

«Smile away»: Endringer i emosjonelt arbeid blant kabinansatte

«Smile away»: Changes in emotional labour among cabin crew

Ulla Forseth

Professor, Institutt for sosiologi og statsvitenskap, NTNU

ulla.forseth@ntnu.no

Sammendrag

I *The Managed Heart. Commercialization of Human Feeling* (1983), introduserte Arlie R. Hochschild begrepet emosjonelt arbeid i en casestudie blant kabinansatte. Hun argumenterte for at dette var kjønnnet, underkjent arbeid, og at når følelser blir transformert til en vare i et kommersielt marked og underlagt styring fra ledelsen, kunne ansatte bli fremmedgjort fra en del av selvet. Basert på data fra flyselskapet SAS, analyserer jeg endringer i kabinarbeid. Analysen illustrerer hvordan emosjonelt arbeid handler om ulike aspekter i ulike historiske og kulturelle sammenhenger. På 1970-tallet var dette et godt betalt, feminisert og glamorøst yrke for unge kvinner. Med økt mangfold i arbeidsstokken og blant passasjerene fulgte kampen for profesjonalisering og oppgjør mot globale stereotypier. I dag er handlingsrommet for å utøve emosjonelt arbeid endret, og kabinarbeidet er intensivert, devaluert og prekarisert.

Nøkkelord

Emosjonelt arbeid, profesjonalisering, grenseregulering, prekarisering, kabinarbeid

Abstract

In *The Managed Heart. Commercialization of Human Feeling* (1983), Arlie R. Hochschild introduced the concept emotional labour in a case study among cabin crew. She argued that this was gendered, underestimated work, and when emotions are transformed into a commodity in a commercial market and subject to management by the employer, the labourer can become alienated from an aspect of the self. Based on data from Scandinavian airlines, I analyze changes in cabin work. The analysis illustrates how different dimensions of emotional labour come into play in different historical and cultural contexts. In the 1970s it was a well-paid, feminized and glamorous profession for young women. With increased diversity in cabin crew and passengers followed a fight for professionalization against global stereotypes. Today the scope for performing emotional labour has been changed, and cabin work has become intensified, devalored and precarious.

Keywords

Emotional labour, professionalization, boundary setting, precarization, cabin work

Innledning

Formålet med artikkelen er å situere flyvertinneyrket historisk for å belyse hva som står på spill blant kabinansatte som utsatt arbeidskraft i dag.¹ Utgangspunktet er den første boka til Arlie R. Hochschild, *The Managed Heart. Commercialization of Human Feeling* (1983). I sin klassiske studie av kabinansatte i det amerikanske flyselskapet Delta Airlines løftet hun fram en underkjent og kjønnnet dimensjon i servicearbeid; innsatsen med å undertrykke eller styre følelser for å skape «a publicly observable facial and bodily display» (Hochschild, 1983, s. 7) tilpasset selskapets image for å fremme kundetilfredshet, og som er løsrevet fra (de indre) følelsene. *Emosjonelt arbeid* er potensielt positivt, men når følelsene til ansatte blir en vare i et kommersielt marked, innebærer arbeidskontrakten samtidig en form for (emosjonell) utbytting. Hennes fruktbare begreper, fengende metaforer og fortellinger fikk stor betydning for utviklingen av emosjonssosiologien (Bendelow & Williams, 1998; Forseth, 2005a; Wadel, 1996). Utviklingen innen dette feltet er inspirasjonskilde for denne artikkelen.

I artikkelen analyserer jeg endringer i det emosjonelle arbeidet til kabinansatte i en skandinavisisk kontekst fra 1970-tallet til i dag. I neste del redegjør jeg for kjønnete karakteristika og utviklingstrekk i sivil luftfart. Deretter følger teori og litteratur om emosjonelt arbeid. Dataene er i hovedsak dokumenter, observasjoner og intervjuer. Analysen viser hvordan emosjonelt arbeid handler om ulike aspekter i ulike historiske og kulturelle sammenhenger. Fra å være et godt betalt, glamorøst yrke for unge piker ble arbeidsstokken mer mangfoldig kjønns- og aldersmessig, og kampen for profesjonalisering bidro til nye representasjoner av kvinnelige og mannlige kabinansatte som profesjonelle sikkerhetsrepresentanter. Utviklingen i bransjen har påvirket handlingsrommet for det emosjonelle arbeidet, ført til forverrede arbeidsvilkår og økt utsatthet på arbeidsmarkedet.

Turbulens i kjønnsdelt og kjønnnet bransje

Luftfart var opprinnelig en av de mest regulerte bransjene, og flyselskapene måtte forholde seg til nasjonalt, bilateralt og internasjonalt regelverk (Doganis, 2010, i Bergene & Underthun, 2012, s. 32). Gjennom reguleringer og stor grad av statlig eierskap har ansatte i luftfarten hatt gode arbeidsforhold og høy grad av jobbsikkerhet (Rönngren et al., 2008, i Bergene & Underthun, 2012, s. 22). I løpet av 1970- og 1980-tallet ble flybransjen deregulert, og det førte til økt konkurranse og billigere billetter. EUs politikk på 1990-tallet bidro til avtaler om «open skies» og førte til full deregulering i 1997 (Boyd & Bain, 2008). Dette bidro til å redusere innflytelsen til nasjonale myndigheter vedrørende ruter, kapasitet og prising.

Fra starten var flyreiser, spesielt langdistanseruter, en luksustjeneste for rike og berømte. Widerøe startet flyvninger i 1934, og er i dag Nordens største regionale flyselskap. Braathens SAFE (South American and Far East Air Transport) og Scandinavian Airlines System (SAS) startet interkontinental passasjertrafikk over Atlanteren i 1946 (Tjomsland & Wilsberg, 1995). Teknologiske framskritt bidro til større bredbudsfly, nye ruter ble introdusert og flytiden gikk ned. På 1980-tallet var strategien til Jan Carlzon (1985) i SAS å bli verdens beste selskap for den forretningsreisende: kunden skulle i fokus og frontpersonalet fikk «smilekurs». Service var viktig som konkurransefaktor, og selskapet mottok en pris for beste flyservice til den forretningsreisende.

Det irske flyselskapet Ryanair startet med flyvninger mellom Irland og England i 1985. Inspirert av forretningsmodellen til Southwest Airlines med sekundærflyplasser og forenk-

1. Tittelen spiller på begrepet «fly away», fordums glamour, kabinansatte forventes «å holde maska» og «smile i vei», arbeidsvilkårene er ikke lenger til å smile av og flere ansattegoder er borte («away»).

let servicekjede, dumpet de prisen på flybilletter og reduserte tiden for å snu flyet på bakken (Wallace, Tiernan & White, 2006). Passasjerene måtte betale for servering, bagasje og prioritert ombordstigning. Denne forretningsmodellen endret flybransjen, og billige flybilletter tilfredstilte nye passasjergrupper slik som Erasmus-generasjonen. Flyreiser ble et vanlig transportmiddel for alle samfunnsklasser omtrent på linje med tog og buss. De tradisjonelle nettverksselskapene som flyr via knutepunkter, fikk konkurranse fra lavkostselskaper og enkelte flyselskaper gikk konkurs. Andre selskaper inngikk samarbeid eller fusjonerte for å styrke sin markedsposisjon, men de mistet mange passasjerer til utfordrerne (O'Connell & Williams, 2005). De siste tiårene har SAS slitt med kostnadsbasen, underskudd og streiker. Norwegian Air Shuttle (NAS) ble etablert i 1993, tok av som lavprisselskap i 2002 og er nå blant de største (Moen, 2018). Selskapet har vært i front med å skille ut egne bemanningsforetak og etablerere disse utenlands for å kutte kostnader og svekke fagbevegelsen. Dette er elementer i såkalt prekarisering (Standing, 2011). Ved å leie kabinansatte og piloter fra andre land på midlertidige kontrakter på sine utenlandske baser, kunne NAS tilby lavere lønn og pensjoner, færre rettigheter og frynsegoder (Eldring & Ørjasæther, 2018, s. 57). Ansatte i nettverksselskaper har måttet godta dårligere arbeidsbetingelser, tøffere skiftplaner, nedgang i lønn og endrede pensjonsavtaler i forbindelse med spareplaner for å sikre fortsatt eksistens (Wallace, Tiernan & White, 2006). Hagesæther (2014) frykter at den høye endringstakten i bransjen påvirker sikkerheten, og at nye organisasjonsformer svekker noen av grunnpilarene i den norske samfunnsmodellen (Bungum et al., 2015).

Luftfart er en kjønnsdelt og kjønnet bransje hvor kvinner og menn har hatt ulike stillinger, og ideer om maskulinitet og feminitet har vært knyttet til ulike typer arbeid (Tyler & Tyler, 2000). Slike kjønnede forestillinger om arbeidsinnhold og kvalifikasjoner må forstås og fortolkes ut fra historiske rammebetingelser, kulturelle og lokale forhold (Adkins, 1995; Tyler & Tyler, 2000). Mills' (1998) historiske studie i British Airways illustrerer dette godt. Han fant fire typer maskuliniteter: «piloten», «stuerten», «mekanikeren» og «den innfødte gutten», og argumenterte for at disse bildene («images») bidro til å etablere kulturelle forestillinger om idealtypiske karakteristika og krav i disse yrkene som også bidro til å ekskludere andre grupper.

Flyvertinnen var et ikon, og yrket var forbeholdt unge, ugifte kvinner med modellkropp (Tyler & Abbot, 1998). «The only wide bodies we have in service are our DC10's» (Forseth, 2005b) het det i en reklame for Thai Airlines på 1970-tallet. Annonsen spilte på kontrasten mellom smekre flyvertinnekropper og begrepet «widebody» (bredbudsfly med skrogdiameter fra 5-6 meter). Slike annonser påvirker forståelser av kvalifikasjoner og jobbinnhold i yrket. Designeren av nye uniformer til British Airways ville gjeninnføre glamouren ved årtusenskiftet: «The girls will look very sexy and the men will look like strong heroes (sic)» (Clement, 2001). Her spilles det på seksualitet for «jentene» og en spesifikk form for maskulinitet for mennene. Pakistan Airlines sendte i 2019 brev om at de som overskred vektkravet måtte slanke seg for ikke å bli satt på bakken fordi «ingen vil ha tjuke flyvertinner om bord ...», ifølge selskapets talsmann (Graff, 2019). Noen ikke-vestlige flyselskaper har fortsatt strenge krav til utseende, vekt og alder, men det er forskjell mellom flyselskaper og mellom nasjonale reguleringer.

Emosjonelt arbeid

Forordet i *The Managed Heart* starter med fortellingen om diplomatdatteren Arlie som serverte peanøtter til gjestene og med barneøyne observerte smilene deres og seinere lyttet til hvordan foreldrene fortolket de ulike gestene. Minnet kom tilbake da hun som student leste

«*White Collar*» (Mills, 1951) om «sales girls» som «solgte sin personlighet» og ble fremmedgjort i forhold til egne følelser. For å utvikle det *emosjonelle* aspektet i salgsarbeid, søkte Hochschild inspirasjon hos et eklektisk utvalg av teoretikere: Darwin, James, Freud, Dewey, Gerth, Goffman og Marx (Hochschild, 1983, appendiks A, s. 201–222). Utfallet ble begrepet «emotional labour»:

the management of feelings² 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 *emotion management* to refer to these same acts done in a private context where they have *use value*. (1983, s. 7) [uthevet i originalteksten].

Emosjonelt arbeid handler om innsatsen for å vise de rette følelsene på jobb. Ut fra Goffmans (1980) interaksjonistiske teorier, beskrev hun hvordan følelser og deres kroppslige uttrykk (gester, ansiktsuttrykk og kroppssjorur) styres i interaksjon med andre. Søkelyset på fremmedgjøring var inspirert av *Kapitalen* (1977), hvor Karl Marx beskrev utbyttingen av (barne)arbeidere i fabrikker og de menneskelige kostnadene av å bli redusert til et arbeidsinstrument. Som Marx skilte hun mellom arbeidets byttestverdi og bruksverdi: emosjonelt arbeid («labour») blir solgt i et marked, er lønnet og har byttestverdi. «Emotion work» refererer til de samme handlingene i privat sammenheng hvor de har bruksverdi. Yrker med emosjonelt arbeid har tre karakteristika (Hochschild, 1983, s. 147):

1. Den ansatte har ansikt-til-ansikt- eller stemme-til-stemme-kontakt med publikum.
2. Arbeidet innebærer å skape en følelsesmessig stemning hos en person, f.eks. takknemlighet eller frykt.
3. Ledelsen kan gjennom opplæring og oppfølging utøve en viss kontroll over de emosjonelle aktivitetene til ansatte gjennom eksplisitte og implisitte følelsesregler.

Hochschild hevdet at emosjonelt arbeid kunne føre til emosjonell dissonans (1983, s. 90) og fremmedgjøring fra en del av selvet (s. 7). Begrepet emosjonell dissonans har blitt brukt som variabel i kvantitative analyser sammen frekvens og lengde på det emosjonelle arbeidet (Morris & Feldman, 1996).

Emosjonelt arbeid er kjønnsdelt og kjønnet med ulike krav til kvinner og menn (Hochschild, 1983, s. 163); Kvinner har tradisjonelt vært forventet å mestre sinne og aggresjon, øke velvære og status til andre, være hyggelige og underdanige. Menn har tradisjonelt hatt myndige og tøffe roller overfor personer som bryter regler av ulike slag. Grunnet historisk underordning i samfunnet har kvinner hatt et svakere «statusvern» og vært mer utsatt for verbale utbrudd fra kunder (Hochschild, 1983, s. 163). Forestillingen om flyvertinnenens iboende kvaliteter som kvinner gjorde at de ble betraktet som spesielt velegnet til å utføre emosjonelt arbeid overfor passasjerene. I tillegg til sikkerhetsoppgavene besto jobben i å utføre en kommersialisert versjon av det omsorgs- og servicearbeidet som kvinner tradisjonelt hadde utført i hjemmet (Hochschild, 1983). Hochschild skilte mellom det mentale arbeidet med å forebygge og takle avviki- eller nødsituasjoner, det fysiske arbeidet med å blande drinker og servere mat, og det emosjonelle arbeidet med å undertrykke negative følelser og opptre rolig i enhver situasjon. På opplæringscenteret til Delta Airlines ble deltakerne innprentet at smilet var deres største ressurs fordi deres profesjonelle smil represen-

2. På engelsk er «feeling» en ubevisst, indre følelse, mens «emotion» er det (ubevisste/bevisste) uttrykket («display»).

terte selskapets intensjon om en punktlig, trygg og komfortabel flyvning (Hochschild, 1983, s. 4). Kabinbesetningen ble oppfordret til å se på kabinen som sitt hjem (s. 90) og behandle passasjerer som gjester samtidig som de alltid skulle ha sikkerhetsdetaljene i bakhodet.

Kvinner og menn erfarte emosjonelt arbeid ulikt, og seksualitet var ett aspekt: «The company wants to sexualize the cabin atmosphere... they figure mild sexual arousal will be helpful in getting people's mind off of flying» (Hochschild, 1983, s. 94). De fleste flypassasjerene var menn, mens kun 15 prosent av flyvertene i Delta var det. Det var forventet at flyvertinnene flørtet med passasjerene, spesielt «the 'sport' who wants a Playboy Club atmosphere» (Hochschild, 1983, fotnote s. 94). Hun omtalte også nye passasjergrupper: «de rabatterte» på økonomiklasse, mødre med små barn og «hvitknoklede eldre» (sic) (Hochschild, 1983, s. 123). Disse var mindre erfarne passasjerer, hadde behov for mer oppfølging og en annen type emosjonelt arbeid. I den påfølgende litteraturen ble Hochschild både hyllet og kritisert for å underkommunisere det kroppslige/estetiske (Warhurst & Nickson, 2009), overdrive ledelsens styring (Bolton & Boyd, 2003; Fineman, 2003) og de negative aspektene (Forseth, 1995, 2001; Forseth & Dahl-Jørgensen, 2003; Wouters, 1989). Emosjonelt arbeid innebærer «glede og smerte» (Korczynski, 2003; Gullikstad & Forseth, 2005), og det er noe rom for individuell og kollektiv mestring (Amble, 2010; Amble & Gjerberg, 2003; Berge, Håpnes & Forseth, 2009; Bolton, 2005).

Hochschild publiserte sin analyse i 1983, og hun beskrev Delta Airlines som et ekstremcase med stor vekt på service, et godt opplæringsprogram og uten fagforening for kabinansatte. Min studie handler om endringer i skandinavisk luftfart etter dette, med oppmerksomheten rettet mot følgende tre forskningsspørsmål:

1. Hvilke dimensjoner i det emosjonelle arbeidet til kabinansatte er sentrale i ulike epoker?
2. Hvordan opplever kabinansatte at endringene i luftfarten har påvirket deres arbeidshverdag?
3. Hvordan har økt konkurranse og effektivisering ført til nye former for utbytting?

Metode og datamaterialer

Artikkelen har sitt utspring i to utviklingsprosjekter om endrede rammebetingelser, emosjonelt arbeid og arbeidshelse i tre flyselskaper og et handlingselskap.³ Analysen er basert på materialer fra tre datasett: et feltarbeid i perioden 2000–2003, et tekstmateriale fra 2000–2014 og kvalitative intervjuer foretatt i 2002 og 2019–2020. Datagenereringen omfattet innsamling av dokumenter, observasjon, intervjuer, fokusgrupper, narrativer og et spørreskjema. Denne artikkelen er avgrenset til flyselskapet SAS. Jeg hadde kontor og et lengre opphold på Oslo lufthavn Gardermoen i en treårsperiode, og med ID-kort beveget jeg meg fritt på utvalgte områder for ansatte. Observasjoner foregikk ved innsjekk, avgang, ankomst, trafikkontor, lounge, kabin og cockpit, og jeg lærte mye om interaksjon kolleger imellom, mellom ansatte og passasjerer og det pulserende livet på en flyplass. Jeg foretok deltakende observasjon på seminarer og møter med ansatte, og i Arbeidsmiljøutvalget med ledelse, tillitsvalgte og bedriftshelsetjenesten. Sammen med en kollega deltok jeg på kurs om «Unruly passengers» for kabinansatte, hvor vi lærte verbale teknikker, forsvarsteknikker og

3. Et SINTEF-prosjekt i SAS, Oslo lufthavn Gardermoen, 2001–2003 (Forseth, 2003) og et prosjekt initiert av Flyselskapenes landsforbund med prosjektledelse hos Arbeidsforskningsinstituttet, 2000–2003 (Amble et al., 2003).

å «stripse» håndledd. Nedskrevne narrativer fra kurset blir brukt i analysen. Gjennom tillitsvalgte ble jeg abonnent på medlemsbladet *iforum* til Norsk kabinforening, en fagforening for norske kabinansatte i SAS (fra 2014 Kabinansattes forbund i LO). Jeg har analysert et strategisk utvalg av tekster fra medlemsbladet (seinere netttutgaver) 2000–2014 basert på tre utvalgs-kriterier: dimensjoner i emosjonelt arbeid, kvalifikasjoner og endringer i arbeidsvilkår. Sammen med kolleger intervjuet jeg ledere, tillitsvalgte og ansatte. Vi informerte om hensikten med studiene, deres rettigheter og mulighet til å trekke seg. I artikkelen benytter jeg et strategisk tilgjengelighetsutvalg med intervjuer med tre flyvertinner (40–45 år) fra 2002, og tre intervjuer i 2019–2020 med en kabinsjef (48 år), en tidligere kabinsjef (53) og en tidligere flyvertinne (76 år). Utvalget er strategisk fordi informantene ble valgt ut fra visse kriterier som kjønn, alder og erfaring fra ulike epoker. Det er et tilgjengelighetsutvalg fordi det er basert på deres villighet til å delta (Thagaard, 2013).

Analysen bygger videre på mine tidligere arbeider (Forseth, 2002a, 2002b, 2005b, 2010). Den har vært gjennomført stegvis og er inspirert av abduksjon (Tavory & Timmermans, 2014): møtet med feltet bidro til andre bilder av ansatte og det emosjonelle arbeidet enn det som var kommet fram i annen forskning. I feltet lærte jeg «språket» med engelske forkortelser hvor pax er passasjer og UM er enslig mindreårig. Jeg snakket med kvinner og menn i ulike aldre som så på seg selv som profesjonelle servicerepresentanter. Jeg noterte at de tok avstand fra de (seksualiserte) stereotypiene av yrket, vektla gleden i interaksjon med passasjerer, og betydningen av forsinkelser og uregelmessigheter i arbeidshverdagen. Jeg leste mer litteratur før jeg genererte nye data, og fortsatte pendlingen mellom feltet, analyse og teoriutvikling. Dette resulterte i kunnskap om betydningen av ambivalens, (u)synlige arbeidsoppgaver, motsetninger og grenseregulering.

En begrensning var at datamaterialet gikk fram til 2003. Ettersom det har vært store endringer etter den tid, har jeg analysert tekster fra nye utgaver av fagforeningsbladet og intervjuet nye informanter for artikkelen. Den følgende analysedelen er organisert i tre deler som illustrerer sentrale endringer i epokene.

Flyvertinnen: ikon og drømmeyrke for unge piker på 1970-tallet

De første flyvertinnene i en skandinavisk kontekst var profesjonelle sikkerhetsrepresentanter med militær erfaring fra andre verdenskrig (Anne, tidligere flyvertinne). På 1950-tallet rekrutterte flyselskapene unge, ugifte og «pene piker» fra overklassen med husmorskole, som behersket flere språk og ville «se verden» før de giftet seg. Flyvertinnen var ikonet for sjarm og skjønnhet, og et drømmeyrke for mange unge jenter (Barry, 2007; Walker, 2009). Flyreiser var forbundet med førsteklasses service og glamour – en luksus forbeholdt forretningsreisende, velstående og berømte mennesker. Ringerikes blad hadde følgende oppslag i 1951: «SAS opplyser at 52 norske damer for tiden arbeider som flyvertinner, men det er et problem at disse damene er så ettertraktet på ekteskapsmarkedet at de blir i stillingen bare et par-tre år» (*iforum*, 1/2002, s. 17). På 1970-tallet ble yrket fortsatt betraktet som en midlertidig jobb: «I 1977 var det få av oss på flyvertinnekurset som trodde at vi skulle fly noe særlig mer enn et par år før vi fikk oss en ordentlig jobb, men de fleste er i selskapet» (Redaktør Unni Busk, *iforum*, 5/2002, s. 19). Flyvertinnene omtalte yrket som noe annet enn en ordentlig jobb, men også så tiltrekkende at de fortsatte.

Å smile til passasjerene var en selvfølge fordi smilet bidro til at passasjerene følte seg ivare tatt i en hyggelig atmosfære på et trygt sted. Anne fortalte om kravene og opplæringen for å «få vingen» på 60-tallet. Den teoretiske og praktiske opplæringen varte i seks måneder. Kurset var omfattende med geografi, sykdomslære, sikkerhet (prosedyrer ved evakuering,

nødlanding, brann, snu livbåter i fjorden og førstehjelp), sminkekurs, vin- og brennevinslære, vinsmaking, oppdekking og tilberedning av gourmetretter. På første klasse ble maten servert på porselenservise med viner i krystallglass. Flyvertinnene måtte snakke normert riksmål. Uniformene var designet av franske motehus, og flyselskapet hadde detaljerte krav til flyvertinnene om høyde, vekt, bruk av diskret sminke og smykker, hårlengde til kraven eller oppsatt, bruk av skjørt og minimum to cm helhøyde i kabinen og fem cm utenfor kabinen. I kabinen var to yrker forbeholdt menn: stuerten med kokkeutdannelse og kabinsjefen (purseren). For å bli kabinsjef måtte søkerne svare på personlighetstester som i stor grad målte «tradisjonelle maskuline egenskaper», ifølge flyvertinne Anne. Dette illustrerer hvordan arbeidet var både kjønnsdelt og kjønnnet. Yrket var godt betalt sammenliknet med gjennomsnittslønna i andre kvinneyrker på den tiden. I tillegg til grunnlønn hadde de diett, og eksotiske overnattinger ved lange stopp i utlandet. Dette bidro til å styrke statusen i forhold til annet servicearbeid.

Interaksjon med kolleger og passasjerene ble omtalt som positive sider i jobben, men enkelte hendelser handlet om seksuell trakassering og ville i dag blitt omtalt som #Metoo.

To fulle passasjerer, som var blitt nektet av et annet flyselskap, satt på hver side av midtgangen. På vei med trillevogna holdt de meg plutselig fast, og den ene utbrøt: vi tar trusa på henne! Jeg slo den ene i hodet med ei flaske og stormet inn til kapteinen for å rapportere for jeg var redd jeg hadde skadet ham. (Anne, tidligere flyvertinne)

Dette er en ekstrem hendelse hvor flyvertinnen ble et seksualobjekt og trakassert av fulle passasjerer. Hun reagerte intuitivt med å slå den ene passasjerer og rapporterte til den øverste sjefen ombord – piloten. Flyselskap har tydelige regler på at berusede passasjerer skal bli avvist ved boarding for de utgjør en sikkerhetsrisiko om en nødsituasjon skulle oppstå. Grunnet manglende avvisning fra ansatte tidligere i produksjonskjeden, ble flyvertinnen individuelt ansvarlig for å sette grenser i samhandlingen med utagerende passasjerer.

Kjønnsrepresentasjoner og kamp for profesjonalisering på 2000-tallet

I Skandinavia ble jobben i kabinen et fulltidsarbeid og en karriere fram til pensjonsalder for kvinner og menn, også mødre med barn. Kabinarbeid representerte mangfoldet blant passasjerene, også i form av det kroppslige. Informantene fortalte at de var «på display» i kabinen, og tok avstand fra bildet av «trolley dolly». De opplevde ikke et press om sminke – det var tilstrekkelig å ta på uniformen. «Vårt varemerke er Scandinavian – ikke et image som det mest elegante selskapet – vi er mer fjellgeiter» (Helene, kabinsjef). Grete (tidligere kabinsjef) fortalte om glade passasjerer som uttrykte «nå er vi endelig hjemme til våre budeier». Her signaliserer de og passasjerer på en positiv måte at de er hardføre og vant til krevende forhold.

Økningen av mannlige flyverter hadde også betydning, og de ble forbundet med autonomi, makt og humor:

Kvaliteten på crewet hever seg når menn kommer inn. Menn har autoritet og passasjerene driver ikke noe sextull med menn. Mannlige flyverter drar inn mye humor. Menn besitter en posisjonsmakt i kraft av sitt kjønn. (Kabinvert Katrine, 2002)

Grensesettingen overfor passasjerer handler dels om det fysiske med større kropp og mørkere stemme. Maskulinitet har tradisjonelt vært rangert over feminitet som har vært

forbundet med omsorg, empati og underdanighet. Jeg noterte følgende på kurset om utagerende passasjerer: «Passasjerene hører mer på en 1,90 m purser 'bulldogg' enn ei jente med lipgloss og perler i ørene.» Eva fortalte om sin første langflyvning: «Passasjerer var full og reiste seg og tok meg på puppen. Jeg reagerte instinktivt og slo ham ned. Det ble en rolig flyvning etter dette.» Hun la til at hun med mer erfaring muligens hadde reagert med verbal grensetting i stedet for fysisk. Katrine, en erfaren kabinvert, fortalte at dersom en passasjer kløp henne bak, så tok hun bare bort hånda og sa: «Stopp, dette gjør du ikke!» Hun sa at det var en grense for hva de kunne akseptere av atferd. Seksuell trakassering forekom, men ble ikke framhevet som utbredt i intervjuene. En kabinvert fortalte at en sint passasjer hadde utbrutt: «Hvorfor må dere menn i kabinen være så feminine?» Her blir mannlige kabinverter omtalt i stereotype og generaliserte vendinger. Dette er eksempel på stigmatisering, heteronormativitet (Mills, 1998) og homofobi (Peterson, 2003).

Homofile flyverter – vi snakker ikke om det. Det er akseptert, men er det ikke likevel. Jeg synes det er synd ... De er åpne, velstelte, har lekker uniform og trekkes av livsstilen med reiser. De blir «venninner» med oss – det er ikke noe spenning her. (Katrine, kabinvert, 2002)

Katrine brukte uttrykket «feminine menn» om sine homofile kolleger, og at disse kollegene var «eksepsjonelt service-minded». På denne måten blir en del av de mannlige kabinvertene feminisert, ja, hyperfeminisert (Peterson, 2003).

En kabinsjef fortalte på kurset om utagerende passasjerer om en mannlig kjendis på sete 1c som hadde skjelt ut ham og SAS ved en forsinkelse, hvor han umiddelbart svarte ved å presentere seg og takket for «dine velvalgte ord». Passasjerene begynte å le, og ved å «holde fjes» og bruke humor, kom han ut av situasjonen med verdighet i motsetning til passasjerer. Daværende sikkerhetsansvarlig i Norsk Flygerforbund, uttalte i *iforum* (2/2002, s. 15) at det «i løpet av de siste årene har vært 25 prosents økning i antall rapporter vedrørende ukontrollerte passasjer ombord på SAS-flyene. Mange av tilfellene er et resultat av piller og alkohol – og nordmenn i høye stillinger som ikke er vant til eller takler å bli irettesatt.» Økt lufttrafikk har ført til flere avvik og forsinkelser som resulterer i misnøye og utbrudd fra passasjerer.

Kompetanse, synlige og usynlige arbeidsoppgaver

Sikkerhet er førsteprioritet i luftfarten, og den viktigste arbeidsoppgaven til kabinbesetningen. Kabinsjef Helene fortalte at når de hilser velkommen, «monitorerer» de hver passasjer i fire sekunder for å forebygge en avvikssituasjon. Det første møtet er også en anledning til å gi oppmerksomhet og småprate med passasjerene. En utdyping av hva sikkerhetsoppgavene består i var et sentralt tema i fagforeningsbladet på 2000-tallet:

Vi glemmer fort at vår egentlige jobb ikke er servering, selv om det utgjør størstedelen av vårt arbeid. Vi må være psykologer for folk som er flyredde, og barnepsykologer for alle UM'ene [enslig mindreårig]. Vi må være 'sykepleiere' hvis det skulle skje noe. Vi må kunne håndtere en bråkmaker, og kanskje legge ham i bakken hvis det skulle være nødvendig, og til syvende og sist må vi være klare til å redde liv ved ulykker. Det er mye vi skal kunne, og vi ble valgt til denne jobben fordi at vi nettopp har de nødvendige egenskapene. (Michaela Fryblova, kabinvert, *iforum*, 5/2000, s. 12-13)

Sikkerhetsarbeidet er det kabinansatte bruker minst tid på under en ordinær flyvning, men blir synlig for passasjerene om en nødsituasjon oppstår. Kabinansatte sammenliknet seg

med yrker som sykepleier, psykolog og brannkonstabel for å vise mangfold, tydeliggjøre kompetanse og det profesjonelle aspektet ved arbeidet. Kabinansatte understreket at ingen dag var lik, og at de hele tiden arbeidet i team med nye kolleger på flygninger til nye steder. Flere trakk fram IRR (irregulariteter som forsinkelser) som en utfordring hvor de måtte improvisere, og som bidro til arbeids glede om de fant løsninger og «snudde» en sur passasjer. Grenseregulering og ta styring var noe de ble gode på: «Du må hele tiden følge med, ha overblikk og holde hodet kaldt», sa en kabinsjef. Dermed var det viktig med en «styringskropp» heller enn en sart og feminin framtoning. En artikkel med overskriften *Cabin Crew = Safety Professionals* omhandlet forskjellen mellom hvordan passasjerene og de selv fortolket begrepet profesjonell:

Hva mener egentlig passasjerene med profesjonell kabinbesetning? Smilet, at vi går på tid, matserveringen, at de får sin kaffe, eller at vi på overflaten virker rolige? (...) Vår hovedjobb som kabinbesetning vil derfor fortsatt være å forberede og få passasjerer ut ved en evakuering, Vår hovedoppgave er i korthet å være **profesjonelle sikkerhetsrepresentanter** om bord. Vi skal kunne slukke branner, takle unruly passengers, dekompresjoner, se etter bomber, og kunne ta en evakuering. Det er da vi kan vise **hva vår jobb egentlig innebærer**, og hvor godt trent vi er. Dessverre ser vi fortsatt i media at vi blir ensidig framstilt som serveringspersonale i luften, “**trolley dolly**” og andre “**coffe, tea or me**”-varianter. Jeg ser gjerne at passasjerene får vite at vi ikke bare er staffasje og kaffesjenkere, men **safety professionals**. (...) Hvis vi skal endre holdningen må vi begynne med oss selv. (Kabinvert Inger-Helene Enger, *iforum*, 5/2001, s. 35) [uthevet skrifttype i originalen]

Sitatet var en reaksjon på globale, feminiserte, seksualiserte og klisjépregede stereotypier som «trolley dolly» som serverte kaffe og te, og tilbød sin kropp («me»). Artikkelen konkluderte med: «At vi er dyktige og beinharde sikkerhetsrepresentanter kan ingen ta fra oss. Jo oftere vi kan få formidlet dette desto bedre. Have a safe day!» Det ble påpekt at etter terrorangrepet 11. september, var det viktig at passasjerene forsto at selv om noe skulle gå galt i kabinen, så var de ikke overlatt til seg selv. De kabinansatte løftet fram sikkerhetsaspektene i jobben, men samtidig spilte enkelte på stereotypiene: «Kampen for respekt» var overskriften på en artikkel i *iforum* (8/2002, s. 20) hvor tillitsvalgt Lindi S. Aurmark refererte til et avisoppslag i Dagbladet med tittelen «*Boarding Time, Trolley-Dollies Calendar 2003*». Kalenderen var resultatet av et privat initiativ fra en gruppe kabinansatte i daværende Braathens, og den inneholdt bilder av kabinansatte – elleve kvinner og en mann i «utfordrende positurer». Den tillitsvalgte reagerte på kalenderen fordi:

[...] de bidrar til å opprettholde det bildet vi ikke ønsker at folk skal ha av oss. Få yrker er så myteomspunnet som vårt. Det er skremmende mye uvitenhet blant folk, og kabinansatte føler de er nødt til å forsvare sitt yrkesvalg i tide og utide. Man må slåss mot oppfatningene av kabinansatte som lette på tråden, partymennesker, overfladiske og mindre intelligente. Altfor mange mennesker tror at en kabinansatt bare er ‘luftens servitør,’ der arbeidet kun består i å servere kaffe og te.

Mytene og stereotypiene av et (arbeids)liv med fest og nye partnere blir flagget: «partymennesker», «lette på tråden» og kabinansatte som «overfladiske og mindre intelligente». Slike beskrivelser overskygget kompetanse og hva arbeidsoppgavene besto av. Kabinbesetningen bærer uniform for å få autoritet, og for å være gjenkjennelig ved en nødsituasjon. Bruken av uniform i kalenderen ble derfor kommentert: «Det sier seg selv at autoriteten forsvinner når

skjørt eller bukser byttes ut med stayups.» Kalenderbildene bidro til å sementere fordommer og kjønnete og seksualiserte fortolkninger fra fortiden. Dobbeltheten i holdninger til yrket var tema i en artikkel fra daværende redaktør Unni Busk. Hovedpoenget var at kabinpersonalet var usedvanlig dyktige, hadde høyere utdanning og jobberfaring innen økonomi, markedsføring, juss, statsvitenskap, administrasjon og ledelse (*iforum*, 2/2003, s. 3). Gjennom disse utsagnene vektla hun det seriøse og profesjonelle ved jobben, og at den krevde ulike typer kompetanse som har status i samfunnet. Dette illustrerer grensdragninger hvor den profesjonelle sikkerhetsrepresentanten ble konfrontert med representasjonen av kabinyrket som luftens servitør eller feminin staffasje.

Utsatt arbeidskraft og nye former for utbytting i dag

Utviklingen i yrket kom også til uttrykk gjennom utsagn fra ledelsen som var gjengitt i medlemsbladet *iforum*. Daværende toppsjef beskrev kabinansatte slik:

Crew ikledd pene uniformer, trillende rundt med sine små koffertene på vei ut og inn av fly eller hoteller – som oftest på fremmede og spennende steder rundt omkring i verden. Jeg antar at det nettopp er spenningen i å reise, se nye steder og treffe nye mennesker som har tiltrukket mange av de kabinansatte i selskapet. (Adm. dir. Jørgen Lindegaard, *iforum*, 4/2003, s. 16)

Her tok han fram filmklisjébildene, men uten å kommentere at det var klisjéer. Han framhevet dette med reising, nye steder og nye mennesker og bidro med dette til å forsterke diskursen om glamour og eventyr. I intervjuet trakk han også fram hvor viktig «det lille ekstra» (smilet, en hyggelig bemerkning) er for den service som de leverer. Sikkerhet ble ikke nevnt, og det kan skyldes at det var underforstått. Toppsjefen beskrev videre endringene i arbeidet: «Hard konkurranse fra nye lavprisselskaper, effektivisering, reduksjon i antall kabinbesetningsmedlemmer per flyvning og kortere tid på stopover på eksotiske steder.» Både blant ledelsen og i fagforeningen var det enighet om at «glamouren og eventyrenes tid er forbi» (*iforum*, 2/2003, s. 3). Den tidlige flyvertinnen Anne påpekte hvor viktig det var at de kunne tilby en gratis drink eller noe å spise for å yte ekstra service. Ettersom de var flere i kabinen, hadde de også mer tid til emosjonelt arbeid i samhandlingen med passasjerene. «Det er en turbulent tid, og vi står i 'skuddlinjen' – det er vi som får alle spørsmålene og kritikken» (Kabinvert Lindi S. Aurmark, *iforum* 2/2002, s. 6). I dag kan kabinbesetningen være de eneste som møter passasjerene ansikt-til-ansikt og fronter selskapet utad. Til tross for det, opplever de ikke at jobben blir verdsatt av ledelsen: «vi er kun et nummer» (Helene). «Mange passasjerer viser oss ikke respekt der de sitter med sine 'hodeklokker' og ikke enser oss, men så drar de oss i forkleet etterpå fordi de vil ha servering.» Informantene hadde som grunninnstilling at de skulle kunne ha jobb som kabinansatt et helt yrkesliv og med kompensasjon for de ulemper yrket innebar. «Kabinyrket er ikke sunt», sa Helene, «fordi du klusser med døgnrytmen, oppholder deg i tørr luft, det er støy og du har ensidige løft.» Samtidig la hun til at hun trivdes i en jobb uten før- og etterarbeid, med flotte mennesker og hvor ingen dag var lik.

Spådommen til redaktøren Unni Busk (*iforum*, 2/2003, s. 3) var at kabinarbeid ville bli et lavstatusyrke og en jobb ved siden av studier, eller en aktivitet et par år mellom jobber. Hun hevdet at kravene som blir stilt til de kabinansatte vil bli mindre og mindre fordi lavkostnadsselskapene ønsker høy ansettelsesrotasjon for å kunne holde lønnskostnadene nede. Her kom det fram en annen fortolkning av begrepet «ikke en ordentlig jobb» i betydningen seriøs jobb. I dag er opplæringen på tre og en halv uke (ubetalt) med sikkerhet, evakuering

og førstehjelp pluss en måned betalt prøveflyvning. «Service må i større grad vi lære de nyansette om bord», sa kabin sjef Helene.

Turbulensen i luftfarten og hvordan det påvirket hverdagen for kabinbesetningen fikk mye plass i iforum 1/2014. Temaene dreide seg om konkurranseutsetting, arbeidsintensivering, tap av opptjente rettigheter og frynsegoder (s. 11–12):

Mye har skjedd de siste årene i vår bransje. Konkurransen er tøffere enn noen gang, og presset på våre arbeidsplasser er stort. Krav om større inntjening, bedre produktivitet og lavere kostnader gjør at mange av våre konkurrenter ansetter utenlandsk crew og åpner baser utenfor Norge. Med slike ulike konkurransevilkår blir det stadig vanskeligere for SAS å konkurrere på en god måte. (Kabinvert, Paal Ole Sand *iforum* 2/2014, s. 28)

Flere sparepakker og krisetiltak ble iverksatt i SAS for å unngå konkurs, og i 2012 resulterte forhandlinger med fagforeningene i 30 prosent nedgang i lønn og 10 prosent økning i arbeidstid for kabinansatte. I tillegg ble lønnskalaen redusert med ni trinn. Vi fikk høre i intervjuer at selskapet ønsker å «kvitte seg med dem som har vært i selskapet lenge fordi de er for dyre». Med jevne mellomrom kom tilbud om sluttpakker, og «det kan virke som de kan tenke seg å ha unge i jobb i 3-4 år». Spesielt de eldste og de med langruter merket at arbeids hverdagen ble tøffere: «Arbeidsdagene føles til tider kriminelt lange og harde [...]. Gang på gang er vi blitt fratatt rettigheter og lønn vi har opparbeidet oss gjennom årenes løp» (Malvin Sebastian, redaktør *iforum* 1/2014, s. 3). Ansatte blir en kostnad når marginene er presset. «Utviklingen i SAS er resultatet av den globale krisen innen luftfart der sterke krefter presser ansattes betingelser for å overleve i kampen om kundene gjennom stadige lavere billettpriser» (daværende fagforeningsleder Elisabeth Goffeng, *iforum* 1/2013). Nå handler det også om emosjonell utbytting i ansettelsesrelasjoner.

Diskusjon

Sivil luftfart er en bransje som konkurrerer på et av de mest globale markedene. Bransjen illustrerer visse trekk ved seinkapitalismens utvikling med deregulering av markedet, hvor teknologiske og økonomiske krefter er drivere i et kappløp mot bunnen. Krav til effektivisering, billige flybilletter og nye organisasjonsmodeller presser de ansattes betingelser i kampen om kundene. Yrket som flyvertinne, nå kabinansatt, har endret karakter og kravene til yrket har forandret seg (Whiteleg, 2002, 2003). Utviklingen utfordrer noen av prinsippene i den norske modellen med topartssamarbeid, regulerte arbeidsvilkår og normen om en fast jobb for livet.

Jeg har analysert hvordan kabinansatte opplever endringer i emosjonelt arbeid og sin arbeidshverdag i en skandinavisk kontekst de siste 50 årene. Mitt utgangspunkt var teorien om emosjonelt arbeid (Hochschild, 1983). Hochschild antydte at det emosjonelle arbeidet, både omfanget og hvilke dimensjoner som var sentrale, hadde sammenheng med hvordan konkurransen i markedet utviklet seg. Teknologisk utvikling, deregulering og inntog av lavkostselskaper har ført til at flyreiser er blitt en transporttjeneste omtrent på linje med tog og buss. Passasjerene kommer fra alle samfunnsklasser, og de har blitt mer krevende (Forseth, 2002a; Pedersen, 2016). Økt trafikk, forsinkelser og avvikssituasjoner har ført til mer «air rage» fra passasjerer (Williams, 2003), og behov for nye «kulturelle konstruksjoner» av kropp i kabinarbeid. Med lavere bemanning per passasjer, krevende passasjerer og økt arbeidsintensitet, blir grenseregulering og kontroll viktige dimensjoner i det emosjonelle arbeidet. Den enkelte ansatte befinner seg i en spenningstrekant mellom samfunnsmessige

utviklingstrekk, krav fra ledelsen og krav fra kundene. De blir ansvarlige for forhold langt utenfor deres myndighetsområde og må sette grenser individuelt. Kroppen til de ansatte blir en del av denne grensereguleringen, og det er viktigere med en «styringskropp» enn en yndig og feminin framtoning (Forseth, 2005b).

Yrket er kjønnsdelt og kjønn har fortsatt betydning (Peterson, 2003; Williams, 2003). Analysen illustrerer en viss grad av kjønnsomogenisering av kroppsrepresentasjoner, og med det mener jeg at kravene og forventningene til kvinnene og mennene i bransjen «møtes på midten». Det er større aksept for at kvinnene bærer/tar på seg tradisjonelle maskuline symboler som bukser og flate sko, samtidig som mennene i bransjen blir «lest» som feminine og kan bruke make-up. De homofile flyvertene blir framstilt som de idealtypiske emosjonelle arbeiderne og tilskrevet omsorgskvaliteter, mye humor og en eksepsjonell serviceorientering. En slik generalisering av grupper og en binær forståelse av kjønn avviker fra nyere forståelser av kjønn (David, 2019).

Kabinarbeid er hardt og krevende skiftarbeid med kluss i døgnrytmene, få pauser og manglende pauserom. I tillegg til det emosjonelle arbeidet og sikkerhetsoppgavene, består arbeidet av ensidige løft i et lukket rom med støy og dårlig luftkvalitet, samt sjansen for å bli smittet av sykdommer (Boyd & Bain, 2001, s. 26). Det er rapportert flere yrkesskader blant kabinansatt enn blant gruve- eller havnepersonell (Hagesæther, 2014). Økt konkurranse, krav til effektivisering og billigere flybilletter har bidratt til intensivering av arbeidet og representerer også en arbeidsmiljøfaktor. Norske selskaper er i front og utfordrer «ordna forhold» i den norske/nordiske samfunnsmodellen gjennom utflagging av arbeid til bemanningsselskaper (Eldring & Ørjasæter, 2018). Begrepet kjosifisering etter grunnleggeren Bjørn Kjos i NAS har blitt en betegnelse på denne utviklingen (Moen, 2018). Nettverkselskaper følger etter med innleie, og ansatte har måttet godta kutt i lønninger og pensjoner, arbeidstiden er utvidet og ansattegoder har forsvunnet. Utviklingen fører oss nærmere et løsarbeidersamfunn (Eldring & Ørjasæter, 2018). Devalorisering, intensivering og prekarisering av arbeid representerer nye former for utbytting i arbeidskontrakten. En hypotese er at det skjer en utvikling fra emosjonelt arbeid til «emotion work» (Hochschild, 1983, s. 7): krav om følelser og personlig service i interaksjonen med passasjerer blir mindre, men ved å selge sin arbeidskraft må kabinansatte gå med på å håndtere følelsene som oppstår i møtet med dårlige arbeidsvilkår. Sårbarheten og utsattheten er forsterket av koronaviruset, med påfølgende permittering, oppsigelser og økt risiko for konkurs.

Konklusjon

Jeg har analysert det emosjonelle arbeidet til kabinansatte på 1970-tallet, rundt år 2000 og i dag basert på kvalitative datamaterialer fra flyselskapet SAS. Analysen viser hvordan emosjonelt arbeid handler om ulike aspekter i ulike historiske og kulturelle sammenhenger. Yrket har bestandig innbefattet sikkerhetsoppgaver som ikke er like synlige for passasjerene, men det har endret seg fra et feminisert og myteomspunnet yrke omgitt av glamour. Analysen har illustrert en mellomperiode med økt mangfold i arbeidsstokken og blant passasjerene, kamp for profesjonalisering og oppgjør mot globale (flyvertinne)stereotypier. I dag er handlingsrommet for å utøve emosjonelt arbeid redusert, og grenseregulering i samhandling med passasjerer er sentralt ettersom kabinarbeidet er intensivert, devaluert og prekarisert. Fra å være et godt betalt yrke for unge flyvertinner før de giftet seg, ble yrket et fulltidsarbeid og en karriere for hele livet for kvinner og menn. Mye tyder på at yrket igjen er i ferd med å bli midlertidig: en krevende jobb med dårlige arbeidsvilkår i et polarisert, klassesdelt og usikkert arbeidsmarked.

Om artikkelen

Finansiering: Sosialdepartementet, Forsøksvirksomheten i trygdesektoren – Løsninger i Bedrift samarbeidsprosjekter for å forebygge og redusere sykefravær, og NHOs Arbeidsmiljøfond i samarbeidsprosjektet med Arbeidsforskningsinstituttet. Takk til kolleger, redaktører og fagfeller for inspirerende kommentarer.

Referanser

- Adkins, L. (1995). *Gendered Work: Sexuality, Family and the Labour Market*. Buckingham: Open University Press.
- Amble, N. (2010). Når smilet er arbeid – om rytme og bærekraft i arbeid med mennesker. *Tidsskrift for Arbejdsliv*, 12(3), 40–56. <https://doi.org/10.7146/tfa.v12i3.108867>
- Amble, N. & Gjerberg, E. (2003). Emosjonelt arbeid og mestringspraksis. *Sosiologisk tidsskrift*, 11(3), 248–72. <https://doi.org/10.7146/tfa.v12i3.108867>
- Amble, N., Enehaug, H., Forseth, U., Gjerberg, E., Grimsmo, A., Hauge, T. & Winther, F. (2003). *Arbeidsmiljø og mestring hos frontlinjearbeidere i flytransporttjenesten*. Rapport nr. 6. Oslo: Arbeidsforskningsinstituttet.
- Barry, K. M. (2007). *Femininity in Flight. A History of Flight Attendants*. Durham/London: Duke University Press.
- Bendelow, G. & Williams, S. J. (1998). *Emotions in Social Life: Critical Themes and Contemporary Issues*. London/New York: Routledge.
- Berge, L., Håpnes, T. & Forseth, U. (2009). Salg, salg, salg – over hele linja! Mandag hele året? Om mestringsstrategier og arbeidsstiler i salg av forsikringer. *Sosiologisk tidsskrift*, 17(3), 195–216.
- Bolton, S. (2005). *Emotion Management in the Workplace*. Houndsmill: Palgrave Macmillan.
- Bolton, S. C. & Boyd, C. (2003). Trolley dolly or skilled emotion manager? Moving on from Hochschild's Managed Heart. *Work, Employment and Society*, 17(2), 289–308. <https://doi.org/10.1177/0950017003017002004>
- Boyd, C. & Bain, P. (2008). «Once I get you up there, where the air is rarified»: Health, safety and the working conditions of airline cabin crews. *New Technology, Work, and Employment*, 13(1), 16–28. <https://doi.org/10.1111/1468-005x.00035>
- Bungum, B., Forseth, U. & Kvande, E. (red.) (2015). *Den norske modellen. Internasjonalisering som utfordring og vitalisering*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Carlzon, J. (1985). *Riv pyramiderna: en bok om den nya människan, chefen och ledaren*. Stockholm: Bonniers.
- Clement, B. (2001, 17. mai). BA's plans for «sexy» uniforms spark fury. *Independent*, s. 4
- David, E. (2019). Purple-collar labour: Transgender workers and queer value at global call centers in the Philippines. *Gender & Society*, 29(2), 169–194. <https://doi.org/10.1177/0891243214558868>
- Doganis, R. (2010). I Bergene, A.C. & Underthun, A. (2012). *Transportarbeid i Norge: Trender og utfordringer*. AFI-rapport 10. Oslo: Arbeidsforskningsinstituttet. <https://doi.org/10.7577/afi/rapport/2012:10>
- Eldring, L. & Ørjasæter, E. (2018). *Løsarbeidersamfunnet*. Oslo: Cappelen Damm Akademisk.
- Fineman, S. (2003). *Understanding Emotion at Work*. London, Thousand Oaks: Sage. <https://doi.org/10.4135/9781446216538>
- Forseth, U. (1995). Hva koster smilene? *Kvinneforskning*, 19(4), 72–81.
- Forseth, U. (2001). *Boundless Work – Emotional Labour and Emotional Exhaustion in Interactive Service Work*. (Doktoravhandling). Trondheim: Institutt for sosiologi og statsvitenskap, NTNU.
- Forseth, U. (2002a). Fra psykolog til sirkusartist. I U. Forseth og B. Rasmussen (Red.), *Arbeid for livet*. Oslo: Gyldendal Akademisk.

- Forseth, U. (2002b). Maktspill i moderne servicearbeid. I A.L. Ellingsæter og J. Solheim (Red.), *Den usynlige hånd? Kjønnsmakt og moderne arbeidsliv* (s. 333–359). Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Forseth, U. (2003). *Fortellinger i SAS – Rapport fra prosjektet «Løsninger i Bedrift»*. Trondheim: SINTEF Teknologiledelse IFIM.
- Forseth, U. (2005a). Gender matters? Exploring how gender is negotiated in service encounters. *Gender, Work and Organization*, 12(5), 440–459. <https://doi.org/10.1111/j.1468-0432.2005.00283.x>
- Forseth, U. (2005b). Gendered bodies and boundary setting in the airline industry. I B. Brandth, E. Kvande og D. Morgan (Red.), *Gender, Bodies and Work*. (s. 47–59). Aldershot: Palgrave. <https://doi.org/10.4324/9781315254609-4>
- Forseth, U. (2010). Ambivalenser i frontlinjearbeid. *Tidsskrift for Arbeidsliv*, 12(3), 9–24. <https://doi.org/10.7146/tfa.v12i3.108865>
- Forseth, U. & Dahl-Jørgensen, C. (2003). Sur la ligne de feu: transformation du travail relationnel dans un centre commercial et une banque en Norvège. *Travailler, Revue Internationale de Psychopathologie et de Psychodynamique du Travail*, 9, 73–97. <https://doi.org/10.3917/trav.009.0073>
- Goffman, E. (1980). *The Presentation of Self in Everyday Life* (8. utg.). London: Penguin.
- Graff, S. B. (2019, 9. januar) Kabinansatte bedt om å slanke seg – ellers blir de satt på bakken. *Abcnyheter*. Hentet fra: <https://www.abcnyheter.no/reise/reisenyheter/2019/01/09/195489910/kabinansatte-bedt-om-a-slanke-seg-ellers-blir-de-satt-pa-bakken>
- Gullikstad, B. & Forseth, U. (2005). Kjønn som effekt – kundemøyer som emosjonell og kjønn arena. I F. Nyeng, F. og G. Wennes (Red.), *Kan organisasjoner føle?* (s. 49–65). Oslo: Cappelen Akademisk forlag.
- Hagesæther, P. V. (2014). *Fritt fall – På jobb i lufta til lavpris*. Oslo: Pax Forlag.
- Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart. Commercialization of Human Feeling*. Berkeley: University of California Press.
- Korczynski, M. (2003). Communities of coping: Collective emotional labour in service work. *Organization*, 10(1), 55–79. <https://doi.org/10.1177/1350508403010001479>
- Marx, K. (1977)[1867]. *Capital, Vol. 1*. New York: Vintage.
- Mills, A. J. (1998). Cockpit, hangars, guys and galleys: Corporate masculinities and the development of British Airways. *Gender, Work and Organization*, 5(3), 172–188. <https://doi.org/10.1111/1468-0432.00055>
- Mills, C. W. (1951). *White Collar. The American Middle Classes*. New York: Oxford University Press.
- Moen, E. (2018). Går vi mot en kjosifisering av arbeidslivet? *Nytt norsk tidsskrift*, 35(3–4), 206–218. <https://doi.org/10.18261/issn.1504-3053-2018-03-04-02>
- Morris, J. A. & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labour. *Academy of Management Review*, 2(14), 986–1010. <https://doi.org/10.2307/259161>
- O’Connell, J. F. & Williams, G. (2005). Passengers’ perception of low cost airlines and full service carriers: A case study involving Ryanair, Aer Lingus, Air Asia and Malaysia Airlines. *Air Transport Management*, 11, 259–272. <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2005.01.007>
- 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. (Masteroppgave). Universitetet i Bergen.
- Peterson, M. (2003). *Identitetsføreställningar. Performance, normativitet och makt ombord på SAS och Air Holiday*. (Doktoravhandling). Göteborg: Mara Förlag.
- Rönngren B., Segerdahl, M. & Virenius, M. (2008). I A. C. Bergene og A. Underthun (2012). *Transportarbeid i Norge: Trender og utfordringer*. AFI-rapport 10. Oslo: Arbeidsforskningsinstituttet. <https://doi.org/10.7577/afi/rapport/2012:10>

- Standing, G. (2011). *The Precariat: The New Dangerous Class*. London/New Dehli: Bloomsbury.
- Tavory, I. & Timmermans, S. (2014). *Abductive Analysis: Theorizing Qualitative Research*. Chicago: University of Chicago Press.
- Taylor, S. & Tyler, M. (2000). Emotional labour and sexual difference in the airline industry. *Work, Employment and Society*, 14(1), 77–95. <https://doi.org/10.1017/s0950017000000040>
- Thagaard, T. (2013). *Systematikk og innlevelse: En innføring i kvalitativ metode*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Tjomsland, A. & Wilsberg, K. G. (1995). *Braathens SAFE – 50 år på norske vinger mot alle odds*. Braathens SAFE.
- Tyler, M. & Abbott, P. (1998). Chocs away: Weight watching in the contemporary airline industry. *Sociology*, 32(3), 433–450. <https://doi.org/10.1177/0038038598032003002>
- Wadel, C. (1996). Steps to a Sociology of Emotions. *Tidvise skrifter* nr. 17. Høgskolen i Stavanger: Avdeling for økonomi-, kultur- og samfunnsfag.
- Walker, A. (2009). *Before There Were Trolley Dollies*. Brighton: Pen Press.
- Wallace, J., Tiernan, S. & White, L. (2006). Industrial Relations, conflict and collaboration: Adaption to a low fares business model in Aer Lingus. *European Management Journal*, 24(5), 338–437. <https://doi.org/10.1016/j.emj.2006.09.001>
- Warhurst, C. & Nickson, D. (2009). Who's got the look? Emotional, aesthetic and sexualized labour in interactive services. *Gender, Work and Organization*, 16(3), 385–404. <https://doi.org/10.1111/j.1468-0432.2009.00450.x>
- Whiteleg, D. (2002). Cabin pressure: The dialectics of emotional labour in the airline industry. *The Journal of Transport History*, 23(1), 73–86. <https://doi.org/10.7227/tjth.23.1.8>
- Whiteleg, D. (2003). Touching down: Labour, globalization and the airline industry. *Antipode*, 35(2), 251–266. <https://doi.org/10.1111/1467-8330.00322>
- Williams, C. (2003). Sky service: The demands of emotional labour in the airline industry. *Gender, Work and Organization*, 10(5), 33–54.
- Wouters, C. (1989). The sociology of emotions and flight attendants: Hochschild's Managed Heart. *Theory, Culture and Society*, 6(1), 95–123. <https://doi.org/10.1177/026327689006001005>