av dessa viktiga resurser för att kunna hantera oroligheter ombord på tågen tycks vara den frihet som kommer med trainmanagerrollen. I enkätsvaren framkommer nämligen att flera trainmanagers ser friheten som en möjlighet till ett handlingsutrymme som bedöms som betydelsefullt för att hantera olika uppkomna situationer. Att ha ett arbete med frihet under ansvar uppges också av någon respondent ge en ökad trivsel. Jag vill avslutningsvis presentera ett citat från en av respondenterna som använder sin möjlighet att själv lägga upp arbetet ombord på tågen på följande sätt när en viss typ av påfrestande situation uppstår.

”När jag känner att jag blir arg så går jag in i tjänstekupén eller till ett ställe där jag är själv så jag kan lugna ner mig och tänka igenom situationen innan jag går ut med nya krafter igen”. Respondent i enkätstudien.

Med detta citat vill jag visa på vikten för de anställda att ha den typ av frihet som ges i trainmanagerrollen för att på ett konstruktivt sätt hantera de olägenheter som uppstår med arbetet.

9. Avslutande diskussion

Denna studie har visat på ett flertal så kallade salutogena faktorer som är viktiga för trainmanagers i deras arbetsmiljö. Teorin om olika copingstrategier bidrog med lämpliga förklaringsmodeller till vissa faktorer, medan HRM-perspektivet kunde förklara de värden som symboliseras av ett samspel mellan organisation och individ. Den absolut vanligaste faktorn som uppgavs var kollegor. Detta kan förstås utifrån det flerdimensionella stöd som kollegor sinsemellan kan ge varandra och som en viktig copingstrategi för att hantera svåra situationer som den enskilde trainmanagern inte alltid har möjlighet att påverka.

Vidare var trivsel en annan faktor som betraktades som betydelsefull av flera trainmanagers. Många respondenter framhöll det sociala samspelet med resenärer som en viktig trivsselfaktor på arbetet och möjligheten att bistå med god service. Detta är ett intressant konstaterande i relation till att just ”ge god service” är ett delmål i trainmanagerrollen. Det kan betraktas som positivt att så många anställda finner en glädje i detta moment. Utifrån ett HRM-perspektiv framträder också betydelsen av att ge feedback till personalen i syfte att utveckla deras arbetsutförande. Om nu servicedelen i trainmanagerarbetet är viktig är det också rimligt att feedback inom detta område fungerar som en utvecklande variabel. Trivsel utifrån ett mer generellt perspektiv på företaget berördes också i analysen som en ingrediens för en god personalhälsa. Det framfördes ett flertal punkter som forskning visat vara extra

viktiga för en ledning att arbeta efter. Det var en intressant upptäckt att nästan samtliga av dessa punkter berörts av trainmanagers i enkätstudien. En intressant slutsats som drogs utifrån enkätmaterialen var en framträdande variation relaterad till trivsel utifrån respondenternas ålder. Förklaringar till denna avvikelse går i nuläget endast att spekulera i, men det är en kunskap som inte är att förringa då den framkommit utifrån respondenternas egna svar.

Det tredje mest frekventa temat i studien var betydelsen av en förstående ledning/drift. Detta resultat går att tolka utifrån den maktposition som en arbetsledare/chef befinner sig i och den möjlighet till instrumentell hjälp som han/hon har möjlighet att bistå med. Det är dock anmärkningsvärt att det där "lilla extra" i form av emotionellt stöd kan betyda mycket för den enskilde när stödet kommer från hans/hennes arbetsledare. Kanske är en förstående ledning extra viktig på en arbetsplats där de anställda arbetar under tidvis tuffa arbetsförhållanden?

Betydelsen av en givande fritid/att kunna koppla av på sin lediga tid framhålls också som viktig i studien. Detta kan förstås som en emotionsfokuserad copingstrategi i syfte att hantera de känslor som uppstår när trainmanagers utsätts för negativa stressorer på arbetet. Vidare går denna faktor att ställa i relation till en god schemaläggning som utgör grunden för vilka möjligheter som ges till personalen att använda denna copingstrategi, men även för att främja de värden som ligger parallellt med en människas arbetsliv, exempelvis familjelivet. En intressant koppling som framkom i materialet, men som är svårförklarad utan vidare studier, är att de som arbetar på ett schema som huvudsakligen utgår från morgontjänstgöring tenderade att oftare ange schemaläggningen som en viktig "friskfaktor" för att trivas och må bra på arbetet.

Slutligen berördes betydelsen av frihet under ansvar för trainmanagers i deras dagliga arbete. Denna faktor kan göras begriplig genom att många trainmanagers finner det stimulerande med sina arbetsuppgifter och den frihet som de själva har att utforma sin tjänstgöring. Den balansgång som finns mellan krav och förväntningar utifrån arbetsrollen tycks överlag överensstämma med den kompetens som de anställda besitter. Begreppet frihet kan i det aktuella sammanhanget också förstås som en möjlighet till ett nödvändigt handlingsutrymme för att kunna handskas med de utmaningar och problem som uppstår ombord på tågen. Det ena utesluter inte det andra vilket gör att de olika förklaringsmodellerna med största sannolikhet samverkar.

Utifrån ovan nämnda slutsatser hade det varit intressant att mäta trivseln i personalgruppen om en satsning hade gjorts för att främja de salutogena faktorer som framkommit. Detta eftersom en möjlighet då hade givits att utvärdera effekten av ett

förebyggande personalhälsoarbete baserat på de anställdas egna upplevelser av verkningsfulla faktorer. Vidare ser jag också en betydelse i att ledningen på DSB First, genom den makt som de automatiskt besitter, i största möjliga mån legitimerar det stöd som förekommer kollegor emellan. Detta eftersom denna salutogena faktor var den otvivelaktigt viktigaste som framkom genom denna studie. Jag ser också en anledning att lyfta frågan om dubbelbemanning på tågen under sena kvällar, helger och kring olika evenemang. Med en vetskap om att det är en stor ekonomisk kostnad för företaget att införa denna typ av bemanning vill jag förtydliga att jag har full respekt för att det inte är enkelt på något sätt att finna en lösning. Jag vill dock utifrån denna studie framhålla att dubbelbemanning inte endast kan betraktas utifrån antalet incidenter på vissa givna avgångar, utan även utifrån en trygghetsaspekt som kollegor sinsemellan bygger upp genom närvaro av varandra.

Avslutningsvis hade det varit intressant att se resultatet av en liknande studie som hade kompletterats med ett flertal intervjuer. Detta för att få ytterligare djup i resultaten och för att eventuellt frambringa en klarhet i de salutogena faktorer som respondenterna inte tänker på spontant när de blir tillfrågade, men som kanske ändå är av betydelse. Jag ser att det alltid finns en risk såväl som en vinst med att ställa exakt samma fråga till alla svarande. Vinsten är att sannolikheten ökar att samtliga deltagare i studien har möjlighet att uppfatta frågan någotsånär lika och att svaren därmed blir jämförbara. Risken är att respondenterna inte ges en möjlighet att fördjupa sina svar genom att studenten/forskaren kan inte ställa följdfrågor. Den typ av studie som jag beskriver och som eventuellt hade kunnat komplettera denna uppsats ligger utanför ramarna för vad som är möjligt för uppsatsskrivande på kandidatnivå. Det måste dock, enligt min mening, ges ett utrymme för att drömma kring en kunskapsutveckling inom ett område som har kommit att intressera mig starkt.

Referenser

Andersson, G. & Swärd, H. (2008) ”Etiska reflektioner”. I Anna Meeuwisse, Hans Swärd, Rosmari Eliasson-Lappalainen & Katarina Jacobsson (red.): *Forskningsmetodik för socialvetare*. Stockholm: Natur och Kultur.

Andersson, SI. (2009) *Hälsa och psykologi*. Lund: Studentlitteratur AB.

Aspers, P. (2007) *Etnografiska metoder*. Malmö: Lieber AB.

Bolman, LG. & Deal, TE. (2005) *Nya perspektiv på organisation och ledarskap*. Lund: Studentlitteratur AB.

DSB Sverige AB (2010), *DSB Sverige AS:s officiella hemsida* <<http://www.dsb.se>> (2010-04-30).

DSB First Sverige AB (2010a), *DSB First Sverige AB:s officiella hemsida* <<http://www.dsbfirst.se>> (2010-04-30).

DSB First Sverige AB (2010b) *Ombordhandbok*.

Flach, B. (2006) *Personalledning – Human resource Management i forskning och praktik*. Lund: Studentlitteratur.

Halvorsen, K. (1992) *Samhällsvetenskaplig metod – teori, forskning, praktik*. Lund: Studentlitteratur.

Hedin, UC. (1994) *Socialt stöd på arbetsplatsen vid sjukdom*. Göteborgs Universitet: Institutionen för socialt arbete.

Körner, S. & Wahlgren, L. (2005) *Statistiska metoder*. Lund : Studentlitteratur AB.

Lindmark, A. & Önnevik, T. (2006) *Human Resource Management – organisationens hjärta*. Lund: Studentlitteratur AB.

May, T. (2001) *Samhällsvetenskaplig forskning*. Lund: Studentlitteratur AB.

Passer, MW. & Smith, RE. (2003) *Psychology – the science of mind and behaviour*. New York: Mc Graw Hill.

Petersson M. (2003) *Identitetsföreställningar – Performance, normativitet och makt ombord på SAS och Air Holiday*. Göteborg: Maria förlag.

Repstad, P. (2007) *Närhet och distans – kvalitativa metoder i samhällsvetenskap*. Lund: Studentlitteratur.

Rutberg, I. (2009) ”Tågvärdar känner sig hotade – DSB First hotas av i vite”, *Sydsvenskans officiella hemsida* ><http://sydsvenskan.se>< (2010-05-06).

Strömberg, M. (2008) ”Tågvärdarna får ta första smällen”, *Sydsvenskans officiella hemsida* ><http://sydsvenskan.se>< (2010-05-06).

Wahlgren, L. (2005) *SPSS steg för steg*. Lund: Studentlitteratur AB.

Bilagor

1.

	Tema2 & Tema10
N	100
Chi-square ^a	36,161
Asymp. Sig.	,000

a. Continuity Corrected

b. McNemar Test

p-värdet (dvs. ”Asymp. Sig.”) är 0,0% vilket är mindre än 5%. Därmed är skillnaden statistiskt säkerställd.

2.

	Tema3 & Tema21
N	100
Exact Sig. (2-tailed)	,000 ^a

a. Binomial distribution used.

b. McNemar Test

p-värdet (dvs. ”ExactSig. (2-tailed)”) är 0,0% vilket är mindre än 5%. Därmed är skillnaden statistiskt säkerställd.

3.

	Tema3 & Tema6
N	100
Chi-square ^a	,735
Asymp. Sig.	,391

a. Continuity Corrected

b. McNemar Test

p-värdet (dvs. ”Asymp. Sig.”) är 39,1% vilket är mer än 5%. Därmed är skillnaden inte statistiskt säkerställd.

4.

	Value	df	Asymp. Sig. (2- sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	2,990 ^a	1	,084		
Continuity Correction ^b	2,276	1	,131		
Likelihood Ratio	3,032	1	,082		
Fisher's Exact Test				,122	,065
Linear-by-Linear Association	2,960	1	,085		
N of Valid Cases	100				

a. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 13,92.

b. Computed only for a 2x2 table

p-värdet (dvs. Pearson Chi-Square – Asymp.Sig. (2-sided)) är 8,4% vilket är mer än 5%. Därmed är skillnaden inte statistiskt säkerställd.

5.

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	6,392 ^a	2	,041
Likelihood Ratio	6,489	2	,039
Linear-by-Linear Association	6,266	1	,012
N of Valid Cases	100		

a. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 8,91.

p-värdet (Pearson Chi-Square – Asymp. Sig. (2-sided)) är 4,1% vilket är mindre än 5 %. Därmed är skillnaden statistiskt säkerställd.

6.

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3,220 ^a	2	,200
Likelihood Ratio	3,157	2	,206
Linear-by-Linear Association	,236	1	,627
N of Valid Cases	100		

a. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 5,94.

p-värdet (Pearson Chi-Square – Asymp. Sig. (2-sided)) är 20,0% vilket är mer än 5 %. Därmed är skillnaden inte statistiskt säkerställd.

7.

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	6,165 ^a	2	,046
Likelihood Ratio	6,242	2	,044
Linear-by-Linear Association	5,000	1	,025
N of Valid Cases	100		

a. 2 cells (33,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4,05.

p-värdet (Pearson Chi-Square – Asymp. Sig. (2-sided)) är 4,6% vilket är mindre än 5 %. Därmed är skillnaden statistiskt säkerställd.

8.

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	8,815 ^a	2	,012
Likelihood Ratio	10,297	2	,006
Linear-by-Linear Association	2,000	1	,157
N of Valid Cases	100		

a. 3 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,89.

p-värdet (Pearson Chi-Square – Asymp. Sig. (2-sided)) är 1,2% vilket är mindre än 5 %. Därmed är skillnaden statistiskt säkerställd.

9.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	8,272 ^a	4	,082
Likelihood Ratio	11,260	4	,024
Linear-by-Linear Association	7,683	1	,006
N of Valid Cases	100		

a. 4 cells (40,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2,64.

p-värdet (Pearson Chi-Square – Asymp. Sig. (2-sided)) är 8,2% vilket är mer än 5 %. Därmed är skillnaden inte statistiskt säkerställd.

10.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	10,750 ^a	2	,005
Likelihood Ratio	9,520	2	,009
Linear-by-Linear Association	10,325	1	,001
N of Valid Cases	100		

a. 2 cells (33,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,54.

p-värdet (Pearson Chi-Square – Asymp. Sig. (2-sided)) är 0,5% vilket är mindre än 5 %. Därmed är skillnaden statistiskt säkerställd.

11.

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	2,329 ^a	2	,312
Likelihood Ratio	2,491	2	,288
Linear-by-Linear Association	,553	1	,457
N of Valid Cases	100		

a. 2 cells (33,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,05.

p-värdet (Pearson Chi-Square – Asymp. Sig. (2-sided)) är 31,2% vilket är mer än 5 %. Därmed är skillnaden inte statistiskt säkerställd.

12.

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	1,143 ^a	2	,565
Likelihood Ratio	1,050	2	,592
Linear-by-Linear Association	,040	1	,842
N of Valid Cases	100		

a. 2 cells (33,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,12.

p-värdet (Pearson Chi-Square – Asymp. Sig. (2-sided)) är 56,5% vilket är mer än 5 %. Därmed är skillnaden inte statistiskt säkerställd.



Hejsan!

Jag läser till socionom på Socialhögskolan vid Lunds Universitet. För närvarande skriver jag min C-uppsats som handlar om Din arbetssituation som trainmanager. Syftet med uppsatsen är att finna olika betydelsefulla ”friskfaktorer” som hjälper trainmanagers att hantera hot och våld i arbetsmiljön. Min förhoppning är att få fram ett intressant resultat som ger viktig kunskap om hur trainmanagers på DSB First tänker och agerar för att hantera de mer eller mindre dagliga påfrestningar som arbetet på tågen innebär. I och med att Du håller en enkät i din hand har Du nu möjlighet att delta i denna studie. Din medverkan är dock frivillig! I undersökningen är Du anonym och resultatet kommer endast att användas till syftet som jag redogjorde för ovan! När uppsatsen är färdig kommer den att läggas ut på Ert intranät så att alla som har medverkat i studien har möjlighet att läsa arbetet. Vid frågor kontakta mig gärna på tel. 0709-891212.

Tack på förhand!

Med vänlig hälsning

/ Emilie Premberg

Sätt ett kryss i vald ruta på fråga 1, 3, 4 och 5. På fråga 2, 6,7 och 8 svarar Du genom att skriva!

1. Kön

- Man
- Kvinna

2. Vilket år är du född?

19_____

3. Hur mycket arbetar Du på tågen?

- Jag arbetar heltid
- Jag arbetar deltid, 50% eller **mer**
- Jag arbetar deltid, **mindre än 50%**

4. Hur länge har Du arbetat ombord på tågen?

- 1 år eller mindre
- Mer än 1 år, men max 2 år
- Mer än 2 år, men max 3 år
- Mer än 3 år, men max 4 år
- Mer än 4 år

5. Hur ser Dina arbetstider vanligen ut?

- Jag arbetar huvudsakligen morgon
- Jag arbetar huvudsakligen kväll
- Jag arbetar huvudsakligen natt
- Jag arbetar blandade tider på dygnet

6. Vilken stationeringsort utgår Du ifrån?

7. Uppge vilka faktorer som hjälper Dig att trivas i Din arbetsroll trots att Du ibland riskerar att utsättas för hotfulla situationer, oroligheter, våld etc. ombord på tågen/i miljöerna kring tågen.

(**Exempelvis** stöttning av kollegor, förstående ledning, inte ta konflikter personligt, fritidsaktiviteter som får mig att koppla av, känsla av att jag arbetar med något betydelsefullt, osv.)

Rangordna Ditt svar genom att skriva den viktigaste faktorn först och den minst viktiga sist!

8. Övriga synpunkter?

Om Du har fler tankar som Du vill föra fram, eller om Du vill utveckla någon av föregående frågor har Du möjlighet att göra det nedan!

Ett stort TACK för Din medverkan!

/ Emilie