

«...den lille skjøre hunden som de napper i  
forkleet.»

En sosiologisk studie av hvordan rasjonalisering og  
effektivisering av den norske flybransjen påvirker de  
kabinansattes emosjonelle arbeid

Miriam Malene Pedersen



Masteroppgave

Våren 2016

Sosiologisk institutt, Universitetet i Bergen

## Sammendrag

Nye tariffavtaler, streik og lønnsforhandlinger i de norske flyselskapene har stadig vært omtalt i media de siste årene. Hyppige endringer i luftfarten skaper urolige arbeidsforhold for de ansatte. Yrket som kabinansatt er et av mange serviceyrker der emosjonelt arbeid er en vesentlig del av arbeidsutøvelsen. I denne oppgaven skal jeg se nærmere på hvordan nåtidens effektivisering og rasjonalisering av flybransjen og andre samfunnsendringer påvirker de kabinansattes utøvelse av emosjonelt arbeid. Jeg skal bruke Arlie Russel Hochschilds teori om emosjonelt arbeid i min analyse. Gjennom forskningen Hochschild presenterer i «The Managed Heart, Commercialization of Human Feeling», beskriver hun at mange yrker, særlig serviceyrker, innebærer et emosjonelt arbeid. Hochschild definerer sin teori om emosjonelt arbeid slik; *«I use the term emotional labor to mean the management of feeling to create a publicly observable facial and bodily display: emotional labor is sold for a wage and therefore has exchange value. I use the synonymous term emotional work or emotional management to refer to these same acts done in a private context where they have use value»* (Hochschild, 2012:7).

For å undersøke om samfunnsendringer som effektivisering og rasjonalisering har påvirket de kabinansattes servicearbeid, benytter jeg George Ritzers teori om «McDonaldisering» av det moderne samfunnet. Min problemstilling er: *Har strukturelle endringer i norsk luftfartsindustri endret de ansattes emosjonelle servicearbeid? På hvilke måter påvirker effektivisering og rasjonalisering interaksjonen mellom kabinansatte og passasjerer?* Jeg avgrensner min problemstilling til å omhandle kabinansatte i norsk luftfart. Dette prosjektets empiriske data har jeg samlet ved å gjøre kvalitative intervjuer av 10 personer som jobber, eller har jobbet, som kabinansatt på fly i Norge. Jeg analyserer hvilke endringer som har skjedd med de norske kabinansattes utøvelse av emosjonelt arbeid fra 1970-tallet til nå i 2015/2016. Jeg har dermed laget en komparativ studie over endring i tid. Jeg ser på dette tidsrommet fordi dette har vært en tid med store endringer både i samfunnet og i flybransjen. Jeg ser også nåtidens emosjonelle arbeid opp imot Hochschilds funn på 1970-tallet.

Mine funn viser at strukturelle endringer har endret det emosjonelle arbeidet som de kabinansatte utfører, og det er flere årsaker til dette. Jeg har funnet at økt kostnadseffektivitet grunnet økt økonomiske konkurranse påvirker de kabinansattes utøvelse av emosjonelt arbeid, da en mer

presset arbeidssituasjon kompliserer det emosjonelle arbeidet. Flybransjen har hatt en sterk vekst, og har ført til at fly som fremkomstmiddel har blitt demokratisert. Det å fly er ikke bare for et rikt fåtall slik som det var for 40-50 år siden. Kravene for å bli kabinansatt har også sunket. Dette har resultert i et statusfall i yrket som kabinansatt. Passasjerene er blitt mer uhøflige og krevende enn tidligere, og viser mindre respekt overfor de kabinansattes yrke. Dette statusfallet endrer det emosjonelle arbeidet da de kabinansatte i større grad enn før må bearbeide sine emosjoner for å undertrykke sitt sinne som de har overfor vanskelige passasjerer. Med flere vanskelige passasjerer blir det mer komplisert å følge arbeidets følelsesregler om å opptre smilende og hyggelig uavhengig av passasjerenes oppførsel. I litt større grad enn tidligere kan de kabinansatte likevel korrigere passasjerene. De kabinansattes yrke har i en grad endret seg fra å være et servicearbeid, til å primært være et sikkerhetsarbeid. Dette gjør dem mer autonome, noe som kan gi kabinarbeiderne en viss kontroll over det emosjonelle arbeidet. På en annen side endrer sikkerhetsarbeidet de følelsesreglene som former det emosjonelle arbeidet, og fordrer derfor et nytt, og mer komplisert emosjonelt arbeid. At mennene har kommet inn i yrket endrer også det emosjonelle arbeidet. Mannlige kabinansatte kan fungere som et «statusskjold» for kvinnene i det emosjonelle arbeidet, og gi de kvinnelige kabinansatte et mindre komplisert emosjonelt arbeid. Disse funnene viser at samfunnsendringer og strukturelle endringer i luftfartsindustrien har endret de kabinansattes emosjonelle arbeid.

Antall ord i hovedteksten:34711

## **Forord**

Jeg vil rette en stor takk til min veileder Lise Widding Isaksen for gode veiledningssamtaler. Uansett hvor jeg har vært i prosessen med denne masteroppgaven har Lise hele tiden vært positiv og hjelpsom. Jeg har stort sett gått inn til hver veiledningstime med en tanke om at jeg må utsette oppgaven noen semestre for å få det til, grunnet en hektisk hverdag med mange uforutsette hendelser. Likevel har jeg gått hjem fra hver veiledning med ny tro på at jeg skulle greie å levere i 2016. Jeg vil også takke gode venner og bra medstudenter for gode og motiverende samtaler, og kjekke stunder både på Sofie Lindstrøms hus og ellers. Aller mest vil jeg takke Tim O. Bjånesøy for all tålmodighet, støtte og oppmuntring gjennom oppgaven, det har jeg satt svært stor pris på!

Jeg synes det er viktig å bremse ned litt, å gå ned på individnivå for å se hvordan de store strukturelle kreftene i samfunnet svært hurtig og med massiv kraft påvirker det enkelte individs liv. Jeg vil takke alle mine respondenter for at jeg har fått mulighet til å gjøre nettopp dette.

Miriam Malene Pedersen

Bergen, 31 August 2016

## Innhold

Sammendrag .....	2
Forord.....	4
<b>1: Innledning.....</b>	<b>9</b>
1.1 Introduksjon til feltet.....	9
1.2 Problemstilling.....	10
1.3 Bakgrunnen for temavalget.....	11
1.4 Luftfarten: en bransje i endring.....	12
1.5 Flymaskinen: et innblikk i kabinpersonalets arbeidsplass .....	16
1.6 Sikkerhet: luftfartens hovedfokus .....	17
1.7 Likestillings-paradokset .....	19
1.8 Gangen i oppgaven .....	20
<b>2: Teori.....</b>	<b>21</b>
2.1 Innledning .....	21
2.2 Arlie Russel Hochschild: The Managed Heart. ....	21
2.2.1 Hva er emosjonelt arbeid? .....	21
2.2.2 Fremmedgjøring.....	25
2.2.3 Kjønnsdelt emosjonelt arbeid .....	27
2.3 George Ritzer: McDonaldisering.....	29
<b>3: Litteraturgjennomgang: teoretisk og historisk bakgrunn for temaet .....</b>	<b>31</b>
3.1 Innledning .....	31
3.2 Et nytt fokus på sikkerhet .....	31

3.3 «Air rage» .....	32
3.4 Økt konkurranse.....	33
3.5 Nye begreper.....	33
3.6 Avslutning og forventninger.....	34
<b>4 Metode.....</b>	<b>35</b>
4.1 Innledning .....	35
4.2 Kvalitativ metode.....	35
4.3 Oppstarten av den empiriske innsamlingen .....	36
4.4 Utvalget.....	38
4.5 Intervjuprosessen .....	39
4.6 Analyseprosessen.....	43
4.7 Etske hensyn i kvalitativ forskning:.....	43
<b>5 Endringshistorier: Status .....</b>	<b>48</b>
5.1 Innledning .....	48
5.2 «Den gangen var det stas å fly» - fra vestkantyrke til transport-proletar.....	48
5.3 Flere krevende passasjerer .....	49
5.4 «Kill them with a smile».....	51
5.5 Tendenser til McDonaldisering.....	54
5.5.1 Effektivitet og kalkulerbarhet: Kvantitet framfor kvalitet. ....	54
5.5.2 Fra stabilitet til usikkerhet: prekalisering .....	55
5.5.3 «...kroner og øre er «main factors», «human factors» er sekundært».....	57
5.5.4 Irrasjonalitet av rasjonaliteten: dehumanisering: .....	58
5.6 Diskusjon .....	60
5.6.1 Effektivitet og kalkulerbarhet: Kvantitet framfor kvalitet gir statusfall .....	60

5.6.2 Prekariatet .....	61
5.6.3 Irrasjonalitet av rasjonaliteten - dehumanisering: .....	62
5.6.4 Forutsigbarhet: ikke-menneskelig teknologi.....	64
5.6.5 Service.....	64
<b>6 Endringshistorier: Utdannelsen .....</b>	<b>68</b>
6.1 Innledning .....	68
6.2 Utdannelsens innhold.....	68
6.3 Endringer i kompetansekrav .....	69
6.4 Diskusjon .....	71
6.4.1 Innsparinger før menneskelige behov .....	71
6.4.2 Rekruttering og kompetanse .....	72
6.4.3 Forutsigbarhet: én standardmodell.....	72
<b>7 Endringshistorier: Kjønn.....</b>	<b>73</b>
7.1 Innledning .....	73
7.2 Flere menn i yrket .....	73
7.3 Utseende.....	74
7.4 Passasjerenes væremåte mot mannlige og kvinnelige kabinansatte .....	75
7.5 Mannlige og kvinnelige passasjerers oppførsel mot de kabinansatte .....	76
7.6 Ulikt emosjonelt arbeid for de mannlige og de kvinnelige kabinansatte.....	77
7.7 Fra service til sikkerhet.....	78
7.8 Sikkerhetsarbeidet skaper nye følelsesregler .....	81
7.9 Diskusjon .....	81
7.9.1 Flere menn arbeider som kabinansatt .....	81
7.9.2 Interaksjonen med passasjerene .....	82

7.9.3 Utseende.....	84
7.9.4 Økt sikkerhetsfokus gir økt andel mannlige kabinansatte .....	85
7.9.5 Fra service til sikkerhet.....	87
<b>8 Sammenligning med Hochschilds studie.....</b>	<b>90</b>
8.1 Innledning .....	90
8.2 Min empiri sammenlignet med Hochschilds funn.....	90
8.3 Diskusjon .....	92
<b>9 Oppsummering.....</b>	<b>97</b>
<b>Litteraturliste .....</b>	<b>103</b>
<b>Vedlegg.....</b>	<b>111</b>
Vedlegg 1: Kort presentasjon av respondentene.....	111
Vedlegg 2: Intervjuguiden .....	114
Vedlegg 3: Informasjonsbrev til respondentene .....	116
Vedlegg 4: Godkjenning fra NSD.....	118
Vedlegg 5 Månedspan .....	119
Vedlegg 6: Flysikkerhetsstatistikk.....	120
Vedlegg 7: EUs forordning om tillatt flyvetid.....	122
Vedlegg 8: Standardiserte EU-krav for utdannelsen til kabinansatte .....	123
Vedlegg 9: Stillingsutlysning, Norwegian.....	126



# 1: Innledning

## 1.1 Introduksjon til feltet

En stor andel av de sysselsatte i Norge har jobber innenfor servicesektoren. I 2015 var 19,9 % av arbeidsstyrken i salg og serviceyrker (SSB, 2016a). Kun de akademiske yrkene opptar en større prosentandel av den sysselsatte delen av befolkningen (ibid.). En stor andel av servicearbeiderne er kvinner, da 28,6 % av sysselsatte kvinner, og 12,2 % av sysselsatte menn er i arbeid innenfor denne sektoren (ibid.). Arbeidsmarkedet i Norge generelt beskrives ofte som et av verdens mest kjønnsdelte arbeidsmarkeder. Dette innebærer at kvinner og menn er i ulike næringer, yrker og stillinger (Jensen, 2016). Til tross for den høye kvinnelige yrkesdeltakelsen i Norge, kan man se at det er store forskjeller mellom kjønnene med tanke på menn og kvinners fordeling i både deltidsarbeid, sektortilknytting, næringer og sykefravær (Bakken, 2009:79). Et kjønnssegregert arbeidsmarkedet, på tross av stor grad av likestilling i samfunnet, omtales ofte som det norske likestillingsparadokset (ibid.). I denne avhandlingen skal jeg belyse et serviceyrke, nærmere bestemt arbeidet som kabinansatt. Dette yrket har tradisjonelt sett vært svært kvinneorientert, og er det også i dag. Verken Statistisk sentralbyrå (SSB), Næringslivets Hovedorganisasjon Luftfart (NHO luftfart), Norsk senter for forskningsdata (NSD) eller flyselskapene kunne gi meg statistikk over kjønnsfordelingen i yrket. Lundemoen, som er basesjef for de kabinansatte i et flyselskap på en større flyplass i Norge, gikk igjennom ansiennitetslisten hos dem. På bakgrunn av dette, og med flere tiår i bransjen, antar hun at det nå er ca. 30 prosent mannlige, og 70 prosent kvinnelige kabinansatte i Norge. Hun sier at kjønnsbalansen var annerledes på 1980-tallet hvor hun anslår at det da var 10 % menn og 90 % kvinner (Lundemoen, 2016, muntlig kommunikasjon). Mye har endret seg i flybransjen de siste tiårene. Viktige endringer i luftfarten er liberalisering av internasjonale reguleringer, etablering av lavprisselskaper, privatisering av flyselskaper, globalisering, og den økende betydningen av booking og service-systemer (Bergene og Underthun, 2012:33-34). En svært tydelig forandring er selskapenes ekspansjon og økning i passasjertall. Luftfartsindustrien har ekspandert mer enn noen annen industri de siste 50 årene (ibid. s. 33). Ekspansjon krever effektivisering. I 1997 lanserte eksempelvis SAS teknologi som

skulle effektivisere flyreisen (SAS, u.å. c): «New products on the ground included internet check-in, electronic tickets and the possibility for customers to go directly to the gate» (ibid.). Å bruke fly som fremkomstmiddel er blitt svært vanlig de siste tiårene i motsetning til for bare 40 år siden. Det har vært en sterk økning av antall flypassasjerer i Norge i dette tidsrommet. Totalt antall flypassasjerer som benyttet norsk luftfart i 1977 var 7 541 368 (SSB, 1978). I 1999 var tallet steget til 33 554 373 (Avinor, u.å. b), og i 2015 var tallet steget til hele 53 995 501, noe som var en nedgang på 1 prosent i forhold til i 2014 (Avinor, u.å. a).

## 1.2 Problemstilling

«A research problem is an intellectual puzzle that the researcher wants to investigate. The statement of the problem will normally consist of a few concise paragraphs. It may include reference to some literature, such as reports of previous research in the field and related areas, both academic and non-academic.... It might be informed by findings of prior exploratory research» (Blaikie, 2010:16).

I denne oppgave skal jeg se nærmere på den delen av de kabinansattes arbeid som sosiologen Arlie Russel Hochschild definerer som emosjonelt arbeid, og de delene av deres arbeidssituasjon som har en påvirkning på dette. Det jeg ønsker å finne ut av, er hvordan det emosjonelle arbeidet utarter seg for kabinansatte i nåtidens flybransje. Har utøvelsen av emosjonelt arbeid blant kabinansatte endret seg fra 1970-tallet til nå i 2016? Dette skal jeg analysere ved å studere kabinansattes arbeidshverdag i lys av Hochschilds teori om emosjonelt arbeid. Kan de kabinansatte i dagens norske flyselskaper erfare opplevelser og følelser på arbeidsplassen som ligner eller er forskjellig fra de funn som Hochschilds begrepsfestet med utgangspunkt i sin studie av kabinansatte i USA under tittelen «The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling» (1983)? Jeg ønsker å se om samfunnsendringer kan ha forandret arbeidssituasjonen, og om de kan ha påvirket substansen i kabinarbeidernes emosjonelle arbeid. Kan den økende økonomiske konkurransen i samfunnet gjøre noen endring her? For å analysere det sistnevnte skal jeg bruke George Ritzers teori om globalisering og kapitalisering av det moderne samfunnet

(Ritzer, 2007). Jeg skal også se på om endringer i kjønnsroller kan påvirke dette arbeidet da mye har skjedd innenfor likestilling og forventning til kjønnsroller fra 1970 til 2016.

**Min problemstilling er:**

*Har strukturelle endringer i norsk luftfartsindustri endret de ansattes emosjonelle servicearbeid? På hvilke måter påvirker effektivisering og rasjonalisering interaksjonen mellom kabinansatte og passasjerer?*

Jeg avgrensner min problemstilling til å omhandle kabinansatte i norsk luftfart.

Denne problemstillingen er formulert på bakgrunn av følgende resonnering: Globalisering er problemstillingen på makronivå; dette er strukturelle endringer som også påvirker norsk luftfart. Bedriftene innen norsk luftfart er problemstillingen på mesonivå; bedrifter rasjonaliserer arbeidet for å operere mer kostnadseffektivt. Slike effektiviseringer og endringer de skaper antas å påvirke og endre det emosjonelle arbeidet mellom de ansatte og passasjerene. Dette er problemstillingens mikronivå.

Det er blitt gjort lignende forskning på dette feltet i Norge. Arbeidsrapporten «Arbeidsmiljø og mestring hos frontlinjearbeidere i flytransporttjenesten» av Amble m.fl, er en forskning gjort blant kabinansatte på Gardermoen (2003). Her er det også forsket på kabinansattes servicearbeid og emosjonelle arbeid. Det er mellom 13 og 15 år siden disse svarene ble avgitt. Siden flybransjen er i endring og har hatt en sterk vekst på disse årene, forventer jeg likevel å få andre svar enn det som ble funnet i denne rapporten. Om jeg får like svar er det også et funn i seg selv.

### **1.3 Bakgrunnen for temavalget**

Motivasjonen for å se nærmere på emosjonelt arbeid kan jeg trekke tilbake til året før jeg startet på Universitet i Bergen. Da jobbet jeg i en 70 prosent deltidsstilling på et tradisjonelt konditori. Her gjorde jeg meg noen tanker om hvordan ledelsen, selvfølgelig, forventet at vi opptrådte hyggelig og smilende mot kundene, mens kundene på sin side ikke alltid var særlig hyggelige

tilbake. Samtidig var lønnen lav, og mulighetene for mobilitet oppover svært små. Jeg kjente på denne ambivalensen mellom hva vi skulle vise utad og hva jeg selv følte som en utfordring for meg både personlig og også i min yrkesrolle. Jeg merket meg også at det kun var kvinner, og oftest unge jenter som jobbet på konditoriet, og også i alle de andre utsalgene som kjeden hadde. Praten bak kakedisken mellom kloke og engasjerte kvinnelige kafemedarbeidere gjorde meg også oppmerksom på hvilken form for bransje jeg jobbet i. Ryktene gikk om at ledelsen for ikke mange år siden hadde en form for mer eller mindre tilfeldig implisitt policy på bare å ansette jenter, og helst kun blonde jenter. I tillegg var uniformen rosa, noe som vi tolket dit hen at det ikke akkurat var et helt tydelig ønske om å ansette menn. Vi helte innpå noen ekstra tebrød når vi innså at vi var ansatt fordi vi var unge og dermed fikk minstelønn. Og fordi vi kom frem til at det kun er unge jenter som gidder å vaske ned et konditori hver dag, samtidig som man må håndtere svært mange med utfordrende kunder, få en svært dårlig lønn og samtidig være like blid. Hvorvidt våre dramatiske fordommer bak kakedisken stemte eller ei kan jeg ikke si for sikkert, men slike ting gikk som et rykte på konditoriet, og da jeg senere leste «The Managed Heart» ble jeg straks interessert i Hochschilds analyse. Jeg ble motivert til å forske på hvordan samfunnsutviklingen kunne ha endret dette «usynlige arbeidet».

Jeg har valgt å se på nettopp kabinarbeidere i flybransjen da dette er en bransje i forandring, og en bransje som påvirkes av dagens samfunnsendringer. Jeg ønsker å drøfte om slike større strukturelle endringer kan påvirke den enkelte kabinansattes emosjonelle arbeid.

#### **1.4 Luftfarten: en bransje i endring**

Grunnet reguleringer og stor grad av statlig eierskap, har ansatte i luftfarten tradisjonelt sett hatt gode arbeidsforhold, samt høy grad av jobbsikkerhet (Rönngren et. Al, 2008 i Bergene og Underthun, 2012:22). Deregulering og privatisering har i senere tid åpnet for økt konkurranse, skapt mer press på arbeidsvilkår, og gitt innslag av sosial dumping (Bergene og Underthun, 2012:22). Reguleringen var gjeldene frem til slutten av 1970-tallet (ibid. s. 18). Den innebar begrenset markedsadgang og avtalebegrenset kapasitet som hindret konkurranse (ibid.). Reguleringen samt samarbeid mellom flyselskapene hindret priskonkurranse (ibid.). Etter dette har det blitt en gradvis liberalisering av luftfarten som skjøt fart fra midten av 1980-tallet (ibid.).

Liberalisering og konkurranseutsetting har medført overkapasitet i mange markeder, noe som har presset prisene ned. Dermed har luftfarten ikke omsatt den store ekspansjonen til stor profitt, kun lavprisselskap gikk med overskudd hele den tunge perioden mellom 2001 og 2006 (i etterkant av 9/11 og SARS-epidemien) (Doganis, 2010 i Bergene og Underthun, 2012:33).

Kostnadsreduksjon har blitt en viktig prioritet, med fokus på å redusere antall ansatte og dermed lønnskostnader (Bergene og Underthun, 2012:24). Et norsk flyselskap vil anslagsvis spare ca. kr. 1,5 millioner per besetning per år ved å benytte personell fra lavkostnadsland (Samferdselsdepartementet, 2016:9). Kostnader per flygning påvirkes også av flyselskapenes effektivitet, herunder effektiv avvikling av flyreiser (ibid.). For å hindre at personellutnyttelsen skal slå negativt ut på flysikkerheten, er det utviklet felles europeiske regler for arbeidstidsbestemmelser for flygende personell. Tradisjonelt har det vært arbeidstidsbestemmelser i nettverksselskapene som var markert mer gunstige for de ansatte enn hva som fulgte av lovgivningen (ibid.). De norske flyselskapene har ulike arbeidstider, men alle er innenfor EU's forordning<sup>1</sup> om tillatt flyvetid, forteller (Rise, 2016 muntlig kommunikasjon).

Jeg ønsker å studere de kabinansattes hverdag i 2016 nettopp fordi det er store endringer, uro og konflikter i bransjen. Nyhetsoverskrifter om forhandlinger og streik i flybransjen har til stadighet vært å lese de siste årene. I februar 2016 tok et fagforbund for kabinansatte, Unionen, sine 30 medlemmer ut i streik. Både de kabinansatt og pilotene i bemanningsbyrået hadde jobbet for SAS i Sverige og Finland uten å ha tariffavtale, og med en lønn langt under svensk tariff. De vant frem med streiken, og har nå fått rett til like lønns- og arbeidsvilkår som andre i den svenske luftfarten (Mortensen, 2016). Våren 2015 streiket pilotene i Norwegian. I Aftenposten kunne man lese at:

*«De skandinaviske pilotene som er ansatt i Norwegian krever en ny tariffavtale med Norwegian som gir sikrere arbeidsplasser. De er bekymret for arbeidsplassene sine i et arbeidsmarked hvor internasjonal konkurranse føles stadig tettere på strupen. Norwegian på sin side, mener enkelte av pilotenes krav er «en umulighet». Bankenes krav til*

---

<sup>1</sup> Se vedlegg 7

*selskapet og selskapets struktur gjør det umulig for Norwegian å innfri pilotenes krav, mener Kjos. Samtidig er Norwegian nødt til å kutte kostnader» (Pedersen, 2015).*

Aftenposten skrev 11.03 2015 at de kabinansatte ville komme til å kreve den samme treårsgarantien som pilotene oppnådde etter den nevnte streiken (NTB, 2015). Jeg intervjuet mine respondenter i tidsrommet før denne forventede streiken. Da så flere av mine respondenter for seg en urolig vår, uten noen særlige forbedringer i arbeidssituasjonen. Imidlertid er det mulig at det kan ha blitt noen form for bedring i arbeidsvilkårene i etterkant av mine intervjuer, i hvert fall i ett av de norske flyselskapene. På Norwegians kabinforening, Parat, sin nettside kunne man 05.02 2016 lese at Norwegians kabinselskaper og Norwegian Kabinforening hadde etter forhandlinger signert en ny toårig tariffavtale for Norge og Danmark. Her fikk de ansatte blant annet en moderat lønnsvekst, og en mer fleksibel arbeidstid (Norwegian kabinforening, 2016). Den varslede streiken ble altså likevel ikke igangsatt.

Imidlertid kunne man lese på Frifagbevegelse 20. April 2016 at Norwegian har planer om å ytterligere ekspandere sine kontrakts ansettelser også utenfor Norge, da Norge trolig får godkjent søknaden om flylisens til USA for sitt irskeide datterselskap. De skriver videre at motstanden til dette er stor i USA, både fra politiske hold og fra flyselskap, da de frykter for sosial dumping og urettferdige konkurransevilkår (Rasmussen, 2016). Parat er også negative til dette;

«Nestleder i Parat, Vegard Einan, sier at de frykter for hva slags signal dette sender til andre flyselskaper. Så langt er det ingen andre selskaper i Europa som bemanner opp flyene sine med folk fra lavkostland utenfor Europa, gjennom kontraktsansettelser i bemanningsbyråer....Norwegian selv mener beskyldningene om sosial dumping er grunnløse» (ibid.).

Det er en generell økende andel ansatte via arbeidsutleiefirma i lavprisselskap (Rönngren et. al, 2008 i Bergene og Underthun, 2012:35). Vinteren 2014 ble Norwegian kritisert for nettopp dette. Etter trussel om søksmål fra Parat, måtte Norwegian gi 70 midlertidig ansatte i selskapet fast jobb (Parat, 2014). Lindén, leder i Norsk Kabinforening, forteller at:

«Siden 2013 har det ikke blitt noen faste ansatte på Norwegian i Norge eller Danmark. Dermed har vi fått flere og flere vikarer. Disse vikarene er vikarer for navngitte personer som f. eks. er ute i svangerskaps- og mammapermisjoner. Dessverre er dette med vikariater blitt mere en regel enn et unntak, og det er en negativ utvikling innenfor vårt yrke» (2016, muntlig kommunikasjon).

Videre forteller Lundemoen, basesjef i Norwegian at: «På 80-tallet var det stort sett 100 prosent stillinger, kan ikke huske at det var noen som gikk redusert. Det tar mer på kroppen å fly i dag enn på 80-tallet. Høyt sykefravær i dag. På 80-tallet var det nesten ingen som var syk» (2016, muntlig kommunikasjon).

Endringen i luftfartsindustrien, med en større bruk av midlertidige kontrakter, er en utvikling som speiler mer generelle trekk ved dagens arbeidsmarked. Forskeren Guy Standing (2011:1), hevder at det pågår en «prekalisering» av dagens arbeidsmarked. Hans analyse viser en endring fra stabilitet til et «prekariat»; en uforutsigbar og usikker arbeidssituasjon. Han hevder at:

*«The precariat has emerged from the liberalisation that underpinned globalisation. Politicians should beware. It is a new dangerous class, not yet what Karl Marx would have described as a class-for-itself, but a class-in-the-making, internally divided into angry and bitter factions...It consists of a multitude of insecure people, living bits-and-pieces lives, in and out of short-term jobs, without a narrative of occupational development, including millions of frustrated educated youth who do not like what they see before them, millions of women abused in oppressive labor, growing numbers of criminalised tagged for life, millions being categorised as 'disabled' and migrants in their hundreds of millions around the world. They are denizens; they have a more restricted range of social, cultural, political and economic rights than citizens around them» (Standing, 2011:1).*

## 1.5 Flymaskinen: et innblikk i kabinpersonalets arbeidsplass

*«Fly, av flygemaskin, uttrykk fra begynnelsen av 1920-årene, mekanisk drevet luftfartøy som er tyngre enn luft, men som oppnår nødvendig løft ved aerodynamiske krefter som virker på de faste vingene når det beveger seg med en viss minimumshastighet» (Tandberg, 2013).*

Flyene har gjort verden mindre, og bidratt til å globalisere samfunnet. Flyene er også sett på som en miljøversting, og dermed også et typisk symbol på hvordan den økonomiske veksten og globaliseringen har skapt utfordringer. Andre verdenskrig med sine store militære transportfly la grunnlag for en enorm ekspansjon innen ruteflygning i etterkrigstiden, og den kommersielle motorflygningen har vært i voldsom vekst helt siden da (Tandberg, 2016). Det er nå tre større norske flyselskaper; Widerøe, SAS og Norwegian, i tillegg til noen mindre selskap med begrensede mengder ruter. Et større antall utenlandske selskap har også ruter med landinger i Norge (Avinor, u.å. c). Widerøe, Norges eldste flyselskap startet i 1934 (Widerøe, u.å. a). Widerøe fløy den aller første flyruten med passasjerer i Norge i 1934 (Tandberg, 2013). I 1946 ble Scandinavian Airlines System SAS dannet (SAS, u.å. b). Norwegian, Norges yngste store flyselskap, ble grunnlagt i 1993 (Norwegian, u.å.). I 2015 var det omlag 28.000 ansatte i luftfarten i Norge (Rasmussen, 2016). Eksempelvis Norwegian hadde omlag 5500 ansatte i 2015 (Norwegian, u.å.).

Jeg velger å bruke «Frifagbevegelse» sin inndeling av flyselskapene i «nettverksselskap» og «lavkostselskap» når jeg refererer til de respektive selskapene til mine respondenter, da slipper jeg å eksponere noen selskap direkte:

«Flyselskaper fins i to modeller...: Lavkost: Flyr fra A til B. Eksempler: Norwegian, Ryanair, Easy Jet. Nettverk: Flyr fra A - via et knutepunkt B - til C. Eksempler: SAS, Lufthansa. Formene skilr noe over i hverandre. I Europa er 273.000 ansatt i nettverkselskapene, mens 21.000 jobber i lavprisselskapene» (Rasmussen, 2016).



Jeg tar i tillegg til dette også med Widerøe under begrepsdefinisjonen «nettverksselskap», da også Widerøe kan betegnes som et nettverksselskap (Watle, 2005).

## **1.6 Sikkerhet: luftfartens hovedfokus**

«Vi er her først og fremst for din trygghet, men også for at du skal ha en hyggelig reise». Med disse ordene ble jeg ønsket velkommen da jeg tok flyet fra Hellas til Oslo høsten 2015. Under en vinterstorm i februar 2016, var jeg imponert over hvor rolig og informative de kabinansatte og pilotene var da de var usikker på om vi fikk til å lande på Flesland eller ikke. Selv om vi var mange passasjerer med hjertet i halsen, hjalp det at de ansatte forholdt seg rolige og hyggelige. Sikkerheten er i høysetet for de kabinansatte. Selv om passasjertransporten i norsk luftfart har høy grad av sikkerhet (Luftfartstilsynet, u.å), hender det en sjelden gang at ulykker skjer. I vår tid har også terroraksjoner påvirket flysikkerheten. Ulykken som rammet Pan American World Airways i 1988 er et eksempel på dette. 270 personer mistet livet da Pan Am 103 eksploderte over den skotske byen Lockerbie (CNN, 2015). «Pan Am» var et av flyselskapene der Hochschild intervjuet respondenter til sin forskning i 1970-årene. 1960/1970-tallet var en «gullalder» for selskapet (Panam, u.å.). På tross av at Pan Am på denne tiden var et amerikansk ikon, måtte selskapet gi seg bare tre år etter den fatale ulykken (Panam, u.å.).

Kabinpersonale jobber i nær kontakt med flyets passasjerer. For å opprettholde sikkerheten i kabinen må de blant annet berolige passasjerer som oppfører seg vanskelig eller truende. Diagrammene<sup>2</sup> fra luftfartstilsynet viser antall svært vanskelige passasjerer i Norge per år (Luftfartstilsynet, 2016). Her kan man se at antallet i flere år har vært økende. Det kan blant annet skyldes den økende mengden passasjerer.

Kabinpersonalet er altså på jobb for å ivareta passasjerenes sikkerhet, og de ønsker at vi skal ha tillit til dem slik at vi praktisk talt vil legge våre liv i deres hender der vi flyr høyt over jordens overflate. De jobber for å opprette et tillitsforhold til passasjerene. Slik at passasjerens eventuelle frykt for at flyet ikke skal bære dem trygt frem, vil forsvinne. Dette er et vesentlig tillitsforhold

---

<sup>2</sup> Se vedlegg nr. 6 for diagrammer over «Unruly pax»

ikke minst fordi redsel for å fly er noe som mange opplever. Både SAS og Widerøe arrangerer eksempelvis flyskrekk-kurs i Norge (SAS, u.å. a).

Men hva er tillit? Det skal jeg her se nærmere på ved hjelp av sosiologen Piotr Sztompka (1999) sin definisjon av tillit. Den er spesielt interessant i en tid som flere teoretikere definerer som urolig, eller til og med karakteriserer som et risikosamfunn, slik som både Beck og Giddens gjør. «Beck and Giddens emphasize the connection of risk to the process of reflexive modernization in which social agents are forced to confront the systematically produced unintended social and environmental consequences and side effects of industrialism» (Scott and Marshall, 2009:653). I sin bok «Trust, A Sociological Theory» beskriver Sztompka ulike måter mennesker orienterer seg på når de skal møte en situasjon (Sztompka, 1999:24). Han hevder at i situasjoner der vi handler på tross av usikkerhet og risiko, orienterer vi oss mot en situasjon via tillit. (Sztompka, 1999:25). Det å ha tillit, blir en viktig måte å hanskens med en usikker og ukontrollerbar fremtid (ibid). «Trust so understood is «a simplifying strategy that enables individuals to adapt to complex social environment, and thereby benefit from increased opportunities» » (Erle and Cvetkovich, 1995:38 i Sztompka, 1999:25). Tillit er spesielt relevant i usikre situasjoner der man må stole på handlinger fra andre personer som man ikke kan vite noe om (Gambetta, 1998:218 i Sztompka, 1999:25). En passasjer på et fly må velge å ha tillit til at pilotene og de kabinansatte i nær fremtid vil føre henne trygt fra A til B, selv om hun ikke kan vite dette helt sikkert. Sztompka definerer tillit slik; «Trust is a bet about the future contingent actions of others» (Sztompka, 1999:25). Han beskriver at tillit er et fenomen som er satt sammen av to komponenter. Den innehar spesifikke forventninger om hvordan andre personer vil handle i en fremtidig situasjon. I tillegg innebærer fenomenet det å på forhånd av en situasjon bestemme seg for å gjøre en handling som innebærer at man er nødt til stole på en annen (ibid. s.25-26). Sztompka beskriver altså at på samme måte som at man velger å «plassere en innsats på noe» i et spill («to bet on»), velger man å stole på en annen/andre om noe som skjer fremover i tid (ibid.). Han skriver; «Trust is only involved when the trusting expectation makes a difference to a decision» (Luhman, 1979:24 i Sztompka, 1999:26) «For example... I trust Lufthansa pilots and technicians to prepare the aircraft and fly safely, hence I choose German airlines (I bet on the company)» (Sztompka, 1999:26).

## 1.7 Likestillings-paradokset

Yrket som kabinansatt er som nevnt svært kvinnedominert, og var særlig det for noen tiår siden (Lundemoen, 2016, muntlig kommunikasjon). Endringer har skjedd i det norske samfunnet siden likestillingsloven, abortloven og fødselspermisjonen kom på 1970-tallet (Skjeie og Teigen, 2003:49). For bare 40 år siden var under halvparten av kvinnene i arbeid eller aktive arbeidssøkere. I 2015 var rundt 85 prosent av kvinnene og rundt 90 prosent av mennene mellom 30 og 55 år yrkesaktive (SSB, 2016b). Sammenlignet med andre land var Norge tidlig ute med en lov mot ulik behandling på bakgrunn av kjønn, da likestillingsloven<sup>3</sup> ble vedtatt i 1978 (NOU, 2012:46). Likestillingsloven omfatter alle samfunnsområder, og nedfelte et forbud mot forskjellsbehandling mellom kvinner og menn (ibid.). Reisel og Brekke hevder at Norge ofte blir hyllet som et av verdens mest likestilte land. (2013:3). På en annen side er kvinner og menn som nevnt ulikt fordelt i arbeidsmarkedet (Jensberg m.fl, 2012 i Reisel og Brekke, 2013:3). Christensen og Syltevik hevder at der fortsatt er en horisontal kjønnssegregering i Norge, og at yrkene der kvinnene er dominerende har likheter med de oppgavene som kvinner historisk sett har gjort utenfor den lønnede sfæren (2013:157). Kvinner er i større grad i offentlig sektor, omsorg og undervisning, mens menn er i privat sektor og i tekniske yrker. Mennene er oftere i lederstillinger enn kvinner, og har høyere inntekt enn kvinnene (Bakken, 2009; NOU 2008:6 i Reisel og Brekke, 2013:3). Reisel og Brekke peker på at jenters utdanningsvalg har endret seg kraftig de siste 50 årene, men at den vedvarende kjønnsdelingen på arbeidsmarkedet tyder på at denne strukturen ikke er så lett å endre (2013:4).

*«...kvinner og menn er svært ulikt fordelt i yrkeshierarkiet i Norge, med kvinner overrepresentert i offentlige sektor. I tillegg er tradisjonelle kvinneyrker lavere verdsatt (såkalt verdsettelsesdiskriminering), særlig i forhold til lønn, enn tradisjonelle mannsyrker. Med tradisjonelle kvinneyrker menes spesielt de omsorgsyrkene som har sitt*

---

<sup>3</sup> I NOU's utgivelse kan man lese at likestilling blir definert slik: «Likestilling er grunnleggende sett et spørsmål om rettferdighet. Å være likestilt er noe hver og en har rett til, som en følge av den respekt hver og en av oss har krav på som personer» (NOU, 2012:15 s.58).

*utspring i at det offentlige har tatt over ansvarsoppgaver som tidligere ble utført av familien» (Brekke og Reisel, 2012:41).*

Det er helt tydelig mange flere kvinner enn menn som jobber deltid, 37 prosent av kvinnene, og 15 prosent av mennene. I midlertid har kvinnenes andel gått ned fra 46 prosent, og mennenes gått opp fra 10 prosent. (SSB, 2016b). I 2015 var mer enn hver tiende deltidssysselsatte arbeidstaker undersysselsatt (ibid).

### **1.8 Gangen i oppgaven**

Som en start på denne teksten har jeg nå i kapittel 1 presentert problemstillingen jeg skal belyse, og kontekstualisert de kabinansattes arbeidshverdag. I kapittel 2 skal jeg presentere det teoretiske rammeverket for oppgaven. Deretter, skal jeg i kapittel 3 presentere tidligere forskning på kabinansattes emosjonelle arbeid. Her setter jeg Hochschilds teori om emosjonelt arbeid inn i et historisk perspektiv. De metodiske grepene jeg har gjort presenteres i kapittel 4. Her skal jeg redegjøre for hvorfor jeg har valgt å anvende kvalitativ forskningsmetode, og hvordan jeg gikk frem under innsamlingen av mine empiriske data. Her presenterer jeg også etiske refleksjoner rundt forskningsprosessen. I kapitlene 5, 6, 7 og 8 skal jeg legge frem resultatet av datainnsamlingen, og min analyse av dette. Til slutt skal jeg avrunde oppgaven i kapittel 9. Her presenterer jeg et sammendrag av hvilke konklusjoner jeg har funnet på min problemstilling, og noen tanker om hva som kunne ha vært gjort av videre forskning på feltet.

## 2: Teori

### 2.1 Innledning

Teoretisk ramme: her skal jeg beskrive hva emosjonelt arbeid innebærer. Videre skal jeg belyse hvilken betydning rasjonalisering og effektivisering kan ha på slikt arbeid.

### 2.2 Arlie Russel Hochschild: The Managed Heart.

#### 2.2.1 Hva er emosjonelt arbeid?

«...girls, I want you to go out there and really smile. Your smile is your biggest *asset*. I want you to go out there and use it» (Hochschild, 2012:4). Hochschild beskriver at deltagerne som var under utdanning til å bli kabinpersonell fikk med seg denne oppfordringen. «In all their courses, they were constantly reminded that their own job security and the company`s profit rode on a smiling face» (ibid. s. 104). Av alle arbeiderne i et flyselskap, er det de kabinansatte som har mest kontakt med passasjerene, og det er derfor de som i størst grad selger selskapet utad (ibid. s. 92). Hochschild hevder at dette smilet skal representere konsernets kvaliteter; eksempelvis at flyet ikke kommer til å krasje og at flyet er i tide (ibid. s. 4).

Hun hevder at de kabinansatte ble opplært til å undertrykke sitt sinne, og opptre rolig i møte med vanskelige passasjerer, slik at man ikke fornærmer passasjerer og dermed skaper færre salg for selskapet (Hochschild, 2012:25). De gjør en god jobb hvis de ikke viser at det er anstrengende å måtte smile (ibid. s. 8). Frustrasjonen de kabinansatte ikke kan vise i kabinen, får de gjerne ut «offstage», utenfor kundenes øyensyn (ibid. s.118). For å opptre med et smil om munnen, må de kabinansatte altså jobbe med å styre sine følelser. Hochschild hevder at vi alle også privat til en viss grad styrer våre følelser, eller «spiller en form for skuespill» (ibid. s. 35). Når et individ styrer sine følelser, skiller hun mellom «deep acting» og «surface acting» (ibid.). «Surface acting» vil si å kun endre hvordan vi oppfattes utad. Her er handlingen i kroppsspråket, for eksempel «den kontrollerte sukkingen» og lignende (ibid.). Her er uttrykket i ansiktet «satt på», den er ikke en del av «meg» (ibid. s. 36). «Deep acting» er derimot et naturlig resultat av å

arbeide med egne følelser. Det er en spontan følelsesreaksjon, en faktisk følelse som er blitt selvpåført. Dette er et bevisst mentalt arbeid, ikke en separasjon mellom meg og mine følelser (ibid. s. 35-36). Hochschild beskriver slike «følelsesendringer» som emosjonelt arbeid. Hun definerer «emosjonelt arbeid» slik:

*«I use the term emotional labor to mean the management of feeling to create a publicly observable facial and bodily display: emotional labor is sold for a wage and therefor has exchange value.<sup>4</sup> I use the synonymous term emotional work or emotional management to refer to these same acts done in a private context where they have use value»*  
(Hochschild, 2012:7).

Det er tre karakteristikk som alle yrker der emosjonelt arbeid (emotional labor) er til stede innehar:

«First, they require face-to-face or voice-to voice contact with the public. Second, they require the worker to produce an emotional state in another person -gratitude or fear, for example. Third, they allow the employer, through training and supervision, to exercise a degree of control over the emotional activities of employees» (Hochschild, 2012:147).

For å beskrive privat og offentlig bruk av emosjonelt arbeid, bruker Hochschild empiriske eksempler fra ulike former for emosjonelt arbeid (2012:12). Hun intervjuet blant annet studenter om privat bruk av emosjonelt arbeid, flyvertinner om offentlig kommersiell bruk av det i «frontlinjen», og hun intervjuet regningsinnkrevere som representanter for den offentlige «baksiden» av emosjonelt arbeid (Hochschild, 2012:16). Hun observerte også undervisningen og

---

<sup>4</sup> Begrepene «use value» og «xchange-value» (norsk; nytteverdi/ bytteverdi) blir i Karl Marx's «Capital» definert slik: «Use-value refers to the utility of commodity or its ability to satisfy wants. A commodity has use-value only if it is consumed or otherwise put to use. ...The use value of a commodity, however, does not determine its actual price; although the usefulness of a commodity may differ between individuals...the cost of the good does not likewise change....Exchange-value does express equivalencies-how much of a given commodity (e.g., corn) it takes to equal the value of another commodity (e.g., iron)» (Appelrouth og Edles, 2012:63).

rekruteringsprosessen til de kabinansatte (ibid. s. 14-15). «The reason to exaggerating the case is to show just how far demands for emotional labor can go...My point is that when emotional labor is put into the public marketplace, it behaves like a commodity: the demand for it waxes and wanes depending upon the competition within the industry» (Hochschild, 2012:14).

Under intervjuene prøvde hun å få respondentene til å beskrive situasjoner der de måtte endre sine følelser for at de skulle passe til den situasjonen de var i (ibid. s. 13): «Like a fisherman, I cast out these requests to see what I would find, but I had an eye out for a certain kind of catch- in this case, indications of *will* in how people talked about feelings....trying to fall in love.. trying to feel grateful...In short, they spoke of managed feelings» (ibid)

Hva er så en følelse eller en emosjon<sup>5</sup>? spør Hochschild (2012:27). Hun er inspirert av to ulike teoretiske retninger når hun skal analysere hva en følelse er. Den ene er Charles Darwin og den tidlige Freuds teori om at emosjoner er en biologisk hendelse som fungerer som en respons på ytre stimuli (Hochschild, 2012:27). Hun beskriver disse som «the organismic theorists» (ibid.). Den andre retningen er, interaksjonsteoretikere, eksempelvis Goffman; «...the interactional theorists assume, as I do, that culture can impinge an emotion in ways that affect what we point to when we say emotion» (Hochschild, 2012:27-28). Hochschild bruker begge disse teoriene når hun beskriver sin forståelse av hva en følelse er; «Drawing from the organismic and interactional tradition..., I think of emotion as mere permeable to cultural influence than organismic theorists have thought, but as mere substantial than some interactional theorists have thought» (ibid. s. 28). Hun hevder altså at emosjoner er skapt både som en biologisk prosess, men også i en interaksjonsprosess med andre mennesker, der individet selv kan bidra til å styre sine følelser.

Hochschild skriver at: «...It is the *pinch between* a real but disapproved feeling on the one hand and the idealized one, on the other, that enables us to become aware of the emotional labor» (2012:x-xi). «Pinch» beskriver hun som en konflikt mellom det man egentlig føler og det som

---

<sup>5</sup> «We feel, but what is a feeling? I would define feeling, like emotion, as a sense, like the sense of hearing and sight, -in a general way, we experience it when bodily sensations are joined with what we see or imagine, It has, as Freud said of anxiety, a «signal function». From feeling we discover our viewpoint on the world» (Hochschild, 2012:17).

det er forventet utenfra at man skal føle. Denne formen for «pinch» har stor betydning i noen kulturer, men mindre i andre, da ulike kulturer har ulike *følelsesregler* (Hochschild, 2012:xi). Også ulike grupper og klasser i samfunnet har sannsynligvis sine egne følelsesregler (Ibid. s. 57). De har sine egne måter å registrere følelsesregler på og egne måter å minne hverandre på reglene (ibid.). Hun hevder at kvinner i større grad enn menn har kultivert vanen å undertrykke følelser, da vår kultur oppfordrer kvinner mer enn menn til å fokusere på følelser heller enn handling (Ibid. s. 57). «How do we recognize a feeling rule<sup>6</sup>? We do so by inspecting how we asses our feelings, how other people asses our emotional display, and by sanctions issuing from ourselves and from them» (ibid.). Hochschild skriver videre: «How do we recognize a rule reminder? We can experience it as a private mumbling to ourselves...we also receive rule reminders from others who ask us to *account* for what we fell» (ibid. s. 57-58). «Feeling rules are what guide emotion work by establishing the sense of entitlement or obligation that governs emotional exchanges» (ibid. s. 56). Å følge følelsesregler krever «deep acting» (ibid. s. 56). Motsetningen mellom den egentlige private følelsen i et menneske, og følelsesreglene kan i noen tilfeller være svært tunge å takle (ibid. s. 74).

Hochschild beskriver at de kabinansatte ble opplært til at de skulle se for seg at kabinen var deres hjem, og passasjerene var deres personlige gjester i deres egen stue (Hochschild, 2012:105). «Home is safe. Home does not crash. It is the flight attendant`s task to convey a sense of relaxed, homey coziness while at the same time, at take-off and landing, mentally rehearsing the emergency announcement, «Cigarettes out! Grab ankles! Heads down!» in the appropriate languages» (ibid. s. 106) Selv om de ansatte må være hyggelig mot passasjerene og tenke på dem som sine venner i sin egen stue, trenger ikke passasjerene på sin side å være vennlig tilbake (ibid. s. 110). En måte å bruke «deep acting» til å holde på opplevelsen av å ha gjester i sin egen stue, er å artikulere seg slik at det høres ut som at det ikke er nødvendig å bli sint på passasjerene: «Supervisors never speak officially of an obnoxious or outrageous passenger, only of an «uncontrolled passenger» » (ibid. s. 111).

---

<sup>6</sup> «Følelsesregler» blir oppfattet ulikt av ulike teoretikere, Mead fokuserer på en intern dialog, og på en privat regel-påminnelse. Erving Goffman ser på en ytre dialog. Han peker på at mennesker blir formet sosialt og moralskt bare i sosial interaksjon (Hochschild, 2012:261).



### 2.2.2 Fremmedgjøring

«To manage private loves and hates is to participate in an intricate private emotional system. When elements of that system are taken into the marketplace and sold as human labor, they become stretched into standardized social forms. In these forms, a person`s contribution of feeling is thinner, less freighted with consequence; but at the same time it is seen as coming less *from* the self and being less directed *to* the other. For that reason it is more susceptible to estrangement» (Hochschild, 2012:13).

Hochschild hevder at en økende konkurranse i flybransjen har gjort ambivalensen i forhold til hvor mye man skal gi av seg selv, og hvor mye man skal beskytte seg fra dette emosjonelle arbeidet, enda vanskeligere (2012:8, fotnote). Verken det «å prøve å føle» eller å følge følelsesregler er noe nytt, nytt er bruken av dette i store organisasjoner (Hochschild, 2012:20). Ved utøvelse av emotional labor blir individenes emosjonelle arbeid flyttet fra det private til det offentlige, der det blir prosessert, standardisert og lagt under hierarkisk kontroll (ibid. s. 153). Hun skriver at vi vender oss mot følelsene for å finne ut hvem vi er, og da er det enda større kostnader i salget av det emosjonelle arbeidet (ibid. s. 22). Når vi selv endrer følelsene våre som oppstår mellom stimuli og respons, bedrar vi ikke bare andre, slik som vi gjør ved å spille en rolle på overflaten, men vi bedrar også oss selv. Ved å endre følelser på et dypt nivå, eksempelvis ved å undertrykke sinne overfor en kunde, kan man endre seg selv (ibid. s. 33). Ved «surface acting» vet man selv at følelsen som vises kun er på overflaten, ved «deep acting» kan man lure seg selv like mye som man lurer andre (ibid. s. 33). Hochschild hevder at den dyptgående utøvelsen av det profesjonelle smilet ikke er lett å «ta av seg» etter jobb (ibid. s. 4). Hun forteller om en flyvertinne som kom utslitt hjem fra jobb, men greide likevel ikke slappe av, hun lo mye og ringte til venner (ibid.). «It`s as if I can`t release myself form an artificially created elation that kept me «up» on the trip» (ibid. s. 4).

Det kan være vanskelig å gjøre dyp emotional labor uten å miste sin egen selvfølelse, eller uten å bli kynisk fordi man skaper en illusjon (ibid. s. 181). Jo mere seriøst det emosjonelle arbeidet

påvirker ens oppførsel og ens følelser, desto sterkere kommer en ambivalens angående hvem som styrer dem. «Is this me or the company talking?» (ibid. s. 34).

«Display is what is sold, but over the long run display comes to assume a certain relation to feeling... a separation of display and feeling is hard to keep up over long periods» (Hochschild, 2012:90). Arbeiderne kan dermed bli fremmedgjorte fra «seg selv» og fra sine følelser når følelsene eies og styres av bedriften (ibid. s. 90). En prosess der de kabinansatte skjerner seg selv ved å ikke være hele seg selv på jobb, kan også føre til en fremmedgjøring av dem selv som individer. Dette fordi man da kan bli fremmedgjort fra deler av seg selv, man mister en sunn opplevelse av at en selv er helhetlig (ibid. s. 183-184). Hochschild sammenligner denne fremmedgjøringen med Marx sin beskrivelse av fremmedgjøring<sup>7</sup> av arbeidere (ibid. s. 3). En fabrikkarbeider slik som Marx beskrev, kan bli fremmedgjort fra en del av seg, fysisk eller mentalt som han bruker for å gjøre arbeidet. Flyvertinnene kan derimot bli fremmedgjort fra noe sjelelig, da konsernet ikke bare krever hennes fysikk, men også hennes emosjoner (ibid. s. 7).

«Beneath the difference between physical and emotional labor there lies a similarity in the possible cost of doing the work: the worker can become estranged or alienated from an aspect of self- either the body or the margins of the soul- that is used to do the work» (ibid s.7).

Det å opprettholde en ulikhet mellom å imitere og å faktisk føle noe, kan over tid bli en belastning (ibid. s. 90). Man kan prøve å redusere belastningen ved å prøve å føre følelsene og imitasjonen nærmere hverandre. Dette kan gjøres enten ved å endre det vi føler, eller å endre det vi imiterer (ibid.). Når et uttrykk utad er påkrevet i jobben, er det oftest følelsene som må endres. Og når situasjonen fremmedgjør en person fra sitt eget ansikt, kan man også bli fremmedgjort fra sine egne følelser (ibid.).

---

<sup>7</sup> I «Economic and Philosophic Manuscripts of 1844» beskriver Marx fremmedgjøringen av arbeidere i det kapitalistiske samfunnet. Appelrouth og Edles beskriver Marx teori om dette slik: «How is it that alienation is a necessary feature of capitalism? For the wage earner, work is alienating because it serves solely to provide the means (i.e., money) for maintaining her physical existence. Instead of labor representing an end in itself... private ownership of the means of production reduces to the role of the worker to that of a cog in a machine» (2012:41).

### 2.2.3 Kjønnsdelt emosjonelt arbeid

Emosjonelt arbeid er en del av svært mange ulike yrker (Hochschild, 2012:11). En tredjedel av (1970-tallets) arbeidere i USA gjorde en betydelig del emosjonelt arbeid (ibid.). Langt flere kvinner enn menn gjør emosjonelt arbeid som en del av sitt lønnede arbeid (ibid.). Yrket som kabinansatt er som nevnt kvinnedominert, på 1970-tallet var det eksempelvis kun 15% menn<sup>8</sup> i yrket som kabinansatt (ibid. s. 15). Hochschild beskriver at kvinner har et svakere «statusvern» med seg når de møter emosjonelt arbeid, enn det menn har (ibid. s. 163). På grunn av kjønnssegregeringen i samfunnet som helhet, hevder hun at kvinner i alle yrker er ansett med en lavere status enn menn. Som et resultat av dette mangler de et skjold mot «the doctrine of feeling» (ibid. s. 181). Dette gjør at de har lettere for å bli utsatt for ubehagelige utsagn fra passasjerene. «Once women are at work in public-contact jobs, a new pattern unfolds: they receive less basic deference...their feelings are accorded less weight than the feelings of men» (ibid. s. 171). Som et resultat av denne statuseffekten, og av ytterligere flere grunner er yrket som kabinansatt en type jobb for menn og en annen for kvinner (ibid.).

Hochschild hevder at emosjonelt arbeid har spesiell relevans for kvinner, og beskriver mest sannsynlig også mer av deres opplevelser. «As traditionally accomplished managers of feeling in private life, women more than men have put emotional labor on the market, and they know more about its personal costs» (ibid. s. 11). En studie viste at betydelig flere kvinner (33 %) enn menn (18%) spontant brukte ordet «emosjonelt arbeid» til å beskrive deres følelser (ibid. s. 166). Fordi mange kvinner er mødre, blir kvinner generelt spurt om å ta ansvar for andres psykologiske behov mer enn det menn blir (ibid. s. 170). «Schooled in emotional management at home, women have entered in disproportionate numbers those jobs that call for emotional labor outside home» (ibid. s. 181).

Det emosjonelle arbeidet som kvinner ofte gjør privat for å få andre til å føle seg vel, er en form for «shadow labor» (Hochschild, 2012:167). Det er et arbeid som ikke andre ser at blir gjort. Det kan sammenlignes med husarbeid, som også er et arbeid som ikke helt blir ansett som arbeid, men som likevel er avgjørende for å få andre ting gjort (ibid.). Emosjonelt arbeid i lønnet arbeid

---

<sup>8</sup> Hochschild velger å kun bruke pronomenet «hun» om de kabinansatte (Hochschild, 2012:4, Fotnote), grunnet kvinneandelen i yrket på denne tiden. Jeg gjør ikke dette, da andelen menn har økt i yrket.

blir sjelden snakket om eller verdsatt, og arbeidsgivere regner dette nesten aldri som en grunn til «stress på jobben» (ibid. s. 153).

Hochschild skriver videre at «Emotion work is important in different ways for men and women. This is because each gender tend to be called on to do different kinds of this work» (Hochschild, 2012:163). Kvinner må ofte gjøre bruk av seksuell skjønnhet, sjarmer og relasjonelle evner i sitt emosjonelle arbeid (ibid. s. 164). Det forventes ofte at kvinner skal fremstå mer emosjonelle enn menn (ibid. s. 166). «When women sent direct messages (persuading by logic, reason, or an onslaught of information), they were later rated as more aggressive than men who did the same thing» (Johnson og Goodchilds, 1976:70 i Hochschild, 2012:166). For menn er det andre emosjoner som gjerne blir brukt kommersielt, for eksempel det å være sint og truende (her er eksempelet «regningsinnkreveren») (Hochschild, 2012:164, fotnote). Siden de respektive emosjonene blir brukt i kommersiell tjeneste, er det nettopp mer sannsynlig at mennene blir fremmedgjort fra emosjonene rundt sinne, mens kvinnene fremmedgjort fra emosjonene rundt seksuell skjønnhet, sjarmer og relasjonelle evner (Ibid.).

Hochschild beskriver at flyselskapene i USA på 1970-tallet seksualiserte flyvertinnene. En flyvertinne fortalte at: «The company wants to sexualize the cabin atmosphere. They want men to be thinking that way because they think what men really want to avoid *fear of flying*... Most of our passengers are male, and all of the big corporate contract business is male» (Hochschild, 2012:94).

Derfor må flyvertinnene: «..try to feel and act as if flirting and proportioning are «a sign of my attractiveness and your sexiness, and she must work to suppress her feeling that such behavior is intrusive or demeaning» (ibid. s. 94).

Noen flyselskap hadde sjekk av vekt, kroppsfigur, tender, hudfarge og ansiktsform for å bli kabinansatt i USA i 1970-årene (ibid. s. 96). Selskapene hadde en del standarder de kabinansatte måtte følge opp, eksempelvis å holde seg innenfor en bestemt kroppsvekt og hårlenge (ibid. s. 101-102).

Da Hochschild gjorde sin forskning på 1970/1980-tallet var det en annen situasjon for kvinner som ville ut i arbeid enn det er i dag. Når andre var hjemme med familie, kunne det bli sett på

som frigjøring å jobbe som flyvertinne for kvinner, tross alle standarder og regler vertinnene måtte rette seg etter (Hochschild, 2012:98). Hun skriver at flyvertinnene ønsket å holde på sin stilling, da det var en populær jobb (ibid. s. 99). «It was difficult to find any good job in 1981, let alone a job as a flight attendant» (ibid. s. 102)

### **2.3 George Ritzer: McDonaldisering**

Hochschild skriver i forordet til sin 2012-utgave av «The Managed Heart» at vi nå skal se til dagens samfunnsendringer for å forstå nåtidens tendenser innenfor emosjonelt arbeid. For å forstå emosjonelt arbeid i nåtiden mener hun at vi skal rette blikket mot «...the most powerful economic trends of our time, I believe: the profit-seeking drive for efficiency, the downsizing of public services, the growing gap between rich and poor, and globalization. Each of these trends fosters situations which call for emotional labor» (Hochschild, 2012:xii).

I sin teori legger George Ritzer frem en analyse av det moderne samfunnet og av kapitalismen som et voksende globalt system. Å bruke fly som fremkomstmiddel er blitt en del av det å skape og å globalisere det moderne samfunnet. På bakgrunn av dette, og av den ovennevnte viktigheten av emosjonelt arbeid i nåtiden, er det interessant å analysere de kabinansattes arbeids-hverdag i lys av en teori som omhandler moderniteten. Jeg skal her fokusere på Ritzers teori om «McDonaldization». Denne teorien er påvirket av Max Weber's teori om rasjonalisering (Ritzer, 2007:24). Ritzer beskriver McDonaldisering slik: «This is the process by which the principles of the fast-food restaurant are coming to dominate more and more sectors of American society and an increasing number of other societies throughout the world» (ibid.). Ritzer hevder at denne prosessen har utvidet seg langt utenfor fast-food restaurantene. Den har også påvirket institusjoner som høyere utdanning, politikk, religion og rettssystemet (ibid. s. 25). Ritzer dannet begrepet «McDonaldisering», fordi McDonalds kan sees på som et prakteksemplar av en ekspanderende form for rasjonalisering og effektivisering i det moderne samfunnet (Appelrouth og Edles, 2011:603). Prosessen skaper en rasjonalisering og homogenisering av produksjon og konsum, og er formet slik for å skape mest mulig profitt (ibid.). Ritzer betrakter ekspanderingen av en rasjonalistisk tankegang med et kritisk blikk (ibid. s. 603). Denne måten å organisere en bedrift eller et samfunn på ekspanderer globalt blant annet grunnet selskapenes økonomiske

behov og imperialistiske ambisjoner, fordi man ser at andre selskaper oppnår suksess med denne metoden, og fordi det har blitt en verdsett global modell (Ritzer, 2007:24). McDonaldiseringen av samfunnet har fem typiske kjennetegn; effektivitet, forutsigbarhet, kalkulering, kontroll; mest i form av ikke-menneskelig teknologi, og en form for irrasjonalitet av rasjonaliteten (ibid.).

«*Efficiency*; ... the effort to discover the optimum means to whatever end is chosen...  
*Predictability*; involves an effort to ensure that products and services are much the same from one time or place to another... *Calculability*; quantity rather than quality..fast and cheap...*Nohuman technology*:...numerous technologies (automatic -french fry machine...etc.)..control employees` action.... *Irrationality of rationality*: one of which is dehumanization. In a fast-food restaurant, counter people and customers are unlikely to know one another well, if at all. Their interaction is not only superficial but dominates by scripts that counter people must follow in relating to customers. For these reasons, and others, relationships in fast-food restaurants tend to be less human, to be dehumanized» (Ritzer, 2007:24-25).

Jeg vurderer Ritzers teori relevant for kabinansatte i dag, da luftfarten er påvirket av det moderne samfunnets endringer. Eksempelvis effektivisering av flyplassene og billettbestillinger er velkjent. Den sterke konkurransen mellom flyselskapene er også kjent, som nevnt over. Min hypotese er at det som Ritzer beskriver som elementer av McDonaldisering, påvirker luftfarten. Hvis dette er tilfellet, vil dette igjen kunne ha påvirkning på de kabinansattes arbeidshverdag og deres interaksjon med passasjerene.

## **3: Litteraturgjennomgang: teoretisk og historisk bakgrunn for temaet**

### **3.1 Innledning**

Her skal jeg presentere tidligere forskning på emosjonelt arbeid blant kabinansatte. Hochschilds forskning har blitt et tungtveiende verk innenfor moderne sosiologi. Mange har omtalt denne forskningen, eller brukt hennes teori i egen forskning. Hochschild skriver at Grandy m.fl. fant over ti tusen steder der «emotional labor» ble nevnt (Hochschild, 2012:forord:ix). Særlig de siste 10 årene har denne forskningen vært aktuell, grunnet sterk vekst i servicesektoren (ibid.). Her skal jeg legge frem forskning som bruker Hochschilds teori for å beskrive endringer i det emosjonelle arbeidet.

### **3.2 Et nytt fokus på sikkerhet**

Santin og Kelly hevder at det har blitt en endring i det emosjonelle arbeidet blant kabinansatte fra et fokus på service, til et fokus på sikkerhet (2015:3). De beskriver at dette har skjedd i etterkant av terroraksjonen 9/11 2001 (ibid.). De hevder at denne endringen har gitt de kabinansatte større myndighet og autonomi i arbeidet, da de nå er mer offensiv i interaksjonen med passasjerene (ibid. s. 1). De hevder at flyvertinner før 9/11 2001 ble trent til å møte sikkerhetsutfordringer på en passiv måte (ibid. s. 2). Etter 9/11 ble sikkerhetspolitikken i hele den sivile luftfarten i Nord-Amerika endret, og ordet «passiv» ble eksempelvis tatt bort fra de kabinansattes sikkerhetsmanual i avsnittet der man omtalte hvordan man skulle håndtere en terrortrussel (ibid.). Dermed ble deres rolle dramatisk endret for å møte denne nye sikkerhetskodeksen (ibid.). Amble m.fl. beskriver også at måten de kabinansatte gjør service på har endret seg grunnet nåtidens sikkerhetsfokus (2003:6). Dagens hensyn til sikkerhet og punktlighet gir nødvendighet for at dagens frontlinjearbeidere<sup>9</sup> setter grenser og noen ganger korrigerer kundene (ibid.). De hevder at frontlinjearbeiderne i luftfarten (herunder kabinansatte) på 1980-tallet skulle med et smil tilpasse seg kundenes krav, men at nåtidens mulighet for grensesetting fra de kabinansatte gjør at

---

<sup>9</sup> Herunder frontlinjearbeidere regnes blant annet trafikkpersonale, innsjekkerer, gate-managere, og crew ansatte (Amble m.fl, 2003:12). Det er frontlinjearbeiderne som har mest ansikt-til ansikt kontakt med flypassasjerene (ibid. s. 5).

kunden ikke «alltid har rett» i dag (ibid). Men selv om de kabinansatte har blitt mer autonome, kan det emosjonelle arbeidet fortsatt være lite omfattende:

«Emotional agency does not necessarily represent less emotional labor, as flight attendants still remain courteous in a post-9/11 emotional culture. However, they now have discretionary powers on how to interpret and apply safety policies and procedures. We argue this has allowed them some control over how they perform emotional labor» (Santin og Kelly, 2015:3).

Whitelegg beskriver også at de kabinansattes jobb først og fremst er sikkerhetsrelatert, og hevder at dette sikkerhetsarbeidet kan gi kabinarbeiderne økt selvsikkerhet (Whitelegg, 2005:255).

Sikkerhetsansvaret kan gjøre de ansatte stolte av jobben, samtidig som dette ansvaret i seg selv krever selvsikkerhet for å gjennomføres (ibid.). Denne selvsikkerheten kan også smitte over til de kabinansattes privatliv (ibid.). Kvinnelige kabinarbeidere får gjennom dette arbeidet selvsikkerhet til å endre kjønnsstrukturer når de gjør oppgaver som det tidligere gjerne oftest har vært menn som har utført (ibid.).

Det økte sikkerhetsansvaret kan likevel være mer utfordrende for kvinnelige kabinansatte, enn for mannlige, da noen passasjerer aksepterer regler og sikkerhetsbestemmelser i større grad fra menn enn fra kvinner (Amble m.fl, 2003:24). Amble m.fl. fant at kvinnene lettere ble utsatt for uhøflig atferd og «kjeftbruk»/negativ språkbruk av passasjerene (ibid.). De fant at det krevdes mer av kvinnene for å takle vanskelige kunder. Mennene fikk mye gratis gjennom sin autoritet, både fordi de er menn, men denne autoriteten forsterkes også av fysiske attributter som høyde og dyp røst (ibid.).

### **3.3 «Air rage»**

Både Amble m.fl. (2003) og Whitelegg (2005) beskriver at passasjerene i økende grad viser uhøflige tilnærminger til de kabinansatte. Amble m.fl. fant at 70% av de spurte frontlinjearbeiderne på Gardermoen flyplass opplevde at kundene er blitt mer krevende enn tidligere (2003:17). De beskriver at dette har å gjøre med at møtene med kundene stort sett skjer i jevnbyrdige situasjoner, hvor kunden vet hva hun/han kan forvente fra den kabinansatte som



tjenesteyter (ibid.). Whitelegg beskriver at fysisk og verbale overgrep mot kabinansatte har økt i omfang, og sier at denne formen for væremåte ofte er omtalt som «air rage» (Whitelegg, 2005:236). Amble m.fl. fant også at det emosjonelle arbeidet varierer mellom de ulike kabinansatte, da passasjerene reagerte ulikt i møte med de ansatte i kabinbesetningen. De kabinansatte hadde erfaring fra at både kjønn, alder, etnisitet, utseende og seksuell legning spilte inn på samspeillet med passasjerene (2003:23). 43% av respondentene mente at kjønn hadde betydning i møte med passasjerene (ibid. s. 24).

### **3.4 Økt konkurranse**

Amble m.fl. analyserte hvordan frontlinjearbeiderne på Oslo lufthavn Gardermoen mestret den nye hverdagen i luftfarten som er preget av økt konkurranse (2003:1-2). «I den økende konkurransen mellom selskapene har ikke bare pris, men også den service som de respektive selskapene kan tilby, blitt en stadig viktigere konkurransefaktor» (Amble m.fl, 2003:5). De fant videre at halvparten av respondentene opplevde høye jobbkra. Jobbkra definerer de som blant annet tidspress, og plunder og heft i arbeidet (ibid. s. 54). Kun 15 prosent av frontlinjearbeiderne opplevde «stor» grad av medvirknings-muligheter i forhold til ledelsen (ibid.). De fant at sannsynligheten for utbrenthet øker dersom kravene blir for høye og arbeiderne opplevde liten grad av medvirkning (ibid. s. 59). Amble m.fl. bruker uttrykkene positiv og negativ emosjonell dissonans for å beskrive ulike former for emosjonelt arbeid (ibid. s. 49-50). Negativ dissonans beskrives som det å enten ha underskudd av positive følelser, eller overskudd av negative følelser (ibid.). Positiv dissonans, beskrives som det å ha overskudd av positive følelser, eller underskudd av negative følelser (ibid. s. 49-50). Opplever frontlinjearbeideren stadig negativ emosjonell dissonans i møte med passasjerene, vil sjansen for å bli utbrent øke (ibid s. 59).

### **3.5 Nye begreper**

Det er også forskning som hevder at Hochschilds begrep «emosjonal labour» ikke er dekkende nok for å beskrive det emosjonelle arbeidet som utspiller seg på en arbeidsplass. Bolton og Boyd mener at vi trenger to nye begreper i tillegg for å få en mer dekkende beskrivelse (2003). De har gjort en nyere analyse av empiriske data om kabinpersonale (Bolton og Boyd, 2003:290). Som en videreutvikling av Hochschilds teori fra 1983, mener de at det er fire ulike former for emosjonelt arbeid, ikke kun to slik som Hochschild beskriver. De lanserer også to nye to former

for emosjonelt arbeid i tillegg til de to Hochschild fant: 'prescriptive' og 'philanthropic' emotion management (ibid. s. 291). De presenterer de to nye begrepene slik:

*«Prescriptive' emotion management allows a detailed analysis of times when an employee may follow occupational feeling rules but not necessarily as an exercise in cost-efficiency. 'Philanthropic' emotion management displays how an organizational actor may not only follow organizational prescription but may decide to give that 'little extra' during a social exchange in the workplace» (Bolton og Boyd, 2003:291).*

### **3.6 Avslutning og forventninger**

Basert på den forskningen som jeg nå har presentert, vil jeg formulere noen forventninger til min analyse som presenteres i kapitlene 5, 6, 7 og 8. Da tidligere forskning viser at det har blitt et skifte fra fokus på sikkerhet til fokus på service for de kabinansatte, er det stor mulighet for at jeg også vil finne dette i mitt datamateriale. I så tilfelle kan det tenktes at denne overgangen påvirker deres emosjonelle arbeid. Det er også sannsynlig at respondentene i dette prosjektet vil beskrive en endring i kommunikasjonen mellom de kabinansatte og passasjerene. Ut i fra den her nevnte forskning er det stor sannsynlighet for at de vil nevne at passasjerene har blitt mindre høflige, men også at kabinarbeiderne i en noe større grad kan sette grenser mot passasjerenes oppførsel. Det blir interessant å se om mine respondenter beskriver emosjonelt arbeid der Hochschild begreper kommer til kort, og Bolton og Boyds begreper isteden kan være beskrivende.

## 4 Metode

### 4.1 Innledning

I dette kapitlet skal jeg beskrive og drøfte valg av forskningsdesign i dette prosjektet. Metodiske valg former hele forskningsprosessens grunnlag, og det er dermed svært viktig at de er grundig og forskriftsmessig utført. Jeg skal redegjøre for de ulike aspektene i prosessen rundt innsamlingen av mine empiriske data, deretter skal jeg drøfte de grepene jeg har gjort for å skrive en forskningsetisk god oppgave. De metodiske valgene jeg gjorde i innsamlingene av mine empiriske data, har formet min analyse som jeg skal presentere i kapitlene 5-8.

### 4.2 Kvalitativ metode

Jeg har benyttet kvalitativ metode for å samle mine empiriske data. Jeg har gjennomført ti kvalitative intervjuer av kabinansatte som samlet utgjør empirien i dette prosjektet. Intervjuene ble gjort i tidsrommet oktober 2015 til februar 2016. Årsaken til valg av metode er begrunnet ut i fra min problemstilling. Jeg ønsket å gå i dybden av den enkelte kabinansattes opplevelse av sin arbeidsdag for å kartlegge om det emosjonelle arbeidet har endret seg. «...the qualitative interview, particularly the in-depth variety, can get close to the social actors` meanings and interpretations, to their accounts of social interaction in which they have been involved» (Blaikie, 2010:207). Hochschild brukte kvalitativ metode for å samle sin empiri om de kabinansattes emosjonelle arbeid, og min studie er inspirert av hennes forskning.

Empiriske data blir i hovedsak behandlet på to måter; i form av ord og i form av tall (Blaikie, 2010:161-162). Oftest er kvalitative data i form av ord, og kvantitative data i form av tall (Grønmo, 2004:123). Blaikie peker på at både forskere og konsumenter tidligere ofte har hatt en oppfattelse av at numeriske data er nødvendig for å sikre at et forskingsresultat blir objektivt, men ikke-numeriske data blir nå mer og mer akseptert (2010:161-162). Ingen av de to datatypene er prinsipielt bedre eller mer vitenskapelige enn den andre, men hvilken datatype som er mest fruktbar for en forskning avhenger av problemstillingen som skal belyses (Grønmo, 2004:124). Kvalitativ metode gir mulighet til dyptgående intervjuer om respondentenes tanker, følelser og detaljerte beskrivelser av deres indre liv. Kvantitativ metode brukes derimot gjerne til statistisk

generalisering, der man samler inn litt informasjon om svært mange mennesker, men egner seg ikke til å samle inn detaljerte beskrivelser av enkeltpersoners følelsesliv og opplevelser (ibid. s. 130). Gjennom kvalitative intervjuer kunne jeg skape rom for at respondentene kunne gi detaljerte beskrivelser av hvordan de reagerer følelsesmessig og tankemessig på hendelser i arbeids-hverdagen. Jeg hadde også behov for å ha en lite strukturert intervjuform der respondentene opplevde at det var rom for å fortelle om sine personlige opplevelser (ibid. s. 163).

Siden jeg har brukt kvalitativ forskningsmetode begynte jeg analysen som en tankeprosess allerede ved oppstarten av datainnsamlingen, og denne prosessen ble først avsluttet ved ferdigstilling av analysen av det empiriske datagrunnlaget. Kvalitative data blir vanligvis analysert etterhvert som de samles inn, analysen gjøres parallelt med datainnsamlingen. Forskeren jobber dialektisk med analyse og datainnsamling, innsamling og analyse glir inn i hverandre og er ikke klart oppdelte deler av prosessen (Grønmo, 2004:245). Jeg begynte mentalt å analysere de empiriske dataene allerede under intervjuene, og spesielt under transkriberingen av intervjuene kunne jeg se sammenhenger og ulikheter mellom respondentenes svar.

### 4.3 Oppstarten av den empiriske innsamlingen

*«... formulating research questions is the most critical component of any research design. It is only through the use of such questions that choices about the focus and direction of research can be made, that its boundaries can be clearly delimited, that manageability can be achieved and that a successful outcome can be anticipated»*  
(Blaikie, 2010:57).

I forkant av prosjektet tok jeg en nøye vurdering på om denne forskningen kunne la seg utføre på en god måte både etisk, praktisk og teoretisk. En viktig del av forberedelsen til et forskningsprosjekt er det å kunne ta et skritt tilbake å evaluere hvordan prosjektet kommer til å utarte seg (ibid. s. 26). Jeg prøvde å få et overblikk over hvilke utfordringer jeg kom til å møte i prosessen som kunne forhindres allerede i forskningsprosessens start, og hvilke jeg ikke hadde mulighet til å forhindre (ibid.). Utfordringene i prosessen skulle i midlertid vise seg å komme

allerede ved utvelgelsen av respondentene. Det var vanskelig å finne noen som arbeidet som kabinansatt og som ønsket og hadde mulighet stille til å intervju. Jeg sendte informasjonsbrev<sup>10</sup>/forespørsel om deltagelse i studien på mail både til fagforbundene rundt kabinansatte i Norge, og til flere flyselskap. Jeg sendte også mail til venner og venners venner som jobbet innenfor bransjen. Etter to og en halv måned hadde jeg kun unnagjort to intervjuer. Det var oftest praktiske utfordringer med å møtes som stoppet intervjuet. Jeg hadde da hele 12 interesserte respondenter, men det viste seg vanskelig å få møtt dem, selv om de hadde samtykket til deltagelse. I denne oppstartsfasen opplevde jeg også at det var utfordrende å kontakte firmaer og grupper innenfor luftfart, da det nå er en sterk opprettholdelse av sikkerhet rundt luftfart grunnet terrorfare. Jeg var derfor hele tiden svært påpasselig med å vise at jeg er en masterstudent ved Universitetet i Bergen (UiB). Dette gjorde jeg i hovedsak ved å vise til at respondenter og selskaper kunne kontakte min veileder på UiB.

I disse første månedene hadde jeg mye kontakt med en kabinforening for å finne respondenter der. En av de øverste sjefene i foreningen skulle godkjenne dette. Hun tok etter en tid kontakt, og informerte om at de ikke kunne hjelpe meg med å finne respondenter likevel. En mulig portåpner til viktige respondenter ønsket dermed ikke å delta på prosjektet, og dette forsinket min datainnsamling.

Et flyselskap derimot ble i etterkant av dette min viktigste portåpner i prosjektet. Jeg hadde kun sendt en enkel mail til selskapet, og de svarte med å sende meg en mail med navn på seks mulige respondenter. Dette bidro til at det høsten 2015 ble forgang i intervjuprosessen. Likevel skal det nevnes at det har vært mye korrespondanse, venting og forberedelser før intervjuene til sist ble gjennomført. Fem av disse seks respondentene kunne stille til intervju, og har dermed blitt halvparten av de ti intervjuene som jeg nå er blitt mitt datamateriale.

Man kan undre seg om det er en grunn for at bare et av selskapene var positive til å hjelpe meg med å finne respondenter. Det kan være at dette er mer eller mindre tilfeldig, da det nok kommer an på hvilke portvakter jeg har møtt i de ulike selskapene. Det kan også være at et av selskapene opplevde det lettere å bli eksponert en det andre, men dette blir kun spekulasjoner.

---

<sup>10</sup> Se vedlegg 3

#### 4.4 Utvalget

Jeg intervjuet 10<sup>11</sup> personer som jobber eller har jobbet som kabinansatt på fly i Norge. Hvorav 7 kvinner og 3 menn, i alderen fra 23 til 67 år. Respondentene er fra Sør-, Vest- og Midt-Norge og jobber for ulike norske flyselskap. Jeg ønsket å intervju en gruppe med kabinansatte der aldersspennet var stort. Slik kunne jeg få et sammenligningsgrunnlag for å se hvordan dette yrket var for 40 år siden, sammenlignet med hvordan unge kabinarbeidere opplever yrket nå.

Gjennomsnittsalderen blant respondentene er 44,3 år, noe som er endel høyere enn antatt gjennomsnittsalder i yrket som er på 28 år (Lundemoen, 2016, muntlig kommunikasjon). Jeg ønsket å intervju både kvinner og menn. Det var svært mye lettere å få til et intervju med kvinnelige enn mannlige kabinansatte, da det som nevnt er flere kvinner enn menn i yrket.

Utenom de fem respondentene jeg fikk via et flyselskap, fant jeg de resterende fem via venner i flybransjen og gjennom andre respondenter, altså via snøballmetoden (Weiss, 1994:25). Spesielt når forskeren selv har begrenset oversikt eller innsikt i et felt kan snøball-utvelgning basert på nettverksforbindelser være en effektiv måte å finne relevante respondenter på (Grønmo, 2004:102-103). Ingen av respondentene er selvselektert (ibid. s. 101-102). Alle er enten blitt spurt av meg direkte over mail eller Facebook-melding, blitt spurt av andre respondenter, av en bekjent eller av et flyselskap. Jeg har i sum hatt rundt dobbelt så mange potensielle respondenter enn det jeg endte opp med. De fleste av dem hadde egentlig sagt seg villig til å bli intervjuet, men det å faktisk møtes ble en praktisk utfordring som ikke lot seg ordne.

Flertallet av respondentene jobber i full stilling, og jeg fikk inntrykk av at alle er i fast jobb. Fra min side var dette et tilfeldig utvalg av informanter, og dermed et tilfeldig utvalg av representanter for yrket. Jeg ønsket helst å intervju respondenter med både faste og midlertidige stillinger. Jeg fant ingen respondenter i den sistnevnte gruppen, både fordi de fleste jeg kom i kontakt med hadde fast kontrakt, og fordi noen med midlertidig kontrakt ikke ønsket, eller ikke rakk å bli intervjuet. I et yrke der andelen vikarer øker, kan det være ulike grunner til at det ikke er noen vikarer blant respondentene i dette prosjektet. Det kan hende at de har mindre tilknytning til arbeidsplassen og dermed mindre nettverk i selskapene. Da kan det også være at de ikke blir

---

<sup>11</sup> se vedlegg 1

sett på som representanter som naturlig blir valgt via snøballmetoden, og via flyselskapet. Det kan også hende at disse ikke ble valgt av flyselskapet da de hadde presentert arbeidshverdagen på en annen måte enn de som er fast ansatt. Mitt datamateriale kunne i en grad ha gitt et bedre innblikk i nåtidens situasjon for de kabinansatte, hvis jeg også hadde fått muligheten til å intervju respondenter uten fast kontrakt.

## 4.5 Intervjuprosessen

Halvparten av intervjuene er gjort ansikt til ansikt. Tre av disse er utført i Bergen, ett i Stavanger og ett i Oslo. Den andre halvparten er gjort over Facebook. utfordringer og etikk rundt det å intervju over et sosialt media skal jeg drøfte senere i dette kapittelet. Det som i størst grad bestemte hvor intervjuene ble gjennomført er praktiske årsaker. De kabinansattes yrke er uforutsigbart, og de har en lite sted-spesifikk jobb. Det var derfor vanskelig å rekke å møtes de få timene de var innom Bergen eller andre mulige møteplass. Mange kabinansatte får vite hvordan deres neste måned med arbeidsdager blir når de mottar arbeidsplanen<sup>12</sup> den 15/16. i hver måned. Jeg har selv måtte forholde meg til alle respondentens månedsplaner under arbeidet. Ofte har jeg måtte vente til den 15. for så å få vite at de ikke hadde mulighet til å møte meg likevel. Det at deres yrkessituasjon er så lite stedsspesifikk, samt at det strakk ut i tid til jeg etter den 15. i måneden fikk respons angående intervjuavtaler, gjorde at jeg måtte ty til sosiale media for å gjøre halvparten av intervjuene.

Jeg gjennomførte «ansikt til ansikt»-intervjuene i svært ulike lokaliteter. To av de første intervjuene ble gjort på et grupperom på min arbeidsplass i Bergen sentrum. Dette grupperommet er et stille og skjermet sted som gav ro til intervjuene. Ett intervju ble av praktiske årsaker gjort på et hotell i Bergen. Dette fungerer også bra, men det var litt forstyrrende støy i den åpne «lounge» vi satt i. Ett intervju ble gjort på en kafe i Stavanger. Her var det også litt støy fra kaféen, men jeg tror ikke det påvirket intervjuet i noen særlig grad. Det siste intervjuet ble gjort hjemme hos en respondent på Østlandet. Her var omgivelsene rolige og det gav en fin ro til intervjuet. Det ble også litt mer personlig å gjøre intervjuet hjemme hos respondenten. På en side

---

<sup>12</sup> Se vedlegg nr. 5

tenker jeg at der intervjuene ble gjort i en helt rolig lokasjon, var respondentene mer fokuserte og gav dermed bedre intervjuer. På en annen side oppfattet jeg det slik at intervjuene som ble gjort med andre mennesker i nærheten ble avslappet og naturlige, og at dette bidro til at det ble lettere å gå dypere inn i tematikken.

I starten av hvert intervju sørget jeg for at respondenten skrev under på informasjonsbrevet<sup>13</sup> som de hadde mottatt i forkant av intervjuet, om ikke dette tidligere var gjort. I «ansikt til ansikt»-intervjuene gjorde vi dette for hånd, mens under intervjuene over sosiale media skrev respondenten «jeg samtykker» for å skrive under. Deretter fortalte jeg at respondenten var helt anonym, og at hun eller han var fri til å trekke seg fra intervjuet også under selve intervjusituasjonen hvis det skulle være behov for det. Videre her skal jeg først beskrive intervju prosessen under «ansikt til ansikt»-intervjuene, for deretter å fremlegge hvordan jeg utførte intervjuene over Facebook. Under «ansikt til ansikt»-intervjuene opplyste jeg om at jeg tok opp samtalen på bånd, og bad om samtykke til dette fra respondenten. Jeg opplyste om at det empiriske datamaterialet ville bli slettet i etterkant av masteroppgaven.

Under «ansikt til ansikt»-intervjuene var jeg veldig observant på å skape et rom der respondenten følte at det var trygt og legitimt å fortelle om sine personlige opplevelser og tanker. Dette gjorde jeg blant annet ved å finne et rolig og trivelig sted for utførelsen av intervjuet. Jeg var også fokusert på å ta meg god tid til intervjuet. Jeg spurte først en del enklere og mindre personlige spørsmål slik at respondenten ble avslappet, før jeg deretter gikk inn på mer personlige og omfattende tema (Grønmo, 2004:163).

Ved kvalitativ intervjuer som metode, er både intervjuer og respondent aktiv i å forme dataene. Dataene blir formet av samtalen som er et samspill mellom disse to. Som nevnt starter analysen allerede under intervjuet. Forskerens tolkning av respondentenes svar, med fokus på å respondere med nye spørsmål under intervjuet, er en form for analyse (Grønmo, 2004:164).

Et typisk problem som kan oppstå under kvalitative intervjuer er at kommunikasjonen mellom forskeren og respondenten fungerer dårlig, noe som kan begrense informasjonsutvekslingen (ibid. 164-165). Misforståelser og feiltolkninger kan svekke datamaterialet (ibid. s. 165). Jeg var

---

<sup>13</sup> Se vedlegg nr 3



derfor fokusert på å lage en god kontakt mellom meg som intervjuer og respondenten, og var observant på å vise at hans/hennes svar var viktige for meg (Ibid. s. 163). Andre problemer som kan oppstå under kvalitative intervjuer er at forskeren kan påvirke svarene ved å påvirke respondenten til å uttale seg på bestemte måter, og at respondentens selvpresentasjon kan påvirke hans eller hennes svar (ibid. s. 165). Jeg har jobbet for å unngå dette ved å skape en rolig og hyggelig intervjusituasjon, og ved å be respondentene konkretisere og utdype sine svar (ibid). Den samme intervjuguiden<sup>14</sup> ble brukt under alle intervjuene. Jeg gjorde som nevnt halvstrukturerte intervjuer, der jeg hadde en åpen intervjuguide for hånden, men der jeg i stor grad lot intervjuet bli formet under samtalen med respondenten (ibid. s. 205). Jeg var lyttende, og åpen for slike «hopp» bort fra intervjuguiden, så lenge temaet hadde relevans til problemstillingen. Det jeg lette etter var som nevnt blant annet respondentenes utøvelse av emosjonelt arbeid. Det vil si deres forsøk på å endre sine egne følelser i løpet av arbeidsdagen, og faktorer som påvirket dette arbeidet. Jeg lette altså etter de samme responsene som Hochschild forteller at hun ønsket å finne under sine intervjuer: «...indications of *will* in how people talked about feelings...trying to fall in love.. trying to feel grateful...In short, they spoke of managed feelings» (Hochschild, 2012:13). For å komme inn på disse temaene spurte jeg om hva respondenten gjorde i løpet av en arbeidsdag, hvordan hun/han opplevde møtene med passasjerene, og hvilke følelser de selv følte sammenlignet med de følelsene som det var forventet av dem å føle i disse situasjonene. Jeg spurte også om deres opplevelse av hvilke endringer som har skjedd i yrket om kabinansatt i den norske luftfarten de siste 40-50 årene, for å se om slike endringer kunne påvirke servicearbeidet.

Jeg forsto raskt at selv en og en halv times tid er svært kort når en person skal beskrive endringer og utvikling av sitt indre mentale liv. «A special use of unstructured interviewing is oral history. One or more individuals are asked to recount aspects of their lives and/or the lives of their contemporaries, and discuss their perceptions of the processes involved and the changes they have seen» (Blaikie, 2010:207). Flere av intervjuene ble en form for en slik «muntlig historie». Jeg ønsket som nevnt å få innblikk i endringer i dette yrket, og de flyvertene/vertinnene som

---

<sup>14</sup> Se vedlegg 2

hadde jobbet i mange år gav detaljerte endringshistorier fra sitt yrke. Deres beretning om et langt yrkesliv med store endringer både personlig og i bedriften ble svært informative slike «fortalte historier». Det var svært spennende å få et innblikk i de kabinansattes yrkesliv. «Through interviewing we can learn about places we have not been and could not go and about settings in which we have not lived» (Weiss, 1994:1). Sannsynligheten er stor for at jeg ikke kunne ha fått tilgangen til denne informasjonen på noen andre måter enn via et kvalitativt intervju. Gjennom å intervjuer fikk jeg en forståelse av hva andre personer har opplevd, og hvordan de har tolket de inntrykkene de har fått, og jeg fikk lære om hvordan hendelser påvirker deres tanker og følelser (ibid.).

Alle som ble intervjuet var svært «serviceinnstilt» i intervjusituasjonen, de var engasjerte rundt forskningsprosjektet mitt, og mange gjorde svært lange intervjuer om til dels tunge temaer uten å vise noen tegn til negativitet eller kjedsomhet. Jeg lurer på om deres serviceinnstilling påvirket svarene? Kan de ha svart i større grad det jeg ønsket å høre? På en annen side var respondentene i så stor grad ærlige om sin arbeidssituasjon at jeg vil tro at dette ikke har påvirket svarene. Før jeg takket respondenten for deltagelsen, var jeg bevisst på å avslutte «ansikt til ansikt»-intervjuene med noen mer positivt ladde spørsmål, slik at respondenten skulle gå fra intervjuet med en positiv holdning og en god opplevelse (Grønmo, 2004:163t).

I forkant av intervjuene på Facebook var jeg usikker på om disse kom til å bli like bra som de som ble utført ansikt til ansikt. Likevel fant jeg raskt ut det ikke ble praktisk mulig å møte alle respondentene. Dette grunnet deres reisevirksomhet og uforutsette arbeidstid og sted. Etter måneders venting på «jeg får vite når vi kan møtes etter den 15. », måtte jeg finne en ny måte å intervjuer på. Det skulle vise seg å være svært effektivt og greit å intervjuer over Facebook. Alle respondentene som det var aktuelt for å intervjuer over sosiale media, hadde tilgang på Facebook. Intervjuprosedyren her ble i stor grad lik «ansikt til ansikt»-intervjuene. Jeg informerte først om de etiske retningslinjene, samtykke og frivillig deltagelse. Jeg holdt meg til intervjuguiden, men lot også respondentene komme med sine beretninger på siden av denne. Jeg opplevde også her at jeg kunne ha en muntlig, vennlig og åpen kommunikasjon. Dette fordi både jeg og respondentene var vant til å kommunisere via sosiale media på denne måten. Selve innholdet fra disse

intervjuene skiller seg ikke så mye fra det jeg fikk fra de jeg møtte ansikt til ansikt, men i Facebook-intervjuene er innholdet formidlet gjennom færre antall ord. Den største ulikheten er derfor at intervjuene som ble gjort ansikt til ansikt ofte gav data som i større grad gav detaljerte beskrivelser av samtaleemnet. De fleste intervjuene over Facebook ble likevel svært lange og omfattende. Det som var minst fordelaktig med intervjuene over sosiale media, er at jeg mistet den kontakten og konteksten som jeg fikk nettopp ved å møte respondentene. På en annen side er det mulig at det var lettere for noen av respondentene å være svært ærlig og kritiske til sin arbeidssituasjon over internett, enn det de var når jeg møtte dem.

#### **4.6 Analyseprosessen**

Etter intervjuene transkriberte jeg lydopptakene og Facebook intervjuene. Sistnevnte ved at jeg skrev av intervjuet fra Facebook, og deretter slettet Facebook-samtalen. Datamaterialet ble oppbevart på min private PC under analysen, og slettet ved prosjektslutt. Videre kodet jeg datamaterialet. Deretter kategoriserte jeg materialet ut i fra de temaene som var relevant for problemstillingen. Etterhvert ble analysen mer og mer utfordrende etter som jeg fikk oversikt over hvor mye data jeg faktisk hadde, og dette vanskeliggjorde analysearbeidet. Ti lange og innholdsrike intervjuer ble svært mye data for en masteroppgave. Det ble svært mange transkriberte sider, og jeg oppdaget snart at datamaterialet var både omfattende, komplekst og uoversiktlig (Grønmo, 2004:246). Mitt datamateriale innebærer 166 transkriberte sider. Jeg har likevel valgt å benytte alle intervjuene da alle tilførte gode og relevante data til oppgaven. Jeg har brukt de data der respondentene beskriver erfaringer med å styre følelsene i den retningen som servicearbeidets retningslinjer tilsier (følelsesstyring). Jeg har også brukt deres beskrivelser av erfaringer knyttet til rasjonalisering og effektiv kunde/passasjer-behandling, og andre endringer som kan påvirke det emosjonelle arbeidet.

#### **4.7 Ethiske hensyn i kvalitativ forskning:**

Etikken kan tolkes som en overbygning som er knyttet til grupper eller kollektivet, og som henter sitt råstoff fra den moralen som kommer til uttrykk gjennom menneskenes konkrete handlinger og valg (Alver og Øyen, 1997:17).

«Etik i sig selv er ikke normer, ikke påbud, forbud, kort sagt ikke moralregler. Den er et menneskesyn, en vision om hvad der er *det gode liv*, som Aristoteles sagde det. En visjon om, hvordan vi skal leve. Et menneskesyn, der til en vis grad allerede er uttrykt i praktiske holdninger og i alle vore fortællinger om dem, og som alligevel stadig er en opgave og stadig skal uttrykkes. Både realitet og ideal» (Kemp, 1994:36 i Alver og Øyen, 1997:17).

Alle metodiske valg er gjort etter ønske om å ivareta de forskningsetiske rammene på best mulig måte. Oftest vil samfunnsforskning på en eller annen måte gjøre en form for inngripen i menneskers liv (Blaikie, 2010:31). Med dette i bakhodet gjennom forskningsprosessen har jeg vært svært fokusert på å beskytte respondentene. Det er en risiko for at også emner jeg ikke antok at ville kunne virke negativt på respondentene, likevel oppleves vanskelig for dem av ulike årsaker (ibid.). Dette fordi jeg opplever at jeg har forsket i et farvann der dette kan inntreffe, siden jeg spør om svært personlige anliggende. Ingen av respondentene har uttrykt noen form for misnøye om intervjusituasjonen, utover at noen få opplevde intervjuet som litt langt.

«For research conducted within universities.. .it may be mandatory to seek the approval of a relevant human ethics committee» (Blaikie, 2010:31). Jeg fikk dette prosjektet godkjent<sup>15</sup> av Norsk senter for forskningsdata (NSD) høst 2015. Under denne søknadsprosessen måtte jeg svare på enkelte spørsmål angående mitt forskningsprosjekt og da spesielt om etiske utfordringer. Denne prosessen gjorde meg også ekstra observant på det etiske anliggende av oppgaven. Blant vanlige etiske betraktninger i en forskningsprosess der intervjuer inngår, nevner Blaikie<sup>16</sup> viktigheten av at de som blir intervjuet opplever at intervjuet er frivillig og at de er godt informert om prosjektet (ibid.) Videre at respondentenes interesser og privatliv må beskyttes og at forskningen er gjort med integritet. Sistnevnte innebærer at forskningen er gjort uten noen form for juks og uærlighet (ibid.). Dette har jeg forsøkt å ivare ta på best mulig måte.

---

<sup>15</sup> Se vedlegg nr 4

<sup>16</sup> Også Silverman (2013:97), Alver og Øyen (1997:102) og Grønmo (2004:164) vektlegger også dette.

Jeg ser at det kan være en utfordring at fem av respondentene ble funnet av et flyselskap, da selskapet kan ha vært selektiv ved valg av hvem jeg fikk intervjuet. En annen mulig utfordring her er at ledelsen i selskapet vet at de blir intervjuet. Dette kan kanskje stoppe dem i å svare helt ærlig i motsetning til andre respondenter som kun selv vet at de deltar i prosjektet. På en annen side er midt inntrykk at disse er like ulike og direkte i sine uttalelser som de andre respondentene. Dermed har ikke dette hatt en merkbar påvirkning på datamaterialet.

Datamaterialets kvalitet er høyere jo mer velegnet materialet er til å belyse problemstillingen (Grønmo, 2004:217). Hvor velegnet dataene er til dette formålet, kommer an på flere aspekter: «De innsamlede data skal i størst mulig grad representere faktiske forhold» (ibid. s. 218). Forholdet mellom data og sannhet skal klargjøres ved at datamaterialet og datainnsamlingen beskrives så eksplisitt som mulig (ibid.). For at analysen skal være troverdig, og gjort på en rettmessig måte, har jeg sørget for å skape en høy reliabilitet og validitet i datamateriale. «By validity, I mean... the extent to which an account accurately represents the social phenomena to which it refers» (Hammersley, 1990:57 i Silverman, 2011:367). For å oppnå dette har jeg fokusert på å tolke respondentenes svar på en riktig måte. Jeg har gjort det jeg kunne for å ikke la mine verdier påvirke datamateriale. (Silverman, 2011:369). «Reliability refers to the degree of consistency with which instances are assigned to the same category by different observers or by the same observer on different occasions» (Hammersley, 1992:67 i Silverman, 2011:360). For å skape høy reliabilitet i materialet har jeg fokusert på åpenhet om hele min forskningsprosess (Silverman, 2011:360). Jeg har prøvd å gi en detaljert forklaring av alle trinnene i prosessen, og dermed forsøkt å gjøre min forskning transparent (ibid.).

Det er også viktig for datakvaliteten at innsamlingen er bygget på vitenskapelige prinsipper for logikk og språkbruk (Grønmo, 2004:218). Derfor har jeg under innsamlingen tatt utgangspunkt i så presise språklige begreper som mulig, og i mine formuleringer har jeg tatt høyde for vanlige terminologier i det forskningsområdet som problemstillingen refererer til (ibid). Andre prinsipper som er viktige for datakvaliteten er: At utvelgelsen av enheter foregår på en forsvarlig måte (ibid), dette har jeg fokusert på (se kap. 4.4). At informasjonsutvelgelsen tar utgangspunkt i de begrepene som følger av problemstillingen (se kap. 1,2) (ibid.). Og at gjennomføringen av

datainnsamlingen foregår på forsvarlig måte, noe jeg også har etterstrebet å utføre (se kap 4.5) (ibid.).

Er datainnsamling over Internett forskningsetisk forsvarlig? NESH, (Den nasjonale forskningskomité for samfunnsvitenskap og humaniora), ser på sentrale forskningsetiske problemstillinger knyttet til internettforskning (2014:4). Her står det at begrepet «Internettforskning» omfatter blant annet: «Bruk av Internett som redskap i forskningen (innsamling av data og informasjon via informanter, survey, arkiver, logger, algoritmer etc.)» (NESH, 2014:4). Mitt arbeid faller dermed inn under dette. NESH sine retningslinjer baserer seg på en grunnleggende respekt for menneskeverdet (ibid.). Jeg har gjennom hele datainnsamlingen sett på det som en selvfølge å ha dette fokuset som et viktig prinsipp for mitt arbeid. Spesielt i møtet med respondentene og i behandling av sensitiv informasjon som de oppgav. NESH beskriver at deres retningslinjer i praksis ofte handler om hvordan forskeren best kan ivareta kravet om informert og fritt samtykke (ibid.). Jeg sendte som nevnt informasjonsbrevet ut til respondentene i forkant av intervjuet, også til de som ble intervjuet over Facebook. I starten av intervjuene på Facebook sendte jeg likevel ut informasjonsbrevet på nytt. Dermed fikk respondentene tydelig informert og fritt samtykke til sin deltagelse. Om utfordringen med anonymisering av data innhentet over internett skriver NESH:

*«For en forsker kan det være vanskelig å garantere både at data faktisk er anonymisert og at personopplysninger vil bli slettet i etterkant av forskningsprosjektet. Samtidig er dette forskerens ansvar, og man bør så langt det er mulig informere potensielle informanter om disse utfordringene og eventuelle konsekvenser forskningen kan få»* (NESH, 2014:8).

Intervjuene ble gjort over Facebook-meldinger, det vil si at vi skrev meldinger til hverandre over en meldingsfunksjon på Facebook. I tidsrommet der denne oppgaven ble skrevet var dermed denne samtalen lagret på Facebook. Her er respondentens navn, og dermed har jeg også tilgang til det de har satt som «offentlig informasjon» på sin Facebook-profil. Det er kun jeg og

respondenten som har tilgang til meldingene via våre Facebook-profiler<sup>17</sup>, og ingen andre enn oss kan se at vi har korrespondanse. Ved forskningsarbeidets slutt ble samtaleene slettet, på samme måte som jeg slettet lydfilene, og dermed vises det heller ikke i min Facebook-innboks at jeg har hatt kontakt med disse personene.

Jeg ser på prosessen med intervju over Facebook som en «ting i tiden». Denne intervjumetoden ble en automatisk følge av den svært fragmenterte og lite stedsbestemte arbeidssituasjonen som de kabinansatte har, og som er typisk for vårt globaliserte og effektiviserte samfunn. I nåtiden bruker svært mange Facebook eller andre sosiale media til hverdagssamtaler om både private og mindre private henseende. Ingen av respondentene uttrykket noen skepsis over å utføre intervjuet over Facebook. Jeg tror at de ble trygg på å kunne gjøre dette fordi jeg hadde sendt ut informasjonsbrev om undersøkelsen på forhånd. Jeg hadde også hatt epostkontakt med dem, og noen ganger også telefonkontakt i forkant av intervjuet. De kunne også se min profil på Facebook-kontoen min. Dermed hadde de tilgang til mye kontaktinformasjon om meg, og forstod at de kunne stole på meg. På samme måte kunne jeg også verifisere at de var de personene de gav seg ut for å være via mail, telefon og Facebookkontakt.

---

<sup>17</sup> Facebooks retningslinjer for private meldinger: «Det er bare du og personene du utveksler meldinger med, som kan se innholdet i og historikken til samtalen din. Hver av samtaleene dine er en separat samtale». (Facebook, u.å.).

## 5 Endringshistorier: Status

### 5.1 Innledning

I dette og de to kommende kapitlene presenter og drøfter jeg de funnene jeg har gjort som omhandler endringer i den norske luftfarten, og som kan ha en påvirkning på interaksjonen mellom kabinansatte og passasjerene. Jeg ser på endringer i tidsrommet fra 1960/1970-tallet til år 2016. Jeg har delt beskrivelsene om endring inn i temaene: status, utdanning og kjønn. I dette kapitlet skal jeg ta for meg statusendringer i yrket.

### 5.2 «Den gangen var det stas å fly» - fra vestkantyrke til transport-proletar.

Mange av respondentene som uttaler seg om endringer i flybransjen gir en skildring av et statusfall i yrket som kabinansatt. Ingrid (67) og Anne (61) er respondentene med lengst erfaring i yrket. Begge har 39 år i yrket bak seg. De beskriver store endringer i den norske flybransjen. Mange av respondentene, og spesielt disse to, har en «før» i motsetning til «nå» oppfattelse av yrket og bransjen. Ingrid og Anne beskriver at det har vært en klasseendring i yrket, fra en glamorøs arbeidsplass på 1960/1970-tallet, til en mer hverdagslig transporttjeneste i 2016. Anne beskriver en mer glamorøs tid på 1960-tallet enn i dag, da rekrutteringen var stor fra Oslo vest, og «Dior og Chanel-faktoren» var høy. Ingrid forteller at det var stas å fly på 1970-tallet. Det var dyrt, og ikke noe alle gjorde, det var mest for forretningsfolk. Hun hevder at det også på 1970-tallet var kvinnene fra de øvre klassene som var flyvertinner, og selve yrket var preget av status-symboler som kjennskap til mat og vin. Ingrid gir en beskrivelse av at det på denne tiden var et mer luksuriøst servicetilbud. Hun beskriver at det den gangen var varm-mat, gratis drikke og ordentlig glass til servering, men at det ikke er slik nå lengre.

Mari (48) forteller at flyvertinneyrket var mer «prestisje» før, og Lars (45) uttrykker at han opplever at deres yrke for noen tiår siden hadde mye større respekt fra omverdenen. Begge disse uttalelsene indikerer også et statusfall i yrket som kabinansatt.

Mari skisserer at det for 20-30 år siden var et yrke mange ønsket å jobbe i. Det var god lønn i forhold til markedet, og det å reise, bo på hotell og gå i uniform trakk mange arbeidere til seg. Flere respondenter beskriver at det ikke er stor rift om stillingene som kabinansatte i nåtid. Mari forteller også at kun de pengesterke fløy den gangen, og det var spesielt å fly. Hun uttrykker at:



*«Man stelte seg, kledde seg, gledet seg når man skulle ut å fly, for det gjorde man så sjelden, fordi man hadde ikke råd til å fly et par ganger i uken sånn som man kan nå».*

Mari beskriver også en annen side av statusfallet. Hun forteller at fra at de tidligere i større grad var et «opplevelsesselskap», har de nå blitt et transportselskap. Hun tror at folk ser på piloten som om han eller hun er en bussjåfør, og at flyene har blitt som «en buss i luften». Hun sier at: *«...jeg ser det litt også på (hvordan) flyene ser ut innvendig nå. Det er tyggis og det er søppel...det er noe som har endret seg...».*

Selv om «alle» i nåtiden reiser med fly, sier Hanne (25) at det enda er en form for klassesdeling blant nåtidens passasjerer. Business-passasjerene reiser ofte på førsteklasse med nettverksselskap, mens resten av kundene ofte reiser med lavkostselskap. Hun peker på at i eldre flyselskap er klasseskillet mellom passasjerene enda opprettholdt, da setene deles inn i førsteklasse og økonomiklasse, men at det ikke er en slik oppdeling i nyere selskap.

### **5.3 Flere krevende passasjerer**

Med en annen samfunnsgruppe enn tidligere som passasjerer og ansatte, i tillegg til at det å reise med fly har hatt et statusfall, forteller de kabinansatte at de nå opplever en endring i måten passasjerene tilnærmer seg dem. Flere av mine respondenter forteller at passasjerene nå er blitt mer krevende og uhøflige enn tidligere. Dette samsvarer med Amble m.fl. som fant at 70 prosent av luftfartsarbeiderne opplever at kundene har blitt mer krevende (2003:17). Særlig Ingrid (67) og Anne (61) uttrykker dette. Ingrid forteller at: *«..folk er mye mer uforskammet enn de var før, de kan finne på å si de dummeste ting...Du vet folk som ikke er hyggelige de finner et menneske de kan hakke på».* Hun beskriver at passasjerer i alle aldre, og av begge kjønn kan oppføre seg slik. Hun mener at tilsvarende uhøflig oppførsel var svært sjeldent i 1970-årene. Ingrid og Anne beskriver endringen på dette området fra ca. 1970 til i dag slik:

*«...hele samfunnet er forandret. Man oppførte seg rett og slett ikke sånn mot hverandre... folk var høflige mot hverandre» - Ingrid.*

«...passasjerer er blitt mer «frekke» prøver seg på oppgraderinger, skal ha mye gratis, prøver å snike seg til bedre klasser ombord. Er av og til ufine mot medpassasjerer, eller vil ikke følge retningslinjer ombord» - Anne.

Alle respondentene uttrykker at vanskelige passasjerer er en utfordring i arbeidet. På tross av at de opplever passasjerene som vanskeligere enn før, beskriver respondentene på en annen side at de fleste passasjerene er hyggelige, og at mange av kundemøtene er gode. De beskriver at vanskelige passasjerene tapper dem for energi, og at de hyggelige passasjerer gir dem energi til jobben. Eksempelvis Turid (45) sier at hyggelige passasjerer gir henne masse energi til arbeidet. «Et og annet dårlig eple innimellom, men stort sett bare koselig og blide folk» forteller hun. Anne (61) sier at: «Stort sett så er møte med passasjerer hyggelig og givende. En treffer mennesker i så mange faser av livet. Sørgende, lykkelige, slitene, arbeidene, kontaktsøkende, brisene, fulle, syke, takknemlige, spente. Det er dette som gir arbeidet mening og utfordring».

Per (48) opplever passasjerene ulikt, det kommer an på rutene de flyr: «Flyr du business-passasjerer så er noen veldig hyggelige mens andre ikke engang ser på deg». Mari (48) forteller også at det kan være utfordrende kunde relasjoner med business-passasjerer. Turid sier at det hender at det kan komme utfordrende passasjerer, og da kan det for eksempel være på grunn av «fyll». Line (27) forteller også at det ofte er alkohol og rus som skaper det de klassifiserer som «unruly»<sup>18</sup>, passasjerer. Da må de gjerne ringe politiet, men på to og et halvt år har hun kun hatt tre slike tilfeller.

Hanne (25) beskriver også at passasjerene kan være utfordring på jobben; «..det er jo alltid bare hyggelige og søte mennesker og alt de sier er jo av, kanskje uvitenhet og at de ikke tenker over det, men ..altså man blir ganske tråkket på i løpet av en dag». Hun sier at når mesteparten av det de blir utsatt for er ulike slitsomme tilnærminger fra passasjerer, så er dette et yrke man ikke kan være i til man blir gammel. Lars (45) forteller at møtene med passasjerer er en emosjonell belastning som de kabinansatte må leve med, og han sier at :

---

<sup>18</sup> For luftfartstilsynet definisjon på «Unruly» passasjerer, se fotnote nr. 21, og vedlegg 6.

*«Man tar seg rett og slett nær av det som blir sagt og blir sliten av belastningen, vi etterstreber alltid å sette passasjerenes ønsker først og ivareta deres interesser men dessverre så lar man seg ofte bli overkjørt, da vi vet at i en kabin skal du eventuelt være om bord med den samme personen i flere timer..... Tenk deg selv når man blir kommentert for personlige ting; utseendemessing anliggende, at man ikke er flink nok med servicen, dårlig mat, treig til å servere, smiler for lite, dårlig flyselskap...du vil ikke tro hva folk noen ganger tillater seg».*

Selv om Mari (48) kan oppleve noen passasjerer som vanskelige, antyder hun at det også kan ha blitt en endring i måten «crewet» i kabinen kan forholde seg til passasjerene: *«før så hadde kunden alltid rett, jeg tror det er blitt en gammel klisje... for de har ikke alltid rett, men det kan du si til de på en fin måte, ...»*

#### **5.4 «Kill them with a smile»**

Respondentene forteller mye om hvordan de må jobbe med å endre sine følelser i møte med de ulike passasjerene, særlig i møte med vanskelige og uhøflige passasjerer. Respondentene beskriver sitt emosjonelle arbeid på flere måter. De forteller at de møter de vanskelige passasjerene med et smil, selv om de egentlig føler et sinne overfor dem. De forteller også at de må være smilende og hyggelige uansett hvor sliten eller lei de egentlig føler seg. Dette betyr at de må følge bestemte følelsesregler når de er på jobb i flykabinen (Hochschild, 2012:57). Følelsesreglene for de kabinansatte som bestemmer eller veileder hvordan de skal endre sine følelser når de er på jobb, går altså blant annet ut på at de må smile og være hyggelig, også hvis de selv egentlig er sliten eller sint. Når jeg spør Geir (54) om hva som kan være utfordrende i løpet av en arbeidsdag, svarer han: *«.. (å) være.. smilende og kul. I hvert fall smilende...til alle passasjeren som kommer.....Du må nok legge bånd på deg selv på noen ting, du kan jo ikke si din jævla dust når du føler folk er det, for det er mange som er duster altså...».*

Ina (23) forteller at hun må være bild og hyggelig mot passasjerene og kollegaene. Det er som regel ikke noe problem, men noen ganger må hun «bite seg godt i leppa». Turid (45) forteller at hun må holde sinnet tilbake på jobb, selv om hun har lyst til å si tydelig ifra når passasjerer oppfører seg uhøflig. Turid sier at: *«vi lever jo av kundene våre, og de har «alltid rett» på en måte....selv om de ikke har det, egentlig...»*. Hun beskriver at hun hadde reagert annerledes som privatperson: *«Det skal jeg love deg... da hadde han fått passet sitt påskrevet!...Når jeg er på jobb, og har på uniform, representerer jeg et selskap, og må være nøytral...Er jeg privat, går jo min oppførsel kun på meg»*.

Line (27) snakker også om at hun må gå inn i en rolle på jobben. For å være i denne rollen må hun ofte endre sine indre følelser for at de skal passe med de følelsene som det forventes at hun viser på arbeidsplassen:

*«...jeg føler kanskje at jeg må gå inn i en mer sånn smilende og blid, altså mye mer enn jeg er til vanlig, altså, jeg ville ikke gå rundt å være sånn hei hei! å livet er fantastisk, hehehe, til alle døgnets tider,... gjerne hvis du har (en)... skikkelig dårlig dag, så kan du ikke bare stå der å være molefonken hele tiden....du må jo fremstå som en veldig blid og fornøyd og glad person uansett, hehe... og du skal liksom hjelpe og kunne svare på alt!»*.

Når jeg spør henne om hvilke retningslinjer (følelsesregler) bedriften har i forhold til oppførsel mot passasjerene svarer Ina (23): *«... det er jo lov å bli sint men man skal ikke la det gå utover en passasjer. Det er jo viktig for andre rundt og at man ikke skaper unødvendig drama. Ja, (et nettverksselskap) vil nok at vi skal oppføre oss behersket! »*.

Ingrid (67) poengterer at det først og fremst er hvordan de kabinansatte oppfører seg mot deg, hvordan du *føler* du blir tatt imot når du kommer ombord, som er det viktigste under en flyreise, ikke hvor fin mat man får. Ingrid snakker altså om hvilke følelser de kabinansatte greier å skape i passasjeren når han eller hun kommer inn på flyet. Det at de kabinansatte jobber med å skape en følelse hos kundene er en av de tre komponentene som er tilstede ved emosjonelt arbeid

(Hochschild, 2012:147). Ut i fra Hochschilds definisjon av emosjonelt arbeid beskriver alle mine respondenter ulike måter de gjør emosjonelt arbeid på (ibid. s. 7 (fotnote) og 147). I tillegg til å skape en følelse i passasjerene, har de ansikt til ansikt kontakt med dem, og arbeidsgiver har også en viss form for kontroll og rettleiding angående de ansattes emosjonelle arbeid (ibid. s. 147).

Flere av respondentene beskriver ulike teknikker for å gjøre det emosjonelle arbeidet, både i situasjonen, og i etterkant. Jeg deler disse teknikkene inn i «front» og «back stage» inspirert av Goffmans teori<sup>19</sup>.

Respondentene beskriver at de får ut sin frustrasjon «back stage», ute av passasjerenes øyesyn på flere måter (Hochschild, 2012:118): Flere forteller at de får ut frustrasjonen ved å snakke med kollegaene. Anne (61) forteller at: *«vi har noen sinnssyke latterkuler i galleyene hvor vi ler av passasjerene. Det er slik vi overlever....vi bruker mye galgenhumor og latter»*. Hanne (25) forteller at hun går til de andre ansatte og diskuterer passasjerene: *«vi bare gir de sånne «labels» tilbake»....for å få det bort i fra oss da, for det er jo ikke oss de kjefter på, det er jo ett eller annet med de selv»*. Flere respondenter bortforklarer vanskelige passasjerer ved å gi en grunn for deres oppførsel. Ina (23) beskriver at: *«Jeg tror jeg hadde følt meg ganske dum om jeg lot et sinne gå utover en stakkars passasjer. Som regel har de passasjerene som er ufine sikkert ikke så bra med seg selv, så er jo ingen grunn for å gjøre vondt verre»*.

Når det gjelder å takle det emosjonelle arbeidet i møte med passasjerene, i «front» vektlegger flere viktigheten av et samarbeid mellom de kabinansatte for å takle vanskelige passasjerer. Dette kan skjerme mot emosjonelt arbeid. Ina (23) beskriver dette samarbeidet som viktig: *«Ofte har vi god dialog i kabinen så alle vet om det er noen som er vanskelig»*. Når jeg spør om de lærte noen teknikker under utdannelsen svarer Hanne (25): *«...det er jo den dere gode gamle, «Kill them with a smile» man holder på»*.

---

<sup>19</sup> Goffman beskriver front som de situasjonene der individet har interaksjon med andre individer. *Front* er: «That part of the individual's performance which....define the situation for those who observe the performance» (Goffman, 1959:24 i Appelrouth og Edles, 2012:474). Han beskriver *back stage* som de situasjonene der individet er alene, uten «tilskuere»: «...Here the performer can relax; he can drop his front, forgo speaking his line, and step out of character» (Goffman, 1959 i Appelrouth og Edles, 2012:475).

Som kvinne forteller Mari (48) at hun bruker «surface acting» for å takle det emosjonelle arbeidet. Hun gjør det ved at hun ikke lengre gir av hele seg selv, men bare gjør emosjonelt arbeid «utenpå» (Hochschild, 2012:35-36). Hun sier at hun alltid har vært veldig «service-minded» og fokusert på å yte, hun sier at: «...du yter like godt men...du legger ikke hele hjertet på bordet», Hun forteller at hvis man gjør det, så blir man tømt og drenert. Tidligere la hun hele seg i at alle skulle være fornøyd. Nå merker hun at hun kan komme langt med å holde litt avstand, men at hun er til stede og gjør småting som å holde øyekontakt og at hun fremtrer som rolig. Hun har lært seg å gjøre noen sånne grep, uten at «du liksom selger hele sjelen din, for da blir du utbrent». Hun tror ikke de utenfor henne merker noen forskjell, forskjellen er kun «inni henne selv».

## **5.5 Tendenser til McDonaldisering.**

Statusfallet i yrket som respondentene beskriver er skapt av strukturelle endringer som har påvirket flybransjen. Her skal jeg presentere respondentenes beskrivelser av endringer i luftfarten som har ført til at yrke som kabinansatt har fått et statusfall.

### **5.5.1 Effektivitet og kalkulerbarhet: Kvantitet framfor kvalitet.**

De fleste respondentene sier at innsparinger i selskapet påvirker deres arbeidshverdag. Spesielt beskriver respondentene at de må yte mye mer, men for en lavere lønn. Per (48) mener at i forhold til da han begynte i bransjen for 16 år siden, jobber de kabinansatte dobbelt så mye nå, men det forventes det samme av dem som før. Han opplever at bransjen nå har blitt det han beskriver som «hard og kynisk», med kun fokus på innsparinger. Jeg får et generelt inntrykk av at de fleste respondentene tenker positivt om sitt yrke og trives, men at de alle opplever en del av endringene i yrket som mer fysisk og psykisk belastende enn tidligere. Lars (45) sier at han «elsker jobben sin», men at det tidligere var bedre arbeidsforhold slik som kortere arbeidsdager, høyere lønninger og lengre stopp imellom flyvningene. Han forteller også dette om endringer de siste 8 årene: «Alle skal ha råd til å fly er vel den utviklingen jeg har sett. Det være seg priskrig mellom selskapene og utfordringer som skjer i et selskap som utvikler seg så fort».

Også Geir (54) synes endringene som skjer nå er tunge: «...det finnes vel en grense for hvor mye de kan presse vår bransje.....det må nok en ulykke til før det skal strammes inn». Han mener også

at den dårlige lønnen kan gå utover arbeidet som blir utført. Han hadde ønsket at lønnen hadde vært bedre, slik at den hadde vært et incentiv i arbeidet. Mari (48) forteller også at konkurransen er hard, innsparingene er i fokus, de må drive billig for å overleve. Anne (61) forteller at betingelsene for de kabinansatte har blitt dårligere. Hun opplever det som at det er de ansatte som må betale når det nå er prispress på flybillettene. Lina (27) føler det som om tanken er at hvis publikum ikke får svært lave priser på flybilletter, så er det de ansatte som krever for høye lønninger. Hun mener at selskapet sparer inn på feil måte, når de sparer inn på «bunnen» og lar det gå ut over de ansatte, istedenfor å øke billettprisene.

På tross av at de felles europeiske reglene for arbeidstidsbestemmelser<sup>20</sup> for flygende personell er laget for å hindre personellutnyttelse i en konkurransepreget bransje (Samferdselsdepartementet, 2016:9), var arbeidstidsbestemmelser i nettverksselskapene markert mer gunstige før denne lovgivningen (ibid.). Mari (48), som jobber i et nettverksselskap, forteller at yrket nå er blitt slitsomt, og at hun har slitt med søvnproblemer. Hun forteller at: *«vi er presset så til maksimumsgrensen, og det var vi ikke før, da lå vi langt under ... og en periode (ble) positive ting tatt fra oss og vi ble bare liksom neddyngnet med stå på, stå på, stå på, vi må tjene penger og overleve ... (det var) mange, mange som møtte veggen».*

Til sammenligning sier Lundemoen (2016) at det på 80-tallet nesten ikke var noen som var syk, men at sykefraværet i dag er høyt. Amble m.fl. analyserer også hvordan de kabinansatte mestrer en arbeidsdag som har endret seg grunnet økt konkurranse (2003:2). De fant også at en del av de kabinansatte opplevde at der var høye jobbkrav (ibid. s. 54), Videre fant de at sannsynligheten for utbrenthet øker dersom kravene blir for høye (ibid. s. 59).

### **5.5.2 Fra stabilitet til usikkerhet: prekalisering**

Flere av respondentene beskriver en tidligere stabil bransje som nå har blitt urolig. Mye er grunnet en økning i kontraktarbeid, som også Linden (2016) beskriver. Ustabile arbeidssituasjoner er et stort problem for mange av nåtidens arbeidstakere (Standing, 2011:1). Da

---

<sup>20</sup> Se vedlegg 7: (NB, kun en andel av) EUs forordning om tillatt flyvetid

Mari (48) begynte (i ca. 1993) var det i motsetning til nå, svært mange som ville jobbe som kabinansatt og de sluttet ikke før de gikk av med pensjon. Hun forteller at mange har sluttet de siste årene, det har blitt en oppbruddstid og arbeiderne mister lojalitet til firmaet. Både hun og Geir (54) mener at yrket har endret seg fra å være et livslangt arbeidssted til en arbeidsplass der man bare er en kort stund. Mari forteller at:

*«...føler at vi kanskje (er) den siste generasjonen av de gamle kabinansatte, som har hatt en trygg arbeidsplass, god inntekt, men nå ser jeg at de gjerne vil gå over til, at det bare er...kontrakts-ansettelser...Jeg tror ikke at det blir en jobb som du kan være i til du blir pensjonist... for det er for tøffe arbeidsdager så, de presser oss så godt de kan».*

Standing (2011:1) hevder at arbeiderne som har usikre arbeidsforhold vil komme til å kjempe for bedre arbeidsvilkår. Mari (48) hevder at de unge nå stiller nye krav, og dette skaper endring til det bedre for arbeiderne. Som et eksempel på dette sier hun at de kabinansatte tidligere måtte jobbe 100 prosent i 20 år for å få rett på å gå ned til 80 prosent, men nå kan man søke om redusert stilling hvis man har jobbet minimum siden 2014, da dette var et krav fra de unge i firmaet. De har dermed firet litt på kravene. Dette viser at det mobiliseres blant de kabinansatte, og at dette kan skape endring. Dette er en motsetning til Anne (61) som mener at de fleste unge ikke engasjerer seg i dag i motsetning til på 1970-taller. Alle respondentene forteller at de er medlem av et fagforbund, og Line (23) antar at ca. 80 prosent av de kabinansatte er organisert i et fagforbund. Kun én respondent gir likevel inntrykk av å være aktivt medlem. Flere sier at de aldri hadde hatt noe kontakt med forbundet. Mari (48) forteller at mange av de nye kabinansatte har sluttet på grunn av tøffe arbeidsdager og dårlig lønn i forhold til arbeidsmengde, og i seg selv er det et signal til arbeidsgiverne. Mari sier at: *«Jeg tror de har fått en klaps på «fingeren» nå, de ser at flyvertinneyrket er ikke så attraktivt lengre, de kan ikke bare plukke og velge blant tusenvis».*

*«Nå søkes det masse crew til sommeren, men de får ikke tak i folk, ryktet løper foran»*, forteller Per (48). Han opplever at de bare blir kjørt hardere og hardere. Per jobber i et lavprisselskap, og



forteller at: *«Ingen får fast kontrakt i selve firmaet lenger, alle nye blir på vikarbyrå med betingelser deretter»*. Rönngren et. al. skriver at det er en økende andel ansatte via arbeidsutleiefirma i lavprisselskap (2008 i Bergene og Underthun, 2012:35). Både Geir og Mari er i nettverksselskap, noe som viser at dette gjelder for begge selskapstyper. Per hevder at selskapet nå heller ønsker å ansette unge som de kan gi dårlig betalt og kun kontrakter på 6 måneder gjennom vikarbyrå, heller enn eldre kabinansatte. Han beskriver en situasjon der det er mer fokus på innsparinger enn trivsel. *«Sier de noe som ikke passer så er det rett ut når kontrakten er over, samme med lærlingene»*.

Flere av respondentene forteller at dette er et yrke som de ikke forventer å være lenge i. Hanne (25) forteller at yrket passer bra for unge i 20-årene som bare vil ha et år i yrket for *«å ha det litt gøy»*, få erfaring og opplevelser. Hun selv ønsker å snart gå over til å studere. Mari (48) studerer ved siden av jobben, for sikkerhetsskyld. Geir (54) er glad for at han har en annen utdanningen i ryggen hvis det *«går gærent»* med bransjen, som han sier. Per (48) har tenkt lenge på å slutte. Han har kun jobbet innen reiseliv, så han mener at han ikke har så mye å falle tilbake på. Geir og Mari kommenterer at internasjonalisering av bransjen har gjort den mindre stabil. Mari sier at: *«Luftfarten har endret seg..når det har kommet så mange andre lavkostmarkeder på banen sant så er det hele tiden snakk om inntjening...billig arbeidskraft*. Geir uttrykker at: *«det vil bli i stor grad asiater og østeuropeere i fremtiden som driver dette her.... det er vist det passasjerene vil ha, ...billige flybilletter...spanjoler kan nok gi like bra service,...men det er jo det at det er vanskelig å prate med dem da...ja igjen, «money talks» »*.

### **5.5.3 «...kroner og øre er «main factors», «human factors» er sekundært»**

Flere av respondentene forteller at et godt fellesskap med kollegaene er viktig for trivsel på jobben. Noen uttrykker at dette også er som en buffer mot tungt emosjonelt arbeid, og en hjelp når interaksjon med passasjerene blir vanskelig. Per (48) trives kun på grunn av gode kollegaer og grei lønn, ellers opplever han mye som negativt. Når firmaet er blitt så stort, må han ofte fly med crew han ikke kjenner. Dette er utfordrende hvis passasjerene er krevende. Han beskriver at hvis crewet kjenner hverandre blir det bedre for både passasjerene og dem, det blir mye bedre

atmosfære i kabinen. Han utrykker at jobben var mer sosial tidligere, nå har den blitt mer ensom: «*det er deg og et hotellrom alene og ute og flyr med kollegaer du ikke kjenner*», forteller han. Mange av respondentene utrykker at de trives bra på jobben, men at det også er en del utfordringer. Både Lina (27) og Mari (48) beskriver at trivselen på jobben har mye med kollegaene å gjøre. Mari fortellere at: «*Det er eneste måten vi kan selge oss på det er det dere at vi kan lage litt atmosfære og stemming. Og det er absolutt mye lettere når du jobber med et crew hvor vi har god stemming oss imellom, og da får jeg en kjekk arbeidsdag, og det merker passasjerene*».

Per mener at det er økonomiske grunner til at det er blitt slik at man blir plassert i et tilfeldig «crew», siden det nå kun er et dataprogram som programmerer hvordan de skal fly. De kan ytre seg om hvem de vil fly med, men det blir ikke tatt hensyn til. Per beskriver at:

*«..så fort vi ønsker noe så får vi tvert imot, fordi de vil vi skal mistrives så vi slutter så de kan bli kvitt oss «gamle dyre» og heller få inn noen yngre som går på kontrakt og er innleid via vikarbyrå...Vi som er gamle i «gamet» for stadig høre at vi er alt for dyre....  
...Jeg og de fleste med meg, gruer oss til å gå på jobb, vi sliter med søvnproblemer, er dårlige i magen mer eller mindre hele tiden... men har vi et bra crew så holder vi godt sammen og tar godt vare på hverandre, men det blir aldri snakket noe positivt om firmaet».*

#### **5.5.4 Irrasjonalitet av rasjonaliteten: dehumanisering:**

Flere av respondentene forteller at bedriften fokuserer mindre på arbeiderne som individer, til fordel for fokus på kostnadseffektivitet. Per (48) (i et lavkostselskap) utrykker at han føler at den jobben de gjør som kabinansatte aldri blir verdsatt. Han hevder at slik det er nå føler kabinarbeiderne seg bare som «*et nummer i rekken*». Han sier at den pressede situasjonen kan gå utover hvor mye de orker å gi av seg selv til passasjerene. Siden de er lei av firmaet og av måten de blir behandlet på, blir det vanskeligere å gi av seg selv: «... *du er trøtt og sliten og tynes til*

randen, ingen takker deg, hvorfor skal jeg stå der og ta masse dritt da?» Per får altså mindre energi til å gjøre det emosjonelle arbeidet grunnet arbeidspresset.

Lars (45) (også i et lavkostselskap) forteller om det samme fokuset: «Vi jobber i et såkalt lowcost segment, hvor kroner og øre er main factors, human factors er sekundert ofte». Han forteller at det nå er større psykisk belastning på kabinbesetningen, da man flyr lengre dager, og er utsatt for en større gruppe passasjerer. En mer presset og effektivisert arbeidssituasjon gjør både sikkerhetsarbeidet og det emosjonelle arbeidet mer krevende. Lars sier videre at:

*«...det er tidsrammer og press hele tiden om å være kjappest mulig. Vi flyr folk i alle tilstander fra A-B og det krever utrolig mye av oss for å ivareta sikkerheten og oss selv i det hele. Det er ikke enkelt når passasjerer er direkte nedlatende og overser deg når du gir av deg selv og smiler og skal være imøtekommende. Man kan brått bli skjelt ut eller få direkte spydigheter og klager».*

Line (27) som også jobber i et lavkostselskap, beskriver at endringer i bedriftens størrelse og fokus på innsparinger preger selskapet. Hun mener at det er i forhandlingene «det stikker seg», og hun forteller at endel har sluttet i selskapet. Hun sier at:

*«...folk generelt føler at det tidligere har vært en stor bedrift, men..at nå er det de som er på toppen og vi andre ikke betyr så mye.... du er blitt et nummer i stedet for en person... vi har blitt så mange. Folk føler at de ikke blir hørt lengre...det er det som gjerne har gjort og at flere er nå organiserte en det var før.. det har blitt mer en kamp for det som vi allerede har, i forhold til før har gjerne bedriften gitt de ansatte fordeler, mens nå er det opptatt av å ta vekk. Jeg tror generelt folk føler at nå er de kun ute etter å tjene penger og de bryr seg ikke om de ansatte lengre».*

Lars forteller også at den aller største endringene fra han begynte i 2007 til nå, er den økte avstanden mellom hovedkontoret og de som arbeider på flyet. Han mener at når tilliten forsvinner, mister selskapet de ansattes lojalitet. Lars peker på at økt avstand blir økt

misforståelse. Da de ble skilt ut i bemanningsbyråer for noen år siden ble mange lei seg, og tenkte at den siste tråden inn til hovedkontoret ble kuttet. De følte ikke lenger at de var direkte ansatt i sitt eget selskap og til en reell arbeidsgiver, og han mener at dette skaper usikre arbeidsforhold. Han tror at fagforeninger kommer til å vokse når ansatte ikke føler at de blir hørt og får delta i prosesser.

## 5.6 Diskusjon

I denne oppgaven skal jeg finne svar på følgende problemstilling: Har strukturelle endringer i norsk luftfartsindustri endret de ansattes emosjonelle servicearbeid? På hvilke måter påvirker effektivisering og rasjonalisering interaksjonen mellom kabinansatte og passasjerer? Jeg har funnet at flyselskapene rasjonaliserer arbeidet for å oppnå kostnadseffektivitet. Dette har påvirket til at yrket som kabinansatt har hatt et statusfall. Statusfallet har igjen påvirket det emosjonelle arbeidet til de kabinansatte. I denne drøftelsen skal jeg vise at jeg har funnet dette.

### 5.6.1 Effektivitet og kalkulerbarhet: Kvantitet framfor kvalitet gir statusfall

Mine funn viser at konkurransen i et liberalisert marked har påvirket de kabinansattes arbeidssituasjon. Den har ført til et statusfall i yrket som kabinansatt, og har endret deres arbeidshverdag. De kabinansatte må jobbe mer, og lønnen har blitt lavere. Kostnadsreduksjon har blitt en viktig prioritet, med fokus på å redusere lønnskostnader, som også Bergene og Underthun (2012) fant. Empirien viser at selskapenes fokus på kalkulerbarhet fører til økt fokus på effektivitet (Ritzer, 2007). Denne endringen går negativt utover kabinarbeidernes fysiske og psykiske helse, Mari (48) uttrykker at: *«vi ble bare liksom neddyngget med stå på, stå på, stå på, vi må tjene penger og overleve ... (det var) mange, mange som møtte veggen»*. Fokus på effektivitet skaper et ekstra press på de kabinansatte. Effektivitet og fokus på profitt påvirker altså til at kabinarbeiderne har fått mindre overskudd og energi i jobben. Dette viser eksempelvis Per (48) når han sier at den pressede situasjonen går utover hvor mye de orker å gi av seg selv til passasjerene. Mindre overskudd skaper mer komplisert emosjonelt arbeid. Dette fordi de kabinansatte har mindre energi til å utføre dette arbeidet. Hvis man har lite overskudd, blir det tyngre å bruke energi på å endre sin egentlige følelse av at man eksempelvis er sliten til å utad vise en positiv og opplagt fasade. Det emosjonelle arbeidet blir mer komplisert fordi avstanden øker mellom det kabinarbeideren personlig føler, og den positive emosjonen som må vises utad i

arbeidssituasjonen (Hochschild, 2012:90). Per (48) sier at «... *du er trøtt og sliten og tynes til randen, ingen takker deg, hvorfor skal jeg stå der og ta masse dritt da?*»

Effektiviseringen av bransjen har i tillegg gjort at det er flere passasjerer, dette gir flere situasjoner der emosjonelt arbeid må utføres, da det er flere menneske-møter på kortere tid.

Fokus på kostnadseffektivitet gir billigere flybilletter, som Mari (48), Anne (61) og Lina (27) uttrykker. Man forventer ofte at prisen på en vare vil reflektere kvaliteten og innholdet i varen. Når prisene på flybilletten daler, får passasjerene en oppfattelse av at den forventede servicen de har betalt for heller ikke er særlig bra. Prisene på billettene avspeiler på et vis de ansattes arbeid. Dette fører til at passasjerene ikke har høye forventninger til jobben de kabinansatte gjør. Dette påvirker ytterligere til statusfallet, og fører igjen til at passasjerene ikke behandler kabinarbeiderne som om de gjør en viktig og god jobb. Lars (45) sier at: «...*yrket for noen tiår siden hadde mye større respekt fra omverdenen*». En opplevelse av at deres yrke ikke blir verdsatt kompliserer det emosjonelle arbeidet som de kabinansatte må utføre.

### 5.6.2 Prekariatet

«*Ingen får fast kontrakt i selve firmaet lenger, alle nye blir på vikarbyrå med betingelser deretter*» sier Per (48). En økende andel av de norske kabinansatte inngår i det Guy Standing betegner som prekariatet (Standing, 2011:1). Standing hevder at prekariatet er som en egen samfunnsklasse, som ofte innehar mindre sosiale, kulturelle, politiske og økonomiske rettigheter enn andre borgere (ibid.). Et yrke med en stor økning av arbeidere med usikre ansettelsesvilkår, fører derfor til et ytterligere statusfall av yrket. Når et yrke blir ansett som høystatus, vil dette i seg selv kunne gi kabinarbeideren et statusvern. Dette fordi kundene, bevisst eller ubevisst, vil behandle dem bedre hvis de setter høyt deres yrke og arbeid, enn hvis de opplever yrket som mindre viktig eller mindre vel ansett. Et statusskjold beskytter mot emosjonelt arbeid, dermed gir statusfallet et mer komplisert emosjonelt arbeid.

Prekariatet er også en virkning av selskapenes fokus på kvantitet fremfor kvalitet. Flyselskapene sparer penger ved å ta inn nye uten ansiennitet, istedenfor å ta vare på den erfaringen de eldre kabinansatte innehar fordi de krever en høyere lønn.

Å ikke være fast ansatt, eller det å bli skilt ut i bemanningsbyråer slik som Lars (45) snakker om, skaper mindre tilknytning og tillit til selskapet: «...*mange har sluttet de siste årene, det har blitt en oppbruddstid og arbeiderne mister lojalitet til firmaet*» sier Mari (48). Det er vanskeligere å genuint fronte og å være et ansikt utad i en bedrift man har liten tilknytning og lite lojalitet til. Dette kompliserer det emosjonelle arbeidet da det skaper en ytterligere tyngre kontrast mellom hva de kabinansatte føler og hva selskapets følelsesregler beskriver at de skal vise utad. Store motsetninger mellom egne følelser og følelsesreglene kan være tunge å takle for arbeiderne (Hochschild, 2012:74).

Per (48) uttrykker at: «*Sier de noe som ikke passer så er det rett ut når kontrakten er over, samme med lærlingene*». Når man ikke er fast ansatt, er det lettere for bedriften å avslutte et arbeidsforhold hvis arbeiderne kommer med ønsker eller kritikk rettet mot dem. En slik usikker arbeidssituasjon påvirker kabinarbeidernes overskudd, og gir dem mindre energi til det emosjonelle arbeidet, og dermed gjøre det mer komplisert.

### **5.6.3 Irrasjonalitet av rasjonaliteten - dehumanisering:**

Flybransjen har hatt en enorm vekst (Doganis, 2010 i Bergene og Underthun, 2012:33). Empirien viser at fokus på vekst og profitt i selskapene gjør at kabinarbeiderne ikke føler seg sett av selskapene. Både Line (27) og Per (48) føler seg som kun «et nummer i rekken» blant arbeidere. Line (27) sier at: «*folk generelt føler at det tidligere har vært en stor bedrift, men..at nå er det de som er på toppen og vi andre ikke betyr så mye.... du er blitt et nummer i stedet for en person på en måte... vi har blitt så mange*». Avstanden som har kommet mellom ledelsen og kabinarbeiderne, og som gjør at Line og Per opplever dette, skaper en «dehumanisering» av de kabinansatte (Ritzer, 2007:24-25). Dette tyder på at fokuset i større grad enn før er på målet om inntjening, mens kabinarbeidernes menneskelige behov ikke i samme grad blir vektlagt. De kabinansatte blir «dehumanisert», som enkeltindivider når de blir mindre sett av ledelsen, som Line sier at: «*Folk føler at de ikke blir hørt lengre*».

Mindre fokus på kabinarbeiderne til fordel for fokus på profitt er en generell opplevelse for mange av de kabinansatte, men det er særskilt de kabinansatte fra lavkost-selskap som beskriver en slik situasjon. Lars (45) sier at: «*Vi jobber i et såkalt lowcost segment, hvor kroner og øre er*

*main factors, human factors er sekundert ofte*». Dette tyder på at det er særlig de kabinansatte i lavkostselskap som opplever at det er for stor avstand mellom de kabinansatte og organisasjonsledelsen. Når de kabinansatte ikke opplever at de føler seg verdsatt og sett av ledelsen, blir det emosjonelle arbeidet mer komplisert. Når kabinarbeiderne i mindre grad blir sett som individer påvirker dette også avstanden mellom de kabinansattes egentlige følelser og opplevelser, og de følelsene de må vise utad på jobben, og dette gjør det emosjonelle arbeidet vanskeligere å utføre.

Et dataprogram styrer hvem som arbeider sammen. Dette gir ikke rom for å jobbe sammen med nære kollegaer. Bekjentskap til kollegaene kunne ha gitt en beskyttelse mot utfordrende emosjonelt arbeid, da mine funn viser at nære kollegaer bedre kan samarbeide om å takle det emosjonelle arbeidet. Mindre av denne beskyttelsen som et samarbeid gir, fører til mer komplisert emosjonelt arbeid. Dette fordi de kabinansatte i større grad enn før må stå alene i de møtene med passasjerer der de må bruke mye emosjonelt arbeid, istedenfor å kunne lette dette arbeidet ved å samarbeide med kollegaer. Denne situasjonen er også et eksempel på at ekspansjon av luftfarten har skapt et mindre fokus på kabinarbeidernes behov til fordel for fokus på effektivisering.

Per (48) uttrykker at selskapet vil «.. bli kvitt oss «gamle dyre» og heller få inn noen yngre som går på kontrakt og er innleid via vikarbyrå...» Dette funnet tyder også på en implisitt holdning om at ikke kabinarbeidernes trivsel i arbeidet er hovedprioritet, at profitten er viktigere. En slik nedprioritering av de kabinansatte gjør arbeidsdagene tyngre for dem. Mindre energi i jobben, gir mindre energi til å utføre det emosjonelle arbeidet.

Respondentene med mange års erfaring fra yrket forteller komparativt om deres arbeidstid nå kontra for noen tiår side. Yrket som kabinansatt er noe annet for de eldre enn for de unge, da de eldre enda husker den stabiliteten som tidligere var i yrket. Jeg finner at de eldre i bransjen er mer kritisk enn de yngre til hvordan bransjen har endret seg. På en annen side har også de unge opplevd store endringer de aller siste årene, noe som viser at rasjonaliseringen og effektiviseringen skjer svært hurtig i nåtiden. Mine funn tyder også på at de unge har en økende

interesse for fagforbundene, som en mulig løsning på nåtidens misnøye med arbeidsplassen. For eksempel Lars (45) uttrykker at en dårlig behandling av de ansatte vil komme til å skape en maktmobilisering nedenfra, da fagforeningene vil vokse når de ansatte ikke blir hørt.

#### **5.6.4 Forutsigbarhet: ikke-menneskelig teknologi.**

Flyreisene er nå effektivisert ved hjelp av teknologi, og dette har gitt mindre menneskelig kontakt mellom passasjerene og personalet på selve flyplassen (SAS, u.å. c). Ikke-menneskelig teknologi er typisk i en McDonaldiserings-prosess (Ritzer, 2007). Det er nå mulig å reise med fly uten å snakke med noen andre enn de kabinansatte på flyet på hele reisen. Man kan oftest bestille billetten på Internett, hente ut billetten på en maskin og «scanne» inn bagasjen selv. Kun inne på flyet blir det mer tid til et ordentlig menneske-møte under reisen. Kommunikasjonen mellom de kabinansatte og passasjerene kan ikke kuttes vekk for å effektivisere og spare penger. Dette fordi den er viktig for sikkerheten, for å bevare roen i kabinene og for å luke ut potensielle «unruly» passasjerer. De kabinansatte har dermed i større grad enn før blitt flyselskapets ansikt utad, siden passasjerene ikke nødvendigvis møter noen andre mennesker fra flyselskapet på flyplassene. Det å være flyselskapets tydeligste ansikt utad i en bransje med ellers mindre menneskekontakt, gir de kabinansatte mer komplisert emosjonelt arbeid. Dette fordi de kabinansattes smil til passasjerene representerer hele selskapets servicevennlighet overfor passasjerene, da det ofte ikke er særlig mange andre arbeidere i «frontlinjen» som også er med å skaper dette inntrykket overfor kunden.

#### **5.6.5 Service**

Nå er verken flyenes lokaler eller de ansattes arbeidssituasjon preget av en luksus, slik som det var på 1970-tallet. Dette uttrykker blant annet Ingrid (67), Anne (61) og Mari (48). Denne nye oppfattelsen av at flyturen er blitt vanlig og ikke noe spennende som man kler seg fint for, påvirker også til at man ikke oppfører seg på en spesielt høflig måte.

I motsetning til før, kan ikke kabinarbeiderne lenger servere god mat gratis, men må prøve å selge maten fra en trillevogn. Ved salg er det mye mere kommunikasjon mellom den kabinansatte og passasjereren, og den kabinansatte må i tillegg bruke mer emosjonelt arbeid for å selge mest mulig til passasjerene og ta betaling med kort eller med kontanter. Begge disse



aspektene gjør at yrket krever enda mer emosjonelt arbeid for å opprettholde et smil uansett omstendigheter, enn det de kabinansatte gjorde tidligere.

Mine funn viser at når passasjerer fra alle sosiale lag bruker flytransport-tjenester, har det medført at de kulturelle og sosiale kjørereglene som hører overklassen til, ikke lenger dominerer samhandlingen mellom kabinansatte og passasjerene. Ulike grupper i samfunnet har ulike følelsesregler (Hochschild, 2012:57), og har dermed ulike forventinger til hvordan en selv og andre skal bearbeide og vise følelser. Da flyene hadde kabinansatte og passasjerer fra høyere klasser hadde de en annen form for følelsesregler og krav til service enn nå når både kabinarbeiderne og kundene er fra alle samfunnsklasser. Slike endringer i følelsesregler og i atferdsnormer, vil endre formen for emosjonelt arbeid som blir gjort i kabinen.

Ingrid (67) snakker om en endring i passasjerenes atferd; *«folk er mye mer uforskammet enn de var før»*. De kabinansattes opplevelse av at passasjerene har blitt mer uhøflige sammenfaller med Amble m.fl. sin forskning (2003:17) og med diagrammene<sup>21</sup> fra luftfartstilsynet. Diagrammene viser at det har blitt flere utfordrende eller såkalte «unruly<sup>22</sup>» passasjerer» de siste årene.

Diagram nr. 6,4<sup>23</sup> viser at alkohol har en tydelig påvirkning på de «unruly» passasjerene. Dette samsvarer med mine funn, da Turid (45) og Lina (27) uttrykker at «unruly» passasjerer ofte er ruspåvirket. Anne (61) sier at; *«...passasjerer er blitt mer «frekke» prøver seg på oppgraderinger, skal ha mye gratis, prøver å snike seg til bedre klasser om bord»*. Dette viser i tillegg at det har blitt et mer jevnbyrdig forhold mellom passasjerene, der kunden vet hva hun/han kan forvente av tjenesteyteren. Dette fant også Amble m.fl. (2003:17).

Flere uhøflige og vanskelige tilnærmelser fra passasjerene mot de kabinansatte, gjør at de kabinansatte oftere må gjøre emosjonelt arbeid for å undertrykke sinne, eksempelvis slik som Geri (54) beskriver: *«du må nok legge bånd på deg selv på noen ting, du kan jo ikke si din jævla dust når du føler folk er det..»*. Et økende antall negativt ladde utsagn fra passasjerene mot kabinbesetningen i 2016 i motsetning til på 1970 tallet, kompliserer altså det emosjonelle

---

<sup>21</sup> Se vedlegg 6

<sup>22</sup> Luftfartstilsynets definisjon på «unruly passasjerer»: «Incompliance with instruction, physical assault or other irregular behaviour on board an aircraft» (luftfartstilsynet, 2016)

<sup>23</sup> Se vedlegg 6,4

arbeidet i kabinen i nåtid i forhold til på 1970-tallet. Når kundene i tillegg til å være mer uhøflige også i større grad setter krav til de kabinansatte, gir dette enda flere situasjoner der de kabinansatte selv gjerne vil si i fra, men må møte situasjonen med et smil, og ytterligere kompliserer det emosjonelle arbeidet. Empirien viser at de kabinansatte mister energi av møter med vanskelige passasjerer, slik som Lars (45) som forteller at han blir sliten av slike møter. En økende mengde av vanskelige passasjerer fører til at de kabinansatte har mindre energi i arbeidssituasjonen.

Uhøflighet er en interaksjon med en annen person, der mottakeren får et negativt ladet utsagn rettet mot seg. Ingrid (67) sier at de opplever at: «... folk som ikke er hyggelige de finner et menneske de kan hakke på». Hvilke følelser vil da oppstå hos kabinarbeideren når han/hun i økende grad må møte en slik negativ bekreftelse fra andre? Hvis man gjentatte ganger og over lang tid opplever at andre degraderer en selv, kan det tyde på at man opplever en form for mobbing eller stigma. Kundene gjør altså det motsatte av å sette høyt eller vise at de kabinansatte er høyt respektert, kundene underkjenner dem.

Teoretikeren Honnet hevder at et individ må få anerkjennelse fra andre for å opprettholde sin egen selvtillit, selvrespekt, og selvsikkerhet, og for å forstå deres egen fulle autonomi som menneske (Van den Brink and Owen, 2007b:4-5 i Ritzer og Stepnisky, 2014:296-297). Det er belastende for et individ å få det motsatte av anerkjennelse rettet mot seg selv over lang tid. Det å bli behandlet nedlatende av andre, det å bli «hakket» på som Ingrid sier, påvirker de ansattes opplevelse av seg selv. Det påvirke individets egen identitet. Lars (45) uttrykker at: «*Man tar seg rett og slett nær av det som blir sagt og blir sliten av belastningen*».

Når de kabinansatte må tåle å bli «hakket» på av passasjerer i større grad nå enn før, opplever de dermed et mer komplisert emosjonelt arbeid. Dette fordi de hele tiden må holde på sin selvrespekt ved å «holde masken» utad, og jobbe med å bevare sitt selv innad, selv om de føler at de blir degradert. Slik som når Hanne (25) og kollegaene må jobbe for å «for å få det bort i fra oss da, for det er jo ikke oss de kjefter på, det er jo ett eller annet med de selv». Hochschild skriver at det kan være vanskelig å gjøre dypt emosjonelt arbeid uten å miste sin egen selvfølelse, fordi man skaper en illusjon (2012:183).

De norske kabinansatte kjenner på andre følelser i arbeidshverdagen i 2016 enn på 1970-tallet, da de i større grad enn før opplever å bli degradert gjennom passasjerenes uhøflige interaksjon og en generell oppfattelse av yrket som lavstatus, samtidig som de har mindre energi til det emosjonelle arbeidet grunnet den pressede arbeidssituasjonen. Dette gir altså en økning i det emosjonelle arbeidet i dag sammenlignet med situasjonen i Norge på 1970-tallet.

## 6 Endringshistorier: Utdannelsen

### 6.1 Innledning

Her skal jeg presentere og analysere endringshistoriene som omhandler de kabinansattes utdanning. For å sette de kabinansattes utsagn i en kontekst, skal jeg først gi en kort beskrivelse av hva utdannelsen for å bli kabinansatt i Norge innebærer, og hva den innebar for noen tiår siden. Deretter skal jeg presentere mine empiriske funn angående endringer i utdannelsen.

### 6.2 Utdannelsens innhold

For å bli kabinansatt må man gå på kurs arrangert av det respektive selskapet man skal jobbe for (Widerøe, u.å. b). Først etter at man har søkt på en stilling som kabinansatt, blir man tatt opp til et kurs (ibid). Linden, leder i Norwegian kabinforening beskriver endringer i utdannelsen fra 1980-tallet til i dag slik:

*«I 1985 varte kurset i ni uker. I dag varer kurset i tre til fire uker. Et.. kurs skal omfatte opplæring i alle nødprosedyrer..., brann, førstehjelp, normale prosedyrer, kunnskap om flytypen og litt aerodynamikk. I tillegg berører kurset også service om bord, men ikke på langt nær så omfattende som kurs på 80-tallet» (2016, muntlig kommunikasjon).*

Lundemoen, basesjef i Norwegian forteller at:

*«På slutten av 90-tallet og begynnelsen på 2000-tallet var det seks ukers kurs i tillegg til trening i flyet med instruktør, på «line training»<sup>24</sup> som vi sier. I dag så er det økonomien som styrer kursene og de er komprimert til ca tre og en halv uke. I tillegg kommer «line training på» ca to uker. De ulike flyselskapene har ulik varighet på kursene. Det er internasjonale regler som setter kravene for hva kursene skal inneholde» (2016, muntlig kommunikasjon).*

---

<sup>24</sup> Opplæring i kabinen under passasjerflygninger

Rise, spesialrådgiver i NHO luftfart, forteller at selskapene har litt forskjellige selskapsstyrte krav for utdannelsen. Alle kursene blir likevel påvirket av standardiserte EU-krav (2016, muntlig kommunikasjon).

### 6.3 Endringer i kompetansekrav

Anne (61) og Ingrid (67) beskriver store endringer i lengde og innhold i utdanning fra 1960/1970-tallet og til nå i 2016. Anne forteller at:

*«På den litt morsomme siden kan det nevnes at i Braathens hadde vi sminkekurs med Elisabeth Arden, frisør som gav hårtips, samt at det ble lagt vekt på å kunne føre seg. På den mer seriøse siden så hadde vi et mye lengre kurs både i førstehjelp, safety og security. Kurset varte i seks uker, så hadde vi en måned opplæring ute på line med en instruktør som var den samme hele tiden. I dag strekker kurset seg i tre og en halv uke. Fire dager på line<sup>25</sup> og det kan være forskjellige kursere hver dag».*

Ingrids beskrivelse av sin utdanning i 1970 er ganske lik. Hun forteller også om lengre kursing, tre måneder i motsetning til tre uker nå. Både Anne og Ingrid hevder at kursene er blitt kortere fordi selskapene ønsker å spare penger. Også Berge og Underthun fant at kostnadsreduksjon har blitt en viktig prioritet i luftfarten (2012:24). Anne sier at:

*«Å ha folk på kurs koster instruktører og fasiliteter. I dag kjøper (nettverksselskap) opplæringen av eksterne firmaer. Da jeg begynte, drev alle flyselskap sin egen treningsavdeling. Den gangen hadde flyselskapene fokus på sine egne standarder. I dag kjører de myndighetenes minimumskrav<sup>26</sup>».*

Ingrid forteller om utdannelsens innhold på 1970-tallet. Hun sier at de blant annet var i trykkammer, hadde om metrologi og de hadde læring om vin og mat. Opplæring om mat er ikke

---

<sup>25</sup> På line= i luften.

<sup>26</sup> Se vedlegg 9 for EUs standardkrav for Cabin-crew utdannelsen.

lengre nødvendig, nå når det stort sett kun er salg, ikke matservering. Hun og flere andre respondenter mener at de nå kun har tid til det aller viktigste på kurset, stort sett bare sikkerhet. Sikkerhetsfokuset på kurset er grunnet en endring fra at kabinarbeidernes jobb tidligere i større grad var å utføre service, til at den nå stort sett går ut på ivaretagelse av sikkerhet (se kapittel 7). Flere respondenter forteller at yrket krever mye av dem, og at det krever at de skal ha mye og allsidig kunnskap. Ut i fra EUs standard<sup>27</sup> for undervisningen kan man lese at det er svært mange og kompliserte emner som skal gjennomgå i de om lag tre og en halv ukene utdannelsen varer. Hanne (25) beskriver den omfattende kunnskapen hun benytter i arbeidet slik: «*Stillingstittelen min burde jo vært cabincrew -sykepleier -brannmann -politi, hehe, vi blir opplært i alt*».

Ingrid (67) forteller at man tidligere fikk mer opplæring i hvordan de skulle yte service. Da lærte de på kurset hvordan de skulle takle vanskelige passasjerer. Hun sier at hun synes det er leit at de nye, unge kabinansatte får så lite kursing, og dermed så lite opplæring i forhold til å takle problemer og utfordrende passasjerer. Hun hevder at dette er blitt tatt bort fra pensum for å spare penger. Line (27) forteller at hun ikke lærte på kurset hvordan hun skulle møte vanskelige passasjerer, men at denne læringen mer er tenkt som «learning by doing». Ina (23) forteller at hun lærer mye om hvordan hun skal hankses med vanskelige passasjerer ved at andre kabinansatte deler sine erfaringer på området med henne, men at hun heller ikke lærte mye av dette på kurset. Hun sier at kursholder selv hadde gjerne «*ikke vært så mye å flydd*».

Ingrid (67) som har jobbet med opplæring av nye kabinansatte i mange år, forteller at siden unge ikke har så mye erfaring som eldre i kabinbesetningen, er det er fint at man har ulike aldersgrupper i kabinen. Hun poengterer at i de flyselskapene som er helt nye, har man dermed ikke noe særlig erfaring blant de i kabinen.

Anne (61) beskriver en endring i opptakskravene til utdannelsen. De forventede forkunnskapene for å komme inn på «cabin-crew»-utdanning har nå minket betydelig. Nå er kravet kun minimumskompetanse, som eksempelvis videregående skole<sup>28</sup>. Som en motsetning til dette

---

<sup>27</sup> Se vedlegg 9

<sup>28</sup> Se vedlegg 10 for eksempel på stillingsutlysning til yrket som kabinansatt.

forteller hun at man på 1960-tallet måtte ha en bakgrunn enten som sykepleier eller språkmektig for å bli flyvertinne. Videre forteller hun at: «...krav til allmennutdanning lå der og. I dag er disse kravene så lave at du ikke behøver å ha fullført videregående. Dette er fordi det skal ansettes mange, og det er ikke lett å få tak i egnede kandidater».

## 6.4 Diskusjon

### 6.4.1 Innsparinger før menneskelige behov

Mine funn om utdannelsens endringer viser at rasjonaliseringen av arbeidet har ført til kostnadseffektivitet, som videre har ført til endringer i det emosjonelle arbeidet. Dette fordi økt kostnadseffektivitet har minsket utdannelsens lengde, innhold, og opptakskrav, og fører til en endring i hvilken kunnskap de kabinansatte har når de skal håndtere servicearbeidet. Denne endringen påvirker også til yrkets statusfall.

Empirien viser at fokuset på opplæring i service under utdanningen har minket, dette beskriver også Linden (2016). Dette på tross av at det er gjort mye forskning på nettopp kabinansattes belastning fra det emosjonelle arbeidet. Som Ingrid (67) også uttrykker, får de nye kabinansatte dermed mindre opplæring i hvordan de skal møte vanskelige kunder. Mindre kompetanse på dette feltet gjør de nye kabinansatte mindre rustet til å takle utfordrende emosjonelt arbeid, da man ikke har lært teknikker som er skjermende for dem i dette arbeidet.

Ina (27) lærte det emosjonelle arbeidet gjennom en form for felles læring under arbeidet i kabinen: «*learning by doing*». Når det nå i økende grad er yngre ansatte, vil det være færre med lang erfaring i kabinen, og den felles erfaringen minker. Dette minsker beskyttelsen mot tungt emosjonelt arbeid, og fører dermed til mer komplisert emosjonelt arbeid. Dette skjer fordi de kabinansatte ikke har tilgang til den erfaringen som ansatte som har vært der over mange år har tilegnet seg.

Lave krav til forkunnskaper for å komme inn i bransjen, påvirker til høyere tetthet av unge kabinansatte med lite erfaring om rettigheter og fagorganisering. Slik som Hanne (25) forteller at

yrket passer bra for unge i 20-årene som bare vil ha et år i yrket for «å ha det litt gøy». Nedprioritering av de kabinansattes kunnskap gjør også arbeidsdagene tyngre for dem, da det er lettere for et selskap å presse unge arbeidstakere som i noen tilfeller ikke har opparbeidet seg kunnskap om sine rettigheter som arbeider.

#### 6.4.2 Rekruttering og kompetanse

Mine funn viser at utdannelsen for de kabinansatte i Norge har blitt kortere og omfatter færre emner, og opptakskravene til utdannelsen har blitt svært lave i motsetning til på 1960-tallet. Anne (61) sier at de på 1960-tallet måtte ha en bakgrunn enten som sykepleier eller språkmektig for å bli flyvertinne, mens man nå knapt må ha fullført videregående skole. Nåtidens lave krav for å komme inn i yrke, samt kursets varighet gir et signal om at dette er en jobb som er så enkel at man ikke trenger verken tidligere kompetanse eller noe særlig skolering for å klare den. I dagens kompetanse-fokuserte samfunn, blir kunnskap høyt verdsatt, og svært mange tar høyere utdanning (Halvorsen, 2013). Lite kompetanse for å komme inn i yrket, og en begrenset utdanning senker yrkets status. Dette påvirker særlig kabinansatte i Norge, da det norske næringslivet er svært kunnskapsintensivt sammenlignet med EU og Norden for øvrig (SSB, 2016c). Lavere kompetanse gir også lavere lønninger, og dette påvirker også til statusfallet.

#### 6.4.3 Forutsigbarhet: én standardmodell

Utdanningens innhold er også blitt endret ved at den har blitt påvirket av en mer globalisert luftfart med felles internasjonale standarder. «Den gangen hadde flyselskapene fokus på sine egne standarder. I dag kjører de myndighetenes minimumskrav» sier Anne (61). Nå er kursene lagt opp etter internasjonal EU-standard<sup>29</sup>. Kabinansatte i hele Europa har nå en mer ensartet opplæring i forhold til før. Når de internasjonale minimumsstandardene for kursingen er så minimal, påvirker dette kursingen slik at den blir kortere enn tidligere. Kortere kursing gir som nevnt mer komplisert emosjonelt arbeid.

---

<sup>29</sup> Se vedlegg nr 9



## 7 Endringshistorier: Kjønn

### 7.1 Innledning

Her skal jeg først presentere endringer i kjønnsfordelingen i yrket som kabinansatt i den norske luftfarten. Deretter skal jeg drøfte hvordan denne endringen har påvirket utførelsen av det emosjonelle arbeidet for de kabinansatte.

### 7.2 Flere menn i yrket

Respondentene beskriver et yrke i endring når det gjelder kjønnsfordelingen blant de ansatte. Jeg finner at yrket som kabinansatt fortsatt har et tydelig flertall av kvinnelige kabinarbeidere, men i motsetning til på 1980-tallet, er det nå i 2016 kommet flere menn i yrket. Dette hevder også Lundemoen (2016). Lundemoen beskriver også at det har blitt en endring fra at det på 80-tallet var 99 prosent homofile mannlige kabinansatte, til at det i dag både er homofile og også en høy prosent heterofile menn i yrket (ibid.).

Det har altså blitt en endring fra en svært kjønnssegregert arbeidsplass, med stort sett bare kvinner, til det Geir (54) beskriver som mange mannlige kabinansatte. Anne (61) beskriver som nevnt at utdannelsen på 1970-tallet innebar sminkekurs og hår-tips, som indikerer at kurset på denne tiden var rettet mot kvinner. Hanne (25) snakker også om dette: «...*(et norsk nettverksselskap) i gamle dager hadde jo sminkekurs og sånne ting, hehe...det er jo ikke naturlig for en mann å gå inn i et yrke der de har sminkekurs når du liksom begynner*».

Både Ingrid (67) og Anne forteller at yrket var svært kvinnedominert på 1960/1970-tallet, men det var ikke alle kvinner som kunne jobbe som kabinansatt på denne tiden, de måtte være ugift. I takt med likestillingsloven, abortloven og fødselspermisjonen som kom på 1970-tallet (Skjeie og Teigen, 2003:49), beskriver Anne at dette forandret seg utover 1970-tallet: «*På 1970-tallet hadde vi stort fokus på at dette skulle kunne være et yrke å kunne ha barn, bli gammel i. Vi kjempet oss blant annet til betalt svangerskapspermisjon...Det var stor oppslutning om fagforeningene og deres arbeid*».

Også blant passasjerene beskriver flere av respondentene endring når det gjelder kjønn. Nå reiser både menn, kvinner og barn med fly, i motsetning til på 1970-tallet da det stort sett var

forretningsmenn. Likevel beskriver Geir at det fortsatt er en kjønnsdeling blant de reisende. Han hevder at de aller fleste passasjerene hos et bestemt nettverksselskap er menn. Han mener at grunnen til dette er at flere menn nok har høyere stillinger enn kvinner, og dermed også flere reiserelaterte jobber. Ut i fra Geirs beskrivelse kan det tyde på at det fortsatt er et overtall av menn på «business-klasse» i nettverksselskap, mens de andre rutene ( gjerne lavprisselskap) ikke er kjønnssegregerte. Dette samsvarer med Hannes opplevelse av at business-passasjerene velger å reise på første-klasse/business-klasse i nettverksselskap (se kap. 5.1).

### 7.3 Utseende

Hanne (25) opplever at det nå har blitt mindre fokus på de kabinansattes utseende enn tidligere. Hun sier at flyvertinnene nå kan ha alle former for utseende og størrelse, mens de tidligere var svært like utseendemessig. Også det at sminkekurs ikke lenger er obligatorisk, tyder på at det nå er mindre fokus og restriksjoner fra flyselskapet angående de kabinansattes utseende. På en annen side hevder Anne (61) likevel at det er et større fokus på utseende nå i forhold til før. Men hun mener at dette er påvirket av kvinneidealet i dagens samfunn. Hun forteller at: «*Fokus på utseende greier nok nesten dessverre de nye i dag å legge enda mer vekt på...Det er trenden i dag. Mye mer sminke og høye heler, selv om vi også brukte litt. Husk at jeg begynte på slutten av 70-tallet. Kvinneidealet var langt fra falske negler, vipper og foundation*».

Hun mener at utseendefokuset var mindre på 1970-tallet enn i dag, men at det var en del på 1960-tallet, da «Dior og Chanel-faktoren var høy», som hun som nevnt beskriver.

Anne hevder at kravene til utseende på 1970-tallet var av praktisk karakter: «*Kravene som ble stilt den gangen som høyde og vekt var ganske praktiske. Du måtte være høy nok til å nå opp og ikke så stor at du ikke kommer ut av nødutgangen over vingen*». Mari (48) sin beskrivelse viser at det enda er noen mindre retningslinjer for utseende fra selskapets side. Hun forteller at de har en «code of conduct», retningslinjer som blant annet beskriver uniformen, og hun tror at de er det samme nå som da hun begynte for 22 år siden. «*Reglene er at uniformen skal være velstelt, og den skal være riktig, det står i bøkene at...kjolen (skal være) rett under kneet og håret skal være litt opp forbi nederste av kragen på dressjakken...Lyse strømpebukser, om vinteren kan du bruke mørke*».

#### 7.4 Passasjerenes væremåte mot mannlige og kvinnelige kabinansatte

De fleste respondentene beskriver at passasjerene oppfører seg ulikt mot kvinnelige og mannlige kabinansatte. Unntakene er Per (48) som ikke synes at det er noen forskjell, og Line (27) som mener at det ikke er noen ulik behandling i vestlige land. Som mann kan Geir (54) tilnærme seg passasjerene på en annen måte enn sine kvinnelige kollegaer. Han forteller at: *«Vi mannlige kan sikkert fleipe litt mer og være litt tøffere enn hva kvinner kan»*. Anne (61) sier at hun tror de fleste mannlige kabinansatte nok er flinkere til å fleipe bort vanskelige passasjerer enn kvinnelige. Geir tror at når mannlige passasjerer møter en kvinne om bord, så vil de sikkert prøve å flørte eller gjøre andre ting som de ikke gjør når de møter på ham. Han tror at det er vanskeligere å være kvinnelig enn mannlig kabinansatt, noe som Hochschild også fant (2012:171). Han vet ikke om de kvinnelige kabinansatte synes det er ok når passasjerer flørter med dem, men han sier at det var mye mer før. Geir beskriver at det tidligere var betydelig mer diskriminering av de kvinnelige kabinansatte fra passasjerene: *«...da kløp man i rompen og det ene med det andre, det er ikke så mye av det nå...gjør du noe sånt i dag, så blir det tatt bilde av så ligger det ute på Twitter eller Instagram, også er det på forsiden ett eller annet sted, du må liksom oppføre deg på en litt annen måte»*. Anne forteller at selv om passasjerene generelt er mindre hyggelige nå enn på 1970-tallet, så kunne de også på 1970-tallet være ufine, men på en litt annen måte: *«Vi opplevde nok at noen prøvde seg på litt klyping og kommentarer... Så det vanket nok en fik eller to om vedkommende ble for nærgående»*.

Per synes ikke at det kommer så mange uttalelser som er rettet mot ham som person siden han er kabinsjef. De andre i kabinen kan få gjennomgå, men da tar han gjerne over. Hanne (25) gir en beskrivelse av kvinnenens mangel på statusskjold, når hun forteller at hun tror at mannlige kabinansatte kan tillate seg å være litt hardere og litt tydeligere, og svare mer enn en kvinne mot vanskelige passasjerer (Hochschild, 2012:181). Hun tror en mann kan slå mer ned på slikt fordi *«han er bygd som han er»*. Hun mener at en full og irrasjonell passasjer kanskje hadde angrepet henne, men hadde en høy og brei person stått foran ham, hadde han tenkt at dette er en person jeg ikke vil tulle med: *«...selv om man snakker om likestilling, så må man liksom bare innfinne seg med at en mann vil være kanskje mer skremmende da, enn en dame»*. Hanne tror at kvinnene

dermed er mer utsatt for vanskelig oppførsel fra menn enn mannlige kabinansatte: *«det er disse herre,...mannssjåvinistiske greiene...liksom denne herre, jeg er en stor mann og dette er måten jeg skal få deg til å få vite at du er mindre enn meg, det å si lille venn eller jenta mi eller ha denne herre, eh, «ja, men det er sånn, skjønner du» ».*

Ina (23) tror også at om man har med en «unruly» passasjer å gjøre, kan det være ok å være mann og vise «autoritet». Ingrid (67) forteller at unge, nye, litt usikre, søte kabinansatte noen ganger blir hakket på av «ekle» passasjerer, særlig menn. De hakker ikke på henne som er eldre. Hun har opplevd mange ganger at disse vertinnene har kommet til henne og sagt at *«han er så ubehagelig»*, og da går hun bort og snakker med passasjereren for å ordne opp. Ina tror også at eldre ansatte får mer respekt.

### **7.5 Mannlige og kvinnelige passasjerers oppførsel mot de kabinansatte**

Respondentene understreker som nevnt at de fleste passasjerene er hyggelige. Når de beskriver om det er de mannlige eller de kvinnelige passasjerene som skaper flest utfordringer for dem, opplever Per (48), Lars (45) og Mari (48) at menn som kvinner kan være vanskelige. Ingrid (61) synes at det er mest mannlige passasjerene som er uhøflige, men også en del damer. Mari sier at kvinner og men kan være vanskelige, men at: *«det er veldig lett å se på visse menn i dress hva holdning de har...overfor yrket våres....de ser ned på oss, eh, litt farlig å si det, for det er ikke sikkert at de gjør det, men de har en attitude som om vi er, vi betyr ingenting, vi er der bare for å servere kaffe»*. Hun sier at også kvinner kan oppføre seg slik. Som ung kvinne kan Hanne (25) få problemer med menn hvis hun kommanderer dem til å gjøre sikkerhetstiltak. Her får jeg heller ikke inntrykk av at det har blitt tydelige endringer de siste 15 årene, sammenlignet med det at Amble. m.fl. fant at de kvinnelige kabinansatte opplevde det samme (2003:24). *«Han skal ikke bli kommandert av noen som er yngre enn han, og i hvert fall ikke av en jente»*, forteller Hanne. Hun tror absolutt at dette er lettere når mannlige kabinansatte kommanderer. Hanne beskriver at statusskjoldet nå har blitt sterkere når det er flere menn i yrket, når hun sier at hun er heldig fordi det er så mange mannfolk i flybransjen hvis det skulle skje noe. Hun forteller at en mannlig passasjer kan slutte å krangle hvis en mann tar over diskusjonen for en kvinnelig kabinansatt. Anne (61) mener at kvinnelige unge advokatfullmektiger på tur sammen, samt kvinnelige

politiske rådgivere behandler kvinnelige ansatte ombord nedlatende, antagelig fordi de ikke ønsker å assosieres med de unge jentene ombord. Ina (23) opplever at kvinner kan være litt mer krevende enn menn, og hun tror også at det er enklere for mannlige kabinansatte med kvinnelige passasjerer enn med voksne menn. Som kvinne synes hun det er lettere med mannlige passasjerer fordi: *«Det er lettere å...få en mann på gli og høre etter, eller.... beklage en hendelse. Man flørter vel egentlig litt med mannlige passasjerer...underbevisst, mens en dame vill ikke falle like lett for sjarmen min».*

### **7.6 Ulikt emosjonelt arbeid for de mannlige og de kvinnelige kabinansatte**

Som Hochschild fant (2012:57), beskriver også respondentene i dette prosjektet at kvinnelige kabinansatte har sine egne måter å registrere følelsesregler på. De kvinnelige gjør derfor det emosjonelle arbeidet på en annen måte enn de mannlige. De kvinnelige respondentene beskriver også i større grad det emosjonelle arbeidet detaljert i sammenligning med det de mannlige gjør. Hochschild fant også at menn og kvinner begrepsfester det emosjonelle arbeidet på ulike måter (ibid. s. 166). Hun skriver at kvinnene jobber med å undertrykke følelser mer enn mennene (ibid s. 27). Som kvinne opplever Mari (48) det emosjonelle arbeidet på en annen måte enn mannlige kollegaer, og hun kjenner mer på arbeidets følelsesmessige påkjenning. Mari beskriver at:

*«...vi kvinner har jo gjerne ikke vært så flink å lagt frem at vi legger så mye i det vi gjør, følelsene våre... Fly-vert(er), de jobber på en helt annen måte, de skjønner ikke alltid når vi begynner å babble om, åååå sant, for de går ikke ned på det derre følelsesmessige nivået hele tiden, som gjerne drenerer oss kvinner....de er «service-minded», men de har ikke det derre med å legge sjelen og hjerte i det, vil jeg tro. De er dyktig, men de fatter ikke hvorfor, de har en mer sånn pragmatisk måte å nærme seg ting på».*

Geir som mann er i større grad enn de fleste andre respondentene «rett frem» mot passasjerene i stedet for å ta ubehageligheter med et smil. Han pleier å fortelle passasjerene *«hva som gjelder»*, og at det stort sett går fint. Han sier at dette kanskje er slik fordi han drar fordel av at han er en

«gammel mann». Geir sier at: «*Nei hvis noen gjør noe galt, så må jeg jo si hvor skapet skal stå, si det på en tydelig måte, tydelig, tror folk vil ha tydelighet...det aksepterer folk*». Bare Ina (23) og Geir (54) avfeier det emosjonelle arbeidet enkelt med å si at de bare gir tydelig beskjed. Selv om Ina som kvinne også sier at hun modererer seg slik at hun ikke lar sinnet gå ut over passasjerene. Geir beskriver at han ikke modererer seg noe særlig mere enn å si at han er tydelig med de vanskelige passasjerene, selv om han også jobber emosjonelt med å møte passasjerer generelt med et smil.

Både Lars (45) og Per (48) av de mannlige respondentene beskriver et psykisk press på de ansatte. Likevel er det ingen av de mannlige respondentene som beskriver det emosjonelle arbeidet så detaljert om det å «*beskytte sin sjel mot emosjonelt arbeid*», slik som de kvinnelige kabinansatte gjør.

Hanne (25) beskriver at hun også i 2016 bevisst kan bruke de emosjonene som Hochschild skriver at kvinnene oftest blir fremmedgjort fra, for å gjøre det emosjonelle arbeidet (2012:164). Men hun skisserer også at dette i større grad var emosjoner som ble benyttet mer før:

*«...jeg kan jo stå der å være en sånn fjollete dame for alle disse folkene, så det er nok mye der fortsatt, men kanskje på en litt annen måte, at nå på en måte er det veldig bevisst for oss hva det er vi gjør,... jeg kan være hun derre litt sånn fjollete damen for akkurat den mannlige passasjerer men jeg er jo bevisst på det, og jeg vet jo at det er jo ikke sånn jeg er,... da så spiller jeg en rolle, så ja det er nok mange som fortsatt er sånn, det er jo mange av damene som jeg ser rundt meg som er disse herre Pan Am flyvertinnene, men jeg vet allikevel at hvis det skulle skje noe, så vet jeg at de hadde skrudd den av...og skrudd på den andre mentaliteten...det kan jo være at de også var sånn, at i Pan Am for alle de år siden så var de sånn fjollete, men de var harde liksom, det vet vi ikke».*

## **7.7 Fra service til sikkerhet**

Hanne (25) tror et økende fokus på sikkerhet i kabinen har gjort at det har kommet flere menn inn i yrket. Hun mener at dette er slik fordi sikkerhetsfokuset kan gi en opplevelse av at jobben

har en litt større mening, at det virker mer som et ordentlig yrke. Hun tror at jobben tidligere i stor grad innebar nettopp det å servere og være hyggelig mot passasjerene og hadde mindre fokus på sikkerhet enn nå. Hanne nevner at det at flyselskapene fokuserer mindre på utseende også kan påvirke til at menn går inn i yrket.

Flere respondenter beskriver at det har blitt en endring fra at det før var et stort fokus på service for de kabinansatte, til at det nå stort sett bare er fokus på sikkerhet, slik som vi også ser ut ifra kursenes innhold. Dette fant også Santin og Kelly (2015). Hanne (25) og Mari (48) beskriver at den sterke økningen av sikkerhetstiltak i flybransjen har skjedd i etterkant av terrorangrep mot fly, for eksempel etter Pan Am flyet eksploderte (se kap. 1,6). Redsel for gjentagelse av slike hendelser har gjort at sikkerheten har blitt styrket. Mari nevner likevel at sikkerheten også før dette var yrkets viktigste grunnstein.

Både Turid (45), Mari (48), Geir (54), Ingrid (67), og Hanne (25) understreker at deres primærfunksjon som kabinansatte er å ivareta sikkerheten om bord. Mari forteller at det alltid er «safety first<sup>30</sup>»: «*Fra vi går om bord så har vi i bakhodet at det kan skje en ulykke...det kan være hjerteinfarkt det kan være brann, det kan være en nødlanding...*».

Ingrid påpeker at deres oppgave er opprettholdelse av sikkerheten, «*ikke å servere kake*» som hun sier. Hanne hevder at passasjerene gjerne ikke vet at de har deres trygghet i sine hender. Hun forteller at: «*det er jo ingen som tenker på det, så du blir på en måte denne her lille skjøre hunden som de napper i forkleet til å de knipser på og som de «hoier» på eller roper ting på*».

Hanne forteller at mens de eldre i sin tid lærte mye om service, har de unge stort sett lært om sikkerhet. Dette skaper ulikhet i utførelsen av arbeidet blant unge og eldre kabinansatte, der de unge tenker mest sikkerhet, og de eldre tenker mer på service. For eksempel forteller Mari (48) at

---

<sup>30</sup> Mari forteller at de alltid skal ha de følgende ordene i bakhodet; «safety, on time, care, og service. ». Hun beskriver at de også har noen «trigger ord» som de skal tenke på hvis det skjer noe; «A,B,C,D»; Aircraft, Brace, Commands and Duties» Hun beskriver dette slik: «Aircraft,.. hva type fly det er, Brace, ..krasjbeskyttelse, Commands, hva ord vi skal rope ut og Duties er hva vi skal gjøre når en ulykke er ute».

da de etter 11/9 2001 fikk nye regler for sikkerheten, gikk de unge svært nøye til verks for å lete i hver lomme på flyet etter bomber. De eldre gjorde dette hurtigere fordi de var mer fokusert på å holde tiden.

Hanne tegner også et skille mellom nye og eldre flyselskap. I ett av de helt nye er det kun et strengt fokus på sikkerhet fordi det ble startet i etterkant av sikkerhetsendringene i flybransjen, mens i et eldre norsk selskap opplever hun at det også i nåtid er flere av *«alle disse herre søte med trutmann... (som er) smilende og blide og passe(r) på at alle er fornøyde»* som hun sier. Hun sier at noen kanskje har *«hengt seg litt opp»* på en slik væremåte fordi de har vært i selskapet i 30 år, og at for 30 år siden var det mere et slikt servicefokus, mens de som er yngre nesten utelukkende har blitt opplært i et sikkerhetsfokus. Hanne forteller at jobben nå i stor grad går ut på sikkerhet, og at dette innebærer at hun i tillegg til å være smilende og blid, må gi beskjed til passasjerene om hvordan de skal utføre sikkerhetstiltakene:

*«den største delen av jobben vår er jo safety, og vi skal gå igjennom alt da, feste setebeltene....og etter det så går vi igjennom å sjekker, og hvis det er noen som ikke har gjort det, så sier jo jeg i fra, «kan du selv ta å ordne bordet ditt»...»*

Selv om hovedfokus nå er sikkerhet, så er fortsatt service en svært sentral del av arbeidsoppgavene for de kabinansatte. Mari (48) forteller at: *«Dette (er) et serviceyrke... å fly de trygt fra a til b er jo hovedjobben våres, men du skal også gjøre det sånn at de har lyst til å komme tilbake igjen... eneste måten vi kan selge oss på det er det dere at vi kan lage litt atmosfære og stemning».*

Hanne beskriver at det er mye det samme arbeidet som gjøres for å skape god service og for å skape sikkerhet i kabinen: *«Jeg sørger egentlig for at flymaskinen og passasjerene er trygge. Og alt det innebærer, inkludert den derre lille kaffekoppen, hehe».*

Hanne sier at selv om selskapet nå fokuserer på at hyggen og servicen i kabinen gjøres for å skape sikkerhet, så er det ikke nødvendigvis slik at de gjør så mye mindre servicearbeid nå i forhold til før, da servicearbeidet ble gjort kun for servicens skyld: *«det er jo en måte for selskapet å få oss til å beholde roen å fokusere på safety, men samtidig da gi et fint bilde av selskapet fordi vi fortsatt er veldig smilende og rolige... vi tar i mot da».*



## 7.8 Sikkerhetsarbeidet skaper nye følelsesregler

Flere av respondentene beskriver at det emosjonelle arbeidet for de kabinansatte i nåtiden i stor grad handler om å skape sikkerhet under flyvningen. Turid (45) prøver å være saklig og rolig i enhver situasjon, hun sier at det kan være farlig hvis hun hisser seg opp. Hanne (25) sier at hun oftest ikke svarer tilbake til uhøflige passasjerer hvis de er i luften, selv om det er veldig fristende. Dette fordi de da skal de holde ro i kabinen for å skape sikkerhet for seg selv og passasjerene. Er de på bakken derimot, kan hun svare tilbake. Hanne forteller at:

*« ...det er ofte sånn at det hvis du er i luften, så vil du på en måte være som en nikkedukke....altså du hører ikke en gang på det de sier, du bare nikker og smiler og på en måte, tar det de gir deg akkurat der og da, fordi vi må jo passe på at de ikke skulle plutselig bli veldig utagerende...Du må egentlig bare tenke selv at ja men jeg er en uniform, det er uniformen de kjefter på....ikke den som er under.. ».*

Hun undertrykker sine egne følelser overfor vanskelige passasjerer slik; *«...da er det så viktig å lukke ørene, fordi... det går jo en grense for hva man klarer å... svelge også, uten at man skal ta seg nær av det og da må du....bare smile og nikke ....han må bare bli hørt, også når han er ferdig med å skjelle deg ut...da roer han seg ned igjen».*

Ingrid (67) og Hanne (25) forteller om utfordringen med å gjøre emosjonelt arbeid i risikosituasjoner. De forteller at de må beholde en total ro utad, holde masken, uansett hvordan de har det på innsiden, fordi alle passasjerene iakttar dem. Ingrid uttrykker at hvis noe skjer under en flygning, vil alle passasjerene se på henne. Hanne forteller om en episode med røykutvikling, der hun selv ikke visste hva som skjedde: *«jeg beholder roen, så da måtte jo jeg gå gjennom hele kabinen, med alle som sitter og ser på meg sant, da setter jeg på et smil også går jeg igjennom veldig sånn rolig og veldig sånn dannet».*

## 7.9 Diskusjon

### 7.9.1 Flere menn arbeider som kabinansatt

Mennenes inntreden i yrket har påvirket det emosjonelle arbeidet til de kvinnelige kabinansatte.

«...en mannlig passasjer kan slutte å krangle hvis en mann tar over diskusjonen for en kvinnelig kabinansatt» (Hanne 25). Mennenes tilstedeværelse styrker kvinnenes statusvern, og beskytter dermed kvinnene mot enkelte belastninger av det emosjonelle arbeidet. Dette gir en endring i de kvinnelige kabinansattes emosjonelle arbeid. Før da det var færre menn i kabinen hadde ikke kvinnene muligheten til å finne en mannlig kollega som kunne ta over slike situasjoner. Da måtte kvinnene ta dette alene, på tross av at passasjerene ikke alltid lyttet til dem. De måtte dermed i noen tilfeller gjøre mer komplisert emosjonelt arbeid enn nå.

Det at mennene har kommet inn i yrket kan også verne mot et ytterligere statusfall i yrket, da de har et sterkere statusvern enn kvinnene (Hochschild, 2012:181). Når det nå blir mer og mer vanlig at menn er i yrket, kan dette påvirke til at statusfallet stagnerer, eller at yrket igjen får høyere status.

### **7.9.2 Interaksjonen med passasjerene**

«...kvinnelige unge advokatfullmektiger på tur sammen, samt kvinnelige politiske-rådgivere behandler kvinnelige ansatte ombord nedlatende, antagelig fordi de ikke ønsker å assosieres med de unge jentene ombord», uttrykker Anne (61).

Disse kvinnene vil sosial distansere seg fra de kvinnelige kabinansatte, da de ikke vil identifisere seg med dette yrket siden det er ansett som lavstatusyrke, og da slike yrker er mer typisk for kvinner enn høyere stillinger der man reiser mer. Dette påvirker det emosjonelle arbeidet, da de kabinansatte ikke bare må jobbe med sine emosjoner for å «selge» flyturen til mannlige businessmenn slik som før, men også til kvinnelige. Ina (23), i motsetning til de andre kvinnelige kabinansatte, synes det er lettere å få en mannlig enn en kvinnelig passasjer til å høre etter, da de kvinnelige ikke like lett vil falle for sjarmen hennes. Med kvinnelige krevende passasjerer kan ikke de «gamle» metodene for emosjonelt arbeid i samme grad brukes for å skape god atmosfære. Dette gjør det emosjonelle arbeidet i noen tilfeller vanskeligere for de kvinnelige kabinansatte. Når det å bruke «gamle» følelsesregler, eksempelvis som bruk av følelsene rundt sjarme ikke kan brukes på samme måte som før, må de finne nye metoder å endre passasjerenes emosjoner på. Da må de også endre sine egne emosjoner på andre måter enn før.

Det er usikkert om de kabinansatte i denne studien bruker det Bolton og Boyd beskriver som «Prescriptive emotional management» i sitt arbeid (2003:291). Det er altså usikkert om de kabinansatte beskriver at de utfører sitt arbeid av andre grunner enn kostnadseffektivitet. Dette fordi svært mange av deres handlinger kan spores tilbake til dette. Uansett om de gjør sikkerhetstiltak, er hyggelige mot passasjerene og er serviceinnstilte av andre grunner enn av kostnadseffektivitet, så vil slike handlinger alltid være positive for kostnadseffektiviteten. Det er ikke klart om de kabinansatte gjør «Philantropic emotional management» av samme grunn, men empirien tyder på at det er sannsynlig at dette skjer (ibid.). Det er mulig at de kabinansatte gjør emosjonelt arbeid fordi de selv personlig ønsker å være hyggelige. Når Ina (23) uttrykker at: *«Man flørter vel egentlig litt med mannlige passasjerer»* kan dette være som en løsning for å få til den roen og ordenen som bedriften krever at hun skal gjøre. På en annen side det kan også være at hun selv ønsker å «gi det lille ekstra» for egen vinnings skyld. Det står nok ingen steder at man må gjøre en slik type emosjonelt arbeid for å følge bedriftens forskrifter. Men da det meste av opplæringen er gjort ved å observere og å lære hvilke teknikker som fungerer i møte med kundene fra mer erfarne kabinansatte, kan dette være noe man har lært her.

Selv om diskriminering på bakgrunn av kjønn har endret seg, er det fortsatt et problem. Geir (54) sier at han ikke vet om kvinnene synes det er ok når passasjerer flørter med dem, men han sier også at det var mye mer før. Både Geir og Anne (61) uttrykker at det har blitt mindre av fysiske tilnærminger mot de kvinnelige kabinansatte, slik som eksempelvis «klyping» På tross av dette må de kvinnelige kabinansatte også i dag gjøre emosjonelt arbeid for å møte passasjerenes ulike former for kjønnsdiskriminerende tilnærmelser, og for å takle det manglende statusskjoldet. Diskrimineringen er ikke fysisk på samme måte som før, men den er fortsatt tilstede. Dette er et emosjonelt arbeid som er krevende, slik som Hanne (25) uttrykker at hun må jobbe med sine følelser i møte med negative kommentarer der passasjerene gjør tilnærminger der de : *«... skal få deg til å få vite at «du er mindre enn meg», det å si lille venn eller jenta mi eller ha denne herre, eh, «ja, men det er sånn, skjønner du».*

### 7.9.3 Utseende

Mine funn viser at det er blitt mindre korrigerende av utseendemessig anliggende fra flyselskapenes side, enn det tidligere var for de norske kabinansatte, slik som Hanne (25) uttrykker. Nå inneholder ikke utdannelsen sminkekurs og lignende slik som tidligere. Anne (61) på sin side mener at fokuset på utseende er større nå. Hun har opplevd presset på å ha et bestemt utseende som selskapet påla dem for noen tiår siden, men mener likevel at dette presset er verre i dag, fordi dagens utseendeideal påvirker dem til å legge enda mer vekt på det ytre enn tidligere. Dette tyder på at de kabinansatte oppleve et sterkt utseende press nå i forhold til på 1970-tallet, selv om ikke flyselskapene direkte påtvinger dem det. Kvinner har større sannsynlighet enn menn for å oppleve en fremmedgjøring fra emosjonene rundt seksuell skjønnhet og sjarmerie (Hochschild, 2012:164). Når kvinnene også bruker mye sminke som en del av sin presentasjon av sitt emosjonelle arbeid, kan dette føre til en større fremmedgjøring av de kvinnelige kabinarbeiderne enn av de mannlige, på dette området.

Kabinarbeiderne blir utsatt for mer jobb, flere passasjerer, og et på noen måter mer omfattende emosjonelt arbeid, samtidig som de får mindre hvile. De skal alltid opptre med sikkerhet og kunnskap selv i farlige situasjoner. Som Line (27) uttrykker: «...du må jo fremstå som en veldig blid og fornøyd og glad person uansett... og du skal liksom hjelpe og kunne svare på alt!» Dette på tross av at opplæringen har blitt kortere, og kabinarbeiderne dermed har mindre informasjon om hvordan de skal takle arbeidet. I tillegg til dette presset, skal de kabinansatte opprettholde et enda flottere ytre. Kanskje har yrket nå i en grad blitt mer performance og mindre substans. Dette fordi «crewet» i kabinen har mindre kunnskapslager, men kravet om at det skal virke som at de vet mye er større. Samtidig skal de leve opp til samtidens utseendeideal, selv i en slitsom arbeidssituasjon. Dette kompliserer det emosjonelle arbeidet, da de kvinnelige, og i en grad de mannlige kabinansatte må jobbe for å opprettholde et pent ytre selv om de er utslitt. De må vise at de er blide selv om de har vanskelige arbeidsforhold, og de må virke som om de har mye kunnskap, selv om de har lite kursing.

#### 7.9.4 Økt sikkerhetsfokus gir økt andel mannlige kabinansatte

Hanne sier at: *«den største delen av jobben vår er jo safety...vi (går) igjennom å sjekker, og hvis det er noen som ikke har gjort det, så sier jo jeg i fra, «kan du selv ta å ordne bordet ditt».* De kabinansatte har fått en mer myndiggjort rolle når de har ansvaret for sikkerheten, da de kan korrigerer passasjerene. En økende autonomi der de ansatte kan korrigere passasjerene fant også Santin og Kelly (2015) og Amble m.fl. (2003).

Med et sikkerhetsfokus i yrket, i kombinasjon med at de kabinansatte er mer autonome, likner yrket mer på tradisjonelle mannsyrker, da menn ofte har yrker som innebærer større risiko, ledelse og mer fysisk arbeid (SSB, 2016b). Servicearbeidet inneholdt dette i mindre grad enn sikkerhetsarbeidet. At menn kommer inn i yrket i etterkant av at det i større grad innebærer tradisjonelt mannsarbeid, sier noen om den sterke kjønnssegregeringen på arbeidsmarkedet (Jensen, 2016).

Menn bruker i en grad andre emosjoner enn kvinner i lønnet arbeid. De må oftere enn kvinner endre sine emosjoner for å opptre truende eller for å vise et sinne (Hochschild, 2012:164).

Mennene kom i mye større grad inn i yrket når det emosjonelle arbeidet endret seg fra å være i stor grad det emosjonelle arbeidet kvinner oftest gjør, til å bli mer av de emosjonene som menn ofte utfører. Følelsesreglene for det emosjonelle arbeidet som er krevd har endret seg fordi sikkerhetsarbeidet i større grad krever emosjonelt arbeid rundt emosjoner som sinne, og som det å opptre truende. De emosjonene som kvinnene ofte gjøre bruk av, emosjoner rundt seksuell skjønnhet, sjarme og relasjonelle evner (ibid.), var mer i bruk i servicearbeidet, og har litt mindre viktighet i sikkerhetsarbeidet.

Slik som Hanne (25) sier, har sikkerhetsfokuset endret rollen for de kvinnelige kabinansatte. De nye kabinansatte har en annen mer praktisk og sikkerhetsfokuseret rolle: *«mens de eldre i sin tid lærte mye om service, har de unge stort sett lært om sikkerhet».* Blant de eldre finnes det enda *«alle disse herre søte med trutmunn....(som er) smilende og blide og passe(r) på at alle er fornøyde».* Der de har *«hengt seg litt opp»* på en slik væremåte fordi de har vært i selskapet i 30 år, og da det for 30 år siden var mer av et slikt servicefokus. Dette viser tydelig en endring i yrket fra en mer *«feminin oppvarterrolle»*, til en mer praktisk og sikkerhetsrettet rolle i dag.

I en grad opplevde jeg at de unge kabinansatte i mitt datamateriale generelt er mer fokusert på sikkerheten enn de eldre, men dette er likevel ikke svært tydelig da jeg får inntrykk av at de eldre har endret sin arbeidsmåte til å bli mer sikkerhetsfokusert i etterkant av skiftet fra service til sikkerhet i bransjen. Som en motsetning til Hannes utsagn over, om at det er de eldre som henger igjen med deres «feminine oppvarterrolle», så er det kun de to aller yngste respondentene, Hanne og Ina (23) som beskriver at de «flørter» med mannlige passasjerer. Empirien tyder på at Hanne likevel ikke gjør helt det samme som de gjorde tidligere fordi hun er mer bevisst på at hun kun spiller en rolle enn det de var tidligere, og at hun alltid, under denne mer overfladiske rollen, har sikkerheten i fokus. At kun de yngste kabinansatte i min empiri forteller at de «flørter», og dermed bruker emosjonelt arbeid til dette, kan være tilfeldig, men det kan også være at de opplever at de må gjøre dette. De kan oppleve dette fordi de yngste har mindre autoritet i kabinen, slik som både Ingrid (67) og Ina beskriver (Se kap. 5). Dette kan tyde på at de yngste kabinansatte må bruke andre virkemidler enn de eldre når de skal få passasjerene til å lytte til dem, slik som flørting. De unge får da i en grad et mer komplisert emosjonelt arbeid, da de i tillegg til resten av det emosjonelle arbeidet endrer sine emosjoner for å «flørte» med mannlige passasjerer.

Hanne (25) sier at mange av passasjerene ikke vet at de har deres trygghet i sine hender: «...*det er jo ingen som tenker på det, så du blir på en måte denne her lille skjøre hunden som de napper i forkleet til å de knipser på og som de «hoier» på eller roper ting på*». Likevel vet de kabinansatte selv at de har et viktig sikkerhetsansvar; hun sier videre at: «*Jeg sørger egentlig for at flymaskinen og passasjerene er trygge. Og alt det innebærer, inkludert den derre lille kaffekoppen*». Dette sikkerhetsansvaret gjør at de kvinnelige kabinansatte selv vet at deres jobb har en høy viktighet, og at det innebærer et annet ansvar enn tidligere. Dette blir som en motsetning til passasjerenes oppførsel mot dem hvis de ikke vet dette. De kabinansatte vet at også den relasjonelle delen av servicearbeidet, den delen der de skaper «*litt atmosfære og stemning*» (Mari, 48), i stor grad gjøres for å skape sikkerhet, ikke kun for servicens egen del. Når passasjerene «*knipser*» og «*hoier på dem*» vet de likevel selv at deres jobb er viktig, selv om passasjerene ikke oppfører seg som om den er det. Dette fungerer som en beskyttelse mot det

emosjonelle arbeidet de ansatte må gjøre mot vanskelige passasjerer. Dette fordi sikkerhetsarbeidet har gjort at de kabinansatte selv vet at det ligger en alvorlig grunn for å gjøre deres emosjonelle arbeid, nemlig sikkerheten for alle i kabinen. De må ikke endre sine emosjoner for å holde på en hyggelig fasade kun for å selge en flyreise, men i større grad enn før må de gjøre dette arbeidet på grunn av sikkerheten.

#### 7.9.5 Fra service til sikkerhet

Som nevnt i avsnittet over, har sikkerhetsarbeidet gitt de ansatte en større autonomi. Nå kan de kabinansatte ha mer kontroll over det emosjonelle arbeidet fordi de kan korrigerer passasjerene, og i større grad beskytte seg selv mot passasjerenes tilnærmelser. Sikkerhetsprosedyrer gir de ansatte dermed mer autoritet å beskytte seg med, og dette gir, som Satin og Kelly også hevder (2015:3), ikke nødvendigvis mindre emosjonelt arbeid, men en trygghet for de ansatte. Dette har i en grad gjort det emosjonelle arbeidet mindre komplisert. Hanne sier at sikkerhetsarbeidet, er den største delen av jobben. Da vil det bli mer tid i kabinen som blir brukt til å korrigere passasjerene, og dertil mindre tid til å jobbe med det emosjonelle arbeidet som innebærer å være smilende og blide. Sikkerhetsarbeidet krever at de ansatte jobber mer med emosjoner rundt det å vise autoritet og å gi beskjeder. Dette blir en motsetning til tidligere arbeid der de tidligere i større grad skulle være «*smilende og blide og passe(r) på at alle er fornøyde*», som Hanne sier, og dermed i større grad enn nå måtte jobbe med emosjonene rundt disse måtene å fremstille seg selv på.

Nå når de kabinansatte skal skape sikkerhet i kabinen må de gjøre en annen form for emosjonelt arbeid enn før, et tillitsskapende arbeid. De må i større grad enn før jobbe for å få passasjerene til å «satse» på at de kabinansatte og pilotene trygt vil frakte dem fra A til B (Sztompka, 1999:25-26). Hvis de ikke yter dette emosjonelle arbeidet kan de miste kundene, og det kan til og med oppstå livsfarlige situasjoner, slik som Mari (48) sier at; «*Fra vi går om bord så har vi i bakhodet at det kan skje en ulykke ... det kan være hjerteinfarkt det kan være brann, det kan være en nødlanding*».

Dette gir denne formen for emosjonelt arbeid for å bevare tryggheten en ekstra tung dimensjon.

Et eksempel på det å bearbeide sine følelser av sikkerhetshensyn, forteller Hanne (25) når hun snakker om en episode med røykutvikling, der hun selv ikke visste hva som skjedde: *«jeg beholder roen, så da måtte jo jeg gå gjennom hele kabinen, med alle som sitter og ser på meg, sant da setter jeg på et smil også går jeg igjennom veldig sånn rolig og veldig sånn dannet»*.

De kabinansatte må gjøre et emosjonelt sikkerhetsarbeid. Dette følelsesarbeidet kommer i tillegg til det andre emosjonelle arbeidet, og kompliserer dermed det emosjonelle arbeidet. Dette innebærer eksempelvis at de alltid må forholde seg rolig i alle situasjoner, være hyggelig og servicevennlige, samtidig som de alltid må være på vakt hvis noe skulle skje. Dette er en kombinasjon av følelsesarbeid som er tyngre å håndtere enn tidligere da fokuset i større grad lå på service. Dette på tross av at denne dualiteten også i en grad var tilstede i eksempelvis Hochschild's funn på 1970 tallet (2012:106).

Min empiri tyder på at de kabinansatte blir opplært i at de skal gjøre servicearbeid og emosjonelt arbeid av sikkerhetsmessige årsaker. Dermed gjør de kabinansatte endel av den samme servicen og det emosjonelle arbeid som de gjorde før som en del av det nye sikkerhetsarbeidet. Som en motsetning til den økte autonomien som sikkerhetsarbeidet også gir, må de kabinansatte i noen situasjoner fortsatt tåle å møte problematiske kunde-møter med et smil, av sikkerhetsmessige årsaker. Dette viser Hanne (25) når hun sier at: *«...hvis du er i luften....altså du hører ikke en gang på det de sier, du bare nikker og smiler og på en måte, tar det de gir deg akkurat der og da, fordi vi må jo passe på at de ikke skulle plutselig bli veldig utagerende»* .

Når Hanne bearbeider følelsene slik for å opprettholde sikkerheten i kabinen, undertrykker hun sine følelser slik de kabinansatte gjorde mer av tidligere for å gjøre god service. Selv om det er tydelig at sikkerhetsarbeidet har endret det emosjonelle arbeidet, gjør Hannes utsagn det litt uklart i hvor stor grad det emosjonelle arbeidet har endret seg grunnet sikkerhetsfokuset. Sikkerheten er en enda mer tungtveiende grunn for å måtte endre sine følelser enn det servicen er. Dette viser Turid (45) når hun sier at hun prøver å være saklig og rolig i enhver situasjon, fordi det kan være farlig hvis hun hisser seg opp. Dette gjør at det emosjonelle arbeidet har blitt



mer utfordrende enn før, da de kabinansatte i noen tilfeller må endre sine emosjoner i forhold til vanskelige eller utagerende passasjerer av hensyn til et mer livsviktig hensende, sikkerheten. Dette legger et ekstra press på det emosjonelle arbeidet til de kabinansatte nå, i motsetning til på 1970-tallet da dette i større grad ble gjort grunnet service.

## 8 Sammenligning med Hochschilds studie

### 8.1 Innledning

I dette kapittelet skal jeg avrunde min analyse ved å kort sammenligne nåtidens kabinansattes emosjonelle arbeid i Norge, med det emosjonelle arbeidet Hochschild fant at de kabinansatte gjorde i USA i 1970. Jeg har vært innom dette også tidligere i analysen, men her skal jeg ta dette i nærmere øyensyn. Jeg skal først legge frem noe av min empiri som er relevant for denne sammenligningen. Deretter skal jeg diskutere likheter og ulikheter med mine funn og Hochschilds empiri.

### 8.2 Min empiri sammenlignet med Hochschilds funn

Min empiri viser et statusfall i yrket som kabinansatt i Norge i 2016 (se kap. 5). Hochschilds forskning viser at dette yrket var populært og høyere ansett i 1970-tallets USA (2012:98-102). Anne (61) og Ingrid (67) uttrykker at yrket også var et høystatusyrke blant kvinner i Norge på 1960/1970-tallet.

Det har også blitt en kjønnsmessig endring i yrke i dagens Norge sammenlignet med Hochschilds funn. Som et servicearbeid der det utøves emosjonelt arbeid, har yrket som kabinansatt i nåtidens Norge fortsatt et tydelig flertall av kvinnelige arbeidere, i likhet med det Hochschild fant, (2012:11). I motsetning til Hochschilds funn har det nå likevel kommet flere menn i yrket (Lundemoen, 2016).

Lars beskriver at det kan virke som at det er mer emosjonelt arbeid for de kvinnelige ansatte enn de mannlige. Dette samsvarer med det Hochschild fant på 1970-tallet (2012:170). Han forteller at: *«Jeg tror kvinner er mer emosjonelle. Man forventer at kvinner er ydmyke og søte alt annet kan fort blir ei sur gammel mægge».* Han sier også at *«.... flertallet av kabinansatte er kvinner, mange er ofte mødre, de har en spesiell måte og aproache barn».*

Hanne (25) hevder at de kvinnelige kabinansatte var mer utsatt for krav om å ha et bestemt utseende i USA på 1970-tallet, i hvert fall i motsetning til i Norge i 2016: *«....du ser jo ikke en eneste overvektig eller litt mindre heldig med utseende av de flyvertinnene du ser bilde av fra*

*Pan Am, det er jo bare masse små damer, eh, og det er jo ikke sånn nå lengre». Hun opplever at det er mindre utseendepress for dagens kabinansatte.*

En annen tydelig endring mine funn viser, er at de kabinansattes arbeid i stor grad går ut på å gjøre sikkerhetstiltak (se kap. 7), dette beskriver ikke Hochschild i samme grad at de kabinansatte gjorde i 1970. Selv om det også på denne tiden var fokus på sikkerhet, og også en grad av en kontrast mellom arbeidet for å «skape service-smilet» og sikkerhetsarbeidet slik som det også er nå (Hochschild, 2012:106). Hanne (25) hevder at det i selskaper som Pan Am på 1970-tallet før ulykken ikke var et slikt sikkerhetsfokus som i dag, men heller i større grad fokus på service. Hun hevder at flyvertinnerollen har endret seg på grunn av terrorsituasjonen. *«Det kan jo rett og slett bare være at det ikke (var) det (sikkerhets) fokuset (i Pan Am) fordi det var ikke behov for det».*

Hochschild skriver at det profesjonelle smilet kan være vanskelig å «ta av» selv etter jobb (Hochschild, 2012:4). Ingen av mine respondenter snakker noe særlig om dette selv om jeg spurte om de opplevde noe slikt. Som en mer moderne motsetning, forteller Hanne at hun tar med seg sikkerhetsarbeidet også når hun kommer hjem:

*«...samboeren har ikke en sånn tillit til meg hvis at det skjer noe stort, når han snakker med meg så har han mistillit til meg, for han vet aldri hvor alvorlig saken er. Fordi du kan ikke høre på meg at det er veldig alvorlig. Altså du kan ikke høre på meg om det står noe å brenner bak meg og jeg står å sier, det går fint, og alt under kontroll, det er bare noe som brenner liksom.»*

Dette viser at Hanne «beholder roen» som en yrkesmessig refleks som har satt seg inn i kroppens reaksjonsmåter, og gjør seg gyldig også i private sammenhenger.

## 8.3 Diskusjon

### Status

Mine funn viser at yrket som kabinansatt i Norge i dag har en lavere status enn det Hochschild fant i sin studie. Dette er blant annet fordi Hochschilds studie ble gjort før den kraftige liberaliseringen og kostnadseffektiviseringen av bransjen, og før den økte terrorfrykten.

Min empiri viser at effektivisering av flybransjen gjør at de kabinansatte svært ofte er utslitt da de stadig må jobbe mer, lønnen er blitt lavere, avstanden mellom de ansatte og ledelsens er blitt større, og stadig flere ikke er fast ansatt (se kap. 5). Hochschild skildrer en mer stabil situasjon hos de kabinansatte i USA i 1970. De kabinansatte i min studie sier også at de mister energi til det emosjonelle arbeidet grunnet det utfordrende arbeidsforholdet (se kap. 5). Dette viser at de kabinansatte i Norge i 2016 har mindre energi til å utføre det emosjonelle arbeidet, enn de kabinansatte i USA i 1970. Dette tyder på at det emosjonelle arbeidet i dag er mer komplisert i Norge i dag, enn det Hochschild fant i sine empiriske data.

Hochschild skriver at: «...when emotional labor is put into the public marketplace, it behaves like a commodity: the demand for it waxes and wanes depending upon the competition within the industry» (Hochschild, 2012:14). Dette viser at i tillegg til at de kabinansatte har mer utfordrende arbeidsforhold nå enn det Hochschild fant, er det også en større etterspørsel etter emosjonelt arbeid blant de kabinansatte, da konkurransen har blitt større nå enn i 1970. Et økt press på at de kabinansatte skal gjøre emosjonelt arbeid kompliserer det emosjonelle arbeidet.

Da Hochschild skrev sin studie, var yrket som kabinansatt en annen enn i dag, da den var sett på som frigjørende for kvinner, og en mulighet for kvinner som ville ut i jobb, og mange kvinner ønsket seg inn i yrket (Hochschild, 2012:98-102). I dagens norske samfunn har de kvinnelige arbeidstakerne andre muligheter, på tross av et fortsatt kjønnssegregert arbeidsmarked. Kvinner har muligheter for å jobbe innen stort sett alle bransjer, og til å komme inn i det som i nåtiden oppfattes som mer lukrative arbeidsplasser enn servicebransjen. Dette påvirker til at yrket ikke er like populært blant kvinner i 2016 som i 1970.

På en lignende måte som Hochschild skriver at flyselskapene i hennes studie kaller de vanskelige passasjerene for «an uncontrolled passenger» for å ikke legge noe form for skyld på passasjerens for hennes/hans oppførsel (Hochschild, 2012:111), bruker dagens luftfart det som tyder på å være et tilsvarende samlebegrep: en «unruly» passasjer. Når man skal bearbeide jobben slik at man holder en viss avstand til passasjerene, eksempelvis når Mari (48) «... *yter like godt men... legger ikke hele hjertet på bordet*», er det en hjelp i å kategorisere alle vanskelige passasjerer i en kategori som «unruly». Dette skaper en avstand til passasjerer, istedenfor å måtte mentalt prosessere grunnen til denne oppførselen, som eksempelvis nedsettende kommentarer. Empirien viser at denne og tilsvarende teknikker for å ikke kjenne sinne over passasjerene, i enda større grad er viktig nå enn ut i fra Hochschilds funn, når passasjerene har blitt mer uhøflige, slik som både Ingrid (67) Anne (61) og Mari (48) uttrykker at har skjedd.

## **Kjønn**

Nesten 40 år etter at likestillingsloven ble vedtatt, (NOU, 2012:15 s.46) er det enda en del av det samme som Hochschild fant (2012:171). Vi har fortsatt et samfunn der mennene i kabinen blir høyere respektert enn kvinnene, der kvinnene enda har et svakere statuskjold. At kvinnelige kabinansatte i noen tilfeller må ty til de mannlige kollegaene da passasjerene ikke hører på dem, sier noe om dagens samfunnsstruktur.

Hanne (25) sier at man på bilder fra Pan Am kun ser flyvertinner som er slanke og «heldige med utseende», men at det ikke er slik nå lengre. Det er tydelig at dagens utseendefokus fra flyselskapene har blitt mindre, det er ikke sjekk av vekt, kroppsfigur, tenner, hudfarge og ansiktsform for å bli kabinansatt slik som i USA i 1970 (Hochschild, 2012:96). Mindre strikte og standardiserte forventninger til utseende for de kabinansatte, tyder på at flyselskapene gir de kabinansatte en større frihet på dette området i nåtidens Norge enn i USA på 1970-tallet. Likevel kan Anne (61) sitt utsagn om at kvinneidealet nå påvirker de kabinansatte til å sminke seg enda mer, tyde på at de kvinnelige kabinansatte i dag opplever et vel så sterkt generelt utseendepress som det Hochschild fant at de kabinansatte var utsatt for i USA i 1970.

Hochschild's funn på 1970-tallet, viste at flyselskapene hadde en indirekte forventning om at de kvinnelige kabinansatte måtte opptre «flørtende» med mannlige passasjerer (Hochschild, 2012:94). Lina (27) sier at hun flørter med mannlige passasjerer for å «*få en mann på gli og høre etter, eller.... beklage en hendelse.*», og Hanne (25) uttrykker at: «*.jeg kan være hun derre litt sånn fjollete damen for akkurat den mannlige passasjeren men jeg er jo bevisst på det, og jeg vet jo at det er jo ikke sånn jeg er...*». Dette viser at de kabinansatte i noen tilfeller enda opptrer flørtende overfor passasjerene.

Min empiri tyder likevel på at det emosjonelle arbeidet rundt det å opptre som seksuelt attraktiv som en del av jobben i en grad har minsket for de kvinnelige kabinarbeiderne i Norge i 2016, i sammenligning med Hochschild's funn. Dette da empirien tyder på at diskriminerende oppførsel som nevnt blir slått mer ned på, slik som Geir (54) sier: «*..da kløp man i rompen og det ene med det andre, det er ikke så mye av det nå...gjør du noe sånt i dag, så blir det tatt bilde av så ligger det ute på Twitter eller Instagram*». I tillegg er passasjerene i mindre grad enn før menn, og utseende til kabinarbeiderne legges ikke i samme grad vekt på fra flyselskapenes side som i Hochschild's studie. Dette tyder på at de kvinnelige kabinansatte i større grad i Norge i 2016 enn i USA i 1970 slipper å måtte undertrykke deres følelser av at tilnærminger av seksuell art som er være påtrengende eller nedverdiggende, slik som Hochschild fant at de kabinansatte måtte gjøre (2012:94), selv om dette i en grad enda også er tilfellet.

På en annen side viser mine funn det samme som Hochschild fant, at kvinner ofte forventes å fremstå mer emosjonelle enn menn (2012:166). Lars (45) uttrykker at det også i 2016 forventes at mannlige og kvinnelige kabinansatte utfører ulikt emosjonelt arbeid, slik som også Hochschild fant i 1970-årene, (2012:163), når han sier at: «*Man forventer at kvinner er ydmyke og søte alt annet kan fort blir ei sur gammel mægge*». Han viser at nettopp emosjoner rundt handlinger som sjarmer og relasjonelle evner er emosjonelt arbeid som det forventes at de kvinnelige kabinansatte skal gjøre. Hvis denne forventingen til hvordan en kvinne skal tilnærme seg passasjerene blir brutt, kan altså kvinnene bli oppfattet som en «mægge». Hochschild skriver at kvinnelige kabinansatte som gir direkte beskjeder kan bli oppfattet som mer aggressive enn menn som gjør

det samme (Jhonson og Goodchilds, 1976:70 i Hochschild, 2012:166). Dette kan også være en grunn til at de kvinnelige kabinansatte i mindre grad enn de mannlige blir hørt på av passasjerene når de kommer med korrigeringer av sikkerhetshensyn.

### **Sikkerhet**

En annen tydelig ulikhet mellom Hochschilds studie og mine funn, er det nye fokuset på sikkerhet, som har kommet i etterkant av hennes studie. Jeg finner derfor andre følelsesregler blant de kabinansatte enn det Hochschild gjorde, fordi kabinarbeiderne nå i større grad enn før må endre sine følelser for å gjøre sikkerhetsarbeid. Hochschild skriver at de kabinansatte måtte undertrykke sitt sinne, og opptre rolig i møte med vanskelige passasjerer, for ikke å fornærme passasjerer da dette kan skape færre salg for selskapet (2012:25). Dette gjør som nevnt også de kabinansatte i dag, men i tillegg opptre de i dag rolig og hyggelige overfor vanskelige passasjerer av sikkerhetsmessige årsaker.

Hochschild skriver at de kabinansatte i større grad enn de andre ansatte er selskapets ansikt utad, da de har mest kontakt med passasjerene (2012:92). Sammenlignet med Hochschilds studie, har flyvertinnene i dag i enda større grad blitt et ansikt utad for selskapet. Dette fordi kommunikasjonen mellom passasjerer og kabinpersonell stort sett er den som enda består i dag, da annen kommunikasjon på flyplassen er kuttet vekk til fordel for ikke-menneskelig teknologi. De kabinansatte kan ikke i samme grad erstattes av teknologi, da de er der av sikkerhetsmessige årsaker. Dermed må de kabinansatte i dag i enda større grad enn det Hochschild funn viser, være et ansikt utad for flyselskapet. Dette skaper ytterligere komplisert emosjonelt arbeid i sammenligning med Hochschilds funn.

Hanne (25) som sier at hun ikke viser uro i risikosituasjoner også som privatperson, er et tydelig eksempel på at de kabinansatte nå endrer sine personlige følelser grunnet sikkerhetsarbeidet. Der Hochschild snakker om at det var forvirrende for de kabinansatte om smilet de satt igjen med etter en arbeidsdag var formet av dem selv eller av selskapet (2012:183), sier Hanne at hun blir påvirket av dagens sikkerhetsfokus, og tar dette med seg hjem. Dagens følelsesregler gjør at hun

tar med seg hjem en annen form for emosjonelt arbeid enn det Hochschild fant at de kabinansatte gjorde. Hochschild fant at «service-smilet» hang igjen etter arbeidsdagen eksempelvis når en kabinansatt opplever at: «It`s as if I can`t release myself from an artificially created elation that kept me «up» on the trip» (Hochschild, 2012:4). Selv om de kabinansatte i mitt datamateriale ikke snakker om dette, kan dette også hende i dag. Hanne beskriver derimot ikke at hun ikke får av seg «service-smilet». Hun greier ikke å gå ut av emosjonsstyringen hun gjør i sikkerhetsarbeidet. Dette beskriver ikke Hochschild. Hanne greier ikke å gå ut av det emosjonelle arbeidet hun gjør for å forsikre passasjerene at alt er trygt uansett den reelle risikoen, selv når hun har fri: «..altså du kan ikke høre på meg om det står noe å brenner bak meg...jeg står å sier, det går fint, og alt under kontroll...».



## 9 Oppsummering

I denne forskningsprosessen har jeg undersøkt om strukturelle endringer i norsk luftfartsindustri har endret de ansattes emosjonelle service arbeid, og på hvilken måte dette påvirker interaksjonen mellom de kabinansatte og passasjerene.

Empirien viser at strukturelle endringer i den norske luftfarten har endret de kabinansattes servicearbeid. Både en globalisert luftfart som fokuserer på kostnadseffektivitet, økt likestilling for menn og kvinner, og et økt fokus på flysikkerhet i luftfarten har endret det emosjonelle arbeidet til de kabinansatte. Mine funn viser at disse endringene har gjort at det emosjonelle arbeidet på noen områder har blitt mindre komplisert, men i størst grad har det blitt mer komplisert. Jeg har også funnet at det både er likheter og ulikheter ved det emosjonelle arbeidet som mine data viser, sammenlignet med det som Hochschild fant hos kabinansatte i USA i 1970-årene.

Som følge av en globalisert og liberalisert luftfart har flyselskapene rasjonalisert arbeidet for å oppnå kostnadseffektivitet. Det var en entydig oppfattelse fra alle de kabinansatte jeg intervjuet at kostnadseffektivitet påvirket deres arbeidshverdag, både fysisk og psykisk. Mine funn viser at de norske flyselskapene har gjort innsparinger ved å blant annet senke de kabinansattes lønn, gi de mindre goder, korte ned på utdanningens lengde, ansette flere kabinarbeidere via vikarbyrå, og ved å la de kabinansatte ha større arbeidsintensitet. Empirien viser at det nå i noen selskap er mindre gunstige arbeidstidsbestemmelser, og dette viser også Samferdselsdepartementets høringsnotat (Samferdselsdepartementet, 2016:9). Mine data viser altså at de har blitt dårligere arbeidsvilkår, slik som Bergene og Underthun (2012) også fant at preger de kabinansattes yrke i nåtiden.

Jeg har funnet at *rasjonaliseringen* og *effektiviseringen* (se s. 29-30) av den norske luftfartsindustrien har gitt økt press på de kabinansatte. Dette fører til at de har mindre kapasitet til å endre følelsene for å møte utfordrende passasjerer med et smil, når de egentlig er slitne. Dette fører igjen til at de kabinansatte blir utsatt for et mer komplisert emosjonelt arbeid enn tidligere. Fokus på *kostnadseffektivitet* gjør at de kabinansatte mister goder og beskriver en tydelig økning av press i arbeidshverdagen. Empirien viser at kabinansatte opplever at de i størst grad har en negativ heller en positiv emosjonell dissonans i sitt arbeid (Amble m.fl, 2003:49-50).

Dette mye grunnet denne pressede arbeidssituasjonen. Dette tapper krefter i arbeidsdagen, og gir mindre krefter til utførelsen av det emosjonelle arbeidet.

Mitt datamateriale viser at *irrasjonalitet av rasjonaliteten* (se s. 29-30) skaper en fremmedgjøring av kabinarbeiderne. De kabinansatte forteller at de opplever seg selv som kun et «nummer i rekken» blant de ansatte. De kabinansatte forsvinner i mengden i de store selskapene, når avstand mellom arbeidere og ledelse er blitt større. Hochschild hevder at emosjonelt arbeid kan skape en fremmedgjøring av arbeideren. Når kabinarbeideren i tillegg blir påført en form for dehumanisering slik som Ritzer (2007) beskriver, kan dette gi et uheldig utfall der den kabinansatte både er i fare for å bli fremmedgjort fra seg selv gjennom sitt indre følelsesarbeid, og i tillegg blir fremmedgjort fra bedriften. Det sistnevnte skjer når selskapene fokuserer mer på innsparinger og profitt enn de menneskelige aspektene blant de ansatte, og da i en viss grad overser kabinarbeidernes behov, og dermed skaper en dehumanisering av de kabinansatte. Det økende fokuset på kostnadseffektivitet har også skapt et statusfall for de kabinansatte. På 1960/1970-tallet var det å fly et overklassefenomen i Norge, og også i USA som Hochschilds funn viser. Nå har det blitt et dagligdags transporttilbud for alle samfunnsklasser. Dette kompliserer det emosjonelle arbeidet. De kabinansatte blir ikke ansett like høyt som før, passasjerene viser de mindre respekt. Dette gjør at de kabinansatte i større grad enn før må jobbe med å vise et smil utad. Passasjerene bruker ikke lengre de sosiale reglene for samhandling som hører overklassen til og har blant annet blitt mer uhøflige. De kabinansattes følelsesregler i arbeidet sier at de likevel skal oppføre seg hyggelig og smilende mot passasjerene, og dette blir en større kontrast til passasjerenes væremåte nå enn tidligere. Flere uhøflige passasjerer der de kabinansatte må undertrykke sitt sinne, gjør at det emosjonelle arbeidet blir mer omfattende. Ut i fra min empiri har de strukturelle endringene gjort at alle aspektene som Ritzer beskriver som en del av «McDonaldiseringen» påvirker dagens norske flyselskaper (Ritzer, 2007), og videre påvirker de kabinansatte. Empirien viser at flyselskapene har fokus på *effektivitet*, da de ansatte må jobbe mer for å spare penger. Fokus på profitt skaper fokus på *kalkulerbarhet* i selskapene. Utdannelsen er nå formet av EUs retningslinjer, noe som gir større *forutsigbarhet* for hvilken kunnskap de kabinansatte i hele Europa innehar. Det er også en forutsigbarhet angående de kabinansattes utseende, da det fortsatt er visse retningslinjer for dette, slik som høyde, og

eventuelt hårlengde og farge på strømpebuksen, slik som Mari (48) beskrev. Effektiviseringen innebærer blant annet *ikke-menneskelige teknologi*, slik som booking og innsjekking over Internett. En form for irrasjonalitet av rasjonaliteten som skaper en dehumanisering inntreffer når arbeiderne i større grad mister deres personlige verdi hos ledelsen da de kabinansatte i økende grad ikke føler seg sett av ledelsen.

Det har skjedd en kjønnsmessig demokratisering av det å fly både for de kabinansatte og passasjerer, og det at mennene har kommet inn i yrke har gitt et sterkere statusvern for de kvinnelige kabinansatte. Menneskes inntreden i yrke er blant annet påvirket av at yrke nå er mer sikkerhetsrettet enn tidligere.

De kvinnelige kabinansatte henter mannlige kabinansatte når dette trengs for å løse et relasjonsproblem til en passasjer. Dette tyder på at det i en grad blir mindre emosjonelt arbeid for de kvinnelige kabinansatte. På en annen side er de mannlige kabinansatte i fare for å bli utsatt for mer emosjonelt arbeid når de må ta over vanskelige passasjerer for de kvinnelige kabinansatte. Hochschild fant at de kvinnelige og de mannlige kabinansatte gjør ulikt emosjonelt arbeid, og empirien viser at dette også skjer i dag. Det er derfor også i dag ulike følelsesregler for mennene og kvinnene i kabinen. Mine funn viser, som også Hochschild fant (2012:164), at mennene i kabinen har større sannsynlighet for å bli utsatt for en fremmedgjøring fra sine emosjoner rundt sinne enn kvinnene, da de oftere enn de kvinnelige kabinansatte må gjøre bruk av disse. Dette skjer hyppigere nå når det er flere og mer uhøflige passasjerer. De kvinnelige kabinansatte har fortsatt størst sjanse for å bli fremmedgjort fra sine emosjoner rundt seksuell skjønnhet, sjarmer og relasjoner (ibid.), da følelsesreglene for dem enda går ut på å ta seg mer av passasjerenes følelsesmessige behov, og å jobbe for å opptre smilende, blide og utseendemessig likne samtidens kvinneideal. De kvinnelige og de mannlige kabinansatte som jeg intervjuet beskriver det emosjonelle arbeidet ulikt. De mannlige beskriver ikke de følelsesmessige belastningene like detaljert som de kvinnelige.

Diskrimineringen på bakgrunn av kjønn er i en grad endret i forhold til situasjonen i Norge på 1970-tallet, og også i forhold til Hochschilds beskrivelser. Men på tross av at mine data tyder på at diskrimineringen er mindre eksplisitt og mindre seksualisert nå enn før, viser den at kvinnelige

kabinansatte fortsatt må gjøre et komplisert emosjonelt når de må bearbeide kjønnsdiskriminering fra passasjerene og samtidig vise et «service smil» utad. De kvinnelige kabinansatte blir fortsatt mer trakassert enn de mannlige grunnet kvinnenenes svakere statusskjold, også i 2016. Dette fant også Amble m.fl. i 2003.

Overgangen fra fokus på service til fokus på sikkerhet har i en grad endret det emosjonelle arbeidet. Det emosjonelle arbeidet ble i litt større grad før brukt til å være smilende og blide og for å skape en god stemning i kabinen. Sikkerhetsdelen av yrket var også til stede, men ikke i like stor grad som nå. Nå må de kabinansatte gjøre et mer krevende emosjonelt arbeid, da de mer enn før skal prøve å styre passasjerenes følelser fra uro til trygghet. De kabinansatte må i enda større grad nå være «The Guardian Angel» overfor passasjerene (Hepworth, 1986:474), da de mer enn før har ansvar for passasjerens sikkerhet og følelse av trygghet.

Endringen fra fokus på service til fokus på sikkerhet gir andre følelsesregler som de kabinansatte må følge på arbeidsplassen nå i motsetning til tidligere, (Hochschild, 2012:56), og endrer derfor det emosjonelle arbeid. Da servicen var i hovedfokus, veiledet følelsesreglene de kabinansatte til å i større grad enn nå skulle fokusere på å jobbe med sine følelser slik at de alltid utad var blide og hyggelige. Dette må også de kabinansatte nå gjøre, men i tillegg må de i større grad enn før fokusere på å endre følelsene sine slik at de skaper en ro og trygghet i kabinen for sikkerhets skyld.

Sikkerhetsarbeidet har også ført til at de kabinansatte har litt mer kontroll over det emosjonelle arbeidet. Som også Santin og Kelly (2015) fant, viser mine data at sikkerhets-arbeidet har gitt de kabinansatte større sjanse til å korrigere passasjerene, og de har dermed blitt mer autonome. Muligheten til å korrigere passasjerene gir de kabinansatte litt mer kontroll på det emosjonelle arbeidet. Dette gjør det emosjonelle arbeidet litt mindre komplisert.

Når hovedfokuset er på sikkerhet, og det i tillegg brukes en del tid på salg, gir dette mer tid til å snakke med passasjerene. Mer interaksjon med passasjerene gjør at de ansatte har flere situasjoner enn før der de må gjøre emosjonelt arbeid. Salg fordrer derfor mer emosjonelt arbeid enn det å servere gratis mat, slik som de kabinansatte gjorde på 1970-tallet.

På en annen side gjør de kabinansatte nå mye av det samme som de gjorde før når det gjelder å endre sine følelser for å skape ro og hygge i kabinen. Før ble dette kalt service, nå blir mye av det samme definert som sikkerhetsarbeid. Dette gir en uklarhet om hvilken form for emosjonelt arbeid de kabinansatte gjør for at kundene skal komme tilbake og oppleve at servicen er god, og hva som gjøres for å skape sikkerhet og å gi passasjerene en følelse av trygghet om bord. På tross av en økt autonomi, må de kabinansatte også i noen situasjoner la være å korrigere passasjerer grunnet sikkerheten i kabinen. Dermed har sikkerhetsarbeidet på dette punktet også komplisert det emosjonelle arbeidet i forhold til tidligere, da sikkerheten i kabinen er en enda viktigere grunn for å opprettholde et smil overfor vanskelige passasjerer, enn det servicen var.

De kabinansattes arbeidsvilkår er et betent tema i nåtiden, der fagforeningene og selskapene kontinuerlig drøfter de kabinansattes arbeidsforhold. Jeg er derfor innforstått med at det er mulig at denne oppgaven kan skape debatt hvis den blir lest av personer som er engasjert innen dette feltet. Dette blant annet da mine empiriske data inkluderer kabinansattes direkte, ærlige og til tider kritiske uttalelser om sin arbeidshverdag. I en tid der kostnadseffektivitet og midlertidige kontrakter påvirker arbeidere i mange ulike bransjer (Standing, 2011), er dette svært relevant tematikk å belyse. Viktigheten av det å se den enkelte arbeiders personlige behov er svært aktuelt i en tid der kabinarbeidere i min empiri føler seg som kun et «nummer i rekken».

Videre forskning på temaet kunne ha vært å gjøre en større undersøkelse der jeg sammenligner faste ansatte og kontrakts-ansatte kabinarbeidere. Dette for å se om det er mer press på de kontrakts-ansatte, og hvordan dette går utover det emosjonelle arbeidet. En større studie på feltet kunne også ha vært gjort. Ved å kombinere kvantitativ og kvalitativ analyse kunne man både fått data som kunne gitt et innblikk i hvordan denne yrkesgruppen gjennomsnittlig stiller seg til problemstillingen, samt også ha fått innblikk i de ansattes personlige emosjonelle arbeid. Rise fra NHO luftfart opplyste meg om at det nå arbeides med en større spørreundersøkelse blant de kabinansatte i Norge, der det blant annet er fokusert på deres personlige opplevelse av arbeidssituasjonen (muntlig kommunikasjon, 2016). Det hadde vært svært interessant å se hvilke data som ble funnet her, og kunne ha sammenlignet dem med mine dybdeintervjuer. Et annet mulig forskningsprosjekt er å se på problemstillingen ved å sammenligne nettverksselskap og

lavkostselskap, da mine respondenter fra lavkostselskap i en grad gir inntrykk av at de har en mer presset arbeidshverdag enn kabinansatte i nettverksselskap.

## Litteraturliste

Alver, Bente G. og Øyen, Ørjar (1997) *Forskningsetikk i forskerhverdag: Vurderinger og praksis*. Tano Aschehoug

Amble m.fl. (2003) *Arbeidsmiljø og mestring hos frontlinjearbeidere i flytransporttjenesten*. Rapport 6/2003 Arbeidsforskningsinstituttet

Appelrouth, Scott og Edles, Laura D. (2011) *Sociological Theory in the Contemporary Era*. USA: Pinne Forge Press

Appelrouth, Scott og Edles, Laura D. (2012) *Classical and Contemporary Sociological Theory*. USA: Pinne Forge Press

Avinor (u.å. a) *Trafikkstatistikk*. (Internett) Hentet fra «[avinor.no/konsern/om-oss/trafikkstatistikk/trafikkstatistikk](http://avinor.no/konsern/om-oss/trafikkstatistikk/trafikkstatistikk)» (åpnet 4/4 2016)

Avinor (u.å. b) *Trafikkstatistikk, arkiv*. (Internett) Hentet fra «[avinor.no/konsern/om-oss/trafikkstatistikk/arkiv](http://avinor.no/konsern/om-oss/trafikkstatistikk/arkiv)» (åpnet 4/4 2016)

Avinor (u.å. c) *Kontakt flyselskap, ruteselskap*. (Internett) Hentet fra «[avinor.no/flyplass/oslo/flyinformasjon/kontakt-flyselskap/ruteselskap](http://avinor.no/flyplass/oslo/flyinformasjon/kontakt-flyselskap/ruteselskap)» (20/8 2016)

Bergene, Ann Cecilie og Underthun, Anders (2012) *Transportarbeid i Norge, Trender og utfordringer*. AFI- rapporten 10/2012: Oslo: Arbeidsforskningsinstituttet

Blaikie, Norman (2010) *Designing social research 2nd Edition*. Polity Press

Bolton, Sharon C. og Boyd, Carol (2003) *Trolley Dolly or Skilled Emotion Manager? Moving on from Hochschild's Managed Heart*. Publisert i: «Work, employment and society» volume 17(2). (Internett) Hentet fra «<http://wes.sagepub.com/content/17/2/289.short>» (åpnet 11/4 2016)

Brekke, Idun og Reisel, Liza (2012) *Klasse og kjønn i et likestillingsperspektiv: En kunnskapsstatus*. Rapport 2012:6 Oslo: Institutt for samfunnsforskning (Internett) Hentet fra: «[regjeringen.no/globalassets/upload/bld/klasse\\_og\\_kjonn.pdf](http://regjeringen.no/globalassets/upload/bld/klasse_og_kjonn.pdf)» (Åpnet 16/6 2016)

Brekke, Idunn og Reisel, Liza (2013) *Kjønnssegregering i utdanning og arbeidsliv, Status og årsaker*. Rapport (2013:004) Oslo: Institutt for samfunnsforskning (Internett) Hentet fra: «[www.samfunnsforskning.no/Publikasjoner/Rapporter/2013/2013-004](http://www.samfunnsforskning.no/Publikasjoner/Rapporter/2013/2013-004)» (åpnet 15/06.2016)

Christensen, Karen og Syltevik, Liv J. (2013) *Lønnsarbeid og kvinnearbeid, tilbake til diskusjonen om arbeid*. Tidsskrift for kjønnsforskning 2:2013 Oslo: Universitetsforlaget

CNN (2015) *Two Libyans identified as Lockerbie bombing suspects, Scotland, U.S. say*. (Internett) 17.oktober. Hentet fra: «[edition.cnn.com/2015/10/15/europe/lockerbie-pan-am-flight-103/](http://edition.cnn.com/2015/10/15/europe/lockerbie-pan-am-flight-103/)» (åpnet 9/3 2016)

EUR-LEX (2011) *Official Journal of the European Union L 311/1: Commission Regulation (EU) NO 1178/2011*. (Internett) 3.November. Hentet fra: «<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/HTML/?uri=CELEX:02011R1178-20150408&from=EN>» (åpnet 20/4 2016) (Link fra Camilla Rise, Spesialrådgiver Luftfart, NHO Luftfart, muntlig kommunikasjon, 2016)

EUR-LEX (2014) *Official Journal of the European Union L 28: Commission Regulation (EU) No 83/2014*. (Internett) 31. Januar. (Annex II) Hentet fra: «[eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2014:028:0017:0029:EN:PDF](http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2014:028:0017:0029:EN:PDF)» (åpnet 20/4 2016) (Link fra Camilla Rise, Spesialrådgiver Luftfart, NHO Luftfart, muntlig kommunikasjon, 2016)



Facebook (u.å.) *Hvem kan se meldingene mine?* (Internett) hentet fra «facebook.com/help/212388195458335» (åpnet 07/06 2016).

Frøydis Bakken (2009) *Det kjønnsdelte arbeidsmarkedet i Norge*. Arbeid og velferd Nr 4 Nav, Oslo: Arbeids og velferdsdirektoratet (Internett)

Grønmo, Sigmund (2004) *Samfunnsvitenskapelige metoder*. Bergen: Fagbokforlaget Vigmostad og Bjørke

Halvorsen, A.G. (2013) *Altfor mange tar en mastergrad samfunnet ikke har bruk for*. Dagens Næringsliv, Talent. (Internett) 22. September. Hentet fra: «dn.no/talent/2013/09/22/-altfor-mange-tar-en-mastergrad-samfunnet-ikke-har-bruk-for» (åpnet 19/7 2016) KOMMET HIT

Hepworth, Mike (1986) *Reviewed Work: The Managed Heart: Commercialisation of Human Feeling by Arlie Russell Hochschild*. I *Sociology* Vol. 20, No. 3. August. (Internett) Hentet fra: «jstor.org/stable/42854319?seq=1#page\_scan\_tab\_contents» (åpnet 10/5 2016)

Hochschild, Arlie Russell (2012) *The Managed Heart: Commercialization of human feeling*. USA: University of California Press (Først utgitt i 1983)

Jensen, Ranghild S. (2016) *Manglende likestilling i arbeidslivet er den største barrieren*. LO, Landsorganisasjonen i Norge (Internett) 7. mars hentet fra: «arbeidslivet.no/Arbeid1/Likestilling/Manglende-likestilling-i-arbeidslivet-er-den-storste-barrieren/» (åpnet 15/5 2016)

Lindén, Marit (2016) Leder Norsk Kabinforening. Muntlig kommunikasjon over mail 19. April 2016

Luftfartstilsynet (u.å.) *Luftfartstilsynets flysikkerhetsstatistikk*. (Internett) Hentet fra: «luftfartstilsynet.no/flysikkerhet/» (åpnet 17/7 2016)

Luftfartstilsynet (2016) *Unruly pax*. (Internett) 14. januar. Hentet fra:

«[luftfartstilsynet.no/flysikkerhetsstatistikk/C%2015%20Unruly%20pax.htm](http://luftfartstilsynet.no/flysikkerhetsstatistikk/C%2015%20Unruly%20pax.htm)» (åpnet 5/4 2016)

Lundemoen, Barbro (2016) Basesjef i Norwegian, Bergen lufthavn Flesland. Muntlig kommunikasjon over mail 4. April 2016.

Mortensen, Yngvild (2016) *Streiken til de kabinansatte i bemanningsbyrå på jobb for SAS i Sverige og Finland førte fram*. FriFagbevegelse (Internett) 24. februar. Hentet fra: «[frifagbevegelse.no/nyheter/na-har-de-kabinansatte-fatt-tariffavtale](http://frifagbevegelse.no/nyheter/na-har-de-kabinansatte-fatt-tariffavtale)» (åpnet 19/5 2016)

NESH (2014) *Etiske retningslinjer for forskning på Internett*. Den nasjonale forskningskomité for samfunnsvitenskap og humaniora. (Internett) Desember. Hentet fra: «[etikkom.no/globalassets/documents/publikasjoner-som-pdf/forskningsetiske-retningslinjer-for-forskning-pa-internett.pdf](http://etikkom.no/globalassets/documents/publikasjoner-som-pdf/forskningsetiske-retningslinjer-for-forskning-pa-internett.pdf)» (åpnet 10/4 2016)

Norwegian (u.å.) *Vår historie*. (Internett) Hentet fra: «[Norwegian.no/om-oss/var-historie](http://Norwegian.no/om-oss/var-historie)» (åpnet 30/5 2016)

Norwegian (2016) *Temporary Cabin Crew Short Haul B737 Spain, Norwegian*. (Internett) Hentet fra:

«[webcruiter.no/WcMain/AdvertViewPublic.aspx?oppdragsnr=3105810663&Company\\_Id=2669223447&cols=4,7&orderby=4&listtype=1&culture\\_Id=EN&link\\_source\\_id=0](http://webcruiter.no/WcMain/AdvertViewPublic.aspx?oppdragsnr=3105810663&Company_Id=2669223447&cols=4,7&orderby=4&listtype=1&culture_Id=EN&link_source_id=0)» (åpnet 8/6 2016)

Norwegian kabinforening (2016) *Ny tariffavtale for kabinansatte i Norwegian*. (Internett) 5. februar. Hentet fra: «[kabinforeningen.no/Fullstory.aspx?m=31&amid=2928](http://kabinforeningen.no/Fullstory.aspx?m=31&amid=2928)» (åpnet 19.05 2016).

NOU (2012) *Politikk for likestilling*. 2012:15 Oslo: Departementenes servicesenter, Informasjonsforvaltningen (Internett) Hentet fra:

«regjeringen.no/contentassets/DCF92db57c0542c1996b9f821b13ebbe/no/pdfs/nou201220120015000dddpdfs.pdf» (åpnet 27/6 2016)

NTB (2016) *Kabinansatte i Norwegian vil kopiere pilotavtale*. Aftenposten (Internett) 11. Mars  
Hentet fra «aftenposten.no/okonomi/Kabinansatte-i-Norwegian-vil-kopiere-pilotavtale» (åpnet 19/5 2016)

Panam (u.å.) *Linking to features on 60 years of epochal Pan Am history*. (Internett) hentet fra:  
«panam.org/eras-quick-links» (åpnet 09/04 2016)

Parat (2014) *70 Norwegian-vikarer har fått fast jobb*. (Internett) 5. mars. Hentet fra:  
«parat.com/list.aspx?m7&amid=354855#.V5Dzke1f1aQ» (åpnet 15/5 2016)

Pedersen, Steffen Ø. (2015) *Norwegian-streiken: Hva er det egentlig de krangler om?*  
Aftenposten (Internett) 6. mars. Hentet fra: «aftenposten.no/okonomi/Norwegian-streiken-Hva-er-det-egentlig-de-krangler-om» (åpnet 19/5 2016)

Rasmussen, Sissel M. (2016) *LO frykter et kappløp mot bunnen i europeisk luftfart; Norwegian kan få grønt lys for asiatisk mannskap*. 20. April (Internett) Hentet fra:  
«frifagbevegelse.no/loaktuelt/norwegian-kan-fa-gront-lys-for-asiatisk-mannskap» (åpnet 5/5 2016)

Rise, Camilla (2016) spesialrådgiver NHO luftfart, muntlig kommunikasjon over telefon og mail  
(blant annet 13/7 2016)

Ritzer, George (2007) *The Globalization of Nothing*. USA: Pine Forge Press

Ritzer, George, Stepnisky, Jeffery (2014) *Sociological Theory, ninth edition*. McGraw-Hill Education, International edition

Samferdselsdepartementet (2016) *Høringsnotat om globalisering og øket konkurranse i sivil luftfart; utfordringer og mulige konsekvenser for norsk luftfart*. (Internett) 14. mars. Hentet fra: «regjeringen.no/no/dokumenter/horingsnotat-om-globalisering-og-oket-konkurranse-i-sivil-luftfart/id2479752/» (åpnet 17/7 2016)

Santin, Marlene og Kelly, Benjamin (2015) *The Managed Heart Revisited; Exploring the Effect of Institutional Norms on the Emotional Labor of Flight Attendants Post 9/11*. Canada: McMaster University (Internett) Hentet fra: «jce.sagepub.com/content/early/2015/12/15/0891241615619991.full.pdf+html» (åpnet 11/4 2016)

SAS (u.å. a) *Har du flyskrekk?* (Internett) Hentet fra: «sas.no/alt-om-reisen/annet/flyskrekk/info/» (åpnet 17/07 2016)

SAS (u.å. b) *1946-The birth of an airline*. (Internett) Hentet fra «flysas.com/nl/ie/media/The-SAS-story/1946/» (åpnet 2/8 2016)

SAS (u.å. c) *1997-Into the new millenium*. (Internett) hentet fra «flysas.com/nl/ie/media/The-SAS-story/1997/» (åpnet 3/8 2016)

Scott, John and Gordon, Marshall (2009) *Oxford Dictionary of Sociology*, Oxford: Oxford University press

Silverman, David (2011) *Interpreting Qualitative Data*. SAGE Publications

Skjeie, Hege og Teigen, Mari (2003) *Menn i mellom: Mannsdominans og likestillingspolitikk*. Oslo: Gyldendal Akademisk,

SSB (1978) *Reiselivsstatistikk 1977*. Tabell 64 Oslo: Statistisk sentralbyrå, (Internett) Hentet fra: «[ssb.no/histstat/nos/nos\\_a993.pdf](http://ssb.no/histstat/nos/nos_a993.pdf)» (åpnet 17/7 2016)

SSB (2016a) *Arbeidskraftundersøkelsen, 1. kvartal 2016* (Internett) 28. April Hentet fra: «[ssb.no/264147/sysselsatte-15-74-ar-etter-kjonn-og-yrke.arsgjennomsnitt.prosent](http://ssb.no/264147/sysselsatte-15-74-ar-etter-kjonn-og-yrke.arsgjennomsnitt.prosent)» (åpnet 16/7 2016)

SSB (2016b) *Nøkkeltall for arbeid*. (Internett) Hentet fra «[ssb.no/arbeid-og-lonn/nokkeltall/hovedside-arbeid-og-lonn](http://ssb.no/arbeid-og-lonn/nokkeltall/hovedside-arbeid-og-lonn)» (åpnet 16/6 2016)

SSB (2016c) *Kunnskapsintensive næringer i Norge*. (Internett) 2. februar. Hentet fra «[ssb.no/teknologi-og-innovasjon/artikler-og-publikasjoner/kunnskapsintensive-naeringer-i-norge](http://ssb.no/teknologi-og-innovasjon/artikler-og-publikasjoner/kunnskapsintensive-naeringer-i-norge)» (åpnet 26/7 2016)

Standing, Guy (2011) *The Precariat – The new dangerous class* (Internett) Hentet fra «[eprints.soas.ac.uk/15711/1/Policy%20Network%20article,%2024.5.11.pdf](http://eprints.soas.ac.uk/15711/1/Policy%20Network%20article,%2024.5.11.pdf)» (åpnet 8/5 2016)

Sztompka, Piotr (1999) *Trust, A Sociological Theory*. Cambridge University Press

Tandberg, Erik (2013) *Store Norske Leksikon: fly*. (Internett) 13. Juni. Hentet fra: «[snl.no/fly](http://snl.no/fly)» (åpnet 05.11.2015)

Tandberg, Erik (2016) *Store Norske Leksikon: flygning*. (Internett) 15.juni. Hentet fra «[snl.no/flygning](http://snl.no/flygning)» (åpnet 25/6 2016)

Watle, Per Arne (2004) *Den store omstillingen i Widerøe*. Magma, Econas tidsskrift for økonomi og ledelse (Internett) Hentet fra: «» (åpnet 15/4 2016)

Weiss, Robert S. (1994) *Learning from strangers*. USA: The Free Press,

Widerøe (u.å. a) *Om selskapet.* (Internett) Hentet fra «wideroe.no/om-wideroe/om-selskapet» (åpnet 15:03:2016)

Widerøe (u.å. b) *Har du lyst å jobbe som Cabin Crew i Widerøe?* (Internett) Hentet fra «wideroe.no/Om-Widere/Jobb-hos-oss/Har-du-lyst--jobbe-som-Cabin-Crew-i-Widere» (åpnet 26/7 2016)

## Vedlegg

### Vedlegg 1: Kort presentasjon av respondentene.

#### Intervjuet ansikt til ansikt:

«**Line**» (27) Fra Vestlandet. Jobbet i to og et halvt år i full stilling som kabinansatt. Hun jobber i et lavprisselskap, og er medlem i et fagforbund. Hun mener at når arbeidsforholdene nå har blitt dårligere, har så og si alle blitt organisert i fagforbund. Hun trives godt med gode kollegaer, men synes det er utfordrende med en ledelse som har stor avstand fra de ansatte. Da hun relativt nylig hadde tatt utdannelsen kunne hun gi en «fersk rapport» om utdannelsens innhold. Hun bekreftet at kurset stort sett fokuserte på sikkerhet. Hun var engasjert under intervjuet.

«**Hanne**» (25) Fra Vestlandet. Jobber i full stilling som «cabin crew/flyvertinne». Har jobbet som kabinansatt i 3 år. Jobber i et nettverks-selskap, men har tidligere jobbet i et lavprisselskap. Medlem av fagforbund. Hun gikk over til et nettverksselskap da hun ikke kunne få fast jobb i lavprisselskapet. På en annen side opplever hun at noen arbeidsvilkår var bedre i lavprisselskapet. Hun opplever yrket som noe man gjerne kan være i noen år mens man er ung. Selv ønsker hun å snart gå over til å studere. Hun betraktet flybransjen fra med et analytisk blikk, og gav meg mange gode data og nye synsvinkler.

«**Geir**» (54) Fra Østlandet. 80 prosent stilling. Hans stillingstittel er purser. Dette innebærer at han er arbeidsleder i kabinen, og har ansvaret for kontakten med passasjerene. Han har hatt dette yrket siden 1996. Medlem av et fagforbund, og jobber i et nettverksselskap. Han er lærerutdannet, og er glad for at han har denne utdannelsen i bunn hvis det skulle gå dårlig med bransjen. Han trives med et aktivt yrke der han slipper å ha en «typisk kontorjobb». Han er kritisk til en presset flybransje, kommunikasjonsproblemer mellom kabinpersonale fra ulike kulturer, og at hans utenlandske venner og kollegaer får utbetalt mye mindre enn ham for samme jobben. Han synes det var en selvfølge å stille opp på intervjuet.

«**Mari**» (48) Fra Vestlandet. Jobber i 60 prosent stilling som kabinansatt i et nettverksselskap. Har jobbet i yrket i omlag 23 år. Medlem i et fagforbund. Hun beskriver store endringer i bransjen fra da hun begynte, og hun opplever at hennes generasjon er den siste som har fått oppleve en stabil og trygg jobb som kabinansatt i den norske flybransjen. Hun tar en bachelorgrad på universitetet ved siden av jobben for sikkerhets skyld. Mari var svært behjelpelig med informasjon. Vi hadde en givende og hyggelig samtale der respondenten også så bransjen gjennom et teoretisk perspektiv.

«**Ingrid**» (67) Fra Østlandet. Pensjonert. Jobbet som flyvertinne i 39 år. Hun jobbet 100 prosent, bortsett da hun fikk en datter, da jobbet hun 50 prosent i ni år. Begynte i 1970 og gikk av med pensjon i 2009. Jobbet i et nettverks-selskap. Medlem i fagforbund. Vært veldig engasjert både med flyvning, rekruttering, og undervisning, har hatt ansvar for opplæring i mange år. Kunne tilføre svært mange endringshistorier til mitt datamateriale. Vi hadde en veldig hyggelig og svært informativ samtale.

### **Intervjuet over Internett:**

«**Turid**» (45) Fra Østlandet. Jobber i full stilling som «Cabin crew member». Har jobbet i bransjen i ca. ett og et halvt år. Hun jobber i et lavprisselskap, medlem i et fagforbund. Hun trives godt i jobben og opplever lønnen som god. Hun opplever at de fleste kundemøtene er gode, og dette gir henne energi i arbeidet. Vi hadde en hyggelig og god prat om gleder og utfordringer i yrket som kabinansatt.

«**Per**» (48) Fra Østlandet. Jobber som purser/kabinsjef og «Cabin line trainer» (trener kabinpersonalet). Jobber 100 prosent. Vært i flybransjen i 16 år. Jobber i et lavprisselskap og er medlem av et fagforbund. Han har opplevd en endring fra at firmaet var lite, til at det ekspandert svært mye. Denne endringen opplever han at har endel negative konsekvenser, der fokuset på innsparinger trumfer kabinarbeidernes behov. Han beskriver et selskap der ingen lengre får fast ansettelse, men blir ansatt i vikarbyråer. Han føler ikke at de, som han selv, som har vær i yrke



lenge, blir verdsatt. Respondenten hadde mye erfaring og var svært ærlig om utfordringer i bransje. Dette gav oppgaven viktige perspektiv.

«**Anne**» (61) Fra Østlandet. Jobber som purser/leder for de 2-8 andre ansatte i kabinen. Hatt full stilling i ca. 38 år. Gikk ned til 80 prosent stilling i januar 2015. Jobbet i 39 år og begynte i arbeidet i 1977. Hun har ansvaret for nyansatte som er på jobb for første gang etter endt kursing. Jobber i et nettverksselskap, og medlem av fagforbund. Anne beskriver at hun begynte å jobbe i en ganske annen bransje enn det luftfarten er nå. Respondenten gav svært mange gode beskrivelser av endringer i flybransjen, og dette var en berikelse for datamaterialet.

«**Ina**» (23) Fra Østlandet. Jobber som flyvertinne. Jobbet i åtte måneder. 100 prosent stilling i et nettverks-selskap. Før dette jobbet hun i restaurant i to år. Jobbet i servicebransjen i ca. åtte år til sammen. Medlem av i fagforbund. Selv har hun ikke hatt behov for å ta kontakt med fagforbundet enda. Hun opplever at fagforbundet for de kabinansatte er svakere enn den for pilotene. Hun trives i jobben, da hun liker å reise og å jobbe sammen med mennesker. For lite mat-ro, vanskelige passasjerer og mangel på stopp i utlandet er negativt. Dette var et informativt og hyggelige intervju.

«**Lars**» (45) Fra Østlandet. Jobber som purser/ «Cabin line trainer». Det vil si at han trener kabinpersonalet om bord. Han har flydd i åtte år. Jobber i et lavkostselskap og er medlem av et fagforbund. Aktiv i forbundet. Har tro på at det vil bli vekst i fagforeningene når de kabinansatte ikke blir hørt. Engasjert i å kjempe kabinarbeidernes sak. Har personlig interesse av emnet jeg tar opp. Han forteller om endringer som har gitt mer utrygghet og press i arbeidsforholdene. Veldig kjekt å intervju en respondent som allerede engasjerte seg for temaene rundt emosjonelt arbeid og arbeidspress i yrket som kabinansatt.

## Vedlegg 2: Intervjuguiden

### **Temaliste/intervjuguide:**

(Før intervjuet: Frivillig deltagelse, du kan trekke deg når du vil, du er anonym, intervjuet slettes ved prosjektets slutt, skrive under på informasjonsbrevet hvis ikke gjort før.)

#### **Oppstart/om respondenten:**

Hva er din alder?:

Hvor lenge har du jobbet i bransjen?:

Arbeidsprosent?:

Hvilke flyselskap?:

Er du medlem av et fagforbund?

#### **Om det praktiske i arbeidshverdagen:**

Hvordan er din arbeidshverdag lagt opp?

Hvilke praktiske oppgaver utfører du?

Opplever du at ditt yrke har endret seg på noen måte i løpet av din arbeidstid, eller i løpet av de siste 40-50 årene?

#### **Om aspekter som påvirker det psykiske i arbeidshverdagen:**

Trives du på i jobben?

Er det noe som kan være utfordrende i løpet av en arbeidsdag?

Opplever du at du må opptre på en bestemt måte på jobben?

#### **Møte med passasjerene/kundene:**

Hvordan opplever du møtene med passasjerene?

Er det noen kjønnsforskjeller når det gjelder hvordan passasjerene oppfører seg?

Er det noen kjønnsforskjeller i forhold til hvordan mannlige og kvinnelige kabinansatte blir møtt av passasjerene?

Hvordan handler du hvis en passasjer oppfører seg vanskelig? (...hva føler/tenker du da? Hva viser du utad? )

Hva må du gjøre hvis en person har flyskrekk/ opplever seg utrygg under flyvningen?

### **Om utdannelsen:**

Kan du huske noen av hovedtemaene dere lærte under utdannelsen?

### **Om arbeidsmiljøet/arbeidsplassen**

Trives du i ditt arbeidsmiljø/firma?

Synes du lønnen er grei i forhold til det arbeidet du utfører?

--Avsluttende spørsmål/utdype noen tidligere spørsmål hvis dette trengs/takke for intervjuet og for at respondentene ønsket å hjelpe meg med å fullføre min masteroppgave. Understreke at det har mye å si for meg at de ønsket å være respondenter.

## Vedlegg 3: Informasjonsbrev til respondentene

### Forespørsel om deltakelse i forskningsprosjektet

#### «Masteroppgave om emosjonelt arbeid i serviceyrke»

##### Bakgrunn og formål

Min masteroppgave skal i stor grad basere seg på den amerikanske sosiologen Arlie Russel Hochschilds teori om det hun definerer som «emosjonelt arbeid».

Hun mener at personer som arbeider i serviceyrker blir utsatt for en ekstra «usynlig» belastning, da de ikke bare må gjøre et praktisk arbeid, men også et emosjonelt arbeid i møte med kunder. Jeg ble interessert i denne teorien da jeg selv jobbet noen år på en større kafe, der jeg opplevde nettopp det som Hochschild skriver, at jeg måtte utføre et emosjonelt arbeid på min arbeidsplass sine premisser, og i mitt tilfelle med svært lav lønn og mye tungt praktisk arbeid. Hochschild utviklet sin teori ved å intervjuer kabinpersonale i USA i 1970 årene, og det er derfor jeg ønsker å intervjuer nettopp denne yrkesgruppen. Hochschild utviklet teorien som et forsvar for arbeiderne som måtte utføre dette «usynlige» arbeidet for at bedriften skulle tjene gode penger, og som et forsvar for kvinnene som på den tiden var svært overrepresentert i service og omsorgsykker. Jeg ønsker å se på hvordan kabinarbeidere i dag opplever sin arbeidssituasjon, nå når vi har enda sterkere kapitalistiske krefter, et mer globalt samfunn, men også en sterkere likestilling i samfunnet. Jeg tar kontakt med deg fordi du jobber eller har jobbet som kabinansatt, og jeg håper at du har mulighet til å stille opp som informant til mitt prosjekt.

##### Hva innebærer deltakelse i studien?

Intervjuet vil ta ca. tre kvarter, og jeg kommer til å intervjuer en informant av gangen.

Informantene er selvfølgelig helt anonyme, og informanten kan avbryte intervjuet når som helst hvis han/hun ønsker det. Spørsmålene skal være enkle å svare på, og jeg vil selvfølgelig ta

etiske hensyn under intervjuet. Jeg kommer til å stille endel spørsmål om hvordan din arbeidshverdag er, og om hvilke arbeidsoppgaver du gjør.

Jeg ønsker å utføre intervjuene i løpet av høsten, helst i løpet av oktober-november 2015. Jeg kan gjerne utføre intervjuene i Bergen, men har også mulighet til å reise til andre steder av landet for å gjøre intervjuene.

### **Hva skjer med informasjonen om deg?**

Alle personlige opplysninger vil bli behandlet konfidensielt. Bare meg og min veileder vil ha tilgang til disse opplysningene. Alt datamateriale blir slettet i etterkant. Hvis intervjuene blir tatt opp på lydfil eller blir gjort over e-mail, vil disse datafilene bli slettet i etterkant av masteroppgaven.

Prosjektet skal etter planen avsluttes **15.05.2016**.

### **Frivillig deltakelse**

Det er frivillig å delta i studien, og du kan når som helst trekke ditt samtykke uten å oppgi noen grunn. Dersom du trekker deg, vil alle opplysninger om deg bli anonymisert.

Dersom du ønsker å delta eller har spørsmål til studien, ta kontakt med Miriam Pedersen, tlf. 90911953 eller miriam\_mal\_ped@hotmail.com. Eller kontakt min veileder, Lise Widding Isaksen, professor i sosiologi, sosiologisk institutt ved universitetet i Bergen på tlf: 55589157 (i kontortiden).

Studien er meldt til Personvernombudet for forskning, Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste AS.

### **Samtykke til deltakelse i studien**

Jeg har mottatt informasjon om studien, og er villig til å delta

-----

(Signert av prosjektdeltaker, dato)

## **Vedlegg 4: Godkjenning fra NSD**

### **TILBAKEMELDING PÅ MELDING OM BEHANDLING AV PERSONOPPLYSNINGER**

Vi viser til melding om behandling av personopplysninger, mottatt 07.09.2015. Meldingen gjelder prosjektet:

Personvernombudet har vurdert prosjektet, og finner at behandlingen av personopplysninger vil være regulert av § 7-27 i personopplysningsforskriften. Personvernombudet tilrår at prosjektet gjennomføres.

Personvernombudets tilråding forutsetter at prosjektet gjennomføres i tråd med opplysningene gitt i meldeskjemaet, korrespondanse med ombudet, ombudets kommentarer samt personopplysningsloven og helseregisterloven med forskrifter. Behandlingen av personopplysninger kan settes i gang.

Det gjøres oppmerksom på at det skal gis ny melding dersom behandlingen endres i forhold til de opplysninger som ligger til grunn for personvernombudets vurdering. Endringsmeldinger gis via et eget skjema, <http://www.nsd.uib.no/personvern/meldeplikt/skjema.html>. Det skal også gis melding etter tre år dersom prosjektet fortsatt pågår. Meldinger skal skje skriftlig til ombudet. Personvernombudet har lagt ut opplysninger om prosjektet i en offentlig database, <http://pvo.nsd.no/prosjekt>.

Personvernombudet vil ved prosjektets avslutning, 15.05.2016, rette en henvendelse angående status for behandlingen av personopplysninger.

Vennlig hilsen

Kontaktperson: Lene Christine M. Brandt tlf: 55 58 89 26

Behandlingsansvarlig Universitetet i Bergen, ved institusjonens øverste leder Daglig ansvarlig

Ann Elise Widding Isaksen

Student Miriam Pedersen

## Vedlegg 5 Månedspan

Eksempel på månedsplan for kabinansatt, navnet er fjernet for å anonymisere arbeideren.

Page 1 of 1

Crew Services - Roster									
27NOV15 0509 (UTC)									
34384 [REDACTED]									
Date	Duty	Activity	C/I	From	STD	STA	To	C/O	Stop time
Th	01OCT15	F							
Fr	02OCT15	<u>4713</u>	0550	OSL	0640	0950	FCO		00:50
		V <u>4714</u>		FCO	1040	1350	OSL		01:30
		X <u>496</u>		OSL	1520	1615	ARN	1630	24:20
Sa	03OCT15	<u>945</u>	1705	ARN	1635	1835	ORD		26:30
Su*	04OCT15	<u>946</u>		ORD	2105	1230	ARN		01:20
Mo	05OCT15	P <u>495</u>		ARN	1350	1445	OSL	1500	91:40
Tu	06OCT15	F							
We	07OCT15	F							
Th	08OCT15	F							
Fr	09OCT15	<u>4603</u>	0935	OSL	1025	1140	DUB		00:45
		<u>4604</u>		DUB	1225	1535	OSL		01:30
		X <u>488</u>		OSL	1705	1805	ARN	1820	22:30
Sa	10OCT15	<u>945</u>	1505	ARN	1635	1835	ORD		26:30
Su*	11OCT15	<u>946</u>		ORD	2105	1230	ARN		01:20
Mo	12OCT15	P <u>495</u>		ARN	1350	1445	OSL	1500	89:35
Tu	13OCT15	F							
We	14OCT15	F							
Th	15OCT15	F							
Fr	16OCT15	<u>821</u>	0730	OSL	0820	1005	AMS		00:40
		<u>822</u>		AMS	1045	1230	OSL		02:40
		X <u>1471</u>		OSL	1510	1620	CPH	1635	23:20
Sa	17OCT15	<u>943</u>	1410	CPH	1540	1740	ORD		28:25
Su*	18OCT15	<u>944</u>		ORD	2205	1320	CPH		01:05
Mo	19OCT15	P <u>458</u>		CPH	1425	1540	OSL	1555	90:55
Tu	20OCT15	F							
We	21OCT15	F							
Th	22OCT15	F							
Fr	23OCT15	<u>257</u>	0945	OSL	1035	1125	BGO		02:40
		X <u>268</u>		BGO	1405	1455	OSL		01:35
		X <u>4745</u>		OSL	1630	1825	BRU		00:40
		<u>4746</u>		BRU	1905	2055	OSL	2110	87:05
Sa	24OCT15	F4							
Su*	25OCT15	F4							
Mo	26OCT15	F88							
Tu	27OCT15	<u>907</u>	0930	OSL	1100	1425	EWR		29:30
We	28OCT15	<u>908</u>		EWR	1955	0815	OSL	0845	96:00
Fr	30OCT15	F							
Sa	31OCT15	F							

# Vedlegg 6: Flysikkerhetsstatistikk

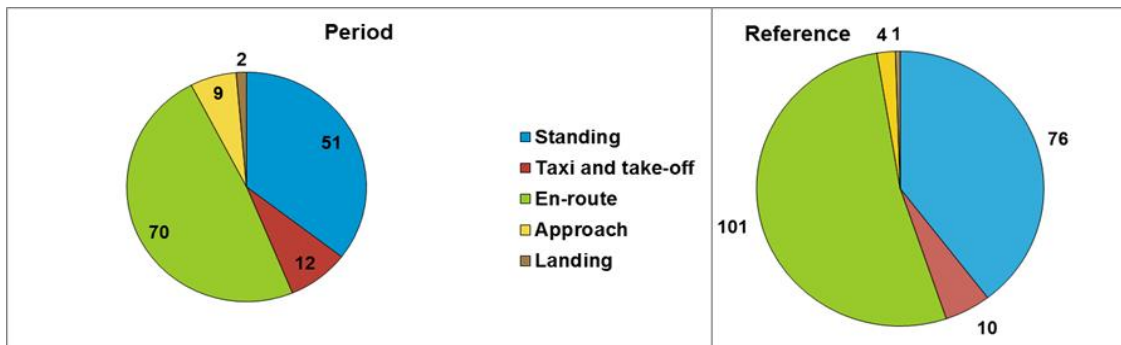
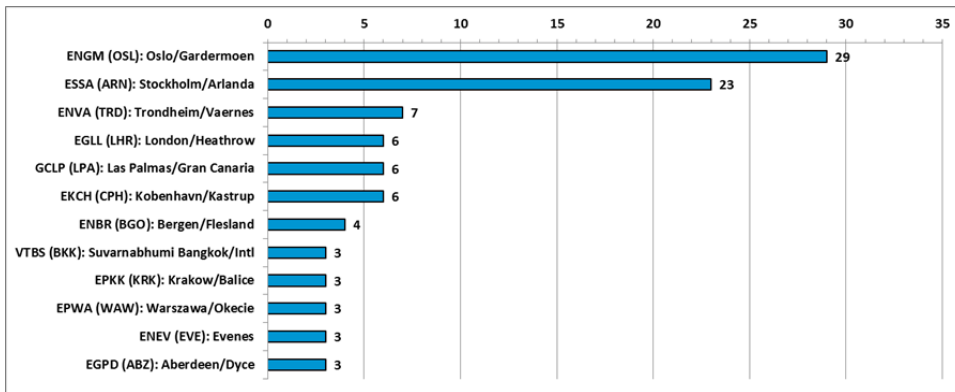
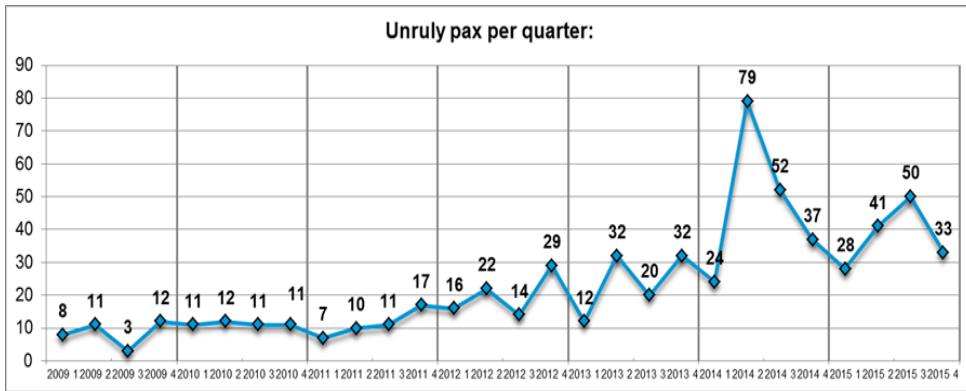


**15. Unruly pax**  
Updated: 14.01.2016

Period: 2015  
Reference Period: 2014

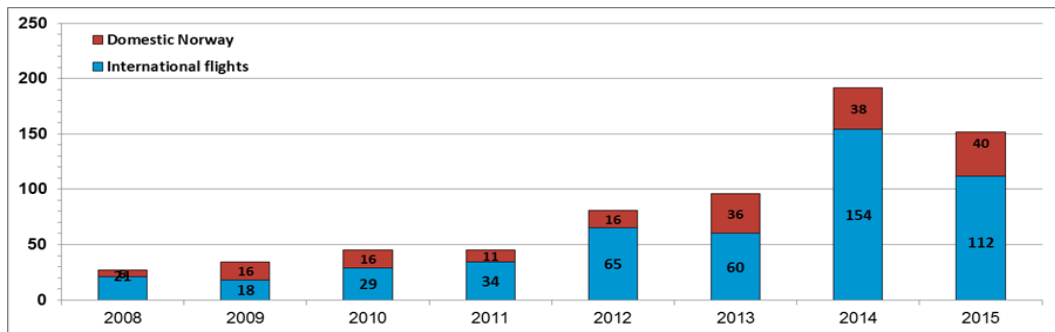
*Incompliance with instruction, physical assault or other irregular pax behaviour on board an aircraft.*

(Luftfartstilsynet, 2016)





Unruly pax related to smoking and alcohol by year:



	Smoking on board	Influenced by alcohol
2009	16	10
2010	13	20
2011	15	20
2012	16	41
2013	19	56
2014	46	97
2015	31	79

## **Vedlegg 7: EUs forordning om tillatt flyvetid.**

Dette er kun en liten andel av den EU lovgivningen som påvirker og former de kabinansattes arbeidsdag og rettigheter (EUR-LEX, 2014).

### **Annex II**

#### **ORO.FTL.110 Operator responsibilities**

An operator shall:

- (a) publish duty rosters sufficiently in advance to provide the opportunity for crew members to plan adequate rest;
- (b) ensure that flight duty periods are planned in a way that enables crew members to remain sufficiently free from fatigue so that they can operate to a satisfactory level of safety under all circumstances;
- (c) specify reporting times that allow sufficient time for ground duties;
- (d) take into account the relationship between the frequency and pattern of flight duty periods and rest periods and give consideration to the cumulative effects of undertaking long duty hours combined with minimum rest periods;
- (e) allocate duty patterns which avoid practices that cause a serious disruption of an established sleep/work pattern, such as alternating day/night duties
- (f) comply with the provisions concerning disruptive schedules in accordance with ARO.OPS.230;
- (g) provide rest periods of sufficient time to enable crew members to overcome the effects of the previous duties and to be rested by the start of the following flight duty period;
- (h) plan recurrent extended recovery rest periods and notify crew members sufficiently in advance;
- (i) plan flight duties in order to be completed within the allowable flight duty period taking into account the time necessary for pre-flight duties, the sector and turnaround times;
- (j) change a schedule and/or crew arrangements if the actual operation exceeds the maximum flight duty period on more than 33 % of the flight duties in that schedule during a scheduled seasonal period.

## **Vedlegg 8: Standardiserte EU-krav for utdannelsen til kabinansatte** (EUR-LEX, 2011).

-ANEX V: Qualification of cabin crew involved in commercial air transport operations.

-SUBPART TRA: Training requirements for cabin crew attestation applicants and holders

CC.TRA.215 Provision of training. Training required in this Part shall be:

- (a) provided by training organisations or commercial air transport operators approved to do so by the competent authority;
- (b) performed by personnel suitably experienced and qualified for the training elements to be covered; and
- (c) conducted according to a training programme and syllabus documented in the organisation's approval.

CC.TRA.220 Initial training course and examination

- (a) Applicants for a cabin crew attestation shall complete an initial training course to familiarise themselves with the aviation environment and to acquire sufficient general knowledge and basic proficiency required to perform the duties and discharge the responsibilities related to the safety of passengers and flight during normal, abnormal and emergency operations.
- (b) The programme of the initial training course shall cover at least the elements specified in Appendix 1 to this Part. It shall include theoretical and practical training.
- (c) Applicants for a cabin crew attestation shall undergo an examination covering all elements of the training programme specified in (b), except CRM training, to demonstrate that they have attained the level of knowledge and proficiency required in (a).

Appendix 1 to Part-CC

Initial training course and examination

### **TRAINING PROGRAMME**

The training programme of the initial training course shall include at least the following:

1. General theoretical knowledge of aviation and aviation regulations covering all elements relevant to the duties and responsibilities required from cabin crew:
  - 1.1. aviation terminology, theory of flight, passenger distribution, areas of operation, meteorology and effects of aircraft surface contamination;
  - 1.2. aviation regulations relevant to cabin crew and the role of the competent authority;
  - 1.3. duties and responsibilities of cabin crew during operations and the need to respond promptly and effectively to emergency situations;
  - 1.4. continuing competence and fitness to operate as a cabin crew member, including as regards flight and duty time limitations and rest requirements;

- 1.5. the importance of ensuring that relevant documents and manuals are kept up-to-date, with amendments provided by the operator as applicable;
  - 1.6. the importance of cabin crew performing their duties in accordance with the operations manual of the operator;
  - 1.7. the importance of the cabin crew's pre-flight briefing and the provision of necessary safety information with regards to their specific duties; and
  - 1.8. the importance of identifying when cabin crew members have the authority and responsibility to initiate an evacuation and other emergency procedures.
2. Communication:
- During training, emphasis shall be placed on the importance of effective communication between cabin crew and flight crew, including communication techniques, common language and terminology.
3. Introductory course on human factors (HF) in aviation and crew resource management (CRM)
- This course shall be conducted by at least one cabin crew CRM instructor. The training elements shall be covered in depth and shall include at least the following:
- 3.1. General: human factors in aviation, general instructions on CRM principles and objectives, human performance and limitations;
  - 3.2. Relevant to the individual cabin crew member: personality awareness, human error and reliability, attitudes and behaviours, self-assessment; stress and stress management; fatigue and vigilance; assertiveness; situation awareness, information acquisition and processing.
4. Passenger handling and cabin surveillance:
- 4.1. the importance of correct seat allocation with reference to aeroplane mass and balance, special categories of passengers and the necessity of seating able-bodied passengers adjacent to unsupervised exits;
  - 4.2. rules covering the safe stowage of cabin baggage and cabin service items and the risk of it becoming a hazard to occupants of the passenger compartment or otherwise obstruction or damaging emergency equipment or exits;
  - 4.3. advice on the recognition and management of passengers who are, or become, intoxicated with alcohol or are under the influence of drugs or are aggressive;
  - 4.4. precautions to be taken when live animals are carried in the passenger compartment;
  - 4.5. duties to be undertaken in the event of turbulence, including securing the passenger compartment; and
  - 4.6. methods used to motivate passengers and the crowd control necessary to expedite an emergency evacuation.
5. Aero-medical aspects and first-aid:
- 5.1. general instruction on aero-medical aspects and survival;
  - 5.2. the physiological effects of flying with particular emphasis on hypoxia, oxygen requirements, Eustachian tubal function and barotraumas;
  - 5.3. basic first-aid, including care of:
    - (a) air sickness; (b) gastro-intestinal disturbances; (c) hyperventilation; (d) burns; (e) wounds; (f) the unconscious; and
    - (g) fractures and soft tissue injuries;
  - 5.4. in-flight medical emergencies and associated first-aid covering at least:
    - (a) asthma; (b) stress and allergic reactions; (c) shock; (d) diabetes; (e) choking; (f) epilepsy; (g) childbirth; (h) stroke; and
    - (i) heart attack;

- 5.5. the use of appropriate equipment including first-aid oxygen, first-aid kits and emergency medical kits and their contents;
- 5.6. practical cardio-pulmonary resuscitation training by each cabin crew member using a specifically designed dummy and taking account of the characteristics of an aircraft environment; and
- 5.7. travel health and hygiene, including:
  - (a) hygiene on board; (b) risk of contact with infectious diseases and means to reduce such risks; (c) handling of clinical waste; (d) aircraft disinsection; (e) handling of death on board; and (f) alertness management, physiological effects of fatigue, sleep physiology, circadian rhythm and time zone changes.
6. Dangerous goods in accordance with the applicable ICAO Technical Instructions.
7. General security aspects in aviation, including awareness of the provisions laid down in Regulation (EC) No 300/2008.
8. Fire and smoke training:
  - 8.1. emphasis on the responsibility of cabin crew to deal promptly with emergencies involving fire and smoke and, in particular, emphasis on the importance of identifying the actual source of the fire;
  - 8.2. the importance of informing the flight crew immediately, as well as the specific actions necessary for coordination and assistance, when fire or smoke is discovered;
  - 8.3. the necessity for frequent checking of potential fire-risk areas including toilets, and the associated smoke detectors;
  - 8.4. the classification of fires and the appropriate type of extinguishing agents and procedures for particular fire situations;
  - 8.5. the techniques of application of extinguishing agents, the consequences of misapplication, and of use in a confined space including practical training in fire-fighting and in the donning and use of smoke protection equipment used in aviation; and
  - 8.6. the general procedures of ground-based emergency services at aerodromes.
9. Survival training:
  - 9.1. principles of survival in hostile environments (e.g. polar, desert, jungle, sea); and
  - 9.2. water survival training which shall include the actual donning and use of personal flotation equipment in water and the use of slide-rafts or similar equipment, as well as actual practice in water.

## Vedlegg 9: Stillingsutlysning, Norwegian

### Eksempel på stillings-utlysning til en midlertidig ansettelse via vikarbyrå, sommer 2016.

(Norwegian, 2016)

#### Temporary Cabin Crew Short Haul B737 Spain, Norwegian



##### Job description

Adecco Spain is seeking temporary Cabin Crew to be based at our bases Spanish bases to serve on board Norwegian's B737 aircraft. We welcome both experienced and unexperienced cabin crew to apply for the job.

##### Qualifications

- You have an education to a minimum level of High School or comparable level
- Legal authorization to work in the chosen country and a valid passport
- Height minimum 160 cm
- Swimming skills at least 200 meters
- Good physics
- Be able to work full time irregular working hours
- Fluent in English, and preferable fluent in Spanish
- You must be able to document the last 5 years of your employment due, study time and other activities like longer stays abroad
- You must be able to attend a course from August 2016

##### Personal qualities

- We want you to have a friendly and outgoing personality and a willingness to work in a diverse environment
- Previous experience with hospitality and customer service or as cabin crew is an advantage
- Safety-focused, service-minded & high flexibility
- Strong interpersonal and communication skills

Deadline for application: 26/06/2016

Key info: Advertiser:Norwegian Full or part time (%): 100% Temporary, Full time, Seasonal.