

Variationsrika direktiv

Intäktssäkringsproblemet

Hur många butiksägare det än finns i världen, så tycks de ha förstått att de skall arbeta på ett enhetligt och logiskt sätt, för att kunderna lätt skall kunna förstå hur de skall bete sig, för att de på ett smidigt sätt skall kunna betala för sina varor och lämna butiken.

Rörig linje

Inom tunnelbanan kan man konstatera att man valt en rörig linje där man ständigt utsätter kunderna och spärrexpeditörerna för experiment. Det bäddar för förvirring och konflikter. I och med de direktiv som vi fick i mars 2004 är situationen den att trafikanterna försöker hävda sina rättigheter i enlighet med SLs taxeföreskrifter, medan de nitiska spärrexpeditörerna förtvivlat och hjälplöst försöker hävda trafikanternas förpliktelser utifrån dåligt förankrade direktiv som personalen inte officiellt kan bestyrka på något sätt, vilket gör dem till åtlöje.

Att spärrexpeditörerna och trafikanterna har olika instruktioner på hur man skall interagera sinsemellan, har visat sig ge de sämsta förutsättningarna för ett positivt samspel. Hur kan det då komma sig att Connex "missat" informera trafikanterna om spärrexpeditörernas arbetsinstruktioner? Vilket skälet än må vara så är det ansvarslost, dåraktigt, tanklöst, och fegt att man inte åtgärdat detta trots att det gått över ett år sedan direktiven kom, och att man haft kännedom om problemet.

Variation som skapar obehag

Det största problemet med de direktiv som spärrexpeditörerna fick i mars 2004 är alltså att trafikanterna inte fått kännedom om hur de förväntas bete sig gentemot oss i enlighet med de motstridiga direktiv som Connex gett oss. Det märkligaste är att både cheferna på Connex och SLs tjänstemän inte verkar förstå detta, trots att så många spärrexpeditörer och kunder påtalat detta tillstånd för dem. Cheferna tycks dessutom ha fria händer att kunna modifiera direktiven hur de vill, utan att behöva tänka på de konsekvenser det leder till när spärrexpeditörerna betjänar trafikanterna med en enormt stor variation, vilket skapar obehag för både trafikanterna och spärrexpeditörerna.

Oftast får spärrexpeditörerna smärre modifierade direktiv med muntlig framställan. Det finns tex hur många läror som helst om hur vi skall visera färdtjänstkorten och polisens tjänstekort. I det följande fallet tycks man dock även ha vågat sig på att utfärda stora skriftliga avsteg från direktiven, trots att man då direktiven infördes själva skrev "Det är viktigt att vi är konsekventa, det vill säga att alla gör likadant."

I denna artikel skall spärrexpeditören och tillika skyddsombudet Jan Björkqvist i Alvik vittna om de modifierade direktiv som utfärdades skriftligt och personligen för honom under en period.

Jan vittnar om följande

Hur kommer det sig att Connex valde att ge dig personliga arbetsinstruktioner?

- Låt mig börja med att återge den del av bakgrunden, som gäller för oss alla, men som jag beslöt mig för att ta på allvar.

I mars 2004 fick vi de nya direktiven som innebar att spärrexpeditörerna skulle bl a kräva att samtliga trafikanter skulle lämna in sina remsor och kort till oss i spärren, så att vi skulle kunna kontrollera äktheten av dem. Detta om de inte själva drog korten i automatspärrensarna. Vi skulle även underkänna alla felstämplingar från bussarna, även om en hel busslast kom med ett felaktigt stämpelavtryck och det var uppenbart att trafikanterna blivit felbetjänade. Vi skulle inte heller godkänna biljetter som var en minut över tiden - oberoende av t ex trafikstörningar eller om t ex kön till spärren gjort att tiden för trafikanternas färdbevis hunnit gå ut. Jag beslöt att försöka arbeta efter dessa direktiv så gott jag kunde, trots att jag befarade att det var orimligt i längden. Detta arbetssätt innebar att jag varje dag fick skriva flera trafikhändelserapporter för varje allvarligare händelse som jag utsattes för. Efter ungefär två månader i denna nya starkt försämrade arbetsmiljö mådde jag så dåligt att jag tvingades sjukskriva mig. Droppen var när en kund i Alvik skällde ut mig för att jag inte godkände hans biljett som gått ut för tre minuter sedan.

Arbetsgivarens agerande

- Trots att jag redan mådde väldigt dåligt av den oerhörda mängden konflikter dessa direktiv åsamkade mig varje dag, så skulle jag senare bli än mer illa kränkt av min arbetsgivare - fast man i samband med de nya direktiven skrev att vi utlovades stöd.

Hur gick det till?

- Till en början blev jag av Jennie Hübsch (f d Personalman för division Stockholm – Affärsområde Gröna linjen) och Magnus Nilsson (Enhetschef) skickad på tre timmars samtal med en psykolog. Därefter hade jag ett informellt möte med Björn Andersen (Enhetschef) där vi kom överens om att allt som sades där skulle stanna mellan oss, och att vi inte skulle träffas som chef och anställd, utan som Björn och Jan. Vad som sades skall jag således inte gå in på mer än att jag fick information och instruering i kommunikation och konflikthantering.

Efter några veckor blev jag kallad till ett nytt möte där jag endast fick veta att det var en uppföljning till det tidigare informella mötet. Mötet ägde rum 2 juli, dagen före min semester, och jag fick veta att jag skulle erhålla särskilda lätnader i arbetsinstruktionerna.

Oväntad vändning

- Jag informerades inte om att vi inte längre skulle bara vara "Björn och Jan" utan fick plötsligt finna mig i att relationen ändrats till "chef och anställd". Hade jag vetat detta från början så hade jag tagit med mig ett fackligt ombud.

Björn började nu gå igenom mina trafikhandelserapporter och kritisera dem genom att säga att kränkningar ingår i jobbet och att jag endast skulle skriva rapporter på de kunder som klagat på mig. Detta visste jag var fel; att en spärr-expeditörs arbetsförhållande är sådant att kränkningar tyvärr aldrig är möjliga att eliminera är en annan sak!

När enhetschefen Björn på detta sätt övergick från att vara en personlig samtalspartner till chef, hur upplevde du den omställningen?

- Visserligen informerade Björn i början om att jag skulle få speciella instruktioner, men inte om att man i dessa instruktioner skulle kritisera att jag bl a var nitisk som ju är ett måste om man skall följa direktiven. Detta var djupt kränkande då man på så sätt pekade ut mig som problemet istället för de nya arbetsinstruktionerna.

Jag var inte alls förberedd på denna radikala omformulering av problemet och det förändrade tonläget, inför min semester. I initialskedet trodde jag dessutom att man förstått var problemet låg då Magnus ju verkade förstå detta genom att han talade om ett "moment 22" – om

förhållandet mellan att man måste vara nitisk samtidigt som man skall ge service. Denna omformulering av problemet ledde till att jag fick sömnsvårigheter under min semester, varvid jag mailade Björn så fort jag fick tillgång till internet.

Usel kommendering samt brist på stöd och förståelse

– En av de saker jag nämnde för Björn i mitt semestermail till honom, var att jag inte borde sitta i Alvik Norra eftersom jag skulle tvingas att släppa in de förare m fl som jag tidigare – i enlighet med Ulrika Ruges instruktioner – inte släppt in när de inte visat sitt kort. Därtill lät jag Björn få veta att jag inte ställde upp på att under min fritid läsa den litteratur som jag blivit tilldelad på det informella mötet.

Något svar på mailet fick jag inte, och när jag kom tillbaka från semestern så hade man ändå kommenderat mig till tjänstgöring i Alvik.

Vid det tillfället hade Björn själv gått på semester, så därför kontaktade jag istället enhetschefen Hanna Antar som inte kände till mina lätnader i arbetsinstruktionerna.

Efter att jag förklarat min situation så bytte han ut mig från tjänsten i Alvik. Under tjänstgöringsdagen ringde jag dessutom omedelbart upp Jennie och påtalade den klumpiga kommenderingen. Jennie gav mig dock inget stöd alls i detta.

Men fick du inget stöd av Björn när han kom tillbaka från sin semester?

Från Björn hörde jag ingenting förrän vårt uppföljningssamtal som nämndes i de särskilda arbetsinstruktionerna. (Dock några veckor senare än vad som stod.) Här fick jag veta orsaken till varför Björn inte svarat på mitt mail under min semester. Orsaken låg i att jag inte läst den litteratur som jag blivit tilldelad under det informella mötet. Han upprepade flera gånger att jag i och med detta brutit mot ett muntligt avtal. Här förstår man tydligt att jag inte fått professionell information och instruering i kommunikation och konflikthantering eftersom han själv kommunicerade på detta sätt. Jag ifrågasatte sedan Björn över om jag fått trafikantklagomål över att vara nitisk då detta nämndes i de lätnader jag fick i mina arbetsinstruktioner. Till en början lät det så. Efter en stund menade han att "nitisk" var grundat på kollegornas kritik. Till sist visade det

sig vara hans egen åsikt. Samtalet resulterade i att ordet "nitisk" ströks bort från

min så kallade rulla (dvs ur arbetsgivarens personalarkiv över dokumenterade händelser).



04-06-28

Arbetsätt och arbetsmetoder för Jan Björkqvist, anställningsnummer 87898, vid visering av färdbevis.

SL har skärpt kontrollen för Inpassering, och detta börjar våra kunder förstå. Men vi får inte arbeta så att vi kränker kunden genom att uppträda ohövligt, överdrivet nitiskt eller aggressivt.

87898 arbetar idag på ett sätt som upplevs som nitiskt med taxa handboken som enda arbetsverktyg. Det skapar konfliktsituationer av olika grad, vilket Jan själv upplever som påfrestande.

Connex och SL har tillsammans arbetat fram vår taxa handbok. Taxahandboken är inte reviderad efter det att intäktssäkringen införts. Taxahandboken är ett av våra verktyg vid visering av färdbevis, men vi får inte glömma bort att det är människor vi bemöter i spärren.

Connex Alvik påtalar för sin personal att även uniformerad personal skall visa färdbevis för spärrexpeditören. Detta kommer att ta lite tid att vänja sig vid för alla medarbetare, men så småningom kommer alla att göra så.

Som spärrexpeditör måste man bland annat göra en *bedömning* av situationen vid mötet med resenären, för att inte skapa onödiga konflikter.

Björn Andersen har informerat och instruerat Jan ingående i kommunikation och konflikthantering den 7 juni 2004 kl:14-21. Syfte med det var att ge Jan bättre möjlighet till förändring av sina arbetsmetoder och sitt arbetsätt. Ett uppföljande samtal är planerat 04-07-02 mellan kl: 12-17.

Jan får släppa in kunder i systemet då Jan upplever att risk för konflikt föreligger. Detta naturligtvis för att inte onödigt utsätta sig för verbala eller fysiska angrepp. I det fall det ändå sker bör Jan då skriva en trafikhändelse rapport efteråt.

Jan skall släppa in Connexuniformerad personal utan att särskilt avkräva dessa färdbevis. Detta gäller även inhyrd personal som väktare och ordningsvakter. Polis har alltid rätt att resa på sin ID.

Jan får inte stänga spärren för att skriva rapporter, dessa kan skrivas vid lugnare period under tjänsten.

Björn Andersen har i samråd med Connex personalman på Gröna linjen Jennie Hübsch godkänt att Jan skall arbeta med ovanstående lättnader från Connex taxa regler. Jan får på detta sätt lite lugnare arbetsförhållanden.

Utvärdering av ovanstående skall ske vecka 36/37.

Alvik den....

Enhetschef Björn Andersen Alvik.

Jan Björkqvist

2004-06-30

2 (2)

Detta är de lättnader i arbetsinstruktionerna som skrevs av enhetschefen Björn Andersen, och under en period tilldelades till skyddsombudet och spärrexpeditören Jan Björkqvist i Alvik.

Jan berättade att eftersom dessa lättnader i arbetsinstruktionerna även berörde hur man skall arbeta som spärrexpeditör (inte "nitiskt" följa reglerna utan använda sitt omdöme) så skickade han ut en kopia i samtliga spärrar i området Alvik.

Kallad "Hitler"

Därmed har vi händelseförloppet klart för oss i stora drag, så nu kan vi fokusera på vissa detaljer, samt även ställa följdfrågor till Jan Björkqvist av mer allmän karaktär.

Vilket stöd hade du väntat dig av arbetsgivaren när den enorma mängden trafikanter till slut lyckats göra slut på all din kraft?

– Det verkar som att synpunkter inte är tillåtna. Det är märkligt att arbetsgivaren inte uppmuntrar en när man följer deras instruktioner samtidigt som de delar ut biobiljetter till dem som lyckas dra in falska färdbevis. Så fort jag yttrar mig så känns det som jag blir mobbad av min arbetsgivare eftersom jag uppfattas som besvärlig.

Det är anmärkningsvärt att jag under dessa två månader före sjukskrivningen hann skriva massor med trafikhändelserapporter utan att någon ringde och frågade hur jag mätte. Vid ett tillfälle skrev jag t ex en rapport om att jag blivit kallad för Hitler av en tågförare som inte blivit insläppt när han ställt sig framför barnvagnsgrinden.



På vilket sätt fick du information om de nya direktiven?

– Det papper som kom ut i mars 2004 och som var snarlikt på alla områden, delades hos oss ut personligen genom avprickning. Detta innebär att spärrexpeditörerna i Alvik fick det pappret med instruktioner vid olika tidpunkter. Dessutom är det så att inte ens alla fick pappret, vilket man kanske kan tolka som att vissa är undantagna

från direktiven; eller att arbetsledningen antagit att vissa redan arbetade enligt direktiven; eller att pappret i kpiatorn tog slut...?

Hur förändrades arbetsförhållandena när direktiven kom?

– I och med att jag beslutade att följa direktiven så ändrades arbetsförhållandena radikalt. Jag fick inte längre ha ett eget omdöme.

Vilka trafikanter upplever du att spärrexpeditörerna hamnar i konflikt med?

– Nästan i samtliga fall med de betalande trafikanterna.

Hur ofta upplever du att spärrexpeditörerna hamnar i konflikt med fuskåkarna?

– Fuskarna gör sig inte besväret att bråka med oss. De kommer så lätt förbi systemet ändå.

Är det någon skillnad på vilken uppgång eller station man arbetar på?

– För spärrexpeditörer som arbetar på en och samma station, där alla kollegor arbetar enligt direktiven, där det huvudsakligen är fråga om samma kunder alla dagar (dvs kunder som bor och/eller jobbar där) och antalet trafikanter inte är så stort, kan det vara möjligt att följa direktiven.

För de kollegor som byter station varje dag, som sitter på hårt belastade stationer där kunderna är nya varje dag, som inte klarar av en obruten ström av t ex sexistiska, rasistiska, homofoba kränkningar, och inte minst: att sitta och vänta på nästa kränkning eller hot - de kommer aldrig att kunna följa direktiven.

Hur fungerar det egentligen att arbeta i en slutna spärmlinje?

– Ordet "Fungerar" är fel i sammanhanget då den slutna spärmlinjen är ett enda stort skämt i och med att det är så lätt att komma förbi den ändå.

Finns det tillfällen då man måste släppa in fuskåkare?

– När man t ex tagit in färdbevis från en mamma med barnvagn och kontrollerat det, utan att hon förstått varför, så ska man öppna åt henne så att även fuskåkare nonchalant kan följa efter. Det känns meningslöst och löjligt. De betalande kunderna som ser detta undrar nog vad man håller på med.

Vad skulle du vilja säga till de styrande?

- Jag förstår inte att samtidigt som vi skall bemöta trafikanterna med en serviceanda så förväntas det att vi skall ta emot en ström av kränkningar, hot, ilska blickar med mera. Att kräva trafikanterna på kort och remsor uppfattas av de flesta som obehagligt, kränkande och diskriminerande eftersom de inte informerats om hur de förväntas bete sig gentemot oss. Detta är ett resultat av ständiga konflikter som är obehagligt för både trafikanterna och spärrexpeditörerna.

Feghet?

Varför tror du att Connex och SL inte varit lika tydliga (eller kanske snarare otydliga) i hur trafikanterna förväntas bete sig gentemot oss?

- Feghet.

På vilket sätt tror du att man kan lösa problematiken kring intäktssäkringen?

- Det kommer alltid att finnas de som inte betalar. Som personalfråga skulle jag däremot se att man av säkerhetsskäl tog bort möjligheten för spärrexpeditörerna att kontrollera öppnandet av systemet.

Vad har du att säga om taxehandboken?

- Björn Andersén påtalade i mina specialinstruktioner att taxehandboken inte var reviderad efter att intäktssäkringen trätt i kraft. I augusti 2004 kom en nyreviderad version. Det som står där tycker man således borde vara anpassat till intäktssäkring. Det står t ex ingenting om att byggnadsarbetare ska få passera utan vare sig färdbevis eller inträdeskort. Jag påtalade detta i Vällingby norra, där slutna spärrelinje infördes innan ombyggnationen var klar.

Vilka åtgärder har arbetsgivaren vidtagit för att du inte skall behöva genomlida händelseförloppet en gång till?

- Inga som helst åtgärder.

Vad säger cheferna?

Med anledning av de modifierade arbetsinstruktionerna kontaktade jag de inblandade cheferna Björn Andersén och Jennie Hübsch med några frågor.

Vad skall man göra för att kvalificera sig för att få dessa bifogade arbetsinstruktioner?

Hur många konflikter jag än hamnar i; hur mycket jag än "kränker kunden genom att uppträda ohövlighet och överdrivet nitiskt eller aggressivt"; så lyckas jag inte. Jag har hunnit med att skriva flera trafikhandelserapporter på större händelser. Jag har blivit hotad desto fler gånger, samt utsätts dagligen för massor med verbala angrepp.

Vad gör jag för fel till skillnad från Jan? Varför får inte jag likadana direktiv?

Jennie: Vi gjorde den bedömningen att det var ett sätt för honom att komma tillbaka.

Björn: Jag beklagar att du upplever din situation så förfärlig, men jag kan förstå din och andras frustration. De arbetsinstruktioner Jan fick under en tid var en rehabiliteringsåtgärd efter en tids sjukdom. Jag hoppas att du inte blir sjuk av ditt arbete. Jag känner inte dig så jag vet inte om du gör rätt eller fel.

Vilka punkter menar ni att Jan använt sig av i taxehandboken?

Björn: Jan har arbetat korrekt med hela taxehandboken.

**”Utopi” eller ”något bättre”?**

Det står att "Connex Alvik påtalar för sin personal att även uniformerad personal skall visa färdbevis för spärrexpeditören. Detta kommer att ta lite tid att vänja sig vid för alla medarbetare, men så småningom kommer alla att göra så." Jag ser ingen förändring i situationen ännu. När menar ni att detta "så småningom" bör inträffa?

Jennie: Det är en utopi att alla så småningom kommer att göra så.

Björn: Jan och andra spärrexpeditörer upplevde under tjänstgöring i Alvik Norra problem med främst spårvagns- och tunnelåtgörare samt konduktörer. Därför påtalade jag och andra för förarna att all Connexpersonal skall dra sitt tjänstekort vid passage av spärrlinjer vid alla stationer. Det har blivit något bättre idag. Men det behöver påtalas igen om inte alla drar sina kort.

Är personalen allmänt undantagna från att behöva lämna in sina färdbevis till spärrexpeditören, eftersom ni skriver "visa färdbevis"?

Jennie: Nej, de är inte undantagna. Det är åtminstone inget vi läst eller hört någonstans.

Björn: Nej idag finns inga sådana undantag.

Finns det i så fall flera undantag för andra färdbevis?

Jennie: Nej. Det är åtminstone inget vi läst eller hört någonstans.

Björn: Nej.

Vad exakt menar ni med att kunderna börjar förstå den skärpta kontrollen för inpassering? Av de erfarenheter jag har (som sitter i spärr till skillnad från er), så upplever jag inte att kunderna har förståelse för våra viseringsdirektiv...

Jennie: Att kunderna vänjer sig vid att spärrexpeditören står fast vid sitt sätt att fråga efter färdbevis och ta in det för visering. Dessutom har det stått mycket i pressen om att en resenär ska uppvisa och lämna färdbevis till spärrexpeditörerna.

Björn: Jag tror att fler av våra betalande kunder känner till hur man lättast och smidigast kommer igenom spärrlinjen idag, nämligen att dra sitt kort. Tyvärr är det fortfarande väldigt många kunder som reagerar negativt på de arbetsuppgifter som spärrexpeditören har. Vi behöver alla hjälpas åt för att våra kunder skall förstå varför vi måste vara säkra på att alla färdbevis är giltiga för passage och resa i tunnelbanan.

Om Jan var ett rehabfall; varför omplaceras han då inte, med tanke på att de lättnader i arbetsinstruktionerna som ni gav honom även innebar att man frångick grundtanken

med att man konsekvent skulle arbeta enhetligt?

Jennie: Att Jan fick lättnader i instruktionerna kring viseringen var en åtgärd i syfte att få Jan tillbaka och att han skulle må bättre. Att omplacera en medarbetare är vanligtvis inte den första åtgärden i ett sådant här fall.

Björn: Det var en rehabiliterande åtgärd. Syftet var att Jan skulle återfå sin glädje och sitt intresse i arbetsuppgiften som spärrexpeditör igen, efter en tids sjukskrivning. Omplacering var inte ett alternativ vi talat om.

Epilog

Är det inte fler en Jan som har tolkat att man skall följa direktiven på ett "nitiskt" sätt?

Jag vet att många spärrexpeditörer har blivit muntligt instruerade att de skall använda sitt omdöme. Med detta menas att man inte alltid skall kräva in korten och remsorna. Hur skall vi motivera vårt personliga omdöme för de trafikanter som vi behandlar på olika sätt? Det är väl solklart att trafikanterna blir upprörda när spärrexpeditörerna ges möjligheten att agera på ett personligt plan och inte enligt ett tydlig regelverk. Det är dessutom att utsätta personalen för hotfulla påföljder av de trafikanter som inte accepterar att bli diskriminerade av en enskild spärrexpeditörs omdöme.

Jag vill avsluta denna artikel med att tacka Jan, Björn och Jennie för att de haft modet att medverka i denna artikel.

Tim Söderström

