

Amalie Farbu

Mestring og glede, uro og usikkerhet

En kvalitativ undersøkelse om ambivalens hos
frontlinjepersonell i flybransjen

Bacheloroppgave i Institutt for sosiologi og statsvitenskap, NTNU

Veileder: Ulla Forseth

Mai 2020

Sammendrag

Denne oppgaven er en kvalitativ undersøkelse om ambivalensen i emosjonelt arbeid blant frontlinjepersonell i flybransjen. Dette vil ses i lys av Hochschild (1983) sin teori om emosjonelt arbeid, samt kritikken av Hochschild sin teori, ambivalens og usikkerhet.

Utgangspunktet for denne oppgaven er et kvalitativt forskningsdesign, bestående av tre dybdeintervjuer med bakkevertansatte i et norsk flyselskap. Problemstillingen som blir undersøkt er: *Hvordan kan emosjonelt arbeid oppleves som ambivalens?* Problemstillingen blir nærmere undersøkt ved tre forskningsspørsmål. Frontlinjepersonell står mellom ulike krav fra kunder og arbeidsgiver, noe som kan oppleves som krysspress. Kunder blir mer kravstore, og samfunnspålagte bindinger og strenge krav fra arbeidsgiver må følges.

Hochschild (1983) vektlegger i hovedsak de negative sidene ved det emosjonelle arbeidet, men i denne oppgaven vektlegger jeg også de positive sidene ved arbeidet, hvor frontlinjepersonell oppleve både mestring og glede. Avvikssituasjoner er en del av hverdagen til frontlinjepersonell, og ved å mestre krevende og vanskelige situasjoner opplever de en stolthet og mestring over jobben sin. Midt under min bacheloroppgave opplevde Norge en nasjonal krise hvor landet ble rammet av en pandemi. Flybransjen er en usikker bransje fra før, men sårbar for samfunnshendelser. Koronakrisen skapte imidlertid en enda større usikkerhet rundt flybransjen, og bransjen og frontlinjeansatte står midt i en usikkerhet i en usikker bransje.

Nøkkelord: Emosjonelt arbeid, ambivalens, krysspress, usikkerhet.

Abstract

This essay is a qualitative study on the ambivalence of emotional work among frontline personnel in the aviation industry. This will be seen in the light of Hochschild's (1983) theory of emotional labour, as well as the criticism of Hochschild's theory, ambivalence and uncertainty. The starting point for this essay is a qualitative research design, consisting of three in-depth interviews with ground-level employees in a Norwegian airline. The question that is being investigated is: How can emotional work be perceived as ambivalence? The issue is further examined in three research questions. Frontline employees stand between different demands from customers and employers, which can be experienced as a cross-pressure. Customers are becoming more demanding, and socially imposed bindings and strict requirements from the employer must be followed. Hochschild (1983) mainly emphasizes the negative aspects of emotional work, but in this essay, I also emphasize the positive aspects of work, where frontline staff experience both mastery and pleasure. Nonconformity situations are part of everyday life for frontline employees, and by mastering demanding and difficult situations they experience pride and mastery over their job. In the middle of my bachelor essay, Norway experienced a national crisis where the country was affected by a pandemic. The aviation industry is a precarious industry from before, but vulnerable to social or major force events. However, the corona crisis created even greater uncertainty about the aviation industry, and the industry and frontline employees are in the midst of uncertainty in an uncertain industry.

Keywords: Emotional Labour, Ambivalence, Cross-Pressure, Uncertainty.

Forord

Å skrive bacheloroppgave er på mange måter det første virkelige selvstendige arbeidet man som student foretar seg. Man får «tildelt» en haug med puslespillbiter, for så å sette det sammen helt selv. Å bruke den sosiologiske kunnskapen man har opparbeidet seg, er både spennende og krevende. Jeg vil benytte denne anledningen til å takke noen av de som har hjulpet meg med denne oppgaven.

Først og fremst vil jeg jeg takke min veileder Ulla Forseth for god tilbakemeldinger, inspirasjon og støtte gjennom hele denne perioden, både gjennom mail og digitale videomøter. Takk!

Jeg vil også takke mine informanter for å dele sine erfaringer og fortellinger, som har gjort denne oppgaven mulig. Takk for at dere tok dere tid til meg og ville dele deres erfaringer – selv i en uvirkelig tid.

Jeg vil også takke mine medstudenter på NTNU. På grunn av situasjonen, fikk vi liten mulighet til å møtes for å diskutere og jobbe med oppgaven fysisk. Det har imidlertid hjulpet mye med videomøter hvor vi har diskutert og støttet hverandre. Takk!

Familie, venner og kollektivet mitt fortjener også en stor takk. Takk for støtte og gode diskusjoner rundt oppgaven. Dere har også bidratt til å gjøre denne prosessen mindre ensom da man ikke kunne fysisk møte medstudenter. Til sist: Tusen takk, Magnus. Du har bidratt med oppløftende og motiverende ord gjennom hele prosessen, og hatt tro på meg da jeg selv mistet den. Takk!

Amalie Farbu

Trondheim, mai 2020

Innholdsfortegnelse

1.0 Innledning	5
1.1 Introduksjon og aktualisering	5
1.2 Kontekst	5
1.3 Personlig begrunnelse	6
1.4 Problemstilling	7
1.5 Oppgavens struktur	7
2.0 Teoretisk rammeverk og tidligere forskning	8
2.1 Emosjonelt arbeid	8
2.2 Ambivalens og spenningstrekant	9
2.3 Konkretisering av problemstilling	12
3.0 Metode	12
3.1 Utvalg	12
3.2 Rekruttering	12
Tabell 1.1 Oversikt over informanter	13
3.3 Datainnsamling	13
3.4 Forskerrollen og etiske betraktninger	14
3.5 Analyse av intervjuene	15
3.6 Datas kvalitet	15
4.0 Analyse og diskusjon	16
4.1 Krysspress mellom selskapets retningslinjer og kunders krav	17
4.2 Avvikssituasjoner som en del av hverdagen	20
4.3 Usikkerheten i en usikker bransje	23
5.0 Avslutning	26
5.1 Hovedfunn	26
5.2 Videre forskning	28
6.0 Litteraturliste	29
Vedlegg 1	32
Vedlegg 2	35

1.0 Innledning

1.1 Introduksjon og aktualisering

Formålet med denne oppgaven er å få større innsikt i arbeid i flybransjens frontlinje og de ansattes forståelse og erfaringer rundt det å jobbe så tett på mennesker hver dag, samt å utføre emosjonelt arbeid i direkte samhandling med kunder. Dette er en bransje med stort press, fokus på kostnader, effektivitet og hvor det ofte forekommer avvikssituasjoner. Oppgaven vil også ta for seg hvordan dette oppleves for de ansatte.

Sivil luftfart er en konkurranseutsatt global næring som er sårbar for samfunnshendelser (Forseth, 2019, s. 3). Midt under min bacheloroppgave opplevde Norge den største krisen siden fredstid. Flybransjen var en av mange sektorer som ble hardt rammet. «Dette kan bli en av de største krisene for luftfart i moderne tid, hvis viruset slår fullt på global basis» sier flyanalytiker Hans Jørgen Elnæs til e24. Flybransjen har tidligere opplevd samfunnshendelser som har påvirket bransjen. Terrorangrepet i 2001, og SARS-epidemien i 2002-2003 bidro til nedgang i etterspørsel etter flyreiser (Forseth, 2019, s. 3). I begynnelsen i 2020 ble det oppdaget et virus kalt koronaviruset. Viruset ble for første gang påvist i Norge 26. februar 2020 (Helsenorge, 2020). Dette hadde, og har, store konsekvenser for luftfart både i Norge og hele verden. Det har nå blitt en kraftig reduksjon i etterspørsler på flyreiser (Oskarsen, 2020). I takt med påvirkning fra samfunnshendelser, er det også høy konkurranse om kundemarkedet, samtidig som det stilles krav til sikkerhet og service (Amble et al., 2003, s. 5). Økt konkurranse og usikkerhet rundt salg og oppkjøp av selskap, samt koronakrisen vi står midt under, gjør at flybransjen og de ansatte står ovenfor en usikkerhet i en usikker bransje.

Jeg ønsker å studere frontlinjepersonells hverdag fordi det er en bransje med usikkerhet og uro. Samtidig er det en bransje mange forblir i, uavhengig av usikkerheten rundt bransjen. Jeg er interessert i å finne ut hva som gjør denne jobben krevende, men samtidig givende. Jeg ønsker også å finne ut hvordan de ansatte i et flyselskap opplever å leve med usikkerheten. Det vil være spesielt relevant å undersøke hvordan de ansatte stiller seg til situasjonen vi er i nå, hvor den både er urolig og usikker for bransjen og de ansatte.

1.2 Kontekst

Verdens første kommersielle flyruter ble gjennomført 1. januar 1914. Siden den gang har frakt av både passasjerer og gods vokst kraftig (NOU 2019:22, s. 20). Det er mange forhold

som bidrar til å forklare veksten i flytrafikken. Liberalisering av markedene og inntektsvekst er to særlig viktige faktorer (NOU 2019:22, s. 21). Liberalisering og konkurranseutsetting har medført overkapasitet i mange markeder, noe som har presset prisene ned. Kostnadsreduksjon har blitt en viktig prioritet, med fokus på å redusere antall ansatte og dermed lønnskostnader. (Pedersen, 2016, s. 13). For flyselskapene har derimot årene etter liberaliseringen vært preget av lange perioder med overkapasitet, dårlig lønnsomhet, konkurser og sammenslåinger. Sivil luftfart er en konkurranseutsatt global næring som er sårbar for samfunnshendelser (Forseth, 2019, s. 3).

Deregulering og tøff konkurranse har ført til økt utsatthet på arbeidsmarkedet, forverrede arbeidsvilkår og påvirket handlingsrommet for det emosjonelle arbeidet overfor passasjerene (Forseth, 2020, s. 2). Luftfart var opprinnelig en av de mest regulerte bransjene, og flyselskap måtte forholde seg til nasjonalt, bilateralt og internasjonalt regelverk. Gjennom regulering og stor grad av statlig eierskap har ansatte i luftfarten hatt gode arbeidsforhold og høy grad av jobbsikkerhet. Flybransjen har blitt deregulert, og det har ført til økt konkurranse og billigere flybilletter (Forseth, 2020, s. 3).

1.3 Personlig begrunnelse

Jeg begynte i en tidlig alder å arbeide med mennesker i ulike bransjer. Det siste året har jeg vært ansatt i et flyselskap, som bakkemannskap, på Trondheim Lufthavn Værnes. Som bakkemannskap håndterer jeg passasjerer både ved innsjekk og gate, samt annen type service ved spesielle behov. I tråd med sosiologistudiet og deltidsjobb i et flyselskap fikk jeg virkelig opp øynene for emosjonelt arbeid, og en forståelse for hvordan dette virker i praksis. Det å selv stå i frontlinja gjorde meg oppmerksom på hvordan jeg brukte følelsene mine og hvordan jeg taklet ansikt-til-ansikt relasjon med passasjerer. Jeg husker min første opplevelse hvor jeg virkelig fikk føle på at følelsene mine ble brukt i jobben. Dette skal jeg illustrere her:

Klokken tikket mot 05.40 en lørdag morgen, og det var på tide å sende morgenflyet til Stockholm. Jeg sto som bakkevert, som går ut på at man står ved vingen på flyet og passer på at passasjerene kommer seg inn i flyet og ikke nærmer seg vinge og propellområde. Alle passasjerer var kommet ombord, bortsett fra en. Vedkommende kom diltende litt etter alle andre. Han vekket oppmerksomheten min med en gang da jeg observerte ganske fort at han gikk og sjanglet litt. Jeg tok automatisk kontakt med kabinansatte i flyet og fortalte dem om hva jeg observerte. Det som skjer da er at det automatisk går en varselampe hos de kabinansatte, da de har veldig liten toleranse for passasjerer som er tydelig beruset med tanke på hva som kan skje under flyvningen. De gikk og hentet vedkommende, og tok han med fram i flyet der vi hadde

en samtale med han. Han ble veldig opprørt og sint, og det ble tatt en beslutning om at han ikke fikk lov til å være med på denne flyvningen. Dette aksepterte han ikke, og han nektet å gå av flyet. Til slutt sto både jeg, gate manager, stuere og kabinansatte fremme i flyet og prøvde å få han til å gå av. Etter omtrent femten minutter kom kapteinen ut og fortalte vedkommende at han ikke får lov til å være med på denne flyvningen på grunn av tilstanden hans. Da gikk han av flyet, og politiet sto inne på flyplassen og ventet på han. Veien inn fra stand til gate var lang, hvor jeg ble kalt både rasist, dumming, diskriminerende og alt man kan tenke seg. Dette var en ny opplevelse for meg, og jeg måtte i samtale med sjefen etterpå for å snakke om hvordan jeg opplevde dette. Den berusede passasjeren havnet i fyllerresten og kom seg ikke til Stockholm den dagen.

Denne hendelsen erfarte jeg relativt tidlig som ansatt. Dermed ble situasjonen forsterket for meg personlig. På den ene siden gjorde jeg en god jobb for flyselskapet, de andre reisende og ansatte ombord i flyet. Det hadde ikke vært forsvarlig å ha med en så beruset person i et fly. På den andre siden fikk jeg medfølelse og samvittighetsfølelse for vedkommende. Det kom fram på turen inn fra flyet at vedkommende hadde flyskrekk, og at han hadde drukket for å bli mindre nervøs for turen. Uavhengig av det, så er det ikke lov å være tydelig beruset ombord i et fly. Dette viser til krysspress mellom kundenes ønske og arbeidsgivers krav, samt spennet i arbeidsoppgaver vi som frontlinjepersonell må utføre.

1.4 Problemstilling

I denne oppgaven vil jeg både presentere flybransjens givende og krevende del. Jeg skal se på hvordan frontpersonell mestrer arbeidshverdagen, hvordan frontpersonell befinner seg i en spenningstrekant og hvordan det oppleves å jobbe i en usikker og urolig bransje. Jeg har dermed utviklet følgende problemstilling:

Hvordan kan emosjonelt arbeid oppleves som ambivalens?

Problemstillingen blir undersøkt ved å intervju tre ansatte som jobber på bakkenivå i et norsk flyselskap.

1.5 Oppgavens struktur

I denne oppgaven vil jeg først presentere teori om emosjonelt arbeid og tidligere forskning innenfor dette området. Deretter vil jeg gjøre rede for metode og framgangsmåte i undersøkelsen min. I hovedkapittelet vil jeg analysere og tolke funnene i undersøkelsen, før

jeg avslutningsvis vil oppsummerer resultatene og hovedfunn i undersøkelsen. Til slutt vil jeg presentere egne refleksjoner og muligheter for videre forskning.

2.0 Teoretisk rammeverk og tidligere forskning

I dette kapittelet skal jeg presentere sosiologiske teorier og tidligere forskning for å forklare hva som ligger i begrepet emosjonelt arbeid. Jeg vil komme inn på de ulike formene for emosjonelt arbeid og i hvilke situasjoner emosjonelt arbeid kan inngå i frontlinjeansattes jobbhverdag i flybransjen.

2.1 Emosjonelt arbeid

Arlie Russel Hochschild (1983) var den første som introduserte begrepet emosjonelt arbeid. Hun skiller mellom begrepene «emotional labour» og «emotional work». «Emotional work» handler om å regulere emosjoner i privatsfæren, mens «emotional labour», altså emosjonelt arbeid, innebærer emosjonsregulering i jobbsammenheng (Hochschild, 1983:2003, s. 7). I min oppgave vil fokuset ligge på sistnevnte, altså emosjonelt arbeid. Hochschild definerer begrepet 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 terms *emotion work* or *emotions management* to refer to these same acts done in a private context where they have use *value*. » (Hochschild, 1983:2003, s. 7).

Hochschild hevder at det er tre karakteristikkene alle yrker har hvor emosjonelt arbeid er til stede:

«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, 1983:2003, s. 147).

Ifølge Hochschild kan det emosjonelle arbeidet oppleves som potensielt positivt (Hochschild, 1983:2003, s. 9), men når følelser til de ansatte blir transformert til en vare i et kommersielt

marked hvor siktemålet er profitt for selskapet, er det samtidig utbytting av arbeidskontrakten (Forseth, 2019, s. 1). Ikke bare pålegges du å manipulere egne følelser i henhold til bedriftens regler, du er også i større grad direkte prisgitt kundens ris og ros av dette personlige servicearbeidet, fordi produksjon og konsumpsjon foregår samtidig (Amble, 2010, s. 41). Hochschild understreker også en underkjent dimensjon av arbeid og refererer til Illchis begrep «shadow labour»: en usynlig innsats på linje med husarbeid. Hun mener at dette er oppgaver som er avgjørende for å få andre ting gjort (Hochschild, 1983:2003, s. 167).

Hochschild (1983) har fått kritikk for sin teori om emosjonelt arbeid. Nyere forskning hevder at den vektlegger lite av de positive sidene ved det følelsesmessig arbeidet i direkte kontakt med mennesker. Kritikken til Hochschild er rettet mot flere av hennes teser, og en av dem var vektlegging av de negative og helseskadelige sidene, som bidro til å underkommunisere de positive trekkene i kundearbeidet (Forseth, 2010, s. 11). I følge Korczynski (2003) er Hochschild sin analyse gyldig når det gjelder vanskelige kunder. Alle kundemøter er imidlertid ikke preget av servilitet og underdanighet fra tjenesteyteren, og kundene er viktig for opplevelsen av variasjon og identitetsdannelse (Forseth, 2010, s. 11).

Korczynski (2003) har videreutviklet Hochschild sitt konsept om kollektivt emosjonelt arbeid. Han trekker fram at kunde er en viktig kilde til både glede og smerte for servicearbeidere (Korczynski, 2003, s. 57). Hochschild skrev om et kollektivt aspekt ved det emosjonelle arbeid, som hun kaller «collective emotional labour». Begrepet viser til interaksjonen som foregår mellom ansatte (Hochschild, 1983:2003, s. 114-115). I følge Korczynski (2003) illustrerte ikke Hochschild hele bildet ved dette aspektet, og han skrev at de ansatte sannsynligvis vil søke støtte fra hverandre i håndteringen av smerte de har blitt påført gjennom kundemøtene, og dermed skape såkalte «communities of coping» (Korczynski, 2003, s. 56-57). Bolton (2004) har også videreutviklet Hochschild sin teori, og skrev om viktigheten av emosjoner og emisjonsarbeid i organisasjoner. Problemet med tidligere teori, ifølge Bolton (2004), er at den ikke er dekkende nok for å beskrive det emosjonelle arbeidet som utspiller seg på en arbeidsplass. Det har vært en tendens til å se på ansatte som mer eller mindre passive ofre for organisasjonens normative følelsesregulering (Poder, 2005, s. 111).

2.2 Ambivalens og spenningstrekant

Begrepet ambivalens kan defineres som eksistensen av motstridende eller blandede følelser. Yrker hvor det foregår direkte kontakt med en kunde eller bruker, og hvor følelser inngår som

en viktig del av serviceleveransen, vil oppleve ambivalens. Ambivalens kan imidlertid også knyttes til forventninger, roller, funksjoner i det sosiale system og arbeidsorganisering (Forseth, 2010, s. 9). Frontpersonalet i flybransjen har høy grad av kundekontakt og utfører emosjonelt arbeid som skal bidra til å skape en positiv opplevelse for passasjerene (Forseth & Rasmussen, 2002, s. 104). De som utfører emosjonelt arbeid har imidlertid tilstrekkelige og finjusterte ferdigheter til å føye seg etter kravene til ledelsen, men det finnes også handlingsrom for aktørene av både individuell og kollektiv art. Ansatte kan, i gitte situasjoner, selv velge å yte det lille ekstra som en gave til en kunde eller bruker (Forseth, 2010, s. 9).

Inndragelsen av hele mennesket er et sentralt trekk ved det moderne arbeidet, og dette har både positive og negative konsekvenser for ansatte: de får brukt mange sider ved seg selv, men kunder, kolleger, ledelse, konkurranse- og markedsituasjon bidrar til å disiplinere arbeidsinnsatsene (Forseth, 2010, s. 9). Møtene med passasjerer som er i problematiske situasjoner, er krevende, men kan også være givende. Når frontpersonalet løser vanskelige dilemmaer, sitter den ansatte igjen med gode følelser, ny giv og økt selvfølelse (Forseth & Rasmussen, 2002, s. 105). «Mennesker som opplever mestring, klarer å ta i bruk den kompetanse de besitter på måter som gjør dem til trygge grensesettere og tydelige samarbeidspartnere» (Amble et al., 2003, s. 35). Det er viktig å skape et miljø for mestring (Amble et al., 2003, s. 35). Mestring blir således avhengig av samspillet mellom individuelle forutsetninger og organisatoriske betingelser som tilrettelegger for en læringsprosess hvor den enkeltes erfaring bearbeides og spres i arbeidsfellesskapet (Amble & Gjerberg, 2003, s. 255).

Den enkelte frontlinjearbeider befinner seg i spenningstrekanten mellom passasjerenes krav, arbeidsgivers krav og de samfunnspålagte bindingene. Passasjerer på sin side, har tydelige krav og forventninger til å fly. Passasjerer er blitt mer kravstore i takt med servicekonseptene, og de tillater seg også mer. Når det oppstår avvik mellom passasjerenes forventninger og hva de får levert, kan skjellsord og trusler hagle (Forseth & Rasmussen, 2002, s. 116). Korczynski (2003) bruker begrepet «det kundedrevne byråkratiet» når han beskriver typiske trekk ved organisering og ledelsens kontroll i moderne servicevirksomheter. Organisering av arbeidet er styrt av to former for logikk: standardisering og rasjonalisering på den ene siden og kundeorientering på den andre. For frontpersonalet betyr dette at de på den ene siden må forholde seg til byråkratiets krav til effektivitet. På den andre siden forventes de å rette seg etter en kundedrevet logikk ut fra servicekvalitet og kundetilfredshet (Forseth, 2010, s. 12).

«Det kundedrevne byråkratiet» og spenningstrekanten illustrerer en modell for krysspress (Amble, 2010, s. 42).

Servicekonseptet har utviklet seg fra å se på passasjeren som en pakke, til en som alltid har rett, en som liker et smil, en som ønsker god stemning og det siste; passasjeren ønsker total opplevelse, hvor frontlinjearbeiderne også kan være en entertainer som byr på seg selv. Å reise er ikke bare en pris, men en totalitet hvor det emosjonelle arbeidet blir et viktig bidrag i konkurransen om kundene (Amble & Gjerberg, 2003, s. 252). Den enkelte frontlinjearbeider har fått flere arbeidsoppgaver, de skal både kunne avvise og korrigere, men likevel gi kunden den gode, fornøyde følelsen. Når korreksjon og avvisning er nødvendig kan det handle om at mange frontlinjearbeidere også har oppgaver knyttet til punktlighet og sikkerhet (Amble & Gjerberg, 2003, s. 250).

For å få et fly i luften er det mange ulike ledd og aktører som skal koordineres. Det som særpreger produksjonen er at eksterne rammebetingelser i form av værforhold har avgjørende betydning for punktlighet. Punktlighet er avhengig av at alle leddene i produksjonskjeden har bidratt med sine leveranser i rett tid, og dette omhandler flytanking, teknisk, bagasje og mange flere elementer. Dette illustrerer et system med tette koblinger, hvor «dominoeffekten» blir stor dersom det oppstår et avvik i et av leddene (Forseth & Rasmussen, 2002, s. 110).

Sikkerhet er alltid førsteprioritet i flybransjen, etterfulgt av punktlighet og service. Ulla Forseth (2019) skriver i sin artikkel «Smile Away» om kabinansatte. Der beskriver hun spennet i arbeidsoppgaver hos kabinansatte, og at sikkerhetsarbeidet er det de vanligvis bruker minst tid på under en flyvning (Forseth, 2019, s. 11). Dette kan også trekkes parallellt mot bakkepersonell. Hun skriver: For å illustrere spennet i arbeidsoppgaver og det emosjonelle arbeidet brukte de ansatte betegnelser fra andre yrker som psykolog, sykepleier, politi eller brannslukker, politiker, sirkusartist, frontsoldat, tjener og servitør. Å bruke disse metaforene blir en måte å tydeliggjøre kompetanse, vise mangfoldet og det profesjonelle aspektet ved arbeidet (Forseth, 2019, s. 11).

2.3 Konkretisering av problemstilling

Den overordnede problemstillingen tar for seg et bredt perspektiv hvordan frontpersonalet i flybransjen opplever ambivalens i emosjonsarbeidet. Ved hjelp av teori og tidligere forskning har jeg formulert tre forskningsspørsmål, med hensikt å belyse hovedproblemstillingen:

1. I hvilken grad opplever frontlinjeansatte krysspress mellom ulike krav i arbeidet?
2. Hvordan mestrer frontlinjeansatte avvikssituasjoner?
3. Hvordan takler de usikkerheten i flybransjen generelt, og koronakrisen spesielt?

3.0 Metode

På bakgrunn av oppgavens tema, har jeg valgt å benytte meg av et kvalitativ forskningsdesign for å studere de ansattes meninger, historier og erfaringer knyttet opp mot dette temaet. Jeg ønsker å få en dypere forståelse for de ansattes erfaringer og opplevelser ved å jobbe i frontlinja, og dermed ble valget dybdeintervju. Dybdeintervju som metode er basert på et fenomenologisk perspektiv, hvor forskeren ønsker å forstå informantenes opplevelser samt hvordan informantene reflekterer over dette (Tjora, 2017, s. 114).

3.1 Utvalg

I kvalitative studier hvor man benytter dybdeintervjuer er det viktig at formålet med prosessen er å studere mening, holdninger og erfaringer. Vi er med andre ord ute etter livsverdenene til informanten, eller verden sett fra informantenes ståsted (Tjora, 2017, s. 114).

Fenomenologiske studier utforsker den mening personer tillegger sine erfaringer av et fenomen, og et sentralt punkt innenfor fenomenologi er å forstå fenomener på grunnlag av perspektivene til de personer vi studerer, og å beskrive omverden slik den erfares av dem (Thagaard, 2013, s. 40).

3.2 Rekruttering

Da jeg som nevnt jobber i et flyselskap på Trondheim Lufthavn Værnes, fikk jeg tilgang til informanter gjennom min egen sjef i bransjen. Jeg sendte mail til øverste leder i det utvalgte flyselskapet, og var tydelig på hva jeg var ute etter og hvilket tema vi skulle bevege oss inn på. Det var viktig å gå godkjenning fra øverste leder før jeg startet prosessen med rekruttering. Etter godkjenning fra øverste leder sendte min sjef mailen videre til de ansatte hvor flere meldte seg til å delta. På bakgrunn av min jobb og kjennskap til bedriften var det

uproblematisk å få tilgang på informanter.

Tre informanter ble intervjuet, alle var kvinner og ansatte ved et norsk flyselskap. Alderen til informantene varierte fra sent i 30-årene til 50-årene. Alle tre informanter jobber fulltid i flyselskapet. I det aktuelle selskapet varierer det ofte hvor man jobber, og man kan jobbe på både sjekk inn, gate og trafikk på en og samme vakt. Mine informanter jobber alle tre på forskjellige områder, som innsjekk, gate og trafikk. For å gjøre analysen mer oversiktlig, har jeg samlet nøkkelinformasjon om den i tabell 1.1. For å sikre informantenes anonymitet, har jeg tildelt informantene mine fiktive navn: Sara, Lovise og Anne. Utover at informantene mine jobber i et norsk flyselskap, har jeg valgt å ikke nevne hvilket selskap informantene jobber i.

Tabell 1.1 Oversikt over informanter

Navn	Alder	Tid i bedriften	Stilling	Område
Sara	37	15 år	Fulltid	Gate, Check-in og trafikk
Lovise	50	7 år (denne perioden, jobbet der tidligere)	Fulltid	Gate, Check-in
Anne	46	Ca. 27 år	Fulltid	Gate og trafikk

3.3 Datainnsamling

Intervjuguiden som jeg brukte i denne oppgaven hadde en delvis strukturert tilnærming, også kalt semi-strukturert intervjuguide. Intervjuguiden var utformet som en variant av ”Tre-med-grener-modell”, der stammen representerer hovedtemaet, og grenene de enkelte temaer, der hvert tema utdypes med oppfølgingsspørsmål (Thagaard, 2013, s. 103). Intervjuene ble gjennomført på en dag, og hvert intervju varte i omkring 30 minutter. Alle intervjuene ble gjort ansikt til ansikt. Intervjuene varte ikke lenge, og det kan komme av flere årsaker. Først og fremst var det midt i en krisesituasjon, hvor koronakrisen nettopp hadde utbredt seg i

Norge, og jeg fikk inntrykk av at det opplevdes litt rart å sitte å snakke om noe som ikke var «normalen» akkurat i disse dager. I tillegg var de jeg intervjuet mine kollegaer, og det kan hende de følte at mye av det som ble snakket om var noe jeg hadde erfaringer med selv, og dermed var en del selvsagt.

For å legge til rette for en avslappet stemning er det vanlig å gjennomføre dybdeintervjuer på steder der informanten kan føle seg trygg (Tjora, 2017, s. 121). Intervjuene foregikk på et kontor på informantenes arbeidsplass som de selv ønsket. Hvor intervjuet skulle foregå var dermed opp til hver enkelt informant. Det var viktig at de følte seg trygg i omgivelsene da jeg ønsket å få informantenes personlige historier (Tjora, 2017, s. 121). Intervjuprosessen opplevdes noe mer avslappet for både meg og informantene, ettersom vi har kjennskap til hverandre fra før gjennom jobben. Det var imidlertid viktig for meg å skape en avslappet atmosfære uavhengig av dette, i tillegg til å vektlegge at alt som blir sagt i intervjuene holdes anonymt. For informantene kan det, på den ene siden, oppleves ubehagelig å skulle «utlevere» hendelser og informasjon om jobben deres da jeg selv er kollega. På den andre siden kan det føre til en mer avslappet stemning, da informantene snakket til meg som en kollega, og ikke som en utenforstående.

3.4 Forskerrollen og etiske betraktninger

Det at informantene mine ble rekruttert gjennom min egen arbeidsplass og min egen sjef, kan ha påvirket hvor fortrolige informantene følte de kunne være under intervjuene. Det at jeg kjenner til både bedriften og de ansatte, som var mine informanter, kan både ha en positiv og negativ påvirkning for innsamlingen av data. Det er positivt i den forstand at jeg kjenner til bedriften, arbeidsoppgaver og rutiner slik at det ville vært enklere for meg å stille oppfølgingsspørsmål. Det var også større muligheter for å få en fri flyt i samtalen da de kjenner meg og jeg kjenner dem. På den andre siden kan det ha påvirket datainnsamlingen negativt. Informantene kjenner meg, og vet at jeg kjenner til rutiner og arbeidsoppgaver i jobben jeg stilte spørsmål om. Dermed kan det være enkelt for dem å tenke at jeg vet mer om temaet, i forhold til om det hadde vært en utenforstående som hadde gjort intervju. Det kan også ha påvirket at jeg selv er ansatt, og dermed kan det ha «hemmet» informantene til å fortelle alt til meg da jeg selv kjenner til alle ansatte og bedriften.

Uavhengig av mitt kjennskap til både bedrift og ansatte, var jeg tydelig på å kommunisere at informantene skulle bli anonymisert og at informasjon skulle behandles konfidensielt. Dette

ble tydelig formidlet både i rekruttering av informanter og før selve intervjuet. På grunn av personvern har jeg også valgt å holde tilbake informasjon om hvilket selskap det gjelder, samt de personlige navnene til informantene. Alle intervjuene ble tatt opp, og transkribering av intervjuene startet fortløpende etter jeg var ferdig med intervjuene. Det ble vektlagt å transkribere så nøyaktig som mulig. Jeg har også valgt å anonymisere dialekt da transkribering ble gjennomført. På grunn av situasjonen landet sto oppi under datainnsamlingsprosessen min, ble transkriberingen gjort hjemme og lagret i NTNU sin One-drive-konto.

3.5 Analyse av intervjuene

Jeg gjennomførte alle intervjuene på samme dag, og begynte deretter transkribering. Etter jeg hadde transkribert dataene, startet jeg med å kode alle sitatene for å få en oversikt over funnene mine. Deretter klassifiserte jeg utsnitt av data som ble kodet, i kategorier. De kodene som betegner utsnitt av data som handler om det samme temaet, ble klassifisert innenfor samme kategori (Thagaard, 2013, s. 159). Kategoriene representerer både temaer som har direkte referanse til problemstillingen, og temaer vi har utviklet i løpet av analysen (Thagaard, 2013, s. 160). Problemstilling hadde jeg utviklet før gjennomføring av intervju, men etter gjennomføringen ble denne noe endret. Etter jeg kategoriserte funnene mine i tema, var det dermed enklere å formulere tre mer presise forskningsspørsmål ut fra hovedfunnene jeg fant i mine data. I presentasjon av data i analysekapitlet tar jeg utgangspunkt i de tre forskningsspørsmålene.

3.6 Datas kvalitet

Med hensikt å styrke oppgavens pålitelighet, vil jeg gjøre rede for min posisjon som forsker. Å studere emosjonelt arbeid blant frontlinjeansatte er meg nærliggende grunnet personlig jobb i et flyselskap. Jeg har derfor en del tanker og «innside-kunnskaper» om emnet, og det kan både være en fordel og en ulempe i tilknytning til gjennomføring av forskningsprosjekt. Det at jeg jobber innenfor samme selskap som mine informanter kan betraktes som en fordel i den sammenheng at det var en mulighet å oppnå en avslappet relasjon mellom meg og de som ble intervjuet, og spesielt at vi kunne relatere til felles tema. Ifølge Tjora (2017) er det vanlig å bruke begrepene pålitelighet, gyldighet og generaliserbarhet i kvalitativ metode for å betegne kvaliteten på forskningen (Tjora, 2017, s. 231). Jeg har valgt å bruke de parallelle begrepene reliabilitet, validitet og generaliserbarhet.

Reliabilitet knyttes til spørsmålet om de svarene vi finner i vår forskning, faktisk er svar på de spørsmålene vi forsøker å stille (Tjora, 2018, s. 80). Det handler altså om forskningens pålitelighet og troverdighet (Thagaard, 2013, s. 202). Jeg sørget for at alle informantene fikk snakket om de samme temaene under intervjuene, noe som bidrar til å styrke reliabiliteten. Under intervjuene brukte jeg båndopptaker og transkriberte intervjuene nøye etter gjennomføring. Dette er viktig for at sitatene blir så nøyaktig presentert slik informantene formulerte det.

Validitet er knyttet til tolkning av data, og handle om gyldighet av de tolkninger forskerne kommer frem til. Vi kan presisere begrepet validitet ved å stille spørsmål om de tolkninger vi kommer frem til, er gyldige i forhold til den virkeligheten vi har studert (Thagaard, 2013, s. 205). Med andre ord handler det om funnene mine svarer på problemstillingen jeg introduserte innledningsvis. For å styrke oppgavens validitet, har jeg gjennom metodekapittelet tydeliggjort alle steg i forskningsprosessen. Dette hjelper leseren til å forstå logikken bak hvordan jeg kom fram til de funnene jeg presenterer.

Generalisering er knyttet til logiske resonnementer. Med utgangspunkt i at en studie kommer frem til sentrale trekk ved et fenomen, kan forskerne argumentere for at forståelsen utviklet i en sammenheng kan antas å ha gyldighet også i andre sammenhenger (Thagaard, 2013, s. 211). I denne oppgaven har jeg kun tre informanter, og dermed har ikke generalisering vært et eksplisitt mål. Jobben som frontlinjepersonell i et flyselskap er preget av mye variasjon da ingen ansatte nødvendigvis utøver jobben på akkurat samme måte. De er underlagt styringer og regler å forholde seg til, men det er også mye autonomi som gjør at frontpersonell handler og utøver jobben på ulikt vis. På grunn av begrensninger i utvalg, samt det overnevnte, er det vanskelig å gjøre en omfattende generalisering. Moderat generalisering kan derimot være relevant å se på. Funnene i denne oppgaven kan relateres til for andre som arbeider i frontlinja, ikke bare de som jobber på flyplass.

4.0 Analyse og diskusjon

I dette kapittelet skal jeg presentere mine analyserte data for å diskutere problemstillingene mine. Funnene mine vil jeg knytte opp til teori og tidligere forskning. Jeg vil først se på frontlinjearbeidernes forhold til krav fra både flyselskap og passasjerer, og hvordan dette kan oppleves som krysspress. Deretter vil jeg bevege meg inn på ambivalensen i arbeidet, og

belyse de positive og negative sidene ved å jobbe i frontlinja. Til sist vil jeg bevege meg inn på usikkerheten rundt flybransjen.

4.1 Krysspress mellom selskapets retningslinjer og kunders krav

For å forstå arbeidsdagen til frontlinjeansatte ønsker jeg å undersøke hvilke forventninger de må forholde seg til, og hvilke faktorer som kan spille inn i situasjoner hvor de opplever krysspress. For å få et fly i luften er det mange ledd og aktører som skal koordineres. Det som særpreger produksjonen er at eksterne rammebetingelser i form av værforhold har avgjørende betydning for punktlighet. Punktlighet er avhengig av at alle ledd i produksjonskjeden har bidratt med sine leveranser i rett tid, og dette omhandler flytanking, teknisk, bagasje og mange flere elementer. Dette illustrer et system med tette koblinger, hvor «dominoeffekter» blir stor dersom det oppstår et avvik i et av leddene (Forseth & Rasmussen, 2002, s. 110).

Under alle tre intervjuene kom det frem at det er økende press og forventning til å gjennomføre arbeidsoppgaver på kortest mulig tid. De påpekte at de opplever at de ikke har mulighet til å utføre og tilby den servicen man gjerne ønsker å gi, og som kundene på sin side krever. Flyselskapene opererer gjerne med en prioriteringsliste: Sikkerhet – punktlighet – service. Sikkerhet forhandles aldri (Forseth, 2019, s. 11), men punktlighet og service kan likevel forstås som litt diffust, selv om prioriteringslisten skal være godt spikret for de ansatte.

Innledningsvis i 4.1 startet jeg med å beskrive en produksjon spesielt preget av et system med tette koblinger. Det er en kabal som skal gå opp før et fly skal i luften. Det er mange elementer som skal klaffe og falle på plass, da sikkerhet *alltid* er første prioritet. I tillegg til at alle ledd i produksjonen skal være på plass i forhold til sikkerhet og punktlighet, skal også kunden få oppfylt sine krav med den servicen man forventer da man benytter seg av transporttjeneste. Man skal gi kunden en god opplevelse, og gjerne yte det lille ekstra som frontlinjeansatt. Sitatet fra Anne understreker dette:

«Jeg tror vi aldri prioriterer service foran sikkerhet, det skjer aldri. Men når det kommer til å kanskje gå på service foran punktlighet noen ganger, det tror jeg kan skje en sjelden gang, selv om det er veldig spikret inn at punktlighet går foran service, så kan det være enkelte situasjoner hvor man strekker seg ekstra langt for passasjeren. Og det kan jo være veldig forskjellige situasjoner, men noen ganger så føler jeg vel at

man kanskje har strekt seg mer enn man burde ha gjort, i forhold til den rekkefølgen med prioriteringer» (Anne).

Hun beskriver hvilke ulike forventninger som stilles til henne fra ulike kanter. På den ene siden forventer arbeidsgiver og flyselskapet at flyet skal gå på rute, og ikke skape ytterligere forsinkelser. På den andre siden forventer kundene den servicen de krever og ønsker å bli møtt med. En type service, som mine informanter påpeker, vil for eksempel være å vente på passasjerer fra innkommende fly, som da vil gå ut over punktlighet og skape forsinkelse. Dette gjør kunden fornøyd, men skaper forsinkelser for de andre passasjerene samt videre flyvninger. Som jeg innledningsvis beskrev i 4.1 er dette et tett koblet system, hvor «dominoeffekten» blir stor dersom det oppstår avvik. Skaper et fly forsinkelse, vil det ofte føre til at videre flyvninger den dagen kan bli forsinket. Hun beskriver at hun noen ganger strekker seg lengre enn hun burde gjort, og det viser til at det finnes et vist handlingsrom, men med begrensninger.

Som ansatt i et flyselskap har man strenge retningslinjer å følge. Det er mange krav å forholde seg til. Krav fra arbeidsgiver samt de samfunnspålagte bindingene kan føre til at de ansatte oppleve at man får lite handlingsrom til å tenke selv. Lovise belyser dette:

«Det har blitt vanskeligere å yte service og en stor del av det er selvfølgelig konstant tidspress. Vi har jo aldri tid til å yte noe mer ekstra ... pluss at vi på en måte har blitt fratatt litt muligheten til å tenke selv. Vi har strikse regler, hvor det sier at vi skal gjøre sånn og sånn. Det er liksom ikke rom for å ta egne avgjørelser» (Lovise).

Som nevnt tidligere, har frontpersonalet et visst handlingsrom, men med begrensninger. I forhold til prioriteringslisten, skal man i teorien ikke la service gå foran punktlighet, men som sagt tidligere er det noen situasjoner hvor frontpersonalet likevel gjør det. Det viser at det finnes handlingsrom, men som Lovise understreker, føler hun at det er begrensninger på muligheten for å ta egne avgjørelser. Dette kan oppleves som vanskelig for frontpersonalet, da strenge regler begrenser deres mulighet til å yte og hjelpe kundene i situasjoner hvor de forventer det. Min forståelse ut fra intervjuene var at frontpersonalet har et stort ønske om å yte den servicen kundene krever, og gjerne yte «det lille ekstra» i situasjoner hvor det trengs. Det blir imidlertid vanskelig da strenge regler legger begrensninger for dette, og frontpersonalet opplever å ikke få mulighet til å yte når man ønsker og vil. For kunden kan

dette imidlertid skape irritasjon, og frontlinjepersonalet kan havne i en ubehagelig situasjon hvor de opplever at kunder bruker skjellsord og viser sin irritasjon. Dette til tross for at reglementet er satt og utenfor frontpersonalets kontroll.

De som jobber i frontlinja har et ønske om å yte og gi god service til kundene sine. Alle mine informanter påpekte flere ganger at du ønsker så gjerne å gi, men tidspresset og et handlingsrom med begrensninger gjør at dette i ulike situasjoner blir vanskelig. Det er konkurranse om kundene i flybransjen, og service er et viktig bidrag for å holde på kundene sine. I takt med økende effektivisering kan dette oppleves vanskelig å få gjennomført. Sitatet fra Anne belyser dette:

«Vi hadde mye mer tid til å yte service før. Hvis jeg skal anslå en tidsperiode, så var det et skille mellom 11.september 2001, så det er litt sånn før og etter. Før hadde vi tid til passasjerene, vi hadde tid til å yte service og gjerne gjøre det lille ekstra, og det har nok sikkert påvirket oss til at vi fortsatt ønsker det, men vi har ikke rammene på samme måte nå ... mye på grunn av effektivisering, automatisering og økonomi. Dette spiller mye inn. Helt andre rammer når det gjelder økonomi og det gir det utslag i mindre bemanning, og da får man jo naturlig nok ikke samme tiden til å utføre og utøve service» (Anne).

Dette sitatet illustrerer endringen i servicekonseptet. I takt med økende effektivisering, automatisering og andre rammer rundt økonomi som setter press på frontpersonalet, erfares det at passasjerene har større krav. På grunn av samfunnsutviklingen har flyselskapene tapt status i motsetning til hvordan det var før. Frontpersonalet opplever en endring i måten passasjerer tilnærmer seg dem. Flere av mine informanter uttrykker at passasjerene har blitt mer krevende nå. Særlig Lovise og Sara uttrykker dette. Lovise forteller at: «.. med en gang det blir en kansellering så kommer det jo med en gang i media «dette har du krav på» ... folk har blitt veldig opptatt av rettigheter». Man har dermed, på den ene siden, strengere krav fra arbeidsgiver og flyselskap om rammeverk og retningslinjer, og på den andre siden oppleves passasjerene mer kravstore. Dermed vil det oppstå et krysspress for frontpersonalet. Frontpersonalet befinner seg i en spenningstrekant (Forseth & Rasmussen, 2002, s. 116), som Korczynski (2003) kaller «det kundedrevne byråkratiet». Passasjerer blir mer kravstore i takt med servicekonseptene, samt det som beskrives i sitatet, de vet sine rettigheter – og de skal bli oppfylt. På den andre siden må frontpersonalet forholde seg til samfunnsplagte bindinger og

byråkratiets krav til effektivitet. Frontpersonalet havner midt imellom. De ønsker å gjøre en god jobb for arbeidsgiver, samt kravet om å følge samfunnspålagte bindinger. På den andre siden ønsker de å bevare kundene sine, og et viktig bidrag til dette er service. Man ser dermed tydelig krysspresset med forskjellige «krav» fra begge kanter frontpersonalet står i hver dag.

4.2 Avvikssituasjoner som en del av hverdagen

Å stå i flybransjens frontlinje kan være utfordrende, meg også givende. Hochschild (1983) sin teori baserte seg på at denne type arbeid her helseskadelig og negativ, men i nyere forskning har flere undersøkt ytterligere faktorer som bidrar til arbeidsglede. I denne oppgaven ønsker jeg å få fram ambivalensen i det emosjonelle arbeidet, og dermed er det viktig å belyse de positive sidene på lik linje som de negative. Mine informanter la vekt på at de opplever glede og mestring i jobben de gjør. Anne understreker at denne jobben er for mennesker som liker direkte kontakt med andre mennesker, og som liker å stå i frontlinja. Dette er ikke noe som passer for alle, men avhenger om man er en person som liker sånn type arbeid eller ikke. Noe som også ble vektlagt i samtlige intervju, var at ingen begynte i denne jobben og tenkte at dette skulle bli deres jobb «for resten av livet», men både arbeidsmiljø og gleden av å jobbe med mennesker gjorde at de ble værende i jobben. Anne belyser dette:

«Enten liker du å jobbe med mennesker eller så liker du det ikke. Det har kanskje litt med hvordan man er som person. For meg er det givende, og det gir meg veldig mye å jobbe med mennesker, og å få feedback på den servicen man utøver da» (Anne).

Bolton (2004) er en av flere som har videreutviklet Hochschild sin teori. Han hevder at tidligere teori ikke er dekkende nok for å beskrive det emosjonelle arbeidet som utspiller seg på en arbeidsplass, samt at det har vært en tendens til å se på de ansatte som passive ofre for organisasjons normative følelsesreguleringer. I dette sitatet illustrerer Anne at jobben avhenger av hvordan man ønsker og liker å jobbe. Slik som i alle jobber, er det noen som vil trives og noen som vil trives mindre. Det handler imidlertid om hvordan man ønsker å jobbe, og hvordan man er som person. For noen vil det å stå i frontlinja oppleves som spennende og givende, selv i situasjoner hvor man møter motgang. For andre vil det oppleves som krevende. Opplevelsen knyttet til slikt arbeid vil variere fra person til person og situasjonen personen befinner seg i. Det blir imidlertid vanskelig å definere om jobben er «negativ» eller «positiv».

Et sentralt trekk i denne bransjen innebærer at «ingen dag er lik» på jobb. Man vet aldri hva som venter en når man møter opp på jobb. Mine informanter la vekt på at det er nettopp dette som gjør jobben både spennende og interessant, men også til tider krevende. Flytrafikken avhenger av mange forhold, som jeg nevnte i 4.1. Når ikke alt går som planlagt, oppstår avvikssituasjoner, som gjerne kalles uregelmessigheter. Uregelmessigheter oppstår for eksempel på grunn av værforhold, teknisk feil på fly eller andre ekstraordinære forhold. Forseth (2002) skriver at ved slike avvikssituasjoner opplever man gjerne passasjerer som er frustrerte, sinte og noen ganger ubehagelige. Noe alle mine informanter la vekt på er å få snudd en slik negativ situasjon for passasjerene til noe positivt. Anne belyser dette:

«Når man har uregelmessigheter der man klarer å hjelpe en passasjer til at opplevelsen blir positiv ... da kjenner man på en mestringsfølelse og stolthet over jobben sin. Jeg kjenner på mestringsfølelse spesielt i slike situasjoner, og hvor man klarer å faktisk hjelpe passasjerene til at det blir en positiv opplevelse for dem, og gjerne hvis man får positive tilbakemeldinger fra passasjerene eller fra kollega eller arbeidsgiver. Så klart, det gir en noe» (Anne).

Dette sitatet illustrerer på mange måter ambivalensen i det emosjonelle arbeidet (Hochschild, 1983), og betydningen av å mestre tøffe situasjoner. Hun beskriver hvordan hun opplever å kjenne på en mestringsfølelse i det hun får snudd en negativ situasjon for passasjerene til noe positivt. Forseth (2002) skriver at kundene både belønner og belaster arbeidet, og ofte er de positive tilbakemeldingene fra kunder en av de viktigste grunnene til at man går på jobb. Ved å snu en negativ situasjon til noe positivt, som Anne beskriver, vil kunden bli fornøyd med servicen og gjerne takke og gi positiv feedback til frontpersonalet. Dette kan føre til at de opplever og føler at de har gjort en god jobb for både selskap og kunde, og sitter igjen med en følelse av mestring og stolthet. Alle mine informanter påpekte betydningen av å klare å hjelpe noen som står fast, for eksempel ved en forsinkelse, og hvor frontpersonalet klarer å booke de om til et annet fly, få tak i bagasje og få dem på flyet. De opplever at kundene blir glade og fornøyde, og dermed blir det givende for frontpersonalet. Det er tydelig at selv om det oppstår uregelmessigheter og avvikssituasjoner som kan være utfordrende for frontpersonalet, så trenger ikke disse situasjonene å være negative. Mine informanter tydeliggjør opplevelsen av mestring ved slike situasjoner, om de klarer å snu den til en positiv situasjon for passasjerene.

Hochschild (1983) la mest vekt på de negative sidene ved det emosjonelle arbeidet – og det er ikke uten grunn. Hochschild har fått kritikk for sin teori ved senere forskning som har videreutviklet begrepet emosjonelt arbeid. Korczynski (2003) hevder at Hochschild sin analyse er gyldig når det gjelder kunder som oppleves som vanskelige. Det vil alltid finnes en krevende side ved alle jobber – flybransjen er ingen unntak. Jeg spurte mine informanter om minnefortellinger fra situasjoner hvor de opplevde situasjonen som ubehagelig eller krevende, og de alle hadde flere historier å komme med. Spesielt Anne belyste en hendelse hun opplevde som vanskelige. Anne beskrev en hendelse hvor en mann datt om i heisen på flyplassen og hvor vedkommende døde. Hun beskriver en ubehagelig situasjon, og nevner at: «... naturlig nok er det vi som jobber på flyplass med uniform som blir involvert». Dette sitatet illustrerer spennet i arbeidsoppgaver hos de ansatte i frontlinja. Forseth (2019) beskriver at kabinansatte illustrerte spennet i arbeidsoppgaver og det emosjonelle arbeidet ved å bruke betegnelser fra andre yrker som psykolog, sykepleier, politi eller brannslukkere, politiker, sirkusartister, frontsoldat, tjener og servitør. Å bruke disse metaforene blir en måte å tydeliggjøre kompetanse, vise mangfoldet og det profesjonelle aspektet ved arbeidet (Forseth, 2019, s. 11). I det Anne beskriver over her, viser det til nettopp det kabinansatte illustrerte ved å bruke betegnelser fra andre yrker. Ved å stå i frontlinja kan man oppleve ubehagelige og vanskelige situasjoner, som ikke direkte handler om den jobben man utfører, men som Anne illustrerte, når man bærer uniform blir man naturlig nok involvert.

Et annet og viktig aspekt som ble tydeliggjort i spørsmålet om ubehagelige situasjoner var det usyngelige arbeidet i jobben. Lovise forteller at:

«Det som er mest ubehagelig synes jeg er å bedømme ... altså du blir så usikker ... er han full eller er han bare vimsete, også er du da nødt til å faktisk spørre og konfrontere passasjerer og prøve å finne ut om det er alkohol eller ikke ... og det kan jo bære sykdommer og det kan være så mye annet så du må trå forsiktig».

Hochschild (1983) understreker en underkjent dimensjon av arbeid og referer til Illchis begrep «shadow labour». Dette omtaler hun som en usynlig innsats på linje med husarbeid. Hun mener at dette er oppgaver som er avgjørende for å få andre ting gjort. I sitatet forteller Lovise at hun opplever det som ubehagelig å bedømme om en passasjer er beruset eller om han bare er «vimsete» som hun beskriver. I dette tilfellet beskriver hun at man i noen situasjoner må «skanne» passasjerene for å se om de er beruset eller ikke. Det kan være vanskelig for

frontpersonell å se om en person er beruset eller om personen bare «opptrer» beruset. Hochschild (1983) understrekte at dette er viktig for å få andre ting gjort. Det er viktig for frontpersonell å oppdage en eventuell beruset person tidlig, slik at det ikke vil gå utover punktlighet om man må ta den konfrontasjonen senere. Dermed blir frontpersonell, i noen situasjoner, nødt til å konfrontere personer de mistenker er beruset. Dette illustrerer det usynlige arbeidet ved jobben, som man gjerne ikke ser blir utført for utenforstående.

I denne analysen har jeg prøvd å få fram ambivalensen i arbeidet. Det alle mine informanter vektlegger er mestringsglede ved å klare å snu en negativ situasjon til noe positivt for passasjeren. Som frontlinjeansatt opplever man imidlertid også vanskelige møter med kunder, og gjerne ved avvikssituasjoner. Avvikssituasjoner handler imidlertid ikke bare om en ubehagelig og vanskelig situasjon. For frontlinjepersonell er avvikssituasjoner en del av hverdagen, og ved å håndtere slike situasjoner på en god måte får de til gjengjeld en mestringsfølelse ovenfor både kunde og arbeidsgiver.

4.3 Usikkerheten i en usikker bransje

Sivil luftfart er en konkurranseutsatt global næring som er sårbar for samfunnshendelser (Forseth, 2019). NOU (2019:22) forklarer betydningen av liberalisering av markedene og inntektsvekst for flyselskapene, men at årene etter liberaliseringen derimot ikke har vært like bra for flyselskapene. Det har vært preget av lange perioder med overkapasitet, dårlig lønnsomhet, konkurser og sammenslåinger. Da jeg spurte mine informanter om hvordan de opplevde situasjonen rundt det å jobbe i en usikker bransje som flybransjen er, påpekte de at dette var noe de er fullt klar over. Lovise forteller at:

«Vi har på en måte alltid vist at bransjen vi jobber i er usikker. Vi har stått oppi veldig mange slike situasjoner i forhold til salg, og at de skal selge oss til andre flyselskaper, og vi ble jo solgt ... så vi er ganske vant til slike usikre situasjoner egentlig».

Noe som framkom under samtlige intervju var at informantene ikke virket spesielt usikre. Alle mine informanter jobber i et norsk flyselskap, som har retningslinjer, arbeidsvilkår og rettigheter å følge. Det som slo meg under samtlige intervju var at de ikke virket spesielt usikre eller bekymret for flybransjens usikkerhet i forhold til salg og konkurranse. Sara belyser dette:

«Det har jo alltid vært snakk om at vi skal selges til de og de, og når vi var (anonym) så var det spørsmål om hvem vi skulle bli solgt til (anonym) men det har aldri blitt noe ordentlig alvor av det. Den gangen vi ble solgt var det til et trygt selskap, alle ansatte ble flyttet over og man fikk fortsatt beholde samme stilling ... så jeg føler det alltid er mye snakk om det, men så har det ikke blitt noe av» (Sara).

Dette sitatet illustrerer at de ansatte er klar over at bransjen de jobber i er usikker, men opplevelsen rundt salg av selskapet de jobbet i opplevdes trygt for de ansatte. Det ble ingen store endringer i forhold til det nye selskapet. Alle ansatte ble flyttet over og fikk beholde samme stilling, og det ble dermed ingen endringer som påvirket de ansatte annet enn et nytt selskap. Sara trekker også fram at de ble solgt til et trygt norsk selskap som de var kjent for dem. Min opplevelse da jeg spurte informantene om usikkerheten generelt i bransjen, var at den ligger der, men de opplever lite alvor i det.

Midt under min bacheloroppgave havnet Norge, som nevnt, i en nasjonal krise. Dette påvirket mange bransjer, og en av dem var flytransporttjenesten. Som tidligere nevnt, har flybransjen opplevd samfunnshendelser som terrorangrepet i 2001, og SARS-epidemien i 2002-2003. Nå er det koronakrisen som påvirker flybransjen kraftig. Flybransjen alltid vært en usikker bransje, som er utsatt og sårbar for samfunnshendelser (Forseth, 2019), og nettopp dette fikk man erfart under denne krisen. På rimelig kort tid ble flere kortbaneflyplasser stengt, flere fly ble satt på bakken og tusenvis av ansatte ble permittert. Ifølge NRK hadde flytrafikken en nedgang på over 90 prosent for flere av de største flyplassene i Europa. Norge er imidlertid et av de landene med minst nedgang i total flytrafikk med 52 prosent, noe som trolig skyldes at en stor andel av flytrafikken i Norge er innenlandsflyvninger (Brekke, 2020). Norsk flytrafikk ble likevel påvirket på bakgrunn av anbefalinger fra myndighetene. Ved senere tiltak ble anbefalinger fra myndighetene mindre bruk av kollektivtrafikk, samt at folk ble oppfordret til å ha hjemmekontor, noe som også gjorde at innenlandsflyvninger gikk ned. Sitatet fra Sara belyser hvordan hun opplevde dette:

«Foreløpig er jeg heldig som fortsatt får gå på jobb, men jeg vet jo at de skal ha møte i dag og jeg vet jo at det blir straks min tur til å kanskje ikke komme på jobb lenger ... så jeg synes faktisk at akkurat nå så er det litt vanskelig. En ting er at du får betaling for 20 dager ... men du vet jo ikke hvor lenge dette varer, så man blir jo redd for økonomien sin egentlig ... så det er ikke så greit akkurat nå, det er det ikke» (Sara).

Her forteller hun at hun opplever denne tiden som vanskelig. Det er vanskelig nok for frontpersonell å leve med usikkerheten rundt konkurranse, salg og oppkjøp i en usikker bransje fra før, men nå er det noe annet. Dette rammer ikke bare flybransjen – det rammer alle. Reiselivsbransjen er en av de bransjene som er mest rammet av koronakrisen, og som kommer til å oppleve størst endringer både under, men også etter denne krisen. Mine informanter la vekt på at det oppleves som vanskelig for dem å se for seg hvordan flytrafikken og bransjen vil se ut på den andre siden av denne krisen. Anne belyser dette:

«Jeg synes det er vanskelig å se for seg hvordan det skal bli. Hvor lenge varer det, hva er det som eventuelt kommer ut av det på andre siden, altså ... hvor lang tid vil det ta før vi er tilbake der vi var før det her» (Anne).

Til tross for at frontpersonalet er vant til at bransjen er usikker knyttet til konkurranse, oppkjøp og salg, har koronakrisen økt denne usikkerheten. Det er imidlertid en forskjell på usikkerheten rundt konkurranse, oppkjøp og salg, og usikkerheten de ansatte lever med under koronakrisen. Koronakrisen er usikker i seg selv. Den finnes ingen fasit på hvor lenge dette vil prege Norge, og det finnes heller ingen fasit på når flyselskapene vil komme tilbake til «normalen» som var før denne krisen – hvis man noen gang kommer tilbake dit. Anne forteller at: *«.. det er vanskelig å tenke hva skjer og når vil vi noen gang komme tilbake til sånn det var eller vil det bli endringer for alltid ... man sitter jo med bare spørsmål egentlig»*. Å leve i en bransje som er så sårbar for samfunnshendelser vil oppleves som krevende og vanskelig. De står i fare for å bli permitterte i lang tid, noe som vil påvirke økonomi og hverdagen til frontpersonell kraftig. Anne belyser i sitatet at det oppleves som vanskelig ikke vite hvordan dette vil gå. De står ovenfor en stor usikkerhet, og en usikkerhet som det i tillegg ikke finnes noe fasit eller svar på.

Et felles trekk alle mine informanter la vekt på var motivasjonen for å bli værende i bransjen. Som sagt er dette en usikker bransje – og ikke minst nå under koronakrisen. Flere av mine informanter la vekt på at de ofte, og spesielt nå, er på utkikk etter ny jobb, men det stopper der. Spesielt Sara og Anne la stor vekt på at arbeidsmiljø har stor betydning for at de blir værende i bransjen, tross usikkerheten rundt den. Sara belyser dette:

«Jeg er egentlig på utkikk etter ny jobb, for det er jo en usikker bransje ... med et er veldig bra arbeidsmiljø, og jeg er redd for å miste kollegaene mine, for man vet ikke hva man får i en eventuell annen jobb. Selv om jeg kunne tenke meg å tjene litt bedre og ha en mer sikker jobb å gå til, så er det verdt mye det miljøet vi jobber i» (Sara).

Her illustrerer hun at på grunn av den usikre bransjen, og den usikre tiden de er inne i nå, så er hun på utkikk etter ny jobb. Arbeidsmiljøet i flyselskapet hun jobber i gjør det derimot vanskeligere å faktisk slutte i jobben og begynne i en ny, tross om jobben hadde vært mer sikker og bedre betalt. Korczynski (2003) beskriver at emosjonelt arbeid er kollektiv i den forstand at de ansatte søker støtte i hverandre. Anne la vekt på at uansett om en situasjoner negativ eller positiv, fra hjemmebane eller fra jobb, så er det alltid noen å prate med av kollegaer. Dette illustrerer det Korczynski (2003) beskriver. Man søker støtte i hverandre, uavhengig om det er positive eller negative situasjoner. Dermed blir det lettere for frontpersonalet å takle negative situasjoner og usikre tider, fordi man finner støtte i hverandre, hvor alle kjenner til bransjen og har lik erfaring som en selv.

I dette delkapittelet har jeg forsøkt å se på usikkerheten i en usikker bransje. Analysen viser at det er vanskelig å jobbe i en usikker bransje. Det kan oppleves vanskelig fra før, men da Norge havnet midt i en nasjonal krise hvor flybransjen ble hardt rammet, kan det oppleves enda vanskeligere – og på en annen måte enn før. De har en usikker tid foran seg, og det er ingen fasit på hvor lenge det vil vare, hvor hardt det vil skape endringer på andre siden – og om man i hele tatt kommer tilbake til slik flybransjen så ut før denne krisen. Det legges imidlertid stor vekt på motivasjonen for å være i bransjen i forhold til arbeidsmiljøet mine informanter har til sine kollegaer og arbeidsplass. Selv om bransjen er usikker, er det arbeidsmiljøet man tilhører mer «verdt det» enn å gå til en mer sikker og trygg jobb. Dette illustrerer et godt arbeidsmiljø, med gode strategier for å håndtere vanskelige tider som et kollektiv.

5.0 Avslutning

5.1 Hovedfunn

Formålet med denne bacheloroppgaven har vært å bidra til økt forståelse for hvordan frontlinjeansatte opplever ambivalens og usikkerhet i arbeidet sitt, samt mestring og motivasjon for å bli værende i bransjen. Gjennom kvalitative dybdeintervju med tre fulltidsansatte frontpersonell i et flyselskap har jeg forsøkt å løfte frem frontpersonellens

erfaring med det å jobbe i en bransje preget av ambivalens, krysspress og usikkerheten rundt bransjen de jobber i. For å få frem mest mulig nyansert beskrivelse har jeg formulert følgende forskningsspørsmål: «I hvilken grad opplever frontlinjeansatte krysspress mellom ulike krav i arbeidet?», «Hvordan mestrer frontlinjeansatte avvikssituasjoner?» og «Hvordan takler de usikkerheten i flybransjen, og koronakrisen spesielt?».

Frontlinjepersonell befinner seg i en spenningstrekant (Forseth, 2002) mellom kunders krav, arbeidsgivers krav og de samfunnspålagte bindingene. Trekanten kan illustrere en modell for krysspress. Det kan oppleves vanskelig å stå i frontlinja med krav fra begge sider.

Frontpersonell ønsker å gjøre en god jobb for arbeidsgiver, etter de kravene som er satt i forhold til sikkerhet og punktlighet. På den andre siden ønsker de også å yte god service til kundene, både for å beholde kundene, men også for individuell mestring og glede av arbeidet de gjør. Når det oppstår avvikssituasjoner vil de ansatte, ved enkelte anledninger, benytte strategier som ikke er i tråd med det arbeidsgiver forventer av, for eksempel, punktlighet. Det kom tydelig fram at de ansatte strekker seg litt ekstra, gjerne mer enn de burde, for å gi en god service og reiseopplevelse for kunden. Dermed vil frontpersonalet havne i en krysspresssituasjon, hvor det kan bli vanskelig, og nesten umulig, å tilfredsstille alle parter. Økt krav til effektivisering, et handlingsrom med begrensninger, samt opplevelsen av kravstore kunder gjør at frontlinjeansatte til tider føler seg presset, samt å bli «fratatt» evnen til å kunne ta egne avgjørelser. Dette illustreres som vanskelig i samtlige intervju, da man har et ønske om å tilfredsstille alle parter.

Et annet sentralt funn er at frontpersonell opplever mestring og glede, selv både i positive situasjoner, men også vanskelige situasjoner. Avvikssituasjoner er normalen hos frontpersonell i flybransjen, og en stor del av jobben er hvordan de ansatte håndterer mestring av slike situasjoner. Hochschild (1983) la mest vekt på de negative sidene ved det emosjonelle arbeidet, men i denne analysen fremkommer det flere faktorer som bidrar til å mestre avvikssituasjoner, samt gleden av å ha muligheten til å jobbe så tett på kundene sine. Ved å søke kollektiv støtte i hverandre håndterer frontlinjepersonell vanskelige situasjoner. Samtlige informanter vektlegger at en stor del av grunne for å bli værende i bransjen handler om det gode arbeidsmiljøet og støtten fra andre ansatte. Dette viser til samhold og mestring i kollektiv forstand.

Et annet sentralt funn, og kanskje det viktigste, er usikkerheten i en usikker bransje de ansatte opplever. Flybransjen har vært preget av store strukturelle endringer de siste årene.

Deregulering og tøff konkurranse har ført til økt utsatthet på arbeidsmarkedet, forverrede arbeidsvilkår og påvirket handlingsrommet for det emosjonelle arbeidet overfor passasjerene (Forseth, 2020). Samtlige informanter gir uttrykk for at det oppleves vanskelig å jobbe i en usikker bransje, men at arbeidsmiljø øker motivasjonen til å være i bransjen til tross for usikkerheten. Jeg fikk inntrykk av at usikkerheten rundt konkurranse, salg og oppkjøp av selskap ikke preget de ansatte i så stor grad, da alle mine informanter jobber i et norsk trykt selskap. De har opplevd å bli solgt før, men det ble imidlertid ingen store endringer for de ansatte på bakgrunn av dette.

Det som imidlertid er høyest relevant å se på nå, er usikkerheten som preger de ansatte på en helt annen måte i dag. Som presentert tidligere, havnet Norge i en nasjonal krise i mars i år. Dette rammet flybransjen kraftig. Tusenvis av permitterte, mange fly satt på bakken og en kraftig nedgang i flytrafikken resulterte i at flybransjen havnet i en enda større usikkerheten enn de allerede er. Mine informanter la vekt på at de er oppmerksom på at de jobber i en bransje med stor usikkerhet, men denne usikkerheten er noe helt annet. Ikke bare rammer det flybransjen – det rammer alle. Regjeringer kom med de strengeste tiltakene siden fredstid, hvor man ble satt i hjemmekontor, anbefalt til å ikke ta kollektivtransport og grenser til andre land ble stengt. Flybransjen havnet i en høyst kritisk situasjon.

Denne situasjonen foregår enda. Noe som gjør at denne usikkerheten er «enda» mer usikker enn usikkerheten «til vanlig» er at det finnes ingen fasit på hvor lenge dette vil vare. Det er foreløpig uavklart hvor lenge denne pandemien vil vare. Mine informanter la vekt på det oppleves vanskelig å være ansatt i flybransjen under en slik krise. «Man sitter med bare spørsmål» sa en av informantene mine (Anne). Og det er nettopp det man gjør – det er ingen fasit. Det er imidlertid vanskelig å si når dette vil gå over og komme tilbake til «normalen», hvis man noen gang kommer tilbake til normalen. Denne krisen skaper allerede store endringer for flybransjen i dag, og om ikke for alltid.

5.2 Videre forskning

Denne oppgaven har sitt fokus på ambivalens hos frontlinjepersonell. Hovedfokuset mitt har vært å belyse både de negative og positive sidene ved arbeidet, samt mestring og håndtering av avvikssituasjoner. Denne studieoppgaven har hatt sine begrensninger i forhold til

sammenlikning mellom kjønn, og alle mine informanter endte opp med å bli kvinner. Det kunne dog vært interessant å ha et fokus på menns erfaringer alene eller en sammenlikning mellom menn og kvinners erfaring fra opplevelsen av å gjøre emosjonelt arbeid i møte med passasjerer.

Er sentralt funn i denne oppgaven er usikkerheten i en usikker bransje. Mine informanter ble intervjuet relativt kort tid etter koronakrisen rammet Norge, og det har imidlertid vært mange endringer siden da. Koronakrisen vedvarer enda, og det ville vært interessant å undersøke videre på konsekvenser og endringer i flybransjen både under og etter denne krisen. Det er en annen typen usikkerhet rundt flybransjen nå enn hva det har vært tidligere. Det ville vært interessant og gått enda mer i dybden på dette i forhold til hva jeg hadde muligheter til i denne oppgaven. Det ville vært relevant å undersøke nærmere hvordan de ansatte opplever denne krisen og stiller seg til sin egen arbeidsplass, og om man noen gang kommer tilbake til slik det var, eller om det vil bli endring i flybransjen for alltid.

6.0 Litteraturliste

Amble, N. (2010). Når smilet er arbeid – om rytme og bærekraft i arbeid med mennesker. *Tidsskrift for arbeidsliv*, 12(3), 40-56.

Amble, N. & Gjerberg, E. (2003). Emosjonelt arbeid og mestringspraksis. *Sosiologisk tidsskrift*, 11(3), 248-272.

https://www.idunn.no/st/2003/03/emosjonelt_arbeid_og_mestringspraksis

Amble, N., Enehaug, H., Forseth, U., Gjerberg, E., Grimsmo, A., Hauge, T. I. & Winther, F. (2003). *Arbeidsmiljø og mestring hos frontlinjearbeidere i flytransporttjenesten*. Rapport nr. 6. Oslo: Arbeidsforskninginstituttet.

Brekke, A. (2020, 19. april). Flytrafikken i Europa ned med 90 prosent.

Forseth, U. (2010). Ambivalenser i frontlinjearbeid. *Tidsskrift for arbeidsliv*, 12(3), 9-24.

Forseth, U. (2019). «Smile Away»: Endring i emosjonelt arbeid blant kabinansatte. *Norsk sosiologisk tidsskrift*.

Forseth, U. (2020). «Smile Away: Endringer i emosjonelt arbeid blant kabinansatte. Artikkel akseptert for publisering i *Nytt sosiologisk tidsskrift*.

Forseth, U. & Rasmussen, B. (2002). *Arbeid for livet* (1. utg.). Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS.

Helsenorge. (2020, 7. mai). Koronavirus – fakta og håndtering i Norge. Hentet fra:

<https://helsenorge.no/koronavirus/fakta-og-handtering-i-norge>

Hochschild, A. R. (1983:2003). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling. Twentieth Anniversary Edition with a New Afterword*. Berkeley: University of California Press.

Korczynski, M. (2003). Communities of Coping: Collective Emotional Labour in Service Work, *10 (1)*, 55-79.

NOU 2019: 22. (2019). *Fra statussymbol til allemannseie – norsk luftfart i forandring*. Oslo: Departementets sikkerhets- og serviceorganisasjon. Teknisk redaksjon.

Oskarsen, T. H. (2020, 10. mars). Koronaviruset preger flytrafikken i Norge. Hentet fra: <https://www.dagsavisen.no/rogalandsavis/nyheter/koronaviruset-preger-flytrafikken-i-norge-1.1678982>

Pedersen, M. M. (2016). «... 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* (Mastergradsavhandling). Sosiologisk institutt, Universitetet i Bergen. Hentet fra: <http://bora.uib.no/bitstream/handle/1956/13039/149841028.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Poder, P. (2005). Emotion Management in The Workplace. *Tidsskrift for arbeidsliv*, 7(3), 110-112.

Thagaard, T. (2013). *Systematikk og innlevelse. En innføring i kvalitativ metode* (4. utg.). Bergen: Fagbokforlaget.

Tjora, A. (2017). *Kvalitative forskningsmetoder i praksis* (3. utg.). Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS.

Tjora, A. (2018). *Viten skapt. Kvalitativ analyse og teoriutvikling*. Oslo: Cappelen Damm AS.

Vedlegg 1

INTERVJUGUIDEN:

Dybdeintervju om emosjonelt arbeid blant flyarbeidere i frontlinja

Problemstilling: Hvordan kan emosjonelt arbeid oppleves som ambivalent?

Hei. Jeg heter Amalie Farbu. Alt som blir sagt er konfidensielt, og både du og selskapet vil holdes anonymt. Du kan trekke deg fra intervjuet når som helst, også når intervjuet er avsluttet. Kan jeg bruke opptaker? Lydopptaket slettes etter oppgaven er levert og godkjent. Jeg setter pris på at du ønsker å delta i denne undersøkelsen.

A. Åpningsspørsmål

- Hvor gammel er du?
- Hvor lenge har du jobbet i bedriften?
- Hvorfor ønsket du å jobbe her?
- Kan du beskrive hvordan en vanlig arbeidsdag ser ut for deg?

B. Hovedspørsmål

Service

- Har du merket at passasjerer har blitt mer eller mindre krevende når det kommer til service, eller er det likt som før?
- Verdiane til selskapet er sikkerhet, punktlighet og service. Føler du på at service noen ganger rykker lenger frem på listen? Gjerne kom med eksempler på situasjoner hvor dette eventuelt kan skje.
- Hvordan opplever du at utviklingen i flybransjen har påvirket rammene for å yte god service?
→ *Press? Stress? Tøffere konkurranse? Intensivering av arbeid?*

Passasjerer

- Du jobber med mennesker til daglig, hvordan oppleves dette? *Positive/negative aspekter?*
- Har du merket at du bruker noen bestemte følelser eller egenskaper i møte med passasjerer som trenger støtte/unruly passangers? Hvorfor/hvorfor ikke?

- Opplever du noen ganger at du setter dine egne følelser til side i ulike situasjoner i møte med passasjerer på jobb? *Hvorfor/hvorfor ikke?*
- Du jobber i frontlinja på flyplassen. Føler du noen ganger at du utfører arbeid som andre mennesker/passasjerer ikke ser? *Utdyp om de ikke forstår.*

Positive situasjoner med passasjerer

- Har du noen positive situasjoner med passasjerer som du husker ekstra godt? Fortell.
- Er det situasjoner på jobb hvor du føler deg stolt over den jobben du gjør? Hvorfor/hvorfor ikke?

Ubehagelige situasjoner med passasjerer

- Har du opplevd noen ubehagelige situasjoner med passasjerer? Fortell.
- Relatert til spørsmålet overfor: Hvordan håndterer du dette? Hva gjør man etter en eventuell ubehagelig hendelse?

Rutiner

- Fikk du ordentlig opplæring for hvordan man skal håndtere ubehagelige situasjoner med passasjerer?
→ *Eller var dette noe du lærte underveis ut fra at situasjoner plutselig oppstod mens du utførte arbeidet?*
- Hvilke rutiner har du på arbeidsplassen i forhold til avvik på jobben og vanskelige situasjoner?

Ekstraspørsmål mtp situasjonen vi er i nå

- Vi har de siste dagene erfart hvor usikker denne bransjen kan være. Hvordan opplever du dette?
- Denne jobben innebærer følelsesmessig arbeid i forhold til passasjerer, men nå må man drive med emosjonelt arbeid i seg selv med tanke på en usikker framtid. Hvordan påvirker hverdagen slik den er nå dine følelser ift. Arbeidsplassen din? *Redd, usikker?*
- Hvordan opplever/håndterer du situasjonen rundt en usikker framtid i flybransjen?

C. Avslutningsspørsmål

- Hvordan ser en ideell arbeidshverdag ut for deg?

- Er det noe du kunne ønsket var annerledes på arbeidsplassen med tanke på prosedyrer/gjennomføring av arbeidsoppgaver og/eller håndtering av passasjerer?
- Er dette en jobb som det er mulig å ha hele livet? Positive/negative sider?
- Er det noen andre ting vi ikke har snakket om som du tror er relevant når det gjelder det som har med følelser på arbeidsplassen å gjøre?

**Deltakelse i forskningsprosjekt knyttet til
bacheloroppgave om
Emosjonelt arbeid hos frontlinjearbeidere i flybransjen ved
Institutt for sosiologi og statsvitenskap, NTNU**

Det er et spørsmål til deg om å delta i et forskningsprosjekt hvor formålet er å *få en bredere forståelse på hvorfor emosjonelt arbeid i flybransjen kan både være positivt og givende, men samtidig krevende til tider*. I dette skrivet får du informasjon om prosjektets mål og hva deltakelse vil innebære for deg.

Formål

Formålet med prosjektet er å få en dypere forståelse på hvordan det er å jobbe i frontlinje i flybransjen. Problemstillingen min til dette prosjektet handler om hvordan emosjonelt arbeid kan oppleves som både positivt og negativt (ambivalens).

Det er et studentprosjekt, som innebærer analyse av data fra kvalitative intervjuer. Opplysningene samlet inn i oppgaven vil bare brukes til denne. Dersom det er aktuelt å bruke opplysninger til annet formål, som undervisning eller andre forskningsprosjekt, vil du bli kontaktet. Som bacheloroppgave er dette et studentprosjekt som skal oppfylle grunnleggende krav til vitenskapelig kvalitet og etikk.

Hvem er ansvarlig for forskningsprosjektet?

NTNU, Institutt for sosiologi og statsvitenskap, er ansvarlig for prosjektet.

Hvorfor får du spørsmål om å delta?

Jeg valgte å bruke min private jobb for å få informasjon i forhold til dette prosjektet, da jeg er så heldig og jobber i et flyselskap. Jeg kontaktet min nærmeste leder for å få tak i informanter til prosjektet.

Hva innebærer det for deg å delta?

Du blir invitert til et intervju som varer mellom 30-40 minutter. Intervjudeltakelse vil kunne innebære lydopptak av samtalen.

Det vil bli gjennomført intervju av 3-4 informanter. Jeg har laget en intervjuguide med ulike spørsmål til ulike kategorier, og ønsker at informantene skal svare så fritt som mulig for å få mest flyt og dybde i intervjuet. Det er opp til hver enkelt informant hvor mye man ønsker å dele. Opplysningene registreres med lydopptak, deretter skal det transkriberes og slettes. Ingen personopplysninger skal oppgis, og det skal ikke være mulig å spore tilbake til

enkeltpersoner eller bedrift. Velger derfor å ikke bruke flyselskapets navn i min bacheloroppgave.

Det er frivillig å delta

Det er frivillig å delta i prosjektet. Hvis du velger å delta, kan du når som helst trekke samtykke tilbake uten å oppgi noen grunn. Alle opplysninger om deg vil da bli anonymisert. Det vil ikke ha noen negative konsekvenser for deg hvis du ikke vil delta eller senere velger å trekke deg.

Ditt personvern – hvordan vi oppbevarer og bruker dine opplysninger

Vi vil bare bruke opplysningene om deg til formålene vi har fortalt om i dette skrivet. Vi behandler opplysningene konfidensielt og i samsvar med personvernregelverket. Det er kun student og prosjektansvarlig som vil ha tilgang ved behandlingsansvarlig institusjon. Lydopptak vil bli tatt opp på diktafon, uten tilkobling til internett eller telenett. Etter opptak vil opptaket transkriberes av studenten selv, og lagres på studentens OneDrive eller hjemmeområde ved NTNU. Under transkriberingen anonymiseres opplysninger som kan identifisere deg som person. Etter dette slettes lydopptaket. Det vil ikke være noen opplysninger som kan knyttes til deg som person i den ferdige bachelor-oppgaven.

Hva skjer med opplysningene dine når vi avslutter forskningsprosjektet?

Prosjektet skal etter planen avsluttes 22. Mai 2020. Ved prosjektslutt vil alle personopplysninger og opptak være slettet.

Dine rettigheter

Så lenge du kan identifiseres i datamaterialet, har du rett til:

- innsyn i hvilke personopplysninger som er registrert om deg,
- å få rettet personopplysninger om deg,
- få slettet personopplysninger om deg,
- få utlevert en kopi av dine personopplysninger (dataportabilitet), og
- å sende klage til personvernombudet eller Datatilsynet om behandlingen av dine personopplysninger.

Hva gir oss rett til å behandle personopplysninger om deg?

Vi behandler opplysninger om deg basert på ditt samtykke.

På oppdrag fra NTNU, Institutt for sosiologi og statsvitenskap, har NSD – Norsk senter for forskningsdata AS vurdert at behandlingen av personopplysninger i dette prosjektet er i samsvar med personvernregelverket.

Hvor kan jeg finne ut mer?

Hvis du har spørsmål til studien, eller ønsker å benytte deg av dine rettigheter, ta kontakt med:

- NTNU Institutt for sosiologi og statsvitenskap, ved veileder eller prosjektansvarlig
 - Prosjektansvarlig for SOS2900 Bacheloroppgave i sosiologi: førsteamanuensis Gunhild Tøndel, tlf. 99250660, gunhild.tondel@ntnu.no.
 - Veileder: Ulla Forseth, Professor ved NTNU. Tlf. 95821911, ulla.forseth@ntnu.no.
- NTNUs personvernombud: Thomas Helgesen, tlf 93 079 038, thomas.helgesen@ntnu.no

- NSD – Norsk senter for forskningsdata AS, på epost (personverntjenester@nsd.no) eller telefon: 55 58 21 17.

Med vennlig hilsen

Amalie Farbu

Prosjektansvarlig
(Kursansvarlig/veileder)

Student

Samtykkeerklæring

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet *Emosjonelt Arbeid innenfor flybransjen* og har fått anledning til å stille spørsmål. Jeg samtykker til:

- å delta i intervju

Jeg samtykker til at mine opplysninger behandles frem til prosjektet er avsluttet.

(Signert av prosjektdeltaker, dato)

