



Arbejdslivet som kabinansat

En undersøgelse af muligheder og
begrænsninger for kollektiv handling

Vejleder: Henning Salling Olesen
Speciale i Arbejdslivsstudier, Afleveret 27.06.2017
Antal tegn (inkl. mellemrum): 241.912 (252.000)

Rasmus Guldager Weber | 50281 | Tenna Qvortrup Olsen | 49420 | Victoria Ninosca Risbjerg Velásquez | 50200

In tranquillo mors, in fluctu vita

Resumé: Arbejdslivet som kabineansat – En undersøgelse af muligheder og begrænsninger for kollektiv handling

Rapporten besvarer problemformuleringen; *'Hvordan influerer arbejdslivet i luftfartsbranchen kabineansattes oplevelser af muligheder og begrænsninger for kollektiv handling med henblik på forbedring af arbejdslivet?'* Besvarelsen sker gennem en række interviews med kabineansatte, fagforeningsrepræsentanter knyttet til luftfart, samt deltagere i Luftens Helte. Interviewene er analyseret med begreber om subjektivitet, valget af handlinger, samt mobiliserings-/pacificeringsmekanismer og anvendt i en dybdehermeneutisk tilgang, der bidrager til en fortolkning af koblingen mellem tilsyneladende hverdagslignende udtalelser om arbejdslivet og deres samfundsmæssige ophav, samt implikationerne for kollektiv handling. Kort opsummeret er kabineansattes arbejdsliv karakteriseret ved emotionelt arbejde og sikkerhedsprocedurer, der opleves udfordret af international konkurrence, institutionelle begrænsninger for kollektiv handling, isolation, fleksibilisering, tidspres, uforudsigelighed og nedskæringer. Disse problematikker håndteres af de kabineansatte med enten forskellige variationer af hverdagsbevidsthed eller kollektive handlinger på et ikke-institutionaliseret arbejdspladsniveau, gennem arbejdsmarkedsinstitutionerne eller ved mobilisering af bredere bevægelser.

Summary: A Working Life As Cabin Crew – A Study of the Limits and Possibilities of Collective Action

The report answers the following problem definition; *'How does a working life in the aviation industry affect cabin crew's experience of possibilities and limits on collective action intended to improve working life?'* It does so through interviews with cabin crew, union representatives related to the aviation industry, and participants in "Luftens Helte". The interviews are analyzed with concepts on subjectivity, choice of action and mobilization/pacification mechanisms, and used in an in-depth hermeneutic approach, that contributes to an interpretation of the relation between seemingly regular statements on the working life and its societal origins, and the implications for collective action. Shortly summarized, cabin crews' working life is characterized by emotional labor and safety procedures that they experience is being challenged by international competition, institutional limits on collective action, isolation, flexibilization, time pressure, unpredictability and cuts. These problems are dealt with by cabin crew with either different variations of everyday life consciousness or collective action on a non-institutionalized workplace level, through labor market institutions or through the mobilization of broader social movements.

Litteraturliste

Resumé.....	3
Summary	3
Litteraturliste	4
Bilagsoversigt.....	6
Et arbejdsliv som kabineansat - Om muligheder og begrænsninger for at forbedre arbejdslivet	7
Luffartsbranchen under forandring	8
Kampen for bedre arbejdsvilkår	9
Et studie af de kabineansattes arbejdsliv	12
Problemformulering	12
Litteraturstudie	13
Teoretisering af luftfart	13
Kabineansatte - i spændingsfeltet mellem emotionelt arbejde og sikkerhed.....	15
Hjemmebase-reglen og regime-shopping fører til forringelser	16
Ansættelsesformer i forandring.....	18
Virksomhedernes styringsmuligheder i luftfartsindustrien.....	19
Fra ikke-institutionaliseret arbejdspladsmobilisering til faglig konflikt	22
Fagbevægelsens rolle	23
Videnskabsteoretisk afsæt i kritisk realisme og dybdehermeneutik	25
Relationen mellem forsker og felt.....	25
Den intransitive dimension	26
Den transitive dimension.....	30
Fejlbarlighed og transparens.....	30
Teori om muligheder og begrænsninger for kollektiv handling	32
Subjektivitet i arbejdslivet	32
Situationsbetinget eller kontingent valg.....	37
Mobiliseringsmekanismer	39
Pacificeringsmekanismer	40
Opsummering.....	41
Metode	42
Litteratursøgningsmetode	42
Kan konfliktniveauet blandt de (kabine)ansatte dokumenteres?.....	44
Interviews	46
Supplerende indtryk af feltet.....	50
Fortrolighed og anonymisering	52
Opsummering.....	54

Analysestrategi.....	55
Tematisering og opbygning af analysen	56
Analysekapitel 1: Forandringer af arbejdet.....	58
En typisk arbejdsdags tidsstruktur.....	58
Briefings som understøttende for sikre arbejdsrutiner.....	63
Arbejdet fortalt som rutiner.....	65
Emotionelt arbejde udfordres af forandringerne	69
Delkonklusion	77
Analysekapitel 2: Flexibilitet.....	78
Kravet om at være fleksibel.....	79
Mere produktion og mindre fritid	81
De ringer alligevel midt om natten.....	82
Fleksible ansættelsesformer.....	83
Delkonklusion	87
Analysekapitel 3: Den danske model i en transnational kontekst	88
På den anden side af hegnet.....	88
Den danske model og mulighederne for kollektiv handlen	91
Den danske model er jo lidt død.....	95
Alternative muligheder for kollektiv handlen.....	99
De traditionelle strejker erstattes af faglige møder	99
Luftens Helte - en alternativ form for faglig kamp?	101
Delkonklusion	102
Konklusion.....	104
Litteraturliste	109

Bilagsoversigt

Bilagene er ikke offentligt tilgængelige.

Bilag A: Interview med en tillidsrepræsentant i AirWings

Bilag B: Interview med to bestyrelsesmedlemmer i BlueTravel

Bilag C: Interview med kabineansatte i FlyAway

Bilag D: Interview med arbejdsmiljørepræsentanter i FlyAway

Bilag E: Interview med forkvinden for CAU

Bilag F: Interview med næstformanden i FPU

Bilag G: Interview med en frivillig i Luftens Helte

Bilag H: Interview med en organizer i HK

Bilag I: Interview med to kampagne- og kommunikationsansvarlige i Luftens Helte

Bilag J: Interview med formand for 3F Kastrup

Bilag K: Interview med en arbejdsmiljøkonsulent fra 3F Kastrup

Bilag L: Interview med to ledere fra en luffartsvirksomhed

Bilag M: Interview med forkvinde for HK Luffart

Bilag N: Workshop med kommunikationsansvarlig i FPU

Bilag P: Interview med en kabineansat i AirWings

Bilag R: Interview med en kabineansat FlyAway

Bilag S: Interview med to ansatte fra lufthavnen

Bilag T: Skema for supplerende indtryk af feltet

Bilag T1: Morgenbriefing

Bilag T2: Undervisning af ”sommerfugle”

Bilag T3: Bag kulisserne hos et af de større selskaber

Bilag U: Billede af sikkerhedskort

Bilag V: Interview med ansatte fra lufthavnen

Et arbejdsliv som kabineansat

- Om muligheder og begrænsninger for at forbedre arbejdslivet

I denne rapport vil vi med udgangspunkt i kabineansattes beskrivelser af deres arbejdsliv analysere, hvordan de oplever deres muligheder og begrænsninger for kollektiv handling. Hertil finder vi det interessant, at forskningslitteraturen peger på, at arbejdsvilkårene forandres og udfordres samtidig med, at der tilsyneladende er en tendens til færre konflikter i branchen i Danmark. Man ville umiddelbart forvente, at udfordringerne ville føre til en stigning frem for et fald i faglige konflikter. Det er dette tilsyneladende paradoks, der inspirerer os til denne undersøgelse af kabineansattes arbejdsliv og subjektivitet.

“På de sidste 8 år, der har det sådan, det har udviklet sig lidt nogen gange til sådan en slags kvægtransport; ”Hurtigt ind, hurtigt ud og så afsted.” Det er det, der er sådan. Sådan noget med at sige; ”Nu skal de se her frøken Hansen, nu skal de sidde her.” Det er der ikke tid til. Det er sådan; ”Get in, get in!”” (Bilag A 00:31:57).

“Men det er meget samfundsmæssigt et problem, at virksomheder helst gerne vil have deres medarbejdere herude, så de bare kan kalde på dem, når de har brug for dem. Fleksibilitet, igen, tingene går så stærkt og forandrer sig hele tiden” (Bilag R 00:38:20).

”Hver gang der er forhandlinger, så snakker man jo om at varsle strejke, som man jo gør ifølge den danske model, men den er jo lidt død” (Bilag D 00:30:48).

De tre citater er eksempler på oplevelserne af forandringer i luftfartsbranchen og deres implikationer. De vil blive taget op i analysen og tjener her blot som visualisering af problematikkerne, som kabineansatte møder i deres arbejdsliv.

Det er imidlertid først nødvendigt med en skitsering af branchen og feltet for at skabe en rammeforståelse for arbejdslivet i luftfarten.

Luffartsbranchen under forandring

Før EU oprettede det fælles europæiske luffartsmarked (Single European Aviation Market, SEAM) var luftfart reguleret gennem bilaterale statsaftaler, dvs. konkrete aftaler mellem de enkelte stater (Harvey & Turnbull 2015:309). Det indebærer, at de statsejede flyselskaber blev favoriseret juridisk, hvorfor det kun gav meget smalle muligheder for anden konkurrence (Harvey & Turnbull 2015:309). Det er fra denne periode med bilaterale aftaler, at vi kender de ekstravagante historier om Simon Spies og Mogens Glistrup, som gennem bl.a. mediestunts udfordrede de etablerede flyselskaber.

Med tre lovgivningspakker i henholdsvis 1987, 1990 og 1992, som i 1997 trådte i fuld kraft, oprettede EU SEAM og åbnede derigennem luffartsmarkedet op for mere konkurrence. Det blev dermed muligt for virksomheder at flyve fly mellem to fremmede stater (Harvey & Turnbull 2015:311).

I litteraturen ses der flere eksempler på, at statsejede selskaber efterfølgende er kommet i hård konkurrence, hvilket presser dem til at modificere deres virksomhedsmodeller til noget, der minder om de nyoprettede lavprisselskabers (Jorens et al. 2015:15-18). Og det er ikke bare markedet og flyselskaberne, som er under forandring, Kastrup Lufthavn har ligeledes ekspanderet de seneste år (CPH 2017). Rammerne for kabinens ansattes arbejdsliv gennemgår således mærkbare forandringer og har gjort det de sidste 20 år, hvis ikke mere - forandringer der uundgåeligt påvirker arbejdets udførelse, arbejdsvilkårene og den subjektive oplevelse af kabinearbejde.

Nedadrettet tryk på arbejdsvilkår

I krydset mellem globale FN-regler, institutioner på EU-niveau og diverse enkeltstaters lovgivning og organisationer, er det blevet svært at forhindre, at luftfartsselskaber udfører såkaldt 'regime-shopping' (Harvey & Turnbull 2015:309-314; Jorens et al. 2015:20-32). Harvey, Turnbull og Jorens et al. pointerer alle, at regime-shopping indebærer, at virksomheden vælger, hvilken stat de vil placere deres virksomhed i alt efter, hvor skatteniveauet er lavt eller medarbejderbeskyttelsen svag. På denne måde udnyttes forskellighederne mellem de enkelte landes reguleringsformer og industrielle relationer. Det bevirker, at den givne virksomhed kan holde personaleomkostningerne nede på et minimum og således have en konkurrencefordel ved at kunne tilbyde billigere flybilletter (Trafikstyrelsen 2014:15).

Den store internationale mobilitet for virksomhederne og uoverensstemmelserne mellem reguleringsregimer placerer kabineansatte i et særligt udfordret felt, når det kommer til kollektiv handling med et nedadrettet pres på arbejdsvilkårene til følge.

Det nedadrettede pres kommer ifølge Trafikstyrelsen bl.a. til udtryk som atypiske ansættelser, for eksempel vikarer som hyres via vikarbureauer, og som derfor ikke har nogen direkte ansættelsesrelation til den pågældende virksomhed (Trafikstyrelsen 2014:15; Jorens et al. 2015:XII). Man kan argumentere for, at dette og lignende fleksibiliseringer af arbejdet fører til en usikkerhed om, hvilke rettigheder i arbejdslivet den kabineansatte har ret til at kræve (Trafikstyrelsen 2014:19).

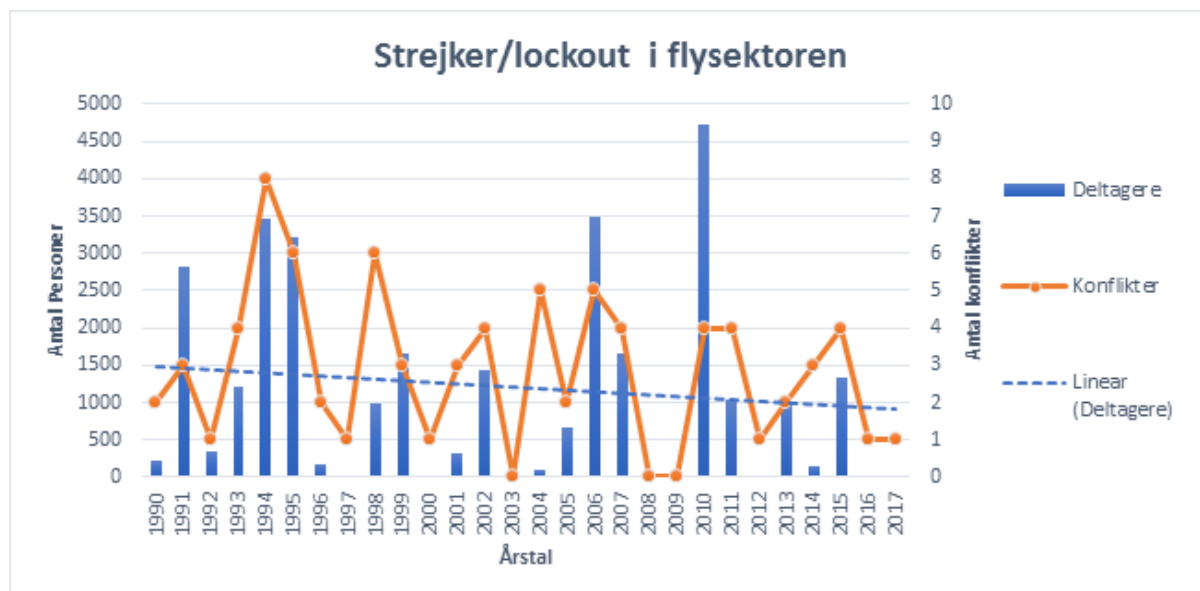
Særligt i lavprisselskaber kan ansættelser ifølge Moen betyde manglende indflydelse på eget arbejde, lav jobsikkerhed, lønnedgang, fragmentering af arbejdsgiver-arbejdstager relationer og manglende eller sparsomme relationer til faglige organisationer (Moen 2016:89). Tilsvarende udtaler Blyton et al., at det først og fremmest er kabinepersonale, som oplever en intensivering i arbejdet, nedgang i jobsikkerhed og løn m.m. sammenlignet med andre faggrupper i luftfartsbranchen (Blyton et al. 2001:453). Men disse vilkår, hvad end de er forbeholdt lavprisselskaber eller kabineansættelser, har også implikationer for andre selskaber og faggrupper.

Kampen for bedre arbejdsvilkår

I takt med at presset på arbejdsvilkårene er vokset, så er spørgsmålet om, hvordan det skal løses i de institutionelle rammer nu til diskussion i flere fora. Det ses eksempelvis i Jorens et al.'s (2015) rapport til EU om piloters arbejdsvilkår og i Trafikstyrelsens rapporter om social dumping i luftfartssektoren (2014; 2015). Litteraturen diskuteres desuden mere sammenhængende i litteraturstudiet.

Mens rapporterne indgående udfolder luftfartssektorens betydning for vækst, ekspansion og globalisering, og henholdsvis virksomheders muligheder, goderne for kunder og arbejdsvilkårene i sektoren, så er der et bemærkelsesværdigt fokus på centraliseret regulering af arbejdsvilkårene. Alle større publikationer synes at gå til problematikkerne fra et politisk-juridisk udgangspunkt og glimrer ved deres mangel på refleksioner over betydningen af arbejdsmarkedsparternes rolle i udviklingen af et lovligt, bæredygtigt og bedre arbejdsliv i branchen, samt hvilken rolle de ansatte i luftfartsbranchen spiller i denne forbindelse (O'Sullivan & Gunnigle 2009:264; Almond, Edwards & Clark 2003:438; D'Art & Turner 2011:165; Harvey & Turnbull 2015:320).

På grund af vores fokus, som i stedet er på kollektiv handling blandt kabinepersonale, samt for at få et overblik over mulige tendenser inden for faglig konflikt i luftfartsbranchen, har vi derfor gennemgået Infomedias artikelarkiv, der er systematiseret i følgende graf.



Figur 1: Konflikt i luftfartsbranchen. Jf. kapitlet; 'Kan konfliktniveauet blandt de (kabine)ansatte dokumenteres?' for metode.

Den orange linje i grafen viser antallet af strejker og lockouts i luftfartsbranchen i Danmark fra 1990 til 2016, som der er skrevet artikler om og optaget på Infomedia. De blå søjler illustrerer antallet af deltagere som angivet i artiklerne. Her fremtræder de i akkumuleret form, men refererer til piloter, kabinepersonale, portører, funktionærer, kantinepersonale, sikkerhedspersonale, rampepersonale og chauffører. Der er desuden tilføjet en blå, stiple tendenslinje for deltagerantal, der er aftagende.

Grafen bekræfter fortællingen om, at der er færre konflikter end tidligere, men den skal aflæses med nogle forbehold (jf. metodeafsnittet). Et nævneværdigt forhold her er for eksempel, at en af de mest signifikante, nylige konflikter i branchen ikke er medtaget – Ryanair-konflikten. Mens der ikke var hverken strejke eller lockout involveret, så er der ingen tvivl om, at der var tale om betydningsfulde, konfliktfyldte og omfattende kollektive handlinger. Dette er også et argument for, at konflikttenden- sen ikke er så faldende som angivet i grafen, men antyder dog, at konfliktformen har ændret sig.

2010-2016: Et arbejdsliv i forandring?

I de seneste 6 år har de konflikter, der er blevet skrevet om, handlet om, hvordan arbejdet skal organiseres og graden af medarbejderindflydelse på dette. De tidligere perioders konflikter har i modsætning hertil primært handlet om liberaliseringer, udlicitering, overenskomster og politisk konflikt mod en borgerlig regering. Omdrejningspunkterne for de seneste 19 konflikter er ifølge medierne spørgsmål om vagtplaner, fyringer, arbejdsmiljø og manglende dialog med ledelserne (se eksempelvis Politiken 2.9.2013).

Der er kun beskrevet én strejke blandt kabinepersonale i denne periode – SAS' kabinepersonale strejkede over udsigterne til at blive overflyttet til lavprisselskabet Cimber i 2015 (se eksempelvis Børsen 24.2.2015).

Som modvægt til den faldende tendens i antallet af deltagere og konflikter kan man dog fremhæve kampagnen mod, at Ryanair åbnede en base i Kastrup Lufthavn i 2015. Netop international konkurrence i luftfartsbranchen og kabineansattes arbejdsliv blev her centrum for offentlig debat i Danmark. Ryanair er bl.a. velkendte i Europa for deres klare antipati overfor fagforeninger og dårligere arbejdsvilkår end konkurrenterne (O'Sullivan & Gunnigle 2009:252, 257; Hal & Kongskov 2015). De blev derfor mødt af kampagnen Luftens Helte og en alliance af danske fagforeninger. Den danske arbejdsret afgjorde 1. juli 2015, at fagbevægelsen gerne måtte føre konflikt mod Ryanair så længe, at de havde en base i Danmark. Som reaktion undlod Ryanair at åbne basen i Kastrup, lukkede deres base i Billund, og undgik således lovlige konflikter mod sig. Til trods for at Ryanair ingen base har i Kastrup, så er de alligevel det tredje største flyselskab i lufthavnen (Navrbjerg 5.2.2017:2). Ryanair risikerer til gengæld ikke længere, at den danske fagbevægelse bruger kampskridt som sympatikonflikt til at kræve kollektive rettigheder for medarbejderne i virksomheden. Forløbet med Ryanair satte den danske arbejdsmarkedsmodel på prøve, når det kommer til håndteringen af multinationale virksomheder, og det er diskuterbart om forløbet og efterspillet er en sejr for fagbevægelsen eller ej. Hvad der er mere relevant i relation til denne rapport er imidlertid, at Luftens Helte er et af de nyeste eksempler på kollektiv handling i luftfartsbranchen i Danmark, omend det er i form af alternativer til de traditionelle faglige strategier som strejke.

Et studie af de kabineansattes arbejdsliv

I tråd med kritisk realismes aksiologiske understregning af behovet for forskeres kritiske engagement går dette speciale i brechen med en branche præget af international konkurrence og atypiske ansættelsesformer, samt industrielle relationer under forandring. Men hvor størstedelen af den eksisterende litteratur om luftfartsbranchen diskuterer med fokus på juridiske forhold og løsninger, så er denne rapport i stedet orienteret mod de kabineansattes oplevelser af deres arbejdsliv og kollektiv handling, herunder muligheder via de industrielle relationer og rammerne i en konkret arbejdslivsvirkelighed.

Begrebet kollektiv handling indebærer, hvordan kabineansatte handler på såvel et ikke-institutionaliseret arbejdspladsniveau, gennem arbejdsmarkedsinstitutionerne og i form af bredere sociale bevægelser for at forbedre deres arbejdsliv. Derfor trækker vi på Salling Olesen og Webers (2012) begreber om subjektivitetsdannelse. Endvidere er vi inspireret af Due, Madsen og Jensens (1994) Industrial Relations-begreber, samt af McAdam, Tarrow og Tilly (2001), som præsenterer flere begreber om mobiliseringsmekanismer. Dette begrebsapparat anvendes dybdehermeneutisk til at undersøge følgende problemformulering.

Problemformulering

Hvordan influerer arbejdslivet i luftfartsbranchen kabineansattes oplevelser af muligheder og begrænsninger for kollektiv handlen med henblik på forbedring af arbejdslivet?

Før vi kan gå til selve analysen, skal der imidlertid kortlægges udgangspunkterne for denne undersøgelse. Der følger derfor herefter; (1) et litteraturstudie, (2) et kapitel om det videnskabsteoretiske afsæt i kritisk realisme, (3) et kapitel om begrebsapparatet, (4) et kapitel om de metodiske overvejelser og (5) et kapitel om analysestrategien, hvorefter analysen og konklusionen følger.

Litteraturstudie

I dette litteraturstudie gennemgås, hvad der er af forskning om arbejdsforholdene inden for luftfarten. Fokus har været på forskningsartikler, der er relateret til muligheder og begrænsninger for forbedringer af kabinepersonalets arbejdsliv, og derfor er der endvidere inddraget artikler, der omhandler branchens, virksomhedernes og fagforeningernes forandringer. Artikler med fokus på virksomhedsmodel, strategi og ledelsesstil, har vi afgrænset os fra, hvis ikke der var en kobling til, hvordan det påvirker arbejdslivet for de ansatte. Se afsnittet om metodologi i rapporten for en gennemgang af litteraturindsamlingsmetoden.

Det første afsnit indeholder det tilsyneladende eneste forsøg på at teoretisere luftfartsmobiliteter og -steder. Det næste afsnit indeholder en diskussion af Hochschilds studie af emotionelt arbejde blandt kabineansatte. Det resterende af litteraturstudiet er bygget op med inspiration fra vores teoriapparats inddeling af influerende mekanismer, først de miljømæssige betingelser i form af markedets ændringer, dernæst de systemiske betingelser i form af virksomhedernes og ansættelsesformernes forandringer, og slutteligt henholdsvis et afsnit om uformel mobilisering blandt kabineansatte og et afsnit om fagforeningsstrategier i luftfartsbranchen.

Teoretisering af luftfart

Som litteraturstudiet også vil vise, så har yderst få forskere eksplicit teoretiseret luftfartens udvikling og indre dynamikker. Langt de fleste tekster om luftfart er i stedet empiriske analyser af forandringer og konflikter i feltet. Et af de få forsøg på en teoretisering af luftfart er Cwerner, Kesselring og Urry's antologi *Aeromobilities* fra 2009, der stiller skarpt på luftfart som andet end blot en form for transportmiddel. Med afsæt i begreberne 'aeromobilities' og 'airspaces' udfolder de luftfartens kulturelle, sociale og økonomiske betydning i verden – fra Wright brødrenes første flyvemaskine til global kommerciel flyvning i dag, samt lufthavnes parallelle forandring (Urry 2009:4). Airspaces skal her ikke alene forstås som luftrummet, flyene bevæger sig i, men også som en ambition om at studere lufthavnen, sikkerhedskontrollen, shopping-området og selve flyets komposition og virkning på sociale relationer. Cwerner beskriver med følgende citat betydningen af studiet af aeromobiliteter:

“... Aeromobilities now permeate social worlds and everyday lives more than ever before, and this is why they matter, not just to the specialist or enthusiast, but also to the social scientist going about his or her business of understanding the various facets of contemporary social life. And because of that, aeromobilities must not be seen as a mere manifestation of something else. The constant, rapid, ephemeral and, at the same time, pervasive count of air departures and arrivals in the contemporary world are effecting a massive reconfiguration of space and territory, even if it is not much more than a radical acceleration of what was already happening on roads, tracks and water. But this radical acceleration, this hourly disturbance of community, fixity and familiarity, and their transposition to different (often far-away) places, needs to be unpacked and rigorously analyzed in its multiplicity, complexity, ambivalence and contradictions” (Cwerner 2009:6).

Aeromobiliteter binder verden sammen på en hidtil uset måde i form af en radikal acceleration af transporttiden mellem forskellige lokaliteter, der bl.a. har ført til, at rejse og turisme er blevet en af de største økonomiske sektorer på globalt plan, hvorfor branchen er blevet et kulturelt og politisk symbol på globaliseringen (Urry 2009:26-30).

“Airspaces are thus places of ‘meetingness’ that transforms them into strategic moments in constructing a global order. They develop into ‘destinations’ in their own right, ambivalent places, of multiple forms of transport, commerce, entertainment, experience, meetings and events” (Urry 2009:28).

Airspaces bliver følgelig en måde at analysere luftfartens steder som både årsag og effekt af globalisering, globale magthierarkier, kultur osv. (Urry 2009:28-35). Hvor de i antologien dog primært retter deres fokus mod, hvordan luftfart influerer og/eller er spejlinger af samfundet i bred forstand, så kan begrebet ‘airspaces’ dog også give et perspektiv på de helt særlige rumlige konfigurationer, som arbejdet som kabineansat foregår i, hvad end det er crew-rum, sikkerhedskontrol eller selve flyvemaskinen. At tænke luftfart i diverse rumlige skala, her forstået som flyvemaskinen, lufthavnen, staten og den globale verden, medfører desuden en opmærksomhed på koordination og tid på tværs af rum og statsgrænser.

“It is thus an ‘industry’ presupposing a global ordering and employing a notion of time that synchronizes air flights, a notion of time involving the heterogeneous ordering of aircraft, passengers, crew, baggage, fuel, freight and catering, which have to be assembled so that planes can be ‘airborne on time’” (Urry 2009:31).

Ud fra ovenstående kan der argumenteres for, at i en industri med så dyre maskiner, og så mange mennesker, arbejdsprocesser og reguleringsregimer involveret, bliver koordinering, punktlighed og acceleration kerneelementer i branchens udviklingstendenser med stor betydning for konkurrencebetingelser, arbejdets indhold og konfliktmuligheder. Det er bl.a. disse dimensioner, der vil blive udfoldet i det resterende litteraturstudie med afsæt i empiriske studier af luftfartsbranchen.

Kabineansatte - i spændingsfeltet mellem emotionelt arbejde og sikkerhed

Når man studerer kabineansatte, er det uundgåeligt at skulle forholde sig til Arlie Hochschilds studie fra 1983 af kabineansatte i Delta Airlines om emotionelt arbejde (Hochschild 2003[1983]).

“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” (Hochschild 2003[1983]:7).

Her argumenterer hun bl.a. for, at kabineansattes arbejde er karakteriseret ved det, hun begrebsliggør som ‘emotional labor’, der indebærer at omforme service-modtagerens følelsesmæssige tilstand, hvilket sker gennem skuespil og en omformning af den kabineansattes følelsesmæssige tilstand. Følelser bliver på denne måde produceret og forhandlet med henblik på at skabe en unik oplevelse, når man er ude at flyve. Til trods for mærkbare forandringer i luftfartsbranchen siden udgivelsen af Hochschilds bog, finder flere forskere det frugtbart at tage ‘emotional labor’ op som begreb i studierne af arbejdslivet som kabineansat i dag. Eksempelvis skriver Williams om kabineansatte:

“(...) flight attendants have to negotiate an ambiguous world of work where the most important part of their job, that is, safety, is subsumed within a less important but more publicly visible display of service, captured in the concept of emotional labour” (Williams 2003:515).

Williams finder, at emotionelt arbejde stadig er et relevant begreb at bruge om kabineansattes arbejde i dag til trods for, at andre studier har kritiseret Hochschild for at finde problemer, hvor der ingen er (Williams 2003:514). Williams fremhæver især spændingen mellem at udføre et nødvendigt sikkerhedsarbejde, som omvendt er underlagt det mere visuelle emotionelle servicearbejde om at sørge for, at kunder vender tilbage til selskabet igen. Og ikke mindst at gøre det i et kønnet og seksualiseret arbejdsmiljø, hvor særligt de kvindelige kabineansatte placeres i krydset mellem mandlige piloter og fulde passagerer (Williams 2003:514-515, 545-546).

“More than female accountants, bus drivers, or gardeners, female flight attendants mingle with people who expect them to enact two leading roles of Womanhood: the loving wife and mother (serving food, tending the needs of others) and the glamorous “career woman” (dressed to be seen, in contact with strange men, professional and controlled in manner, and literally very far from home)” (Hochschild 2003[1983]:175).

Som Hochschild skriver, så får kabineansatte den dobbelte funktion at skulle servere mad og sørge for, at flyturen foregår i god ro og orden samtidig med, at de skal fremstå som attråværdige og professionelle. Taylor og Moore fremhæver de samme modsætningsfyldte dynamikker mellem emotionelt arbejde og sikkerhed, samt mellem professionalismisme og familiaritet. De argumenterer for, at man ikke skal forstå dem som adskilte dynamikker, men netop samspillende, integrerede aspekter af arbejdsprocessen (Taylor & Moore 2015:83-84).

Allerede i 1983 påpegede Hochschild, med henvisning til dereguleringen af det amerikanske luftfartsmarked, at accelerationen og intensiveringen af kabinepersonalets arbejde potentielt ville medføre et kollaps af muligheden for at udføre emotionelt arbejde (Hochschild 2003[1983]:121-122). Den deregulering, Hochschild henviser til i USA, introduceres først for alvor i midt-halvfemserne i EU, 10-20 år senere end i USA, og er stadig i en forandringsproces, som næste afsnit vil diskutere.

Hjemmebase-reglen og regime-shopping fører til forringelser

Både Harvey og Turnbull, samt Jorens et al., der har skrevet to af de ofte citerede og tidssvarende analyser af luftfartsbranchen, tillægger stor betydning til liberaliseringen af luftfartsmarkedet i EU, når det kommer til de nuværende arbejdsvilkår for luftfartsbranchens personale (Harvey & Turnbull

2015; Jorens et al. 2015). Liberaliseringen af EU-markedet, der indebar muligheden for at flyve mellem lande, som den givne virksomhed ikke nødvendigvis var indregistreret i, medførte, at lavprisselskaber kunne få deres indtægter i luftfartsindustrien (Harvey & Turnbull 2015:309-11; Jorens et al. 2015). Lavprisselskaberne, der skulle etablere sig på et tidligere nærmest monopollignende marked, har været nødt til at være yderst konkurrencedygtige, hvorfor de er funderet på virksomhedsmodeller, hvor arbejdsvilkårene for de ansatte er dårligere end i de traditionelle flag-selskaber (Harvey & Turnbull 2015:309-11; Jorens et al. 2015:249; Moen 2016).

Liberaliseringen af markedet, oprettelsen af SEAM og arbejdskraftens fri bevægelighed ses også af Blyton et al. som en betydelig del af det, som har ført til det store fokus på nedskæringer og deraf forringelser af arbejdslivet (Blyton et al. 2001:446). Noget af det, som fører til et pres på arbejdsvilkårene, beskrives blandt andet med termerne; 'regime-shopping' eller 'flag of convenience', reglen om 'hjemmebase', samt lavprisselskabernes virksomhedsmodeller i form af eksempelvis 'non-standard work arrangements' (Harvey & Turnbull 2015:309; Trafikstyrelsen 2014; Jorens et al. 2015:20). Med 'regime-shopping' eller 'flag of convenience' refereres der til, når et selskab opretter AOC (Air Operator Certificate) i et land udelukkende, fordi der er favorabel regulering, som kan udnyttes til at holde personaleomkostninger på et minimum. En sådan licens kan også oprettes i lande udenfor EU og giver dermed mulighed for at ansætte personale fra disse lande (Trafikstyrelsen 2014:13-14).

EU's 'hjemmebase-regel' handler om, at et flyselskab skal have hjemmebase i et land, hvor de blandt andet skal følge reglerne i forhold til social sikring af de ansatte. Denne regel er officielt oprettet som et forsøg på at sikre de transnationale arbejdere bedre, men de store forskelle i arbejdsmarkedssystemerne på tværs af stater gør det svært at regulere, da nogle virksomheder udnytter den store heterogenitet, der er mellem reguleringsregimer (Harvey & Turnbull 2015:319-321).

EU's liberalisering og den efterfølgende mulighed for regime-shopping taler for, at forandrende strategier primært bør være transnationale. Men alligevel vælger store dele af luftfartsbranchens fagforeninger primært at fokusere på en national eller virksomhedsbaseret arena. Harvey og Turnbull peger også på, at: "*Transnational firms, including airlines, are still dependent on the nation state for their licenses to operate [...]*" (Harvey & Turnbull 2015:310). Den samme regel om hjemmebase, AOC, åbner således både for transnational regime-shopping, men også for national politik om, hvordan reglen skal forvaltes. Det enkelte land har derfor fortsat et ansvar ift. udviklingen i branchen.

I forlængelse heraf pointerer Moen, at der er brug for yderligere forskning om, hvordan virksomheder i luftfartssektoren handler på det modsætningsfyldte pres fra omverden og staten i forhold til, hvad flere forskere kalder *“a race-to-bottom”* (Blyton et al. 2001:446; Moen 2016:83). Det er bl.a. nogle af konsekvenserne af dette pres, samt virksomhedernes aktuelle styringsmuligheder, der er centrale i de følgende to afsnit.

Ansættelsesformer i forandring

Trafikstyrelsen har skrevet to rapporter om forandringerne af virksomhedsmodeller og ansættelsesformer i luftfartsbranchen (Trafikstyrelsen 2014; Trafikstyrelsen 2015).

“The working group believes that the term “social dumping” within aviation relates to employment models, employment terms and new company structures, combined with EU rules on free market access, free competition and free movement of workers and services between the Member States and the directives and regulations issued for the development and promotion of this” (Trafikstyrelsen 2014:11).

Citatet eksemplificerer, at Trafikstyrelsen har arbejdet ud fra spørgsmålet om, hvorvidt der foregår social dumping i luftfartsbranchen, udtrykt som et nedadrettet pres på arbejdsvilkårene. De finder bl.a., at flere flyselskaber er begyndt at bruge vikarbureauer (temporary help agencies) til at hyre personale ind, hvorfor personalet ikke er direkte ansat i det pågældende flyselskab (Trafikstyrelsen 2014:13-20; Trafikstyrelsen 2015:10-11). De finder desuden andre ansættelsesformer inden for luftfarten eksempelvis midlertidigt ansatte og selvstændige, både rigtige og *“falske”* (Trafikstyrelsen 2014:13-20). Hvor Trafikstyrelsen analyserer ansættelsesformerne og reguleringen i luftfartsbranchen, der understreger Blyton et al., at der også foregår en intensivering af de konkrete relationer i arbejdet.

“Likewise, cabin crew were more likely to have experienced an intensification of work, declining job security and job satisfaction, and a deterioration in management-labour relations, earnings and hours of work, but again the differences with other occupational groups did not reach statistical significance” (Blyton et al. 2001:453).

Blyton et al. har foretaget en survey-undersøgelse blandt 52 fagforeninger, hvilket blev suppleret med detaljerede casestudier af fire flyselskaber. Ovenstående citat peger på, at vilkårene for kabinepersonale er værre end for andre arbejdere i luftfartsbranchen, uden at det dog er signifikant anderledes. Moen bekræfter tendensen i sin analyse, hvor hun peger på, at en kontrollerende tilgang til personale influerer på arbejdsvilkårene for de transnationale arbejdere inden for luftfartsbranchen. Det viser sig for eksempel som lønnedgang, mindre indflydelse på eget arbejde, lav jobsikkerhed, dårlige relationer mellem arbejdsgiver og arbejdstager, samt knappe relationer til fagbevægelsen (Moen 2016:89).

Trafikstyrelsen peger, ligesom Jorens et al. (2015), på, at forandringerne langt hen ad vejen skyldes dereguleringen af det europæiske luftfartsmarked og den efterfølgende introduktion af nye virksomhedsmodeller (Trafikstyrelsen 2014:12; Trafikstyrelsen 2015:10). Et af de problemer, der opstår uklarhed omkring, er, hvilken stats lovgivning der er gældende for de luftfartsansatte, hvilket kan få konsekvenser for arbejdsvilkår og social beskyttelse (Trafikstyrelsen 2014:20-21). De slår endvidere fast, at det nedadrettede pres i form af social dumping ikke er muligt inden for Danmark, men udelukkende finder sted som en transnational proces (Trafikstyrelsen 2014:21-22).

I den forlængelse finder Trafikstyrelsen i den opfølgende rapport fra 2015, at: *“There is a very limited amount more that can be done at a national level, given that aviation, as previously mentioned, is an international, cross-border business and is largely regulated by international regulations and EU legislation”* (Trafikstyrelsen 2015:19). De lægger i stedet op til at teste det arbejdsretlige og civilretlige system af med konkrete sager, samt afventer videre handling i EU.

Virksomhedernes styringsmuligheder i luftfartsindustrien

Trafikstyrelsen og EU har en vis opmærksomhed på de reguleringsmæssige problemer, der er opstået med liberaliseringen af markedet. Og som beskrevet tidligere, har det åbnet for en udvidet konkurrence i form af introduktionen af en række nye virksomheder med nye virksomhedsmodeller, der er struktureret til at trykke prisen på såvel billetter som arbejdskraft ned.

“[...] trans-national corporations (TNCs) have greater potential than ever before to divide (and rule) labour and draw on sophisticated techniques of labour control to secure corporate objectives” (Blyton et al. 2001:446).

Blyton et al. finder, at luftfartsselskabernes transnationale karakter giver dem særligt favorable muligheder for at styre deres arbejdere, da de i højere grad er internationalt organiseret, end de ansatte er. Muligheden for at styre arbejderne og skære på udgifterne er også omdrejningspunkt for Bamber et al. (2009). De diskuterer med afsæt i undersøgelser af flyselskaber i Storbritannien, Irland, Tyskland, Skandinavien og USA, hvilke overordnede strategier, der bruges i flyselskaberne for at være konkurrencedygtige på pris. De finder, at arbejdsgiverne kan søge at 'avoid', 'accommodate' eller 'partner' med fagbevægelsen. Med 'avoid' menes, at et givent flyselskab helt søger at undgå fagbevægelsen, som det blandt andet ses med Ryanair, der beskrives af flere teoretikere som havende en "anti-union" tilgang (D'Art & Turner 2011:165).

O'Sullivan og Gunnigle peger ligeledes, med reference til en række andre studier, på, at Ryanair har en aggressiv tilgang til fagforeninger:

"Research has identified a range of management strategies used to avoid and suppress trade unions. These include victimizing and dismissing union activists, threatening to relocate or close the company, distributing antiunion literature, holding captive meetings, ignoring union grievances, creating nonunion consultative structures refusing union access to the workplace, and employing consultants and lawyers in avoiding unions (D'Art and Turner 2005; Dolan 2006; Waldron 2004 [Deres referencer red.])" (O'Sullivan & Gunnigle 2009:254).

Med 'accommodate' menes, at ledelsen i et givent flyselskab forhandler med fagbevægelsen. 'Partner' henviser derimod til, at selskabet ikke bare forhandler med fagbevægelsen, men endvidere opbygger formelle og uformelle strukturer til at fremme arbejdernes indflydelse i beslutningsprocesserne på arbejdspladsen (Bamber et al. 2009:639).

I artiklen pointeres det afsluttende ud fra analysen af seks flyselskaber, at deres strategier påvirkes af, hvilken type markedsøkonomi flyselskaberne er placeret i, omend det ikke er hele forklaringen på, hvorfor flyselskaberne handler, som de gør (Bamber et al. 2000:648-649). Bamber et al., der trækker på Hall og Soskice, har to overordnede markedsøkonomiske kategorier: liberal markedsøkonomi og koordineret markedsøkonomi (Bamber et al. 2000:639). Med dette menes, at flyselskaber i for eksempel Danmark med mindre sandsynlighed vil arbejde og opretholde strategier ud fra en dominerende 'avoid' eller fjendsk tilgang til fagbevægelsen og IR-systemet, fordi Danmark er en koordineret

markedsøkonomi (Bamber et al. 2009:648). Bamber et al. finder desuden to typer personalestrategier, henholdsvis en 'kontrollerende' tilgang eller at søge at skabe 'engagement' blandt personalet i forhold til flyselskabets målsætninger. De peger på, at det ofte er den kontrollerende tilgang, som gør sig gældende i lavprisselskaber og i en liberal markedsøkonomi, og omvendt, at den engagerende ofte findes i flag-selskaber i koordinerede markedsøkonomier (Bamber et al. 2009:648).

Ligesom Bamber et al. analyserer Moen, hvilke virksomhedsstrategier der skal til for at forblive konkurrencedygtige. Moen undersøger, hvilke strategier, der gør sig gældende i lavprisselskabet Norwegian Air Shuttle. Undersøgelsen viser, at de to primære strategier var at løse koordinationsproblemer på tværs af arbejdsområder, samt at øge effektiviteten ved aktivt at involvere arbejderne (Moen 2016:94-95). Moens undersøgelse kontrasterer Bamber et al. i den forstand, at Norwegian Air Shuttle er et lavprisselskab i en koordineret markedsøkonomi, der tilsyneladende har valgt en engagerende personalestrategi til trods for tendensen blandt lavprisselskaber i Bamber et al.'s undersøgelse. Omvendt bekræfter Turnbull, Blyton og Harveys artikel fra 2004 om Lufthansa, British Airways og Aer Lingus' personalestrategier forskellen mellem virksomheder i liberale og koordinerede markedsøkonomier.

“While Lufthansa has been able to develop an innovative, long-term competitive strategy, both British Airways and Aer Lingus have been permitted, if not compelled, to pursue short-term, cost-minimizing strategies inimical to their management-labour partnerships” (Turnbull, Blyton & Harvey 2004:287).

Turnbull, Blyton og Harvey argumenterer for, at den nationale, institutionelle kontekst influerer på flyselskabers strategier. Hvor tyske Lufthansa iflg. Turnbull, Blyton og Harvey går efter langsigtet innovation og konkurrencedygtighed, så går irske Aer Lingus og britiske British Airways efter kortsigtet prisoptimering.

Opdelingen af personalestrategier, som henholdsvis kontrollerende og engagerende i luftfartsbranchen, skaber også associationer til Hochschilds studie, hvor hun finder, at flyselskaberne svinger mellem at bruge rationalistiske (bureaukratiske/kontrollerende) styringslogikker og personlige (følelsesbaserede/inddragende/argumenterende) styringslogikker (Hochschild 2003[1983]:156-158).

Fra ikke-institutionaliseret arbejdspladsmobilisering til faglig konflikt

Hvis man skal forstå forandringerne i luftfartsbranchen, kan man imidlertid hverken nøjes med at fokusere på de miljømæssige forandringer i form af markedsliberalisering eller på de systemiske forandringer i form af virksomhedsstrategier. Luftfartsbranchen er nemlig også præget af et handlende subjekt i form af de ansatte og deres organisering i fagforeninger.

Byford og Wong har skrevet en artikel, der beskriver Wongs arbejde med at etablere en fagforening og kæmpe for bedre vilkår som kabineansat (Byford & Wong 2016). Susan Wong, der arbejder som oversøisk kabineansat mellem Asien og Storbritannien, beretter om usikre, uorganiserede og dårlige arbejdsvilkår. I artiklen fortæller Wong om manglende relationer til fagbevægelsen, (der gik et rygte om, at det ville medføre fyring, hvis man organiserede sig), lønnedgang, samt forskelsbehandling mellem de ansatte med base i Asien og dem med base i Storbritannien (Byford & Wong 2016). Der står bl.a.: *“The employer had imposed a retirement age of 45 on these workers (asiatiske af nationalitet red.), with a small cash pay-off and no pension, regardless of the number of years served. In contrast, comparable UK-based cabin crew were able to retire at 65 with a service-based pension”* (Byford & Wong 2016:1031). I ovenstående citat, fremføres forskellen på pensionsordning for folk med forskellige nationaliteter inden for samme selskab som et eksempel på virksomhedens diskrimination, der leder Wong til at kæmpe for lige vilkår. Artiklen er relativt underteoretiseret, men bidrager med et indtryk af udfordringerne forbundet til faglig organisering i en transnational branche. Som supplement til en forståelse af mikromobiliseringsprocesserne kan man i stedet fremhæve Taylor og Moores studie af potentialet for mobilisering blandt kabineansatte.

Hvor både Hochschild og Williams, som introduceret i starten af litteraturstudiet, fokuserer på vareliggørelsen og fremmedgørelsen forbundet med omformningen af personlige følelser til emotionelt arbejde i kapitalismen, der fokuserer Taylor og Moore på emotionelt arbejdes iboende kollektivitet og dermed potentiale for mobilisering (Taylor & Moore 2015:81). Taylor og Moore argumenterer for, at de viderebygger Hochschilds begreb ved at introducere et subjekt med handlingspotentiale.

Taylor og Moore har undersøgt en konflikt i 2009-2011 mellem British Airways og BASSA (British Airways Stewards and Stewardesses Association) gennem 50 interviews med kabinepersonale. Artiklen bidrager ved at belyse arbejdsprocesser og mobilisering blandt transnationalt kabinepersonale i

luftfarten. Taylor og Moore undersøger fagforeningens rolle og pointerer, at fagforeningen blandt andet har til formål at legitimere arbejderne interesser via de organisatoriske og ideologiske ressourcer, de har (Taylor & Moore 2015:79). Oxenbridge et al. fremsætter en lignende pointe om, at det er fagbevægelsens organisatoriske styrke, samt viljen til at handle kollektivt, som kan udfordre de nuværende neoliberale systemer (Oxenbridge et al. 2010:193). Ydermere skriver Taylor og Moore sig ind i det forskningsmæssige felt ved at vise, ligesom flere andre forskningsartikler, at der er et videnshul om transnationale arbejdere i luftfartens arbejdsprocesser, samt manglende forskning om uformel mobilisering inden for netop denne kontekst (Taylor & Moore 2015). Taylor og Moore konkluderer i deres undersøgelse, at en del af det interviewede kabinepersonale indgik i arbejdsfællesskaber, som spiller en afgørende rolle for uformel kollektivitet i konflikten mellem BA og BASSA. Arbejdsfællesskaberne synes dog at være kortvarige, men dog betydningsfulde, da fagforeningen formåede at skabe mening og struktur i forhold til det transnationale perspektiv (Taylor & Moore 2015:94). Artiklen af Byford og Wong (2016) kommer med lignende eksempler på nogle af de problemstillinger, som transnationale arbejdere kæmper med. Wong var kabinansat, men arbejdede i 12 år uden at være fagligt organiseret (Byford & Wong 2016:1032). Hun argumenterer for, at det medførte, at de havde sværere ved at sige fra over for urimelige arbejdsvilkår. Blandt andet udtaler hun: *"[...] we were a bit naïve to be honest, but when you don't have a union that is the way it is [...]"* (Byford & Wong 2016:1033). Det kommer endvidere til udtryk, at det efterfølgende var via fagforeningen og fællesskabet med kollegaerne, at hun og kollegaerne fik legitimeret deres rettigheder og fik handlet kollektivt for at forbedre arbejdsmiljøet, hvilket understøtter Taylor og Moores pointe om fagbevægelsens og arbejdsfællesskabets rolle (Byford & Wong 2016).

Fagbevægelsens rolle

Harvey og Turnbull udtrykker, at fagbevægelsen må gentænke deres strategier, hvis de skal opnå den tilstrækkelige styrke til at forbedre arbejdslivet for de transnationale arbejdere gennem mobilisering og kollektiv handling:

"Trade unions clearly need to shift scale and build a transnational movement, with sustained work at an international level and not simply "the reproduction, at a different level, of the claims, targets, and constituencies of the site where contention begins", but also "new alliances, new targets, and changes in the foci of claims and perhaps even new identities" (Harvey & Turnbull 2015:318).

Harvey og Turnbull (2015) trækker på Ernes typologi for at beskrive fagforeningers mulige reaktioner på den sociale dumping, som følger af lavprisselskabernes indtog. De mulige reaktioner beskrives som: 'Euro-democratization', 'Euro-technocratization', 'Democratic renationalization' og 'Technocratic renationalization' (Harvey & Turnbull 2015:315). Der skelnes her mellem, om reaktionerne er nationale eller europæiske, og teknokratiske, dvs. lov- og lobbyorienterede, eller demokratiske, dvs. bevægelses og IR-orienterede. Det pointeres, at fagbevægelsen i højere grad bør sigte efter en 'Euro-demokratisk' tilgang fremadrettet (Harvey & Turnbull 2015:322; Erne et al. 2015:240).

Vi har i dette litteraturstudie udfoldet forskellige perspektiver på luftfartsbranchen, samt nogle begreber, der kan bruges i denne rapports analyse. Disse bidrager med forskellige aspekter af eksempelvis de kabineansattes arbejdsliv, mobiliserings- og fagforeningsstrategier i luftfartsbranchen, samt konsekvenserne af markedets forandringer. Med dette in mente tager denne undersøgelse udgangspunkt i den kabineansattes subjektive oplevelse af, hvad der begrænser kollektiv handlen, og hvad der skaber muligheder, som supplement til den eksisterende litteratur på området.

Videnskabsteoretisk afsæt i kritisk realisme og dybdehermeneutik

Vi vil i de følgende afsnit udfolde, hvordan de videnskabsteoretiske refleksioner i kritisk realisme danner metateoretisk grundlag for, hvordan projektet er tænkt. Vi vil yderligere diskutere de epistemologiske og ontologiske grundantagelser, der gennemstrømmer vores læsning af de teoretiske tekster, vi har valgt til at udfolde den indsamlede empiri.

Relationen mellem forsker og felt

Buch-Hansen og Nielsen argumenterer indenfor kritisk realisme for, at der er to vigtige dimensioner af videnskab, som man bør forholde sig til som forsker (Buch-Hansen & Nielsen 2007). For det første er der en række refleksioner om den transitive dimension, der vedrører forskningens epistemologi, eller med andre ord; refleksioner om, hvordan mennesker kan erfare verden (Buch-Hansen & Nielsen 2007:21-23). For det andet bør man gøre sig nogle refleksioner om den intransitive dimension, der vedrører ontologien i forskningen, eller sagt med andre ord; refleksioner om verdens beskaffenhed uafhængigt af menneskets erkendelse (Buch-Hansen & Nielsen 2007:21-23). Buch-Hansen og Nielsen hævder, at den transitive dimension er kritisk og relativistisk, mens den intransitive dimension er dyb og opdelt i domæner, hvilket diskuteres videre i de følgende afsnit (Buch-Hansen & Nielsen 2007:108).

Det er en todelt meta-analytisk opmærksomhed, som også Salling Olesen og Weber argumenterer for er nødvendig i dybdehermeneutiske analyser (Salling Olesen & Weber 2012). Salling Olesen og Weber argumenterer for psycho-societal dybdehermeneutik inden for videnskabsretningen kritisk teori, hvilket indebærer en ambition om at teoretisere og analysere samspillet mellem udviklingen af samfundet og menneskets psyke (Salling Olesen & Weber 2012). Vi argumenterer for, at teksten også kan læses som forenelig med en kritisk realistisk videnskabsposition, hvor dybdehermeneutikken særligt supplerer vores analysestrategi. Det sker i form af en opmærksomhed på ubevidste dynamikker relateret til spørgsmålet om kollektiv handling i luftfartssektoren. I Salling Olesen og Webers tekst fremhæves den dobbelte opmærksomhed som forholdet mellem relationerne *i* en tekst og relationerne *mellem* en tekst og forskeren (Salling Olesen & Weber 2012). Dobbelttheden nødvendiggør i begge tilfælde en opmærksomhed på relationen mellem os som forskere, og det/dem vi undersøger. Med

inspiration fra Salling Olesen og Weber praktiserer vi derfor relationen mellem den transitive og intransitive dimension som en integreret del af en dybdehermeneutisk proces. Det gør vi i form af en gentagen oscillation, eller dobbelt hermeneutik som Sayer kalder det, mellem at analysere projektets empiri med udgangspunkt i teori og at anvende vores emotionelle og instinktive reaktioner på empirien som særlige opmærksomhedspunkter i analysen (Sayer 2000:17).

Den intransitive dimension

Den intransitive dimension omfatter verden, feltet eller objekterne, dvs. de materielle forhold, man som forsker undersøger, der eksisterer uafhængigt af menneskets viden herom. Den intransitive dimension kan opdeles i tre ontologiske domæner, der grundlæggende adskiller samtlige af verdens faktiske fænomener (det faktiske domæne) fra vores relativt begrænsede empiriske oplevelser af dem (det empiriske domæne), samt understøtter analysen af relationerne mellem fænomenerne (det virkelige domæne).

Det empiriske domæne og erfaringer

Det empiriske domæne omfatter erfaringer og observationer. Det empiriske domæne er således indgangsvinklen til at undersøge verdens komposition og forandring. Vi kan eksempelvis kategorisere data, sanseoplevelser og tekster som tilhørende det empiriske domæne. Ifølge Salling Olesen og Weber er erfaringer og sanseoplevelser kropsligt lagret i, hvad de med henvisning til Lorenzer kalder '*engrams*', dvs. metaforiske indskrivninger i kroppen (Salling Olesen & Weber 2012). En antropologisk grundantagelse er her, at mennesker erfarer og husker episoder scenisk i den forstand, at episoder både har en rumlig og billedlig sammensætning (som en scene), som sproget kun til en hvis grad kan symbolisere (Salling Olesen & Weber 2012). Det empiriske domæne, vi som kvalitative forskere får adgang til gennem interviews, er således en begrænset formidling af en mere holistisk og scenisk kropslig erfaring af det faktiske domæne formidlet gennem det tilgængelige sprog, der er reguleret gennem praktiserede, men ubevidste regler (Salling Olesen & Weber 2012). Interviews skal derfor hverken reduceres til en åben bog om den materielle virkelighed, hvilket Buch-Hansen og Nielsen kalder den ontologiske fejlslutning, eller reduceres til, at interviewteksten er den eneste virkelighed, man kan sige noget om, hvilket de kalder den epistemologiske fejlslutning (Buch-Hansen & Nielsen 2007:23). De udtalelser, der fremkommer i interviewene, skal i stedet fortolkes som udtryk for såvel

manifest mening som latent, ubevidst mening, der kan give spor til en mere total forståelse af dilemmaer og erfaringer.

Opsummerende kan man argumentere for, at det empiriske domæne på den ene side er kontekstuel og konkret, men på den anden side er fragmenteret og forvansket i den forstand, at det erfarere ikke nødvendigvis er en direkte spejling af faktiske omstændigheder eller virkelige sammenhænge. Det følger blandt andet heraf, at vi i vores behandling af empirien spørger ind til både hvad, hvordan og hvorfor, interviewpersonerne siger det, de siger, hvilket vi diskuterer nærmere i afsnittet om analysestrategi.

Det virkelige domæne

Det virkelige domæne kan forstås som de strukturerede relationer mellem objekter og fænomener, samt af de potentielle og generative mekanismer, der ligger til grund for, at ting sker. Men hvad er strukturer? Strukturer er som sådan ikke en ting i sig selv, men en begrebsliggørelse, en abstraktion, af materielle objekters opbygning. Begrebet kan således både dække over et bords opbygning af træ og søm, der giver det potentiel kapacitet til at bære andre objekter. Det kan ligeledes dække over et organisationshierarki, hvad end det er kodificeret eller ej. Mekanismer skal forstås som måden, strukturerede objekter virker på (Buch-Hansen & Nielsen 2007:31, 108). Da objekter sjældent gør noget af sig selv, påvirker strukturer i verden derfor hinanden og mennesker gennem mekanismer, der oftest aktiveres eller medieres gennem menneskelig handling. Disse strukturer og mekanismer er således ikke nødvendigvis åbenlyst observerbare, hvorfor studiet af handling bliver helt central i kritisk realistiske studier af strukturer.

Kritiske realister kritiserer bl.a. positivismen for at have et fladt verdensbillede, hvor kun det empiriske og faktiske domæne undersøges uden et tilstrækkeligt fokus på de omstændigheder, observationerne indgår i (Buch-Hansen & Nielsen 2007:24). Netop strukturer og mekanismer, dvs. først og fremmest relationer i denne rapport, der genererer og begrænser fænomener, er kritisk realismes primære studieobjekt. At bevæge sig analytisk fra det empiriske til det virkelige domæne indebærer for os en dybdehermeneutisk proces, der skal bidrage til fortolkningen af den både subjektive og samfundsmæssige mening, der kan ligge i en given udtalelse. Hvordan denne proces er blevet udført i praksis, vil blive uddybet nærmere i kapitlet om analysestrategi.

Det faktiske domæne og scenisk erfaring

Det faktiske domæne indfanger det forhold, at der sker mange flere ting i verden, end hvad mennesker registrerer og erfarer, samt at mennesker også får forvansket deres oplevelser af, hvad de erfarer, og hvorfor de erfarer det (Buch-Hansen & Nielsen 2007:25). En væsentlig pointe fra Salling Olesen og Weber er, at selvom mennesker har en scenisk opfattelse og hukommelse, så kan manglen på sprog, de-symbolisering og samfundsmæssig undertrykkelse (hvilket uddybes i kapitlet om handlings-teori) føre til, at de enten har svært ved eller simpelthen er ude af stand til at beskrive deres erfaringer for sig selv og interviewerens (Salling Olesen & Weber 2012). Relationen mellem det empiriske, faktiske og virkelige domæne kan altså forstås som potentielt dissonant. For at få analytisk adgang til det faktiske domæne, og således til en bredere forståelse af verden, er man nødt til at tematisere empirien gennem en opmærksomhed på ambivalenser og dilemmaer for så at rekonstruere de faktiske begivenheder og relationer.

Denne analytiske proces adskiller sig tilsyneladende fra flere kritiske realisternes anbefalinger, hvor eksempelvis Buch-Hansen og Nielsen går så langt som til at skrive; *“Det er allerede slået fast flere gange, men kan ikke gentages nok, at videnskab for en kritisk realist er forbundet med en bevægelse fra det empiriske eller faktiske niveau til det virkelige niveau, idet fænomener på samfundenes overflade herigennem forsøgsvis forklares ud fra uobserverbare mekanismer, strukturer og relationer”* (Buch-Hansen & Nielsen 2007:60; se evt. også Sayer 2000). At den analytiske proces skulle tage afsæt i det faktiske domæne, der består af uerfarede fænomener, virker for os absurd. En indvending hertil kunne være, at det bare forpligter forskeren til at brede opmærksomheden ud til eksempelvis både at inkludere manifest og latent mening i interviews, men lige så snart det latente erfares, flytter det sig per definition til det empiriske domæne.

Vi finder det imidlertid stadig frugtbart at bibeholde den teoretiske tredeling af domæner, men at omrokere deres rækkefølge i analyseprocessen til den, vi har beskrevet i dette kapitel. Vores omrokering af domænerne i analyseprocessen kan desuden forstås som en reformulering af Karl Marx' analysestrategi i *Grundrisse*:

“Thus, if I were to begin with the population, this would be a chaotic conception [Vorstellung] of the whole, and I would then, by means of further determination, move ana-

lytically towards ever more simple concepts [Begriff], from the imagined concrete towards ever thinner abstractions until I had arrived at the simplest determinations. From there the journey would have to be retraced until I had finally arrived at the population again, but this time not as the chaotic conception of a whole, but as a rich totality of many determinations and relations” (Marx 1978:237, vores fremhævninger red.).

Karl Marx, der desuden fremhæves flere steder som et kerneeksempel på en kritisk realistisk videnskabspraktiker, beskriver sin tilgang til analyse med ovenstående citat taget fra *Grundrisse* (Marx 1978; Buch-Hansen & Nielsen 2007:59; Sayer 2000:19). Han tager afsæt i observationer, som han kategoriserer som ‘the imagined concrete’, hvilket vi her kalder det empiriske domæne. Observationerne abstraheres til ‘the simplest determinations’, her begrebsliggjort som det virkelige domæne. De skal efterfølgende blive ‘retraced’ til en mere fyldig forståelse af observationen, der inkluderer dets grundelementer og relationer, hvad vi har kaldt det faktiske domæne (Buch-Hansen & Nielsen 2007:27).

Psycho-societal dybdehermeneutik henter, ligesom kritisk realisme, grundlæggende inspiration fra Marx. Hvor kritisk realisme har en særlig opmærksomhed på den intransitive dimension, så har dybdehermeneutikken, med yderligere inspiration fra psykoanalyse og socialpsykologi, et fokus på den transitive dimension – den subjektive erfaring af verden. Ifølge Lundgaard Andersen er erkendelsesinteressen i denne tradition følgende:

“Heri rummes bl.a. et ‘kritisk frigørelsesperspektiv’, som betoner nødvendigheden af at fordrejede undertrykkende udbytningsforhold i samfundet må gennemskues til fordel for etableringen af en anden samfundsorden og magtrelationer” (Lundgaard Andersen 2006:74).

Det er en erkendelsesinteresse, der i høj grad minder om den analytiske tilgang som formidlet af Marx og vores reorganisering af kritisk realismes domæner i analyseprocessen. Processen med at gennemskue de fordrejede udbytningsforhold, som udtrykt i det empiriske domæne i form af subjektiv erfaring af verden, og formidle det i en form, der er relaterbar og frigørende, er den fælles erkendelsesinteresse for de teoretiske positioner, vi ønsker at bringe sammen i dette projekt. Implikationerne af dette vil blive berørt under ‘Analysestrategi’.

Den transitive dimension

Ifølge Buch-Hansen og Nielsen består den transitive dimension af de teorier, paradigmer, modeller, begreber, beskrivelser, data, analyseteknikker m.m., der er til stede på et givent tidspunkt, hvilket de kalder for videnskabens råmaterialer med henvisning til teoriretningens fader, Roy Bhaskar (Buch-Hansen & Nielsen 2007:22). Hertil uddybes det, hvordan at den viden, der allerede eksisterer, er en del af forudsætningen for den viden, der bliver skabt nu. Det er banalt set en reformulering af Newtons kendte citat om at stå på skuldrene af giganter. Vi anser således rapportens resultater som et bidrag til den samfundsmæssige viden om kabinepersonales arbejdsvilkår og diskussioner om dilemmaer vedrørende kollektiv handling.

Forskning skal forstås dynamisk som en vedvarende social aktivitet, hvor det, der sker, ikke blot er tilkommelsen af ny viden, men også ændringen af den eksisterende. En af de praktiske konsekvenser, vi har draget heraf, er en fastholdelse af, at rapporten publiceres og dermed bliver offentligt tilgængelig for fremtidig vidensproduktion til trods for enkelte interviewpersoners ønske om, at rapporten skulle stemples fortrolig. Det principielle forskningsetiske standpunkt kan dog ikke forstås og praktiseres uafhængigt af det vidensfelt, hvori det skal praktiseres (Buch-Hansen & Nielsen 2007:55). Derfor har vi, som kompromis mellem publicering og at være istand til at foretage interviews, bl.a. givet de pågældende interviewpersoner mulighed for at godkende, hvad vi må citere dem for, før rapporten publiceres. Rapporten er således offentligt tilgængeligt, så den i fremtidens forskning kan indgå i et holistisk billede af luftfartssektoren.

Fejlbarlighed og transparens

I den forlængelse kan man med Buch-Hansen og Nielsen argumentere for, at viden ikke er objektiv eller ufejlbarlig (Buch-Hansen & Nielsen 2007:21-23). Samfundsvidenskabelig vidensproduktion er uundgåeligt i krydsfeltet mellem utallige interesser og er ideelt set i konstant forandring. Dette er dog ikke et forhold, der alene gør sig gældende i forbindelse med vores forhandling om adgang til interviews, men er også relevant ift. forskning bredere set. Buch-Hansen og Nielsen anbefaler derfor, at man som vidensarbejder gør sin position og forforståelse klar, så man derigennem sikrer transparens (Buch-Hansen & Nielsen 2007:21-23). Dette er desuden belægget for denne gennemgang af vores videnskabsteoretiske position, samt de efterfølgende afsnit om teori, metode og analysestrategi.

At viden er i vedvarende forandring og ikke er ufejlbarlig gør ikke vidensarbejde ligegyldigt. Det nødvendiggør derimod kritik og vedvarende revidering af, hvad man tror, man ved. En grundantagelse er her, at såvel interviewpersoner som forskere kan tage fejl, og at viden kan blive forældet, hvilket nødvendiggør en kritisk læsning af teoretisk litteratur med den kontemporære intransitive dimension for øje.

Teori om muligheder og begrænsninger for kollektiv handling

Centralt i problemformuleringen står fænomenet kollektiv handling, hvorfor det er nødvendigt med en nærmere diskussion af, hvad det kan indebære. Fokusset i den henseende er at studere *muligheder og begrænsninger for kollektiv handling*, det er altså ikke nok med et begreb, der udelukkende har blik for, når folk rent faktisk vælger at gøre noget. Vores begrebsapparat skal også kunne åbne op for studiet af, hvad der begrænser handling. Hertil er det teoretiske kapitel delt op i tre dele. Den første del diskuterer på den ene side, hvordan subjektet håndterer arbejdslivet, samfundet og deres institutioner, og på den anden side, hvordan arbejdslivet, samfundet og institutionerne kommer til udtryk som regulering af valg og handling, herunder bevidste og ubevidste dynamikker, inspireret af Salling Olesen og Weber (2012). Anden del af kapitlet er inspireret af et handlingsbegreb taget fra dansk Industrial Relations-teori (IR), her repræsenteret ved Due, Madsen og Jensen (1994).

Vi studerer muligheder og begrænsninger for kollektiv handling i en institutionaliseret kontekst, hvor regulering på forskellige niveauer influerer, og hvor vi primært har fået adgang til feltet gennem forskellige typer af repræsentanter for de faglige organisationer. Da det primært er repræsentanter, der er vores empiriske omdrejningspunkt, og da de uafhængigt af os trækker på begreber fra IR traditionen, bliver IR interessant som teoretisk inspiration i udviklingen af vores begrebsapparat. Vi undersøger dog også handlingsmuligheder og begrænsninger udenfor de formelle, institutionaliserede rammer. Derfor har vi valgt som supplement at inddrage begreber om mobilisering fra teori om sociale bevægelser og fagforeninger, her repræsenteret ved McAdam, Tarrow og Tilly (2001).

Subjektivitet i arbejdslivet

Salling Olesen og Weber søger med deres tekst *'Socialization, language, and Scenic Understanding. Alfred Lorenzer's Contribution to a Psychosocietal Methodology'* at diskutere koblingen mellem subjektivitet og samfund med afsæt i bl.a. Lorenzer (Salling Olesen & Weber 2012). Vi vil i dette afsnit udfolde, hvordan vi har ladet os inspirere af deres begrebsapparat og operationaliseret det til denne undersøgelse af kabinepersonale.

Erfaring, hukommelse og dialektisk kropsaktivitet

Med afsæt i Lorenzers begreb 'engrammer' forklarer Salling Olesen og Weber, hvordan interaktionsmønstre lagres i kroppen gennem livet i en konstant dialektik med de diskursive krav fra det sociale miljø, man bevæger sig i (Salling Olesen & Weber 2012). Denne udvikling sker fra barnsben og skal forstås som værende både en fysisk og en holistisk proces udelukkende baseret på sanseindtryk. Engrammerne udvikler sig gennem særligt tre dynamikker (Salling Olesen & Weber 2012):

- *Situationsbestemt erfaring*: Begrebet betoner det sceniske indtryk, konkrete situationer efterlader i hukommelsen.
- *Et hukommelsesspor*: Det er non-verbale rester efter tidligere erfaringer, der ubevidst påvirker folks handlinger.
- *Vekselvirkningen mellem det ydre og indre*: Hukommelse og erfaringsdannelse sker i en dialektisk vekselvirkning mellem personens indre og de ydre omstændigheder, der er til stede.

Nye erfaringer fortolkes således ind i ens allerede eksisterende erfaringer. Det er væsentligt at pointere, at det ikke sker som en ensidig determinerende proces. Det bliver derimod forhandlet og forvandlet med afsæt i ens allerede eksisterende erfaringer – en proces der eksempelvis viser sig i begrebet om 'hverdagsbevidsthed', som diskuteres senere. Netop denne dialektiske måde at forholde sig til relationen mellem subjektivitet og samfund tillader, at man med afsæt i subjektive erfaringer og følelser, som udtrykt i interviews, kan fortolke samfundsmæssige forholds implikationer. Det er derfor, at begreber om subjektivitet, samt dybdehermeneutik som analysestrategi, bliver relevante i en analyse af, hvordan forandringer af luftfartsbranchen opleves.

Udover, at vekselvirkningsprocessen imidlertid er sanselig og scenisk, så er den også formidlet og reguleret gennem sprog.

Betydningen af sprog

I socialiseringen af mennesker spiller sproget derfor en særlig rolle. Med henvisning til Lorenzer udfolder Salling Olesen og Weber begrebet 'sprogspil' (Salling Olesen & Weber 2012). De argumenterer for, at symboler, herunder sprog, får deres mening gennem social praksis. Det vil sige, at symbo-

ler, som eksempelvis ord, får deres betydning af, at folk tillægger dem bestemt mening gennem en bestemt brug af dem. Det er en social praksis der både kan forstås som specifikke historiske socialiseringsprocesser og generaliseret, samfundsmæssig social praksis. Symbolerne kobles til individets sanseindtryk og erfaringer, hvilket Salling Olesen og Weber kalder symbolisering (Salling Olesen & Weber 2012).

“If the language game is the link between a specific interaction form and a language figure, then potential disturbances and interferences in the language game can be identified. The symbolic unit is dissolved when it is subject to repression” (Salling Olesen & Weber 2012).

Hvor alle sanseindtryk er individuelle og specifikke, der er symboler mere fælles og abstrakte. Dette skaber en potentiel forskel eller dissonans mellem symbol, hvad de også kalder ‘sprogfigur’, og erfaring, hvad de kalder ‘interaction form’, hos individet (Salling Olesen & Weber 2012). Denne dissonans er bl.a., hvad der gør dybdehermeneutik relevant som en tilgang til at fortolke, hvilken erfaring eller følelse en person prøver at formidle med et givent symbol.

Ved en tilstrækkelig kobling mellem sprogfigur og interaction form bliver det imidlertid til, hvad Salling Olesen og Weber kalder ‘symbolic interaction forms’, hvilket er en nødvendighed for at kunne handle strategisk og reflekteret (Salling Olesen & Weber 2012). Symboliseringen af erfaringer er derfor en væsentlig del af socialiseringsprocesser og dannelsen af subjektivitet, og man kan endvidere tilføje, at symboliseringen i denne forstand er essentielt for at kunne handle målrettet og velovervejet, ikke mindst når der skal mobiliseres til kollektivt at skabe forandringer. Hvor symbolisering af individuelle erfaringer og socialiseringsprocesser er væsentlige for mobilisering, er det forventeligt, at dissonansen, hvad man også kan forstå som en opløsning eller de-symbolisering, i forholdet mellem sprogfigur og interaction form er særligt relevant i de tilfælde, hvor der ikke sker bevidst eller strategisk handling.

“Looked at in this way, language and awareness are inseparably linked with social practice” (Salling Olesen & Weber 2012).

Med sprogspillet henvises der således til tre dimensioner, hvor det første er den individuelle struktur af det subjektive, det andet er specifikke socialiseringsprocesser, og det tredje er den generelle sociale

praksis (Salling Olesen & Weber 2012). I denne rapport indebærer det et tredelt fokus for en fortolkning af en given tekst. Det første er en opmærksomhed på den individuelle struktur af det subjektive, hvorved vi forstår den interaktion, der er mellem de erfaringer, der er lagret i individet, og som forekommer fremadrettet. Her ledes der efter den individuelle variation og erfaring, som et givent ord skal symbolisere. Kort sagt, hvilken mening tillægges et specifikt ord eller sætning af personen, der formidler det. Dette søges fortolket gennem en opmærksomhed på de socialiseringsprocesser, personen indgår i, forstået primært som deres arbejdsliv i denne rapport. Fortolkningen af en teksts mening udvides endvidere med en analytisk opmærksomhed på den generelle sociale praksis, dvs. bredere, samfundsmæssige tendenser for, hvilken mening der tillægges et givent symbol.

Ambivalens og hverdagsbevidsthed

En måde at forstå, hvordan subjektet reagerer på et arbejdsliv præget af forandringer, er med Leithäuser begreb om 'hverdagsbevidsthed' (Leithäuser 1992). Det er et begreb, der trækker tråde til Marx såvel som til mere moderne diskussioner af subjektivitet og arbejdsliv. Ifølge Leithäuser er det moderne arbejdsliv en modsætningsfyldt, fordrejet og ambivalent virkelighed at skulle leve i og at skulle undersøge (Leithäuser 1992:46-48). Som beskrevet produceres og reproduceres subjektet konstant i samspil med det omgivende samfund, hvor arbejdslivet spiller en markant rolle. Leithäuser argumenterer for, at man tilegner sig dele af arbejdslivets strukturer, eksempelvis tidssystemer (Leithäuser 1992:53). Denne tilegnelse er imidlertid ikke en ligetil proces i et arbejdsliv præget af nedskæringer, forandringer og udfordringer – et pauperiseret hverdagsliv, som Leithäuser formentlig ville kalde det (Leithäuser 1992:49). Han argumenterer for, at mennesket opstiller subjektive barrierer for at beskytte psyken mod en lignende pauperisering, en dynamik han kalder hverdagsbevidsthed (Leithäuser 1992:50). Hverdagsbevidsthed bliver i denne forstand en forsvarsmekanisme forstået som en form for distancering, en subjektiv fordrejning, eller måske blot en håndtering af den omgivende virkelighed. En væsentlig tilføjelse er her, at hverdagsbevidsthed også kan være en kollektiv proces på en given arbejdsplads. Det ville imidlertid være en meget reduktionistisk pessimisme alene at forstå hverdagsbevidsthed som en form for forflygtigelse. Tværtimod rummer hverdagsbevidsthed en kritik af de konkrete omstændigheder, og de subjektive billeder, der erstatter virkelighedens frustrationer, rummer også skitsen til en bedre hverdag, konturerne af en idealisme eller som minimum et håb om forandring (Leithäuser 1992:50-53). Dette forsvar fører imidlertid til konkrete ambivalenser og dilemmaer i

hverdagen eksempelvis, hvorvidt man skal handle på nedskæringer i arbejdet kollektivt og klassemæssigt antagonistisk, eller bortforklare nedskæringerne med uforanderlige forhold. Hverdagsbevidsthed begrebsliggør således subjektets ambivalente møde med det moderne arbejdsliv.

“The scenic understanding focuses on the ongoing tense relation between the manifest and the unconscious meanings of a text which requires an imagination of the unconscious that we can imagine as a collective reservoir of culturally rejected patterns, forbidden yearnings and suppressed desires. In-depth hermeneutic interpretation thus focuses on the characters in the relationship described in the text and on the dynamics of the relationship between a text and its interpreter(s) in order to trace the subjective structure of cultural constraints” (Salling Olesen & Weber 2012).

Hverdagsbevidstheden er også en måde at forholde sig til forholdet mellem symboliseret bevidsthed og de-symboliseret ubevidsthed, der kan forstås som et udtryk for kulturel, samfundsmæssig undertrykkelse. Til trods for undertrykkelsen af en bestemt bevidsthed, kan der være et fortsat behov for håndtering af konkrete udfordringer i arbejdet. Undertrykkelsen kan derfor bl.a. komme til udtryk som ikke-strategisk, ikke-institutionaliseret handling på arbejdspladsniveau. Som beskrevet i videnskabssteoriafsnittet er det bl.a. projektets erkendelsesinteresse at forstå, hvordan samfundsmæssige forhold på den ene side sætter sig igennem i subjektiviteten og fungerer som reguleringsmekanismer og på den anden side, hvordan den subjektive erfaring sætter sig igennem som samfundsforandrende handling (Lundgaard Andersen 2006:75).

Med afsæt i denne teoretisering af udviklingen af subjektivitet i arbejdslivet kan der tilføjes en ekstra dimension til projektets erkendelsesinteresse, der samtidig underbygger, hvorfor der efterfølgende inddrages teori om at tage valg og om mobilisering. Lundgaard Andersen kobler i en forskningsartikel fra 2006 bl.a. Salling Olesen og Leithäuser sammen. Lundgaard Andersen argumenterer dér for nødvendigheden af analytisk fortolkning og sammenføjnngen af tilsyneladende adskilte forhold og individuelle erkendelser om det institutionelle liv, for at de kan føre til organisatoriske, og man kan her tilføje samfundsmæssige, forandringer (Lundgaard Andersen 2006:74). Et første skridt i den forstand er et individuelt valg med afsæt i en subjektiv erfaring, men det er essentielt at analysere og kollektivisere valget for at mobilisere tilstrækkelig kraft til at gennemføre forandringer. Det næste afsnit vil derfor diskutere vores valgbegreb taget fra IR-traditionen og efterfølgende diskutere mobiliseringsmekanismer.

Situationsbetinget eller kontingent valg

“Pointen i det situationsbetingede eller kontingente valg er, at der i den givne situation vælges mellem forskellige muligheder ud fra en vurdering af, hvad der tjener ens interesser bedst. Der er altså hverken tale om et tilfældigt valg eller tale om, at der findes et logisk, nærmest naturnødvendigt valg. Man kan sige, at der findes ‘et univers af mulige løsninger’. Netop den formulering er blevet brugt af en af de fremtrædende forhandlere i det danske aftalesystem” (Due, Madsen & Jensen 1994:28).

Beskrivelsen af ‘det situationsbetingede eller kontingente valg’ er taget fra IR-teori, som er en teoritradition, der ifølge Carsten Strøby Jensen, en af medforfatterne i ovenstående og i en senere udgivet bog, hænger sammen med en kritisk realistisk videnskabsteoretisk position (Jensen 2007:59).

Begrebet læner sig op ad en rationalistisk tradition, hvor antagelsen er, at mennesker tager det valg, der bedst tjener deres interesser. Begrebet lægger dog samtidig afstand til mere ensidig rational choice teori, hvor valget alene er økonomisk og baseret på en præmis om fuld information (McAdam, Tarrow & Tilly 2001:21-24). Der bliver her i stedet rum for fortolkning af konteksten og en vurdering af, hvilke valg der er mulige og favorable uden dog at antage en vished om valgets præcise resultater. Begrebet om et situationsbetinget eller kontingent valg stemmer således vel overens med kritisk realisme betoning af en relativistisk epistemologi og en realistisk ontologi.

Den rationalistiske tilgang forstår vi ikke som en ontologisk præmis, men som et analytisk værktøj. Dette skyldes et fravalg af psykoanalytiske begreber til fordel for større opmærksomhed på samfundsmæssige institutioner. Implikationen for fortolkningen bliver således, at ved tilsyneladende kaotiske eller irrationelle udtalelser tilstræbes en fortolkning, der åbner for, hvorfor det kunne være rationelt at beskrive en given situation, sådan som interviewpersonen gør. Denne tilgang skal derfor modvirke en exogen kritik og rationalisme til fordel for en fortolkning af mulige endogene logikker.

Betingelser for valget

Som uddybning, af hvordan der kan differentieres i influerende situationer, foreslår Due, Madsen og Jensen en trikotomi bestående af miljømæssige årsager, systemiske årsager og værdiorientering (Due, Madsen & Jensen 1994:27-28).

Med miljømæssige årsager forstås de makrostrukturelle forhold, der får betydning for et valg og som er en ekstern kontekst for en given situation (Due, Madsen & Jensen 1994:27). Det inkluderer eksempelvis en given virksomheds markedssituation, nationale lovgivning osv. Hvad der i denne forstand kan betragtes som miljø, vil derfor variere fra situation til situation, men er som analytisk begreb anvendeligt som en differentiering af empirien og som led i at kunne diskutere fællesheder på tværs af situationer og virksomheder.

Med systemiske årsager henviser Due, Madsen og Jensen til årsager, der er interne for den organisation, forhandling eller situation, som der undersøges (Due, Madsen & Jensen 1994:27). Det kunne eksempelvis være en særlig virksomhedskonstellation, kontraktrelation eller managementkultur, som er nogle af de interne elementer, der er blevet fremhævet i rapporter om luftfartssektoren (se eksempelvis Jorens et al. 2015 eller Transportstyrelsen 2014). Hvor det kan antages, at der er en større sandsynlighed for, at de miljømæssige årsager vil være til stede hos interviewpersoner på tværs af virksomheder, vil de systemiske årsager være mere specifikke for hver enkelt virksomhed.

Både de miljømæssige og systemiske årsager virker til at referere til en eller anden grad af institutionel kontekst som værende en realitet, hvor ud fra bevidste valg tages. Vægten i Due, Madsen og Jensens meget institutionalistiske IR-projekt ligger derfor også på en udfoldning af disse to dimensioner. Den tredje kategori til inddeling af mekanismer skal dog forsøge at indfange betydningen af subjektivitet i valget.

Den tredje kategori er værdiorientering, der i en eller anden grad samler de forhold op, der er svære at koble direkte til mekanismer i henholdsvis virksomheden, branchen og verden. Værdiorientering skal indfange kultur, personlige præferencer o.l. (Due, Madsen & Jensen 1994:27). Det står ikke helt klart hos Due, Madsen og Jensen, om værdiorientering skal anvendes som en slags skraldespandskategori, hvor alt, der ikke kan forklares gennem institutioner, ryger i, eller om det er et forsøg på at trække inspirationer fra fænomenologisk og kulturel teori om handlen (Due, Madsen & Jensen 1994; McAdam, Tarrow & Tilly 2001:21-24). Det er ikke overraskende, at denne kategori er undertematiseret hos Due, Madsen og Jensen, der primært analyserer institutioner og repræsentanter for disse, som man kan forvente i højere grad er bundet op ad, eller måske nærmere flettet sammen med, institutionernes logikker og strukturer. I denne opgave interviewer vi dog også folk med svagere tilknytning til de faglige organisationer end 'fremtrædende forhandlere', hvorfor det er forventeligt, at deres individuelle subjektivitet, i.e. værdiorientering, får en større betydning for deres valg. En subjektivitet der,

som de mange tidligere afsnit har udfoldet, både inkluderer engrammer, historiske og aktuelle sociale relationer, bevidsthed og ubevidsthed, samt sprog.

I relation til spørgsmålet om at deltage i kollektive handlinger med henblik på forbedring af ens egne eller andres arbejdsvilkår, bidrager det situationsbetingede eller kontingente valg med en betoning af selektionsprocessen, der foregår hver eneste gang, der skal tages et valg. Begrænsninger af kollektiv handling kan således forestilles som ydre mekanismers dialektiske samspil med den enkeltes subjektivitet, og derfor til en vis grad som et ydre forsøg på lukning af en ellers potentielt komplet åben handlingshorisont. I denne forståelse ligger altså samme pessimistiske og optimistiske dobbelthed, som også karakteriserer begrebet om hverdagsbevidsthed – begrænsninger er i den forstand barrierer, der på den ene side er pacificerende, men på den anden side vidner om en mulighed for mobilisering.

IR-teoriens trikotomi siger imidlertid ikke meget om selve de mekanismer, der influerer, hvorvidt folk handler kollektivt eller ej, men retter dog opmærksomheden mod, at forklaringerne kan ligge på forskellige niveauer både uafhængigt af hinanden og i samspil.

Mobiliseringsmekanismer

McAdam, Tarrow og Tilly finder i deres komparative studier af mobilisering, at forskellige mekanismer går igen på tværs af vidt forskellige kontekster, og med forskellige resultater, hvilket er sigende for kritisk realismes forståelse af mekanismer (McAdam, Tarrow & Tilly 2001:74). Da de studerer alt fra nationalisme, til revolution, til demokratisering, er der en lang række af de mekanismer, de fremhæver, som vi ikke antager gør sig gældende i vores case. Følgende fem mekanismer er således udvalgt ud fra vores forventning om, at de måske gør sig gældende i spørgsmål om, hvorfor folk handler eller ikke handler kollektivt i luftfartsbranchen:

- Sammenkobling (brokerage), der indebærer, at grupper og steder, der tidligere ikke var forbundne, forbindes (McAdam, Tarrow & Tilly 2001:102, 142). Et eksempel kunne være nye fagforeningsrelationer på tværs af statsgrænser.
- Certificering (certification), der indebærer validering af handlinger og grupper af eksterne autoriteter (McAdam, Tarrow & Tilly 2001:121, 145). Det skal ikke nødvendigvis forstås som formel anerkendelse af en organiserings eksistens, men i lige så høj grad en anerkendelse af handlingers legitimitet.

- Objektskifte (object shift), der indebærer, at der sker en ændring af relationerne mellem dem, der kræver en forandring og den forandring, de kræver (McAdam, Tarrow & Tilly 2001:144). Det sker eksempelvis, hvis de oprindelige krav forandres ud fra et forsøg på at etablere nye alliancer.
- Kategoriformation (category formation), der indebærer, at der etableres nye kollektive identiteter og afgrænsninger (McAdam, Tarrow & Tilly 2001:143).
- Kollektiv tillægelse af trussel eller mulighed (collective attribution of threat or opportunity), der indebærer en kollektivt symboliseret fortolkning af henholdsvis åbninger for kollektiv handling som eksempelvis en overenskomstforhandling eller trusler mod ens vilkår såsom forsøg på underminering af aftaler (McAdam, Tarrow & Tilly 2001:95).

Pacificeringsmekanismer

Men hvor McAdam, Tarrow og Tilly primært analyserer mobilisering og egentlige konflikter, der handler vores undersøgelse i lige så høj grad om manglen på samme. Som følge af vores generaliserede pointe om barrierers dobbelthed, som bl.a. udtryk i begrebet hverdagsbevidsthed, har vi ligeledes en forventning om, at mobiliseringsmekanismerne i en vis forstand rummer deres egen pacificerende modsætning. Det vil i dette projekt først og fremmest være et empirisk anliggende, hvilke begrænsninger af handling, der bliver aktiveret, men at reformulere mobiliseringsmekanismerne som deres pacificerende modsætning giver et udgangspunkt for opmærksomhed på, hvordan arbejdslivet opleves i relation til behovet for kollektiv handling.

- Sammenkoblings modsætning kunne være 'isolation'. Hvis grupper holdes isoleret fra hinanden, kan de være nemmere at overvinde, og folk kan tolke det som manglende styrke til at handle.
- Certificerings modsætning kunne være 'delegitimering'. Hvis kollektiv handling fordømmes, kan det være sværere at overkomme afstanden mellem idé og handling.
- Objektskiftes modsætning kunne være 'fastlåsnings', forstået som at grupper holder fast i den samme kerne af folk uden at søge alliancer eller den samme sag uden at kunne vinde opbakning.
- Kategoriformations modsætning kunne være 'kategoridestruktion'. Hvis forestillingen om et inkluderende og solidarisk fællesskab undergraves, kan det udfordre den kollektive handling.

- Kollektiv tillægelse af trussel eller muligheds modsætning kunne være 'fortielse'. Hvis individer eller grupper forhindres i at symbolisere enten trusler eller muligheder, begrænses strategisk kollektiv handling.

Dette er ikke tænkt som en udtømmende liste over mulige influerende mekanismer på spørgsmålet om kollektiv handlen, men alene som opmærksomheder i vores læsning af empirien. I den forstand har det ikke karakter af en egentlig teori om pacificering, men er alene potentielle dynamikker, der kan sætte sig igennem empirisk som begrænsninger af bredere kollektiviseringer af de udfordringer, interviewpersonerne oplever i deres arbejdsliv.

Opsummering

Til at undersøge muligheder og begrænsninger for kollektiv handling ud over og i de etablerede institutionelle systemer, har vi opstillet en række potentielle mobiliserings- og pacificeringsmekanismer; sammenkobling/isolation, certificering/delegitimering, objektskifte/fastlåsning, kategoriformation/kategoridestruktion og 'kollektiv tillægelse af trussel eller muligheder'/fortielse. Forud for, at mobilisering eller pacificering sker, går dog et mere eller mindre bevidst, strategisk valg. Et rationelt, men kontingent, valg baseret på såvel nære systemiske betingelser som bredere miljømæssige.

Mennesker tager imidlertid ikke valg udelukkende ud fra en total bevidsthed om den konkrete situation og kontekst, men er påvirket af deres historisk og dialektisk konstituerede subjektivitet. Forud for valget, og integreret i tolkningen af situationen, er derfor også folks individuelle struktur af det subjektive, socialiseringsprocesser og en samfundsmæssig generel social praksis formidlet i form af sprog og handling. Erfaringer, sprog og praksis kan således sætte sig igennem som muliggørende eller begrænsende for, om et givent subjekt tager valget om at mobilisere eller ej, og på hvilken måde.

Afslutningsvis kan det slås fast, at subjekter tilegner sig og fortolker den sociale kontekst, de er i, herunder især arbejdslivet, hvilket kan komme til udtryk som ambivalenser og dilemmaer, som det bl.a. er udtrykt i begrebet om hverdagsbevidsthed. Det er denne teoretiske bevægelse fra subjektivitet, til valg, til mobilisering/pacificering, der skal understøtte analysen af muligheder og begrænsninger for kollektiv handling.

Metode

I forlængelse af de videnskabsteoretiske og begrebsmæssige refleksioner er det også nødvendigt at klarlægge, *hvordan* vi metodisk har undersøgt dette.

Vi har i denne undersøgelse valgt at bruge følgende metoder til at blive skarpere på branchen og for at besvare vores problemformulering:

- Litteraturstudie
- Graf over konflikter
- Enkeltpersons- og gruppeinterviews
- Supplerende indtryk af feltet såsom deltagelse i morgenbriefing m.m.

Indledningsvist vil vi klarlægge, hvordan vi har lavet vores litteraturindsamling for henholdsvis litteraturstudiet og den kvantitative oversigt over konflikter i branchen. Efterfølgende vil vi diskutere den kvalitative empiriindsamling i form af diverse interviews. Derefter følger korte beskrivelse af andre aktiviteter, der har haft til formål at give os en bedre fornemmelse for feltet. Slutteligt vil der være et afsnit om praktiske foranstaltninger for at sikre anonymitet i rapporten.

Litteratursøgningsmetode

Med litteraturstudiet har vi kortlagt den eksisterende forskning om luftfartsbranchen og kabineansattes arbejdsliv med relevans for vores problemstilling. Litteraturstudiet bidrager til rapporten dels gennem en tidlig forskningsbaseret forståelse af konteksten og feltet, og dels for at kortlægge, hvor der var et videnshul, som kunne danne grundlag for vores empiriindsamling og videre analyse.

Tilgang til søgning af litteratur

Litteraturstudiet er baseret på litteratur fundet via en bloksøgningsmetode, som herefter er suppleret op med yderligere relevant litteratur. Vi har foretaget litteratursøgninger via 'alle samlinger' i databasen REX. Ved bloksøgningen er nedenstående anvendt:

"labor OR labour (hele artiklen) AND aviation OR "cabin crew" OR airlines (hele artiklen)"

De boolske operatører "OR" og "AND" er medtaget for at gøre søgningen så præcis som muligt, hvor alle relevante artikler er inkluderet. Søgeresultaterne er indskrænket med tre eksklusionskriterier:

- Litteraturen skulle være peer-reviewed.
- Sproget var engelsk eller dansk.
- Litteraturen skulle være fra 1990 til 2017.

Den historiske afgrænsning skulle inkludere både litteratur før og efter liberaliseringen af EU-markedet, men samtidig afgrænse mængden af litteratur til en anvendelig størrelse.

Søgningen gav 321 søgeresultater, som derefter blev gennemgået for deres relevans. I denne udvælgelsesproces blev nærhed prioriteret som et relevanskriterium i den forstand, at litteratur, som referer til Kina, Australien, USA o.l., er valgt fra, medmindre det blev vurderet, at det i relativt direkte grad belyste problemformuleringen eller feltet. Desuden er artikler om sundhed, management og økonomi m.m., der ikke berører arbejdslivet, ligeledes fravalgt.

Bloksøgningen dannede desuden grundlag for en videre kædesøgning. Ved kædesøgningen er relevante artiklers referencer og emneord tjekket igennem med samme relevanskriterium. Kædesøgningen har ført til mindre og mere sporadiske søgninger på disse nye emneord.

Udover identifikationen af videnshuller og forståelse for feltet, så har litteraturstudiet også det formål at bidrage til en mere systematisk udvikling af videnskaben på området. Litteraturstudiet fungerer i denne henseende på to niveauer. For det første ved at inspirere og supplere det teoretiske og metodiske arbejde i denne rapport. For det andet muliggør det, at denne rapport kan supplere den eksisterende litteratur. Litteraturstudiet viser eksempelvis, at den eksisterende forskning kun i meget begrænset grad forholder sig til kollektiv handling og konflikt og dermed overser konkrete forhandlinger om feltets forandringer.

Kan konfliktniveauet blandt de (kabine)ansatte dokumenteres?

For at kompensere for den manglende forskning i kollektiv handling og konflikt i luftfartsbranchen, valgte vi at kortlægge, hvor mange konflikter der har fundet sted, hvor mange der har været involveret, og om medierne havde skrevet mere om de konflikter, der finder sted i dag, i lyset af, at Luftens Helte er et forsøg på at få offentlighedens bevågenhed på de faglige aktiviteter.

Dataindsamling og sammensætning af kvantitativ oversigt

Tilgængelige statistiske opgørelser er ikke specifikke nok til dette formål, da luftfarten inkluderes under den aggregerede kategori 'Transport, post og tele' (se eksempelvis opgørelsen over arbejdsstandinger på statistikbanken.dk).

Oversigten over konflikter i luftfartsbranchen er i stedet baseret på avisartikler. Der er derfor lavet en gennemgang af Infomedias mediearkiv i tidsperioden 1. januar 1990 til 31. december 2016 (Infomedia Mediearkiv 2015). Der er søgt på:

*"Strejke * (hele artiklen) ELLER lockout * (hele artiklen) ELLER konflikt * (hele artiklen) OG IKKE true * (overskrift), samt MINDST EN AF DISSE tags: København Lufthavn, Københavns Lufthavne, Billund Lufthavn, Aarhus Lufthavn, Københavns Lufthavne A/S."*

De boolske operatorer, der blev brugt i søgningen, er markeret med store bogstaver, det søgefelt, de indholdsmæssigt refererer til, er sat i parentes, og alle søgeordene har fået tilføjet stjerne for at inkludere forskellige endelser på ordene. True* er kun ekskluderet i overskrifter for at udelukke artikler, der specifikt ikke omhandler egentlige konflikter, men udelukkende optakterne til samme.

Infomedia opererer endvidere med sted- og organisationsnavne som tags, der yderligere sorterer artiklerne. Her er valgt alle tilgængelige tags, der omhandler danske lufthavne, hvor bl.a. Aalborg Lufthavn ikke var et muligt tag. Det ekskluderer muligvis enkelte artikler om konflikter i flyselskaberne, men det vurderes relativt begrænset, da disse i en eller anden grad vil påvirke og foregå med afsæt i en lufthavn. Det betyder endvidere, at der kun er medregnet konflikter, der involverede luftfartspersonale med ansættelse i Danmark.

Startpunktet er valgt ud fra den pragmatiske årsag, at Infomedia angiver de ældste artikler i deres arkiv til at være fra d. 1. januar 1990 (Infomedia FAQ 2015).

Forbehold

Søgningen gav 5427 originale artikler (11018 inkl. dubletter), hvoraf 1164 artikler var relevante. Det omfattende antal artikler nødvendiggjorde et relevanskriterium om kun at medtage artikler og konflikter, der indbefatter lockout- og strejkeaktivitet, herunder faglige møder i arbejdstiden. Det afgrænser søgningen fra at inkludere en række andre eksempler på kollektiv handlen eksempelvis artikler, der omhandler den omdiskuterede Ryanair-konflikt, som ikke er afspejlet i grafen. Det er senere blevet tydeligt, at nogle kabineansatte ikke definerer 'faglige møder' som strejkeaktivitet, hvilket potentielt kan have betydning for mediedækningen.

Gennemgangen af artikler viser, at der som minimum har været 80 faglige konflikter i perioden 1990-2016, der som minimum kan summeres til 30.000 deltagere. Deltagere er her forstået som ansatte, der enten strejker eller er lockoutet. Det er væsentligt at notere sig, at refleksionerne over konflikthistorikken udelukkende baserer sig på, hvad der er tilgængeligt gennem Infomedias mediearkiv og derfor ikke giver et fuldkomment overblik over faktiske konflikter eller deltagere til trods for de digitale mediers, herunder branchespecifikke nyhedssiders, udbredelse.

I de konflikter, hvor der er flere artikler med forskellige deltagerantal, er der blot medtaget medianen. Af de 80 konflikter, der er skrevet om, er der i 28 af tilfældene ikke angivet et deltagerantal, hvorfor der i grafen er noteret flere faglige konflikter med ingen deltagere. Eksempelvis er der kun angivet et deltagerantal for én af de fem konflikter i 2004.

Opsummerende kan man sige, at det tyder på, at mængden af strejkeaktiviteter er faldet, og at der er færre involverede, men samtidigt viser det også, at det er svært at afdække dette kvantitativt. Derudover kan måden at kategorisere strejkeaktivitet, og andet relateret fagligt arbejde være forældet, da der bruges andre ord og metoder til at få sat sin dagsorden, og til at få ting igennem i dag.

Interviews

I dette afsnit vil refleksionerne, der ligger til grund for interviewene, blive udfoldet. Begyndelsesvis introduceres, hvilke interviews der er foretaget, derefter følger et afsnit om forberedelserne til interview-situationerne og afsluttende diskuteres de forskellige forhold, der gør sig gældende for henholdsvis gruppeinterviewene og enkeltpersonsinterviewene.

Der skelnes mellem primære og sekundære interviews, hvilket skyldes valget af en dybdehermeneutisk analysestrategi, som forudsætter en stor analytisk detaljegrad, jf. kapitlet 'Analysestrategi'. Alle Interviews med kabineansatte er valgt som primær empiri, da de på bekræftende, omend nuanceret, vis belyser, hvordan de oplever deres arbejde, og hvilke muligheder og begrænsninger det giver for kollektiv handling.

For overblikkets skyld opereres der med en inddeling af interviewene i fire kategorier: kabineansatte, relevante personer fra de repræsentative fagforeninger, personer der var med i Luftens Helte samt personer knyttet til Kastrup Lufthavn. Der er foretaget ca. en håndfuld interviews med kabineansatte, hvoraf nogle af dem desuden har en rolle som tillidsrepræsentant, bestyrelsesmedlem eller arbejdsmiljørepræsentant. Dette er relevant at pointere, da deres roller har betydning for, hvordan de vægter deres fortællinger i interviewene. I analysen og diskussionen af empirien er det derfor relevant at have in mente, at der var en tendens til, at arbejdsmiljørepræsentanterne var fokuserede på, at alt skulle kunne systematiseres og dokumenteres, omvendt fremstod tillidsrepræsentanten mere konfliktorienteret, mens bestyrelsesmedlemmerne var mere orienterede mod forhandlinger (se eksempelvis Bilag A 00:05:24; Bilag B 00:13:13; Bilag D 00:14:54). Dette skaber nogle forskellige dynamikker ift., hvordan de tillidsvalgte ser deres kollegaers betydning i arbejdet og influerer, hvor meget de inddrager deres kollegaer, samt hvilken mobilisering de eventuelt bidrager til.

Lufthavnen har endvidere stor betydning som arbejdsplads for såvel oplevelsen af arbejdet som kabineansat og for mulighederne for mobilisering i og på tværs af faggrupper. Dette er bl.a. kommet til udtryk ved, at der har været særlige sikkerhedsmæssige forhold, der skulle tages højde for samtidig med, at der er høje krav til de ansatte omkring fortrolighed. Lufthavne er også knudepunkter i et globalt marked, hvorfor et internationalt perspektiv har været inddraget i interviewguiderne, samt i vores

analyse af feltet. Fordi kollektiv handling står centralt i problemformuleringen, er det, udover de ansatte, relevante fagforeningsrepræsentanter, der er blevet interviewet frem for eksempelvis Københavns Lufthavne A/S, der ejer lufthavnen.

For at få indblik i de repræsentative fagforeningers strategiske overvejelser, angående mobilisering og handlemuligheder for ansatte i luftfartsbranchen, har vi derfor interviewet følgende:

- Forkvinde i Cabin Attendants Union (CAU), der organiserer alle kabineansatte i SAS.
- Næstformand i Flyvebranchens Personale Union (FPU), der organiserer andre kabineansatte og de fleste piloter.
- Forkvinde i HK Luftfart, der bl.a. organiserer de, der arbejder i butikkerne, på kontorerne, i check-in og i informationskrankerne.
- Formanden i 3F Kastrup, der bl.a. organiserer rengøringspersonale og bagageportører.

Udover CAU, der er organiseret i hovedforbundet FTF, så er de andre fagforeninger medlem af LO. Næstformanden i FPU og forkvinden i CAU bruger vi ligeledes som primær empiri, da de begge arbejder eller har arbejdet som kabineansat.

Da Luftens Helte er det mest aktuelle og velkendte eksempel på mobilisering og handling i luftfartsbranchen, er der foretaget tre interviews med personer i Luftens Helte: to kampagne- og kommunikationsansvarlige, en organiser fra HK og en frivillig i Luftens Helte.

Som supplement er der desuden foretaget interviews med to ledere fra en luftfartsvirksomhed, med en arbejdsmiljøkonsulent fra 3F Kastrup, samt med to ansatte i en lufthavn.

Forberedelse til interviewsituationerne

Der er blevet udformet en interviewguide til hvert enkelt interview, omend flere af temaerne og spørgsmålene går igen. Spørgsmålene var så vidt muligt designet til at aktivere interviewpersonens sceniske hukommelse gennem spørgsmål om konkrete erfaringer.

Det indgik som en del af forberedelsen til interviewene at lave en vurdering af, hvilke svar hvert enkelt interview kunne give ift. de forskellige temaer og interviewspørgsmål baseret på interviewpersonernes

titel, virksomhedstypen og den bredere kontekst. En del af vurderingen angik bl.a., hvorvidt de ville have tilbøjelighed til at svare mere generelt og politisk på vores spørgsmål frem for konkret og nuanceret. Det gjorde det desuden muligt at tilpasse de overordnede spørgsmål til det specifikke interview. En grundig forberedelse til interviewene var vigtig, da: *“Interviewerens evne til at fornemme, hvad et svar umiddelbart betyder, og den horisont af mulige betydninger, det åbner, er afgørende. Dette kræver igen viden om og interesse for undersøgelsestemaet og det menneskelige samspil under interviewet såvel som fortrolighed med forskellige måder at spørge på [...]”* (Kvale & Brinkmann 2009:155).

Endvidere er et interview *“en aktiv interaktion mellem to eller flere personer, der leder til socialt forhandlede, kontekstuelte baserede svar”*, hvorfor det er centralt at være særligt opmærksom på, hvad der forhandles i rummet, og hvilken kontekst deltagerne tager afsæt i (Tinggaard & Brinkmann 2010:30). Hertil har den historiske og kulturelle sammenhæng en væsentlig rolle, hvorfor vi bl.a. i problemfeltet og litteraturstudiet kortlægger den bredere kontekst, som de danske kabineansatte er en del af samtidig med, at vi er opmærksomme på forskellene mellem virksomhedstyper og de repræsentative fagforeninger.

Der er dog forskel på at udføre gruppeinterviews og enkeltpersonsinterviews, hvilket bl.a. kræver to forskellige type interviewer.

Gruppeinterviews

I gruppeinterview er det væsentligt at være opmærksom på, hvad gruppedynamikkerne gør for den viden, vi gerne vil have adgang til. Flere forskere argumenterer for brugen af gruppeinterview, da de mener, at *“gruppesituationen får den enkelte deltager til at reflektere over, uddybe og nuancere sine egne umiddelbare svar også selvom hovedbudskabet i svarene ikke i sig selv ændres eller påvirkes af gruppedynamikken”* (Damgaard 2016:110-111). Det er netop den enkelte ansattes overvejelser og refleksioner i en social kontekst, vi gerne vil have udfoldet, hvorfor formålet med gruppeinterviewet var at få deltagerne til at være mere eksplicite om deres dilemmaer og overvejelser. Med brug af dybdehermeneutikken som analyseredskab, hvor arbejdslivet forstås både som noget intra- og intersubjektivt, det vil sige, at arbejdslivet både skal forstås som noget subjektivt og samtidig noget relationelt mellem kollegaer, finder vi det meningsfuldt at bruge gruppeinterviewet som interviewform i de tilfælde, hvor det er muligt (Lundgaard Andersen 2006:71).

På trods af at vi ikke kunne samle nok kabineansatte i alle flyselskaberne til gruppeinterviews, har vi valgt ikke at interviewe dem i grupper på tværs af flyselskaberne. I stedet fandt vi det mere brugbart at lave enkeltpersonsinterview, som det eksempelvis er tilfældet med den kabineansatte i ruteselskabet AirWings. Valget er baseret på en antagelse om, at gruppeinterview på tværs af virksomhedstyper og forskellige tillidsposter ville betyde, at de interviewede ville holde sig tilbage, bl.a. på grund af de meget strenge fortrolighedsklausuler vi blev bekendt med. Det ville kunne virke hæmmende for udfoldelsen af deres forskellige dilemmaer. Sagt på en anden måde, så ville der være en risiko for, at fokus ville forsvinde fra temaerne i interviewene, deltageres dilemmaer og overvejelser omkring kollektiv handling, fordi de i stedet skulle være ekstra forsigtige med, hvilke informationer de delte.

Der er imidlertid en risiko for, at der i gruppeinterviews kan opstå en situation, hvor deltagerne søger en konsensusforståelse af de italesatte problematikker, hvilket potentielt undertrykker modsatrettede oplevelser og nuancer. Måden, hvorpå vi har forsøgt at undgå dette, var ved, at en af os skiftevis havde rollen som en mere aktiv interviewer, som et alternativ til den klassiske og neutrale interviewer (Lundgaard Andersen 2006:78-79). Derfor strukturerede vi en tematiseret diskussion, hvilket viste sig i praksis at være svært at udføre. Et eksempel er gruppeinterviewet med kabineansatte i FlyAway, hvor de ofte endte med at bekræfte hinanden, hvilket potentielt vidner om en konsensusorientering.

Enkeltpersonsinterviews

Særligt for enkeltpersonsinterviewene var bl.a., at flere af dem havde en tillidspost i en fagforening, hvorfor det kunne antages, at de var vant til at formidle en politisk fortælling. Dette krævede, at vi som interviewere havde et godt kendskab til de specifikke interviewpersoner for at kunne udfordre deres fortællinger og dermed få nye indsigter, da der ellers nemt opstår en asymmetri i interviewrelationen (Kvale & Brinkmann 2009:167). Det var eksempelvis lettere undervejs i interviewet med næstformanden i FPU at udfordre fortællingerne og spørge ind til konkrete situationer, da vi kendte ham fra samme sted, som vi havde specialekontor. Modsat var det i interviewet med forkvinden i HK Luftfart, som vi havde mindre kendskab til. Det gjorde det sværere for os at forudse, hvordan interviewet ville udmønte sig ift. afbrydelser, magtrelationer og fortællinger.

Supplerende indtryk af feltet

Efter hvert interview eller anden form for aktivitet, hvor vi gjorde os nogle refleksioner, samlede vi op på, hvad der var sket og diskuterede, hvordan det kunne forstås. Disse noter trak vi eksempelvis frem igen, da vi skulle analysere de forskellige transskriptioner. Vi var bl.a. med til en morgenbriefing hos et af selskaberne, observerede undervisning af kabineelever, var med bag kulisserne hos et andet større selskab, hvor de kabineansatte bl.a. holder pauser og møder, og havde en workshop med en af nøglepersonerne i Luftens Helte. Til trods for at mange af disse aktiviteter ikke var en systematisk del af empiriindsamlingen, så har de bidraget til en fornemmelse for feltet og en visualisering af de kabineansattes arbejdsliv. Det har eksempelvis bidraget til en forståelse af sikkerhedsperspektivet, forholdet til tid, omgangsformen og fokuset på det ydre, som diskuteres i det første analyseafsnit. Da bilagene ikke er offentliggjort sammen med rapporten følger her en kort beskrivelse af aktiviteterne.

Workshops med nøgleperson i Luftens Helte

En af medarbejderne, der havde en vigtig rolle i Luftens Helte, lavede en to timers workshop med os. Det handlede bl.a. om en kortlægning af branchen, hvor han beskrev en række relevante selskaber, hvordan de var konstrueret, samt hvilke uklarheder i lovgivningen virksomhederne benyttede sig af. Ligeledes beskrev han, hvordan relevante fagforeninger agerer nationalt og internationalt. Derudover, så kom vi også ind på relevante institutioner såsom FN og EU, samt hvilke magtkampe der er i forbindelse med disse (Bilag N). Rent metodisk fik det bl.a. den indvirkning, at vi blev opmærksomme på, hvilke stridsøkser der var mellem fagforeningerne, og vi var derfor også opmærksomme på ikke at gå ind i disse konflikter, men i stedet undersøge, hvad de bundede i, og om det havde en relevans ift. vores problemformulering.

Bag kulisserne hos et af de større selskaber

Gennem en ansat i et af de større flyselskaber i Kastrup Lufthavn fik vi mulighed for at se arbejdspladsen bag "kulisserne" før vores interview. Her skulle vi først dokumentere os ved et kontor, hvor vi blev hentet. Efterfølgende gik vi over til en særlig indgang, hvor vi skulle igennem endnu en sikkerhedskontrol og først herefter, kunne vi komme med op til deres arbejdsplads. I lokalet, hvor de kabineansatte opholdte sig op til og mellem flyvninger, var der forskellige motivationsplakater og en visualisering af en undersøgelse om de kabineansatte og deres arbejdsliv finansieret af selskabet. Rummet

var mindre 'fancy', end vi havde forventet og levede på en måde op til fortællingen om, at det er "bag scenen" ligesom på et teater (Bilag T3). Det var ligeledes her, at vi første gang oplevede, at der var en nervøsitet omkring det, at vi holdte fast i at skulle publicere vores rapport trods anonymisering, hvilket influerede, hvordan vi greb denne del af forventningsafstemningen an i de efterfølgende møder med folk i branchen (Bilag T3).

Morgenbriefing

Gennem en af interviewpersonerne fik vi adgang til virksomhedens crew-rum og fik lov til at observere deres morgenbriefing (Bilag T1). Før mødet begyndte, stod de forskellige kabineansatte omkring mødebordet og kaffemaskinen, de krammede hinanden, der var meget latter og alle smilede til hinanden og til os, da vi kom ind. Der var 11 til stede, hvoraf 10 virkede til at være de kabineansatte ombord, og seks af dem var kvinder (Bilag T1). Under selve mødet blev opgaverne fordelt, og de kabineansatte blev orienteret om bl.a. vejret, og hvor mange passagerer, der var på businessclass. På den ene side var det meget tilrettelagt, hvad der skulle ske, og på samme tid så var der plads til jokes om, at man bagerst i flyet kunne lugte den enes prutter, og at nu var det også snart tid til en botox-behandling. På væggene hang der mange billeder omkring "safety first", der var materiale om rettigheder på reolen og modellfly på hylderne. Efter briefing, hvor den mandlige purser også lyttede til, hvilke opgaver de ansatte gerne ville have, så tog de et kort fra en lille æske på bordet med forskellige sikkerhedsspørgsmål, der havde lidt karakter af Trivial Pursuit, som de vendte i plenum (Bilag T1). På det øverste sikkerhedskort stod; "*What does "Attention, Cabin Crew at Your Stations" mean?"*" (Bilag U).

Undervisning af "sommerfugle"

Hos et andet flyselskab observerede vi undervisningen af deres kommende "sommerfugle", som de kalder det nye hold, der er ansat om sommeren. Vi har senere fundet ud af, at pågældende virksomhed næsten har halveret uddannelseslængden for de nyklækkede kabineansatte fra seks til tre uger. De kommende sommerfugle skulle lave førstehjælpsøvelser, hvor de var meget fokuserede på at hjælpe hinanden. De snakkede eksempelvis om, hvordan de skulle nå at løse alle opgaver, herunder madservering, når der samtidig kunne opstå situationer, hvor de skulle varetage sikkerheden (Bilag T2). De fik overraskende mange informationer, som der var en forventning om, at de skulle kunne udenad. En kabineansat gav udtryk for, at man virkelig får respekt for faget, når man finder ud af, hvor meget man skal kunne på rygraden med henvisning til elevernes uddannelsesforløb.

Det virkede dog til, at de fleste kommende sommerfugle vidste, hvad de gik ind til. Eksempelvis sagde en elev, at hans far var pilot, så han var godt opmærksom på, at sikkerhed var det vigtigste, mens en anden elev fortalte, hvordan hele familien havde arbejdet indenfor luftfart, og at hun altid havde vidst, at hun gerne ville starte, men at det i højere grad handlede om, hvornår hun fik taget sig sammen til også at gøre det.

Kontor hos Flyvebranchens Personale Union

Som en del af at få en fornemmelse for feltet har vi haft kontor i FPU's lokaler. Som den bredeste fagforening for kabineansatte, og som centrale aktører i Luftens Helte, har de kunne bidrage med adgang til feltet, kontakt til interviewpersoner, opklaringer på tekniske spørgsmål og opdateret viden.

Der er fire pointer, der skal nævnes i relation til kontoret hos FPU: 1) FPU har ikke haft indflydelse på problemstillingen eller rapporten, 2) vi har haft fortrolighed om specifikke sager, der er blevet diskuteret i FPU's lokaler, 3) alle informationer derfra er naturligvis behandlet kritisk og omhyggeligt på linje med al anden empiri forbundet til denne rapport, og 4) al behandling af fortrolige informationer fra andre interviewpersoner er naturligvis foregået etisk forsvarligt, så det opfylder de etablerede aftaler.

Fortrolighed og anonymisering

Det har været nødvendigt med nogle praktiske og etiske overvejelser om, hvordan vi fik adgang til feltet, og hvordan vi skulle anonymisere empirien efterfølgende i lyset af det videnskabsteoretiske afsnit om den transitive dimension, hvor det slås fast, at rapporten skal offentliggøres. Det skyldes bl.a., at feltet er relativt uudforsket i nyere tid, at der er uspecifikke statistiske opgørelser over kollektiv handling samtidig med, at der er betydningsfulde sikkerhedsmæssige hensyn, der skal tages i lufthavne, at der er stor konkurrence mellem selskaberne, og at der er en række forskellige fagforeninger.

En del af fundamentet for etisk forskning er bl.a. at være opmærksom på at beskytte de mennesker, der er berørt af ens arbejde (Bitsch Olsen 2005:205). I nogle af virksomhederne har der eksempelvis været fortrolighedsklausuler, som har været medvirkende til, at en stor del af de interviewede har ønsket anonymisering. Det skal noteres, at vi har været opmærksomme på, at vores rapport ikke skulle

kunne udgøre en sikkerhedsrisiko, hvorfor de offentligt tilgængelige citater alene handler om arbejdsvilkår, fagpolitik og refleksioner om arbejdsmarkedsinstitutioner.

Den svære adgang til feltet grundet bl.a. loyalitetsklausuler har nødvendiggjort overvejelser om, hvordan en tryk og tillidsfuld interviewsituation kan etableres. Som følge deraf, er hvert interview indledt med en beskrivelse af formålet med undersøgelsen, vi har spurgt om godkendelse til at optage, samt forklaret formålet med det. Anonymisering er blevet ekspliciteret som en mulighed, hvis, og i det omfang, de måtte ønske det, hvilket også har stået i indledende skriftlige henvendelser til dem.

Afsluttende i hvert interview er anonymisering igen blevet bragt op, så de interviewede havde mulighed for at ændre ønsket om, og graden af, anonymisering. Til trods for at vi har søgt at skabe et trygt rum i hver interviewsituation, kan fortrolighedsklausulerne dog betyde, at de interviewede ikke altid har udfoldet deres dilemmaer i tilstrækkelig grad eller helt har undladt relevante fortællinger. Vi har naturligvis overholdt alle aftaler med informanter om anonymisering og fortrolighed.

Nogle af informanterne har dog tilkendegivet, at de ikke behøvede at være anonymiseret. Af hensyn til, hvordan de juridisk eller de facto kan komme i klemme, så er der dog alligevel taget stilling fra citat til citat om, hvordan den offentliggjorte del af rapporten skulle behandles.

Som følge af de forskellige behov for anonymiseringer er virksomhedernes navne i citaterne (og i bilagene) blevet ændret til eksempelvis "virksomheden". Der er desuden flere måder at kategorisere de forskellige typer selskaber i luftfartsbranchen. En hyppigt anvendt dikotomi er flagselskaber, forstået som tidligere eller aktuelt statsejede selskaber, og lavprisselskaber, som ofte er nyere og mere orienteret mod priskonkurrence. Dikotomien refererer imidlertid ikke til de samme træk ved de to forskellige typer af selskaber, hvorfor kategorierne ikke er fyldestgørende eller gensidigt ekskluderende. Vi har i stedet fundet det anvendeligt at differentiere mellem netværksselskaber og ruteselskaber. Ruteselskaber flyver kun fra A til B og retur, mens netværksselskaber også ofte flyver langt og via større lufthavne, hvilket bidrager til generelt højere priser, men flere og mere fjerne forbindelser (Jørens et al. 2015:16). Netværksselskaber er derfor ofte, men ikke nødvendigvis, synonymt med flagselskaber, mens ruteselskaber ofte, men ikke nødvendigvis, er synonymt med lavprisselskaber. Vi har endvidere givet tre af flyselskaberne, hvor nogle af vores informanter arbejder, fiktive navne. Det grønlandske ruteselskab hedder BlueTravel, det andet ruteselskab, hvor ledelsen er udenlandsk hedder AirWings og netværksselskabet hedder FlyAway.

Af hensyn til de interviewede refereres der desuden til hvert enkelt interview på forskellige måder alt efter, hvilken grad af anonymisering det pågældende citat kræver. I nogle citater er det for eksempel relevant, at den, der udtaler sig, har en bestemt tillidspost, hvor det i andre udtalelser ikke er afgørende.

Afslutningsvis skal det nævnes, at kontroversielle transskriptioner har været opbevaret på fysiske drev. Det er også med henvisning til de nævnte hensyn, at bilagene til dette speciale ikke er offentligt tilgængelige. Rapporten bør dog være forståelig uden bilagene.

Opsummering

Rapporten er primært baseret på en række gruppe- og enkeltpersonsinterviews med kabineansatte, der suppleres med interviews af formandskabet for relevante fagforeninger, samt nøglepersoner fra kampagnen *Luftens Helte*.

På grund af varierende, men store, behov for anonymisering er både interviewpersonernes og virksomhedernes navne anonymiseret, og i flere tilfælde desuden deres titel.

For at få supplerende indtryk af feltet og forberede os på interviewene har vi deltaget i en workshop om branchen, i en morgenbriefing og i en undervisning af kabineelever, været bag kulisserne hos et flyselskab, samt haft kontor hos FPU. Vi har derudover indsamlet avisartikler fra år 1990-2016 om konflikter i luftfartsbranchen med intentionen om at få et bredere overblik over tendenser i branchen. Ligeledes bidrager litteraturstudiet, der er baseret på en blok- og kædesøgning efter litteratur om feltet fra år 1990-2017, til et overblik over forskningslitteratur om problemstillingen.

Analysestrategi

I dette kapitel vil vi beskrive, hvordan vi er gået til analysen af empirien. De fleste interviews er transkriberet for at danne overblik, men den primære analyse er foregået ved kollektive gennemlytninger af interviewene for fortsat at bevare intonation og pauser som del af den analyserbare empiri.

For at facilitere bevægelsen fra det empiriske til det faktiske via det virkelige domæne anvendes tre centrale spørgsmål til empirien. Spørgsmålene er hentet fra Salling Olesen og Webers tekst om dybdehermeneutik:

1. *“What is being talked about?”*
2. *How do people talk to one another?*
3. *Why are the characters talking in precisely this way? How can we understand it by means of theoretical knowledge combined with background factual knowledge”* (Salling Olesen & Weber 2012)?

Det første spørgsmål handler om den manifeste mening i interviewet. I denne rapport bruges spørgsmålet til at identificere ‘the imagined concrete’. Det vil sige finde eksplicite delkomponenter af interviewpersonernes udtalelser, der tilsyneladende er meningsfulde, men som dækker over ubevidst mening og samfundsmæssige dynamikker. Det sker med henblik på at lave videre analyse af delkomponenterne for sig selv og i sammenhæng med hinanden.

Det andet spørgsmål handler om det metakommunikative indhold i interviewet (Salling Olesen & Weber 2012). Dette spørgsmål stiller skarpt på intonation, forsøg på at skabe polerede billeder af virkeligheden, samt forsøg på at dække over kritikker og dilemmaer. Spørgsmålet bidrager til en mere eksplicit beskrivelse af, hvorfor bestemte meningsfortolkninger presser sig frem i analysen af empirien. Dette sker bl.a. gennem en omfattende udfoldning af indholdet, og det bruges til at undersøge ubevidste fortolkninger af muligheder og begrænsninger af kollektiv handling.

“Indications of hidden conflict dynamics include gaps, inconsistencies, unusual use of language, jumps in the story or sudden changes of subject, and remarkable ways of relat-

ing to the subject or to each other (in case of group interaction texts). But also the reactions, emotional states and associations of the readers/interpreters may be indications of the dynamics we are looking for—even if you cannot immediately understand them”
(Salling Olesen & Weber 2012).

Som citatet beskriver, så anbefaler Salling Olesen og Weber en opmærksomhed på fortolkernes emotionelle og intuitive reaktioner på interviewet. Alle analyser er derfor gennemgået som minimum fire delprocesser; 1) fælles gennemlytning og analyse af hele interviews, 2) fælles, nærgående gennemlytning af udvalgte citater med henblik på dybdehermeneutisk fortolkning, 3) analysen udfoldes gennem individuelle skriveprocesser og 4) analysen kontrolleres, kritiseres og nuanceres af resten af gruppen. Denne analyseproces skal således understøtte den dobbelte hermeneutik mellem relationen *i* teksten og relationen *mellem* teksten og os, som diskuteret i kapitlet om videnskabsteori.

Det tredje spørgsmål handler om at lave en teoriinspireret, syntetiserende rekonstruktion af, hvorfor interviewpersonerne siger det, de siger, på den bestemte måde. Det er en analyse, der understøttes af vores teoriapparat om kollektive handlinger, der peger på relevante dynamikker i spørgsmålet om muligheder og begrænsninger af kollektiv handling. Det er især i besvarelsen af dette spørgsmål, at den samfundsmæssige kontekst inddrages til fortolkning af de manifesterede delkomponenter.

De tre spørgsmål skal bidrage til at lave bevægelsen fra det empiriske domæne til det virkelige med henblik på at rekonstruere det faktiske domæne, og således en mere omfattende forståelse af interviewpersonernes sceniske erfaringer. Dissonansen mellem det empiriske og det faktiske domæne kan delvist forstås som samfundsmæssigt undertrykte symboliseringer af erfaringer, hvorfor rekonstruktionen af det faktiske domæne rummer et samfundsmæssigt kritisk potentiale.

Tematisering og opbygning af analysen

Salling Olesen og Weber argumenterer, med henvisning til Adorno, for, at teoretisering og kritik er nødvendigt for at åbne for en social forestillingsevne, og det de kalder utopiske ideer (Salling Olesen & Weber 2012). Som en måde at overskride den distancerede forskers rolle og forvandle de abstrakte

ideer til værktøjer for forandring, så bør de teoretiske begreber, vi kommer med udefra, omformuleres til ord, interviewpersonerne selv bruger¹ (Salling Olesen & Weber 2012). Dette betragter vi som en argumentation for en analytisk tematiseringsproces, der på den ene side er teori-/begrebsinspireret, men på den anden side empirisk følsom og orienteret mod teoriens reformulering med henblik på konkret kritik.

Det har givet følgende temaer i analysen; 'Forandringer af arbejdet' hvor arbejdsprocesserne diskuteres, 'Fleksibilitet' hvor rammerne for arbejdet diskuteres, og 'Den danske model og overenskomst', hvor de industrielle relationer og de dertil forbundne oplevelser af kollektive handlinger diskuteres.

Tema 1 handler grundlæggende om tilegnelsen af arbejdet som formative for kabineansattes subjektivitet. Alle underkategorierne er udvalgt på baggrund af interviewpersonernes fortællinger, som reaktion på vores relativt åbne spørgsmål om deres arbejdsliv og oplevelserne af forandringer. I den forstand spiller ikke blot begrebsapparatet ind i svarene og tematiseringerne, men også det forudgående arbejde med at kortlægge feltets makrostrukturelle forandringer, som har dannet grundlag for spørgsmålene, og som konstant danner bagtæppe for vores møde med empirien.

Tema 2 diskuterer begrænsningerne forbundet til rammerne om kabineansattes arbejde. Flexibilitet optrådte ikke som ord i vores interviewguides, men vores interviewpersoner kom alle ind på det - ofte enten som en uddybning af arbejdets strukturering eller knyttet til spørgsmål om mobilisering og trusler mod samme.

Hvor der i tema 1 primært fokuseres på mobilisering på arbejdspladsniveau, ofte i form af ikke bevidste strategier, og i tema 2 primært fokuseres på udfordringer forbundet til fleksibilitet, der udfolder tema 3 handlemuligheder og begrænsninger knyttet til arbejdsmarkedsinstitutionerne og forsøgene på at omgå disse. Mens overenskomst blev bragt frem af flere interviewpersoner, som det primære værktøj til at skabe indflydelse og forandring, der er der derimod primært knyttet oplevelser af begrænsninger til den danske model.

¹ Som følge af den kritisk teoretiske videnskabsteori tilføjer de også nødvendigheden af, at forskningsobjektets virkelige tilstand konfronteres med dets egen utopiske forestilling, men det er her udeladt, da det ikke er indeholdt i samme form i kritisk realisme (Salling Olesen & Weber 2012).

Analysekapitel 1: Forandringer af arbejdet

I dette første analysekapitel vil fokus være på, hvordan arbejdets indhold influerer på de subjektive oplevelser af muligheder og begrænsninger for kollektiv handling blandt de kabineansatte. Som vi i teorikapitlet har understreget med henvisning til Salling Olesen og Webers begreber om subjektivitet, samt Leithäuser begreb om hverdagsbevidsthed, så er arbejdslivet og dets forandringer, samt tilegnelsen af disse, en central dynamik i udviklingen af et subjekts syn på verden.

Dette første analyseafsnit vil derfor tegne et billede af, hvordan de kabineansatte, vi har interviewet, oplever deres daglige arbejdsliv med afsæt i de dimensioner af arbejdsdagen, de selv fremhæver.

En typisk arbejdsdags tidsstruktur

Vi spørger i tre af vores interviews om, hvordan en typisk arbejdsdag ser ud og i to af tilfældene, henholdsvis i det grønlandske ruteselskab, BlueTravel, og i ruteselskabet, AirWings, svarer de instinktivt med en opstilling af en dagsrutine, hvor fortællingen starter med præcist, hvornår de møder ind om morgenen. Citatet nedenfor er et eksempel fra BlueTravel, hvor det først noteres, at der er en differentieret arbejdsplan for henholdsvis vinter- og sommerperioden. Det er en differentiering, der også går igen i de andre selskaber, vi har undersøgt, og som har betydning for ansættelsesforhold og de sociale dynamikker internt i virksomheden, som vil blive uddybet mere i kapitlet 'Fleksibilitet'. En tilidsrepræsentant i AirWings beskriver en typisk arbejdsdag således:

“En arbejdsdag ser typisk ud, hvis det er vinter, at vi tjekker ind kl 6 om morgenen, og så har vi en time til at gøre det hele klart. Vi laver det her briefing om morgenen, hvor vi sidder og diskuterer, hvad der skal ske i løbet af dagen, og hvem der er med, og om der er nogle specielle behov, der skal dækkes og sådan noget. Så går man så i flyveren og får tjekket alt sikkerhedsudstyr, så man ved, at flyveren, den er klar, og at der ikke er noget skjult nogen steder. Og så tager man så afsted med det første hold. Så er man så, f.eks. hvis man tager ned til de kanariske øer, dernede en time, hvor der kommer rengøring på, og der bliver skiftet alt catering, altså al maden, og hvis der skal noget ekstra op. Og så hjem igen. Og så er der så gået de her 12-13 timer på en arbejdsdag, og så er man så hjemme igen” (Bilag A 00:02:56).

Alle interviewpersonerne i de tre udvalgte selskaber lægger vægt på arbejdsdagens starttidspunkt, som bl.a. også fremhæves i sammenligning med en stereotypiseret forestilling om arbejdstider på et kontor fra 8-16, hvor kontrasten insinuerer, at kabineansatte har det særligt hårdt (Bilag R 00:04:56). Arbejdsdagen for de kabineansatte starter som regel relativt tidligt om morgenen, i netværksselskabet, FlyAway, beretter de bl.a. om mødetider allerede kl. 04:30 om morgenen, men flere understreger dog, at det kan variere meget (Bilag R 00:16:55; Bilag C 00:00:59). Den store variation har formentlig også betydning for, hvorfor de i det tredje interview, hvor vi spørger om en typisk arbejdsdag, ikke starter med en eksplicit pointering af starttidspunkt, de starter i stedet med en fortælling om variation i vagtplanlægning og variation, der skyldes forskellige typer af arbejdsdage – eksempelvis om man flyver internt i Europa eller flyver transkontinentalt (Bilag C 00:00:59-00:03:07).

At arbejdets starttidspunkt fremhæves i flere interviews og kontrasteres med kontorarbejde kan også skyldes, at det knyttes sammen med arbejdsdagens længde og betydningen af mental tilstedeværelse for såvel udførelsen af servicearbejdet og den konstante forberedthed, der synes at være knyttet til sikkerhedsdimensionen i arbejdet, hvilket for eksempel understreges af en kabineansat i FlyAway (Bilag C 00:42:31).

Arbejdsdagens længde fremhæves i citatet ovenfor som typisk 12-13 timer for kabineansatte i ruteselskabet, AirWings, hvilket cirka er, hvad der fremhæves som en normal arbejdsdag i netværksselskabet, FlyAway, og det grønlandske ruteselskab, BlueTravel (Bilag B 00:18:06; Bilag C 00:17:43; Bilag R 00:10:44). I interviewet med kabineansatte i FlyAway pointeres det desuden, at en normal arbejdsuge ligger på 47 timer om ugen, et godt stykke over en gennemsnitlig arbejdsuge på det danske arbejdsmarked (Bilag C 00:17:43).

Acceleration af turn-around

Tidsrammernes tilsyneladende store betydning i oplevelsen af arbejdet kan underbygges med, at en række andre tidsrelaterede ord efterhånden er uundværlige i beskrivelsen af luftfarten såsom punktlighed, turn-around tid (tiden der går fra et fly lander, til det flyver afsted igen), tidsslots (de tidspunkter fly har tilladelse til at lette og lande) og tidspres (eksempelvis Bilag C 00:03:56; Bilag J 00:13:34, 00:16:49).

På den ene side kan det forstås som en forventelig konsekvens af, at luftfart i sig selv er en betydelig acceleration af mobilitet, det vil sige, at luftfarts eksistensberettigelse er tæt knyttet til netop spørgsmålet om forkortning af tid (Cwerner 2009:4). På den anden side virker det til, at, fordi flyvemaskiner er så dyre, og der efterhånden flyves så meget, så er der tilsyneladende et presserende behov for tæt koordinering og strukturering af tidshierarkier i luftfarten, som ligeledes pointeres i litteraturstudiet (Urry 2009:31). Denne strukturering af tid virker til at være en gennemgribende magt, der influerer planlægningen og udførelsen af arbejdet, hvilket også vil blive taget op i kapitlet 'Fleksibilitet'. Struktureringen virker imidlertid til at emanere fra et behov for at optimere eller ligefrem maksimere det økonomiske udbytte af luftfartsdrift, samt optimere brugen af lufthavnes rumlige muligheder.

Som beskrevet i litteraturstudiet bliver begreber såsom turn-around tid omdrejningspunkt for konkurrence i luftfartsbranchen (Urry 2009:26-28). Og i den forbindelse bruges turn-around tid ofte til at differentiere mellem lavprisselskaber og andre, hvilket eksempelvis manifesterer sig i praksis ifm. Københavns Lufthavns introduktion af CPH Go (betegnelsen for en række gates), der er et forsøg på at tiltrække lavprisselskaber ved bl.a. at muliggøre kortere turn-around tid (CPH Go 2017). At turn-around tid er et konkurrenceparameter er imidlertid ikke så nyt et fænomen. Til sammenligning kan man fremhæve et citat af en kabineansat i Hochschilds analyse fra 1983 af det amerikanske flyselskab Pan American. Her kritiserer den kabineansatte, at turn-around tiden er reduceret fra halvanden time til en time og et kvarter, hvad der dengang oplevedes som en betydelig acceleration af arbejdsprocessen (Hochschild 2003[1983]:123). I kontrast hertil reklamerer CPH Go nu for, at de kan facilitere turn-around tid på 30 minutter (CPH Go 2017).

En ambivalent håndtering af tidspres

At struktureringen af tid, som følge af acceleration og den stramme koordinering, virker som en gennemgribende magt, italesættes også af andre ansatte i lufthavnen:

“Alt handler om tid, og det er rigtig dyrt, hvis man ikke overholder sin punktlighed for flyselskaberne. Det koster penge for standpladsen, og der er forsinkelser og alt det der. Alt er på tid” (Bilag S 00:29:22).

Citatet viser dog også, hvordan de reformulerer kravet om acceleration som et spørgsmål om 'punctlighed', og gør det dermed til en værdisat del af deres arbejde. De beskriver samtidig, hvordan systematisk registrering af punctlighed bliver en markør for, hvor godt de løser deres arbejde (Bilag S 00:29:30). Accelerationen af arbejdet bliver således håndteret med et objektskifte fra kvalitet til punctlighed, der skal mobilisere tilstrækkelig magt til fortsat at sikre dem gode arbejdsvilkår. At nå sit arbejde til tiden bliver således knyttet til deres faglige stolthed, hvad vi kan forstå som en ambivalent tilegnelse af arbejdet - at tidspres på den ene side er kilden til belastning, og på den anden side rummer potentialet for stolthed og værdi.

Punctlighed bruges imidlertid ikke eksplicit som sprogfigur for et kvalitetskriterie i arbejdet hos de kabineansatte. Ikke desto mindre så kommenterer de kabineansatte i BlueTravel dog på, hvor frustrerende det kan være ikke at kunne flyve afsted til tiden, fordi passagererne ikke møder op til afgangstidspunktet, og da de i den virksomhed har en kultur om at vente frem for bare at flyve afsted (Bilag B 00:04:08). Følelsen af utålmodighed og frustrationen kommer eksempelvis til udtryk i følgende beskrivelse af boardingperioden fra en af de kabineansatte i BlueTravel: "*Så vi venter, og venter, og venter, og venter, og så boarder vi endelig*" (Bilag B 00:02:42). Det understreges i interviewsituationen med, hvad der fremstår som et lettelsens suk, da hun når til sidste del af sætningen. Og det uddybes endvidere med en betoning af, at det er et udtryk for, at de er meget 'large', og at det bl.a. skyldes virksomhedens særlige markedssituation og passagergruppe (Bilag B 00:04:05-00:04:08).

I AirWings oplever tillidsrepræsentanten punctlighed, og det tidspres der er forbundet til det som følge af acceleration og nedskæringer, så intervenerende i de rutinemæssige arbejdsopgaver, at det bliver dehumaniserende - det bliver kaldt en slags kvægtransport:

"Da vi startede var det sådan lidt mere, altså man var mere høflig, vil jeg sige overfor gæsterne, nu er man mere direkte end høflig ind imellem. På de sidste 8 år, der har det sådan, det har udviklet sig lidt nogen gange til sådan en slags kvægtransport; "Hurtigt ind, hurtigt ud og så afsted." Det er det, der er sådan. Sådan noget med at sige; "Nu skal de se her frøken Hansen, nu skal de sidde her." Det er der ikke tid til. Det er sådan; "Get in, get in!"" (Bilag A 00:31:57).

Vi gemmer lige diskussionen af, hvad det gør ved den konkrete arbejdsproces, at tidspreset bliver dehumaniserende, og vi dvæler i stedet her ved den udtalte kritik, der ligger i modstillingen af at kunne

følge frøken Hansen til sin plads på den ene side og på den anden side at skulle råbe 'get in' på engelsk, som tillidsrepræsentanten illustrerer i interviewsituationen. Det er i øvrigt en udvikling, der bliver desto mere udtalt, når man sammenligner sprogfiguren 'kvægtransport' med Hochschilds billede på forandringen af flyveoplevelsen før og efter dereguleringen af det amerikanske luftfartsmarked i 1979: "*The cruise ship has become a Greyhound bus*", skriver hun (Hochschild 2003[1983]:124). Fra at flyvning var som et krydstogtskib, en sprogfigur der tydeligt understreger luksuriøsiteten ved oplevelsen, før markedet blev dereguleret til efter, hvor det er som en 'Greyhound bus', der er et selskab kendt for at drive billig busrutefart.

Busrutefart er i det mindste stadig en transportform for mennesker, hvor kvægtransport til sammenligning er af en helt anden kaliber. Denne radikaliserings af symbolet for flyvning er ikke overraskende, hvis man blot tager turn-around tidernes acceleration i betragtning. Bag sprogfiguren 'kvægtransport' ligger der en parallel stillingtagen til behovet for punktlighed ligesom i fortællingen om, hvor længe de venter med at boarde i det grønlandske BlueTravel, omend der er tydelig forskel i oplevelsen af tempoet og implikationerne for selve indholdet i arbejdet. I den forstand bekræfter de to forskellige sprogfigurer for punktlighed, at der er et generelt miljømæssigt krav om at komme afsted til tiden, men at det formidles og praktiseres vidt forskelligt afhængigt af de systemiske betingelser. Det kan dog også skyldes, at særlige miljømæssige betingelser i Grønland, som den store betydning af vejret, intervenserer i de generelle krav om at komme afsted til tiden (Bilag B 00:28:20). Den systemiske differentiering kan imidlertid forstås som et udtryk for, at AirWings i højere grad konkurrerer på pris og således turn-around tid, mens BlueTravel i mindre grad er udsat for konkurrence og således kan vægte service og kunderelationer.

Muligvis fordi der ikke er samme fælles beskrivelse af oplevelsen af at komme afsted til tiden blandt de kabineansatte, som i tilfældet med de andre lufthavnsansattes brug af ordet 'punktlighed', kan de ikke handle strategisk på det. Hvor de andre ansatte i lufthavnen laver et objektskifte i form af at bruge arbejdsgivernes logik om 'punktlighed' til at fremføre faglige krav, der bliver det i stedet primært en kilde til frustration for de kabineansatte.

Tilegnelse af en typisk arbejdsdags tidsstruktur i subjektiviteten

Vi kan nu vende tilbage til den indledende undren over understregningen af arbejdsdagens starttidspunkt og længde. I lyset af markedets generelle acceleration, udvidelsen af konkurrencen mellem selskaber og de differentierede beskrivelser af behovet for punktlighed eller frustrationerne over manglen på samme, kan vi nu forstå de intuitive beskrivelser af en typisk arbejdsdags timetal som en mere eller mindre ubevidst subjektivering af tidsstrukturene i luftfartsbranchen. Det er en subjektivering, der sætter sig igennem forskelligt afhængigt af ens virksomheds konkurrencebetingelser og interne strukturer. Det er en subjektivering, der sætter sig igennem forskelligt afhængigt af, hvor i luftfartsbranchen man er – om man er ansat i et netværksselskab, i et ruteselskab eller om man er ansat på jorden. Men det er en subjektivering, som ikke desto mindre virker til at have en fælles miljømæssig kilde i form af liberaliseringen af markedet og behovet for profitoptimering, og den deraf følgende konkurrence mellem selskaber (Blyton et al. 2001:446). Forkvinden for HK Luftfart vurderer også, at konsekvenserne af konkurrence rammer bredt på tværs af flyselskaber og faggrupper:

“Altså, den konkurrence, der er flyselskaberne imellem, er over en kam. Det er ikke kun på lavprisselskaberne. Alle vil jo gerne tiltrække så mange passagerer som overhovedet muligt. Nej, det bliver samlet, at vi bliver presset” (Bilag M 00:38:32).

De fælles miljømæssige betingelser formidles således som differentierede systemiske betingelser, hvilket influerer de kabineansattes værdiorienteringer forskelligt, når det kommer til spørgsmålet om punktlighed. Det er mest tydeligt eksemplificeret med forskellen mellem de kabineansatte i BlueTravel, der gerne vil accelerere boardingprocessen, mens tillidsrepræsentanten i AirWings gerne vil decelerere boardingprocessen. Såfremt tidspresset er en fælles miljømæssig betingelse på tværs af selskaber og faggrupper, er der potentielt mulighed for mobilisering, hvad end det sker gennem sammenkobling af de forskellige fortolkninger af de systemiske betingelser eller et objektskifte med henblik på et ensartet krav.

Briefings som understøttende for sikre arbejdsrutiner

Lad os nu vende tilbage til den indledende beskrivelse af en typisk arbejdsdag. Næste del af det indledende citat for denne analysedel omhandler det første indholdsmæssige, der foregår, når kabinean-

satte møder på arbejde – de får en briefing om dagens flyvning med fokus på særlige omstændigheder, hvad end det er vejr, ændret fly, ændret rute, særbestillinger eller sammensætningen af passagerer (Bilag A 00:02:56). At man starter med briefing er fælles for flere af selskaberne, vi har undersøgt (Bilag B 00:01:54; Bilag E 00:08:44).

Som beskrevet i metodekapitlet fik vi lov til at observere en morgenbriefing i et af selskabernes crewrum – et møde der kun tog omkring 10 minutter, men som bliver tillagt stor betydning hos flere af vores interviewpersoner (Bilag T1). Mødet, vi deltog i, fungerede på tre simultane niveauer. For det første bidrog det til en specifik socialisering mellem de kabineansatte, der skulle på arbejde den dag. Selvfølgelig i et selskab, der kun har en til to afgangene om dagen, er denne specifikke socialisering nødvendig for at skabe sammenhold blandt de ansatte, der skal samarbejde en given dag og i særlige situationer skal kunne supplere eller ligefrem overtage hinandens opgaver (Bilag B 00:33:37-00:34:18). De kabineansatte, vi har snakket med, flyver oftest 2-3 gange om ugen, og det varierer hvilke dage, hvorhen og med hvem, men i perioder kan de flyve op til 7 dage i træk (Bilag A 00:02:56). En mulighed for specifik socialisering har derfor stor betydning i luftfartsbranchen, hvor ens kollegaer skifter hver arbejdsdag, er sæsonpræget, og hvor alt arbejde er organiseret i teams. En del af mødet, vi deltog i, bestod i at fordele arbejdsposter i flyet – er man i køkkenerne, er man foran eller bag i flyet osv., hvilket også bliver fremhævet i to af interviewene (Bilag A 00:09:29; Bilag B 00:02:42).

Denne specifikke socialisering danner også grundlag for det næste niveau – en mere generel socialisering mellem de kabineansatte i virksomheden som helhed, som her havde tid og rum til at hygge og snakke. I og med at crews sammensættes mere eller mindre tilfældigt for hver flyvning samtidig med, at der stadig er et vist behov for at opretholde et samlet selskab, så er det også nødvendigt med bredere sociale relationer og information, noget der yderligere understøttes i et af selskaberne med hyppige informationsmøder ca. en gang om ugen med deltagelse på tværs af crews (Bilag L 00:32:42).

For det tredje fungerer det som en mulighed for at informere de ansatte om, hvilke faktorer der skal tænkes ind i de ellers standardiserede arbejdsrutiner. Det er dette niveau, der virker til at være den formelle grund til at afholde briefingerne til trods for, at de mere uformelt samtidig muliggør de to tidligere nævnte niveauer. Det tredje niveau har yderligere to subfunktioner, den første meget visuelle del er, at det forbereder dem på, hvilken service de skal yde, da den tilpasses passagerernes behov. Den anden mere skjulte del er, at det giver de kabineansatte tid til at inkorporere vitale informationer

i de altid forberedte sikkerhedsprocedurer i tilfælde af problemer til trods for, at de sjældent er nødvendige at aktivere. Arbejdet som kabineansat har i den forstand konstant to mentale dimensioner, en manifest servicedimension og en latent sikkerhedsdimension. Den latente sikkerhedsdimension blev ydermere understøttet af, at de afsluttede mødet med tilfældige trivia-lignende spørgsmål om, hvordan forskellige problematiske situationer bør håndteres, eksempelvis *“What does “Attention, Cabin Crew at Your Stations” mean?”* (Bilag U).

For endnu bedre at forstå behovet for briefinger i starten af hver arbejdsdag, og hvorfor de er betydningsfulde i interviewpersonernes fortællinger om deres arbejdsliv, er vi imidlertid nødt til først at forholde os til selve arbejdet ombord på flyet. Vi vil derfor vende tilbage til briefinggen senere i rapporten.

Arbejdet fortalt som rutiner

Fra crew-rummet går de kabineansatte igennem sikkerhedskontrollen og/eller gennem shopping-områderne ud til flyene – nogle selskaber har crew-rum før sikkerhedskontrol, og andre har det efter (Bilag B 00:02:42). Hvad der i denne forbindelse er værd at bemærke, er etableringen af grænser kontrolleret af sikkerhedspersonale osv., som man kender det fra enhver flyrejse, og som opdeler lufthavnen i en række særprægede airspaces, der får betydning for, hvilken form mobilisering kan tage, og som angiveligt har haft betydning for vores adgang til feltet, som beskrevet i metodekapitlet².

Når de kabineansatte kommer ud til flyene, fordeler de sig på deres tildelte eller valgte zoner og skal derefter lave en række sikkerhedskontroller af udstyret, man tæller forplejning o.l. op og gør klar til passagererne (Bilag B 00:02:42). Første møde med flyvemaskinen er således et sikkerheds- og service-tjek, der præventivt skal fange, hvis der mangler noget eller er noget galt. Når passagererne har sat sig ned, så skal det bl.a. tjekkes, om alle skabe er lukkede, så ingen risikerer at få bagage i hovedet, og så flyver de afsted:

“Jamen, så kommer vi jo i luften, og så er det som sagt, at vi går rundt med drinks-vogne. Vi uddeler drikkevarer gratis – mad og drikkevarer er gratis ombord til Grønland. Og vi skal servere vin og øl og sådan noget til maden, hvis folk vil have det. Og så

² For en række analyser af lufthavnens mange rumlige konfigurationer se evt. Cwerner, Kesselring & Urry (red.) 2009.

kører vi mad bagefter. Og så samler vi ind. Og så kører vi taxfree. Og så kører vi en drinks-vogn igen. Og så er vi ved at gøre klar til kabinen, vi lander igen og skal tjekke kabinen for bagage, og sko, og tasker og alt muligt andet. Tæpper! Samle tæpper og puder ind. Vi har mange tæpper og puder, synes jeg, at skulle samle ind nogen gange. Og så gøre det hele sikkert til landing. Og så sætter man sig ned. Og så lander vi. Og så går folk ud. Og så kommer cleaning ind” beskriver en kabineansat i BlueTravel (Bilag B 00:04:30).

Når de kabineansatte, vi har interviewet, indledningsvist skal fortælle om arbejdet, så har det tydelig karakter af en kronologisk opstilling af arbejdsopgaver, der implicit kobles til flyets placering forskellige steder på en tur, henholdsvis boardende, lettende, flyvende, landende og afventende. Der er endvidere en forskel i, hvilke konkrete serviceopgaver, der udføres undervejs afhængigt af, om det er intra-/inter-nationalt, intra-/inter-kontinentalt, charter/rute osv. (Bilag A 00:05:24, 00:31:05; Bilag B 00:29:55-00:30:21).

Rutineret som tilegnelse af arbejdets uforudsigelighed

Kabineansattes arbejde set fra passagerernes vinkel virker således primært til at handle om servicen og en opretholdelse af en særlig orden og kultur ombord på flyvemaskinen, men bag denne manifesterede del af arbejdet ligger, som tidligere nævnt, en latent sikkerhedsdimension (Bilag E 00:42:31). Man kan forstå den som latent på to måder. For det første er sikkerhedsdimensionen en konstant latent del af arbejdet, fordi det bliver en integreret, men skjult del af mange andre arbejdsopgaver – eksempelvis er det, at de lukker skabene både en service, men også en præventiv håndtering af sikkerhedsrisikoen ved at have åbne skabe med bagage i, der kan falde ud ved turbulens. Denne integration med de resterende arbejdsopgaver vil vi vende tilbage til.

For det andet er sikkerhedsdimensionen latent i den forstand, at kabineansatte skal være forberedte på enhver situation, da passagerer, kabineansatte og piloter er fysisk afskåret fra resten af verden, når først de er oppe i luften. Dette nødvendiggør en førstehjælpsuddannelse, der forbereder dem på alt fra hovedpine til fødsler (Bilag B 00:38:58, Bilag T2). Denne sikkerhedsdimension er både reguleret af lovgivning, der forpligter på bestemte procedurer og på såvel individuel som generaliseret erfaring i branchen.

“Men hvor alle andre har jo også 38 timer stort set, hvor vi er allerede oppe imod alt muligt og ud for det, der skal du stadig kunne fungere 100%, også når du lander efter 12 timer, og hjernen skal være knivskarp, for du ved ikke, om du står i en skarp situation, og hele flyvemaskinen skal evakueres. Så det er det, vi er oppe imod, og det er på trods af, at du står op kl. 3 om morgenen” pointerer en kabineansat i FlyAway med en seriøs mine (Bilag C 00:42:31).

Her taler den kabineansatte sig op imod en gennemsnitlig arbejdsuge på det danske arbejdsmarked og konstaterer, hvordan at kabineansatte på den ene side arbejder mere og på skæve tider af døgnet, men også konstant skal være forberedt på potentielle ‘skarpe’ situationer. Og det er bl.a. denne uforudsigelighed, der nødvendiggør, at sikkerhedsdimensionen er en latent del af arbejdet.

Ligeledes beskriver Forkvinden for CAU eksplicit, hvordan der er en ‘stolthed’ knyttet til arbejdet, men hvor passagererne kun ser servicedelen, lægger hun mere vægt på, at kabineansatte kan mange ‘drills’, dvs. sikkerhedsprocedurer (Bilag E 00:32:05). Briefingerne understøtter tilsyneladende denne adskillelse af service og sikkerhed. Det sker ved at opretholde den manifesterede service, det rutineprægede arbejde og den latente sikkerhedsdimension gennem bevidst, verbal kommunikation om, hvilke afvigelser der kan forekomme på en given flyvetur, så de nemmere kan forberede sig på, hvilke potentielle situationer der kan opstå.

At arbejdet foregår i sikkerhedsafgrænsede airspaces, er skarpt struktureret på tid og er afhængigt af rutiner, kan have begrænset mulighederne for at mobilisere kabineansatte bredt i forbindelse med bl.a. Luftens Helte-kampagnen (Bilag I 00:19:10). Demonstrationer og manifestationer i lufthavnen risikerer at blive delegitimeret som en trussel mod sikkerhed, tidsstrukturerne i form af såvel rutinerne som koordineringen af flyafgange, samt den nære emotionelle relation mellem passagerer og kabineansatte (Bilag F 00:20:29; Bilag H 00:22:36; Bilag I 00:19:10). Der kan således være et behov for at flytte mobiliseringen til et andet sted, sammenkoble med andre grupper eller tænke i alternativer til de traditionelle fagforeningsstrategier (Bilag F 00:27:59).

Crew-rummet understøtter rutiner og forberedelse

I lyset af behovet for rutiner og forberedelse bliver briefing pludselig en central faktor i sikringen af de kabineansattes kvalificerede udførelse af arbejdet. I den forbindelse giver følgende citat også mening:

“Vi er meget privilegerede i Billund, der har vi stadigvæk et crew-rum, hvor man sætter sig ned sammen med flight decket og får snakket om, hvordan ruten er, og om der er noget turbulens på vejen, og hvad flyvetiden er, og om der er nogle specielle ting ift. det. De andre steder, der har man sløjft crew-rummet helt, så der gør man det oppe i flyveren. Og det er sådan forskellen. Personligt kan jeg bedst lide, at man sidder ned og får det ordnet, inden man tager afsted, men det er bare mig. Det er sådan lidt et autistfag, det skal helst foregå sådan” udtaler en tillidsrepræsentant i AirWings (Bilag A 00:06:27).

Det var først pudsigt, hvor væsentligt selve crew-rummet er i fortællingen her, taget i betragtning at det er et rum, der primært bruges til at afholde et 10 minutter langt møde et par gange om ugen og således kun har direkte betydning for en brøkdel af arbejdsdagen. Men i relief af diskussionen om behovet for rutiner og forberedelse, så får det en mere omfattende betydning. Det er også i det lys, at beskrivelsen af arbejdet som et ‘autistfag’ kan forstås. Arbejdet kræver på den ene side, at den kabineansatte har en myriade af sikkerhedsprocedurer i baghovedet, som sjældent aktiveres, men som man altid skal kunne, og på den anden side kræver arbejdet en dybt rutinepræget tilgang. ‘Autistfag’ bliver her en sprogfigur på rutiner og latente sikkerhedsprocedurer, som en måde subjektivt at tilegne sig et arbejde præget af uforudsigelighed, der samtidig har store krav om sikkerhed og forberedthed. Selvom tillidsrepræsentanten fremhæver, at det er subjektivt, om man foretrækker at sidde ned i et rum og forberede sig, så fremgår det samtidig i Hochschilds analyse, at briefing potentielt kan foregå på vejen i stedet for i et crew-rum, men at det opleves som en markant acceleration (Hochschild 2003[1983]:123). I det perspektiv kan privilegiet forstås som en kritik af en acceleration, der foregår andre steder, hvor rummet i sig selv bliver en decelerationsstrategi.

Udover at crew-rummet i sig selv kan forstås som et krav og en kritik, så kan det også potentielt danne rammen om mobilisering pga. dets sociale funktion. Socialiseringsprocesserne i crew-rummet bidrager således til formationen af kabineansatte som en fælles kategori, hvilket eksempelvis blev brugt som afsæt for mobilisering i forbindelse med Luftens Helte. Her producerede de ‘debatkort’, der

kunne ligge i crew-rummene og bidrage til, at socialiseringsprocesserne blev rettet mod diskussioner af arbejdsvilkår og certificering af konflikten mod Ryanair (Bilag H 00:26:59).

Emotionelt arbejde udfordres af forandringerne

Da vi spurgte mere ind til arbejdet som kabineansat, blev det hurtigt tydeligt, at det ikke blot handler om punktlighed og rutiner, men at det har en kvalitativ kerne, der muliggør en mere varieret hverdag.

De kabineansatte beskriver deres arbejde med sprogfigurer som smil, skuespil og casting (Bilag A 00:36:15-00:37:31; Bilag E 00:32:05-00:35:17). Det kan suppleres med vores oplevelse af crew-basen hos et større selskab, der gav indtrykket af at være 'bag kulisserne, og med de to ledere i en luftfarts-virksomhed, der beskrev deres oplevelse af de kabineansatte:

"Der var en, der beskrev for mig en følelse af, at når de ligesom var ombord, og de gik i luften, så var det lidt ligesom at stå på en teaterscene, og nu skulle de bare performe. Jeg tror, det er den følelse, de har - nu skal de bare yde deres totalt bedste de næste tre timer, eller hvor meget det er, og performe max" (Bilag L 00:27:28).

Alle disse beskrivelser af arbejdet henleder associationerne til Hochschilds begreb om 'emotional labor' som beskrevet i litteraturstudiet (Hochschild 2003[1983]:7). De kabineansatte skal styre sine egne følelser for at skabe en følelse af tryghed hos passagererne. Arbejdet har således ikke blot en fysisk og visuel side i form af at sige velkommen, skubbe ca. 100 kg tunge madvogne rundt og at tilbyde drinks, men også en mental og følelsesmæssig side (Bilag B 00:10:53, 00:14:06; Bilag E 00:32:05). Det er desuden i denne del af arbejdsprocessen, at sikkerhedsdimensionen ligger som en latent del, der ikke bare består af forberedthed og procedurer, men som en integreret del af arbejdet. De kabineansatte skal kunne nedtrappe konflikter, skabe en følelse af tryghed og ro hos passagererne og være opmærksom på de fysiske omgivelser - alt sammen for at sikre passagerernes ve og vel i det konkrete øjeblik og for at kunne handle hurtigt i tilspidsede situationer (Bilag F 00:10:26).

Både forkvinden for CAU og næstformanden for FPU, de to fagforeninger for flyvende arbejdere, siger endda, at denne del af arbejdet indgår som en direkte del af ansættelsesprocessen. I det ene interview påpeges det, at kabineansatte ligefrem 'castes' efter, om de har et 'pleasergen' og i det andet interview, understreges det, at ledelsen ikke ansætter folk, der er villige til faglig kamp, fordi det kan underminere ens evner til at nedtrappe konflikter i arbejdet (Bilag E 00:33:59; Bilag F 00:10:26). I begge tilfælde peger de på, at denne intentionelle selektionsproces besværliggør muligheden for at stille fagpolitiske krav til arbejdet eller blot at stå på sine allerede etablerede rettigheder. Kabineansatte som generel kategori forsøges således fastlåst i rollen som passive emotionelle arbejdere. Udover denne forhindring for sikringen eller forbedringen af de faglige rettigheder påpeger forkvinden for CAU, at netop, fordi de skal udføre dette emotionelle arbejde med en latent sikkerhedsdimension, kan det være svært at fortælle familie og passagerer om hele ens arbejde (Bilag E 00:32:05). De kabineansatte føler sig således isoleret gennem et pres om at fortie væsentlige dimensioner af arbejdet. Tilidsrepræsentanten i AirWings beskriver, hvordan han håndterer koblingen mellem sikkerhed og service:

“Det er lidt som om, at man deler det lidt op i to. Man starter med at byde folk velkommen, og den største sikkerhedsmæssige del ligger jo, når vi skal afsted, og når vi skal lande igen. Og man kan godt mærke på sig selv, man er lidt anderledes, lige når man starter, og når man skal ned igen. Når man kommer op i luften, der er stadigvæk det her sikkerhedsmæssige aspekt i det, men man er sådan lidt mere fritaget for safety-dele, hvis man kan sige det sådan. Men man lærer også med tiden, at man skal bare se smilende ud, og så kan man sådan set tænke på noget andet. Så man kan godt have begge dele i hovedet” (Bilag A 00:38:18).

Også i dette citat er der en sammenhæng mellem arbejdets forskellige dimensioner og flyets placering forskellige steder på turen. Den interne, individuelle forhandling mellem service og sikkerhed løses her ved at differentiere i, hvornår på turen, de forskellige dele af arbejdet fylder mest, og ved at opstille en bevidst visuel front for på den måde at opretholde det emotionelle arbejde overfor passageren, men samtidig fastholde en bevidsthed om sikkerhed. Men det er et smil, der skal kunne håndtere mange forskellige situationer.

De kabineansatte i BlueTravel nævner eksempelvis, at de skal imødekomme både royale, politikere, fangetransporter, dødeligt syge, vandrere, folk med handicap og fordrukne betjente (Bilag B 00:34:53-

00:35:20). Det står dog lidt i kontrast til tillidsrepræsentanten i AirWings, der fortæller om deres chartermodel, der grundlæggende set ikke har ændret sig i mange år, og at passagererne er meget ens (Bilag A 00:02:56, 00:35:55). Hvad der imidlertid er mere interessant er en analyse af udfordringerne for at udføre denne del af arbejdet. For som vi allerede har vist, så er der sket en vis intensivering af arbejdet til trods for, at det er i sammenligning med det amerikanske marked efter dereguleringen.

Som de to ledere i en luftfartsvirksomhed konkluderer om den nuværende situation: *"Man producerer mere, end man nogensinde har gjort"* (Bilag L 00:25:50).

Vores interviewpersoner fremhæver først og fremmest tre forandringer, der intensiverer arbejdet. Den ene er, at antallet af kabineansatte ombord på et fly er reduceret – i de fleste tilfælde til den lovfastsatte minimumsgrænse på 1 kabineansat pr. 50 passagerer (Bilag A 00:36:15; Bilag B 00:30:07). Den anden er, at der sker en større differentiering af produktet og dermed en mere individualiseret service. Den tredje er, at der generelt er flere flyvninger pr. kabineansat (Bilag C 00:24:53; Bilag E 00:43:02).

Flere passagerer per kabineansat

Den ene kabineansat i BlueTravel beskriver, hvordan passagerernes mulighed for individuel service kan være frustrerende i et arbejde, der ellers er baseret på rutiner:

"Vi er meget på. Vi har mange krævende passagerer. Fordi de ved, at de er vant til at få. Altså, vi har jo sindssygt mange klokker, og jeg kan blive sådan helt idiot af alle de der ding, ding, ding, ding, ding, ding" (Bilag B 00:09:57).

De mange gange 'ding' refererer til den klokke, passagerer kan ringe med fra deres sæde for at få personlig service. Den anden kabineansat i samme selskab uddyber ved at sige, at det kan irritere, hvis folk ombestemmer sig, når det kommer til, hvilken drikkevare de skal have, eller sender de kabineansatte frem og tilbage mange gange, men understreger dog, at det er en naturlig del af deres fag (Bilag B 00:10:38). Denne indsigelse kan tolkes som et forsøg på at skubbe irritationen væk. Ved at henviser til, at det er en del af servicearbejdet, så bliver det lettere at håndtere irritationen frem for at gøre noget ved det. I BlueTravel er de blevet reduceret fra 11 kabineansatte til 10, der skal servicere ca. 278 passagerer (Bilag B 00:12:10). De er således en del flere end det lovmæssige krav tilskriver, men de har

alligevel oplevet det som en forringelse. At de stadig er i så favorabel en situation skyldes nok samme betingelser som angivet for selskabet under diskussionen om tidspresset i branchen; at de er i en markedsituation med begrænset konkurrence på deres ruter. De beretter dog om, at på nogle af de andre ruter, selskabet driver, der følger de reglerne og har helt ned til kun én kabineansat ombord, fordi der er færre end 50 passagerer (Bilag B 00:30:07). I AirWings beretter tillidsrepræsentanten om, at der følger de kun lige reglerne med én ansat pr. 50 passagerer, og de oplever ligeledes et væsentligt højere tempo i arbejdet (Bilag A 00:36:15).

Større differentiering, men lavere kvalitet

Der er sket en del ændringer i servicen ombord på flyene, dog udover på AirWings' chartermodel, der nærmest ikke har ændret sig (Bilag A 00:02:56). I AirWings beretter tillidsrepræsentanten dog om en væsentligt større differentiering af, hvad man kan tilvælge af forskellige retter og drikkevarer osv. på de andre flyvninger, der besværliggør den rutinemæssige del af arbejdet (Bilag A 00:34:44).

Differentieringen opleves som direkte koblet til særligt ruteselskabers generelle forsøg på at få deres priser til at se lavere ud, hvorfor alle ting, der tidligere var inkluderet, nu er et aktivt tilvalg (Bilag A 00:34:44). Differentieringen kan også være tidskrævende, særligt på de korte ruter, hvorfor tidspresset også opleves koblet til denne dimension (Bilag C 00:03:56). I BlueTravel har de primært oplevet forandringerne som, at retter er blevet skåret fra.

“Vi delte også chokolade ud til kaffen. Det gør vi heller ikke mere” (Bilag B 00:12:16).

Efter en oprensning af hvilken betydning nedskæringer har haft for servicen ombord, slutter de ansatte i BlueTravel af med ovenstående citat. Det kan som udefrakommende virke som en helt ligegyldig ting, om der er chokolade til kaffen eller ej, men de kabineansatte her lægger en stolthed i, hvilke ydelser man kan levere inden for billetprisen. I og med at passagerernes primære møde med den kabineansatte er ved serveringen af mad m.m., kan det menes, at den eksterne anerkendelse for arbejdet også bliver forbundet til netop dette. Fraværet af chokolade til kaffen er her en sprogfigur for erfaringerne med nedskæringer. Det er en sammenfletning af ydelse, stolthed og nedskæringer, der også er reflekteret i det tidligere anvendte citat fra et ruteselskab om, at der ikke længere er tid til at vise ‘frøken Hansen’ til sin plads, men at man i stedet må nøjes med at råbe ‘get in’ (Bilag A 00:31:57).

I FlyAway kommenterer de ikke på antal kabineansatte per passagerer eller ændringer af produktet, men peger dog især på den tredje form for intensivering som betydningsfuld, dvs. flere flyvninger per kabineansat.

Flere flyvninger per kabineansat

Som følge af accelerationen af turn-around tiden og den generelle stigning i antal passagerer kan lufthavnenes kapacitet udvides, hvorfor der generelt er flere flyvninger per dag. Dette har muliggjort en nærmest teknologisk bestemt intensivering af de kabineansattes arbejde.

“Så folk flyver mere, de flyver mere på, også på kortruterne, nu har man tidligere og tidligere flyvninger, og senere og senere også. Arbejder mere og mere. Folk er pressede, og har svært ved at få privat- og arbejdsliv til at hænge sammen” (Bilag C 00:24:53).

I FlyAway har de miljømæssige forandringer ført til, at selskabet har udvidet, hvornår på dagen der kan flyves og dermed også antal fly per dag, men uden en tilsvarende udvidelse af arbejdsstyrken. En kabineansat i FlyAway peger på, at det øgede antal flyvninger har gjort det lettere for selskabet at kunne give de samme ansatte en blanding af korte og lange ruter, som har ført til en generel reduktion af fritiden (Bilag R 00:12:56, 00:15:03).

Forkvinden for CAU beretter om, at, fordi der i hendes selskab generelt var færre flyvninger, så var de også ofte længere tid væk hjemmefra, og det førte, før udbredelsen af sociale medier, til et stærkt socialt sammenhold og en identifikation med virksomheden (Bilag E 00:03:17). Men nu, hvor folk kan kommunikere med familien hjemme, og der kan presses flere flyvninger ind, så eroderer denne socialiseringsproces. I stedet bliver man nemt en smule usynlig i større luftfartsselskaber, fordi der kan gå langt mellem, at man støder ind i de samme kollegaer igen (Bilag C 00:06:54; Bilag E 00:03:17, 00:27:20). Dette vidner om, hvor væsentlige de generelle socialiseringsprocesser, som muliggjort af crew-rum og briefinger, er for at forhindre oplevelsen af isolation i arbejdet.

‘Arbejdsgnisten’ slukkes lidt af nedskæringer

Hvad end intensiveringen kommer i form af en differentiering af ydelsen, flere flyvninger eller flere passagerer per kabineansat, så sættes det emotionelle arbejde under pres. Til trods for markante

skred siden Hochschilds analyse i 1983, hvor hun advarede mod, at yderligere intensivering potentielt ville føre til et totalt kollaps af muligheden for at udføre emotionelt arbejde, så er det endnu ikke gået så vidt ifølge vores interviewpersoner (Hochschild 2003[1983]:121-122). Tillidsrepræsentanten i AirWings beskriver dog, at man næsten ikke kan smile til passagererne, når man på syvendagedagen igen skal arbejde og tilføjer, at det bliver et skuespil til sidst (Bilag A 00:36:15-00:37:31).

I BlueTravel beskriver den ene kabineansat det som, at de mister 'arbejdsgnisten':

"Jeg tror måske ikke... Øhm. Arbejdsgnisten, den bliver sådan slukket lidt nogle gange når der, der bliver for mange ting, der bliver trukket ned over hovedet på folk. Så mister de ligesom lidt af lysten til at gå på arbejde. Men det er vel også meget normalt altså. Så går der lige lidt inden arbejdsmoralen kommer op igen. Sådan synes jeg lidt, man kan mærke det. Jeg ved ikke, om jeg vil sige, at det går ud over det, men det gør det jo lidt på en måde" (Bilag B 00:16:03).

Brugen af sprogfiguren 'arbejdsgnisten', som 'arbejdsmoralen' er afhængig af, kan forstås som en beskrivelse af en dobbelthed, en ambivalens, i arbejdet. Arbejdsgnist er nødvendigt for at kunne have følelsen af, at man bruger sin tid på noget meningsfuldt og lave overbevisende emotionelt arbejde. Arbejdsgnist kan på den måde forstås som en af de følelser, der bliver produceret, forvandlet og forhandlet i de konkrete arbejdsprocesser. Nedsikringer uden tilstrækkelig demokratisk inddragelse lægger et pres på denne følelse, hvilket også bekræftes af de to arbejdsmiljørepræsentanter fra lufthavnen (Bilag S 00:35:11).

Tillidsrepræsentanten i AirWings præsenterer en mulig håndtering af denne pressede situation - at lave skuespil. Den kabineansatte i BlueTravel peger i dette citat på en anden måde at håndtere det - at man undertrykker den ubehagelige følelse til fordel for at få det hverdagslige arbejdsliv til at fungere. Den anden kabineansatte i BlueTravel svarer, at nedsikringerne ikke har påvirket deres arbejde, men begge svarer dog først efter lidt tænketid. Den manifeste tolkning er, at nedsikringerne ingen betydning har, men tænkepausen og skiftet i citatet fra 'jeg tror måske ikke' til en bekræftelse af, at det faktisk har påvirket deres arbejde kunne også skyldes, at det er en realitet, de ikke ønsker at være bevidste om. I denne tolkning påvirker nedsikringerne faktisk deres arbejde, hvilket som sådan er meget sandsynligt - for det er ikke nogen utænkelig situation, at når man bliver færre ansatte til det

samme arbejde, så bliver arbejdet udført anderledes, hvis ikke dårligere. Det er en distancering til forandringen, der legitimeres med, at 'det er vel også meget normalt'. Begge måder at håndtere det på kan være eksempler på, hvad Leithäuser kalder hverdagsbevidsthed (Leithäuser 1992:50). Det vil sige, at de nødsages til at undertrykke bestemte følelser og erfaringer til fordel for ikke at lide mental overlast på sigt. Som vi diskuterede i teoriansnittet om hverdagsbevidsthed, så er håndteringen af et pres på 'arbejdsgnisten' ikke ubetinget negativt. De kompenserer for de negative konsekvenser, der tilsyneladende er af nedskæringerne og formår alligevel at levere en ordentlig, omend forandret, service for kunderne. Det emotionelle arbejde kollapser således ikke, men udfordres blot af det tidspres, der følger af nedskæringerne. En anden konsekvens kan være, at de ansatte skifter selskab eller ligefrem branche, hvis de ikke finder anden mening og værdi i arbejdet end udbetalingen af deres løn.

Kollegialitet som kompensation

En kabineansat i FlyAway beretter om den samme oplevelse af pres, men kan samtidig fortælle, at kundetilfredsheden tilsyneladende ikke har lidt under det (Bilag R 00:21:00). Det skyldes muligvis, at personalet kompenserer ved en kvalitativ intensivering af eget arbejde, samt en tættere knyttet crewindsats (Bilag R 00:21:00).

“Vi har en eller anden evne til, at vi teamer op, og når vi lukker dørene for maskinen, så leverer vi et rigtig godt stykke arbejde sammen, men det påvirker jo, det slider jo, så det giver jo træthed. Det gør jo også, at måske ens tålmodighed er lidt dårligere og kan være, at man er lidt mindre serviceminded. Men jeg vil sige, jeg har ikke helt belæg for det, fordi vores undersøgelser viser sådan set, at cabin crew stadig performer rigtig, rigtig fint, trods at de bliver presset meget.” (Bilag R 00:21:00).

Den kabineansatte har her en oplevelse af, at medarbejderne selv kompenserer for nedskæringerne ved at lægge mere pres på sig selv. Det oplever den kabineansatte som både fysiske og mentale belastninger i arbejdet. Den kabineansatte peger også i den forbindelse på en stigning i sygemeldinger m.m. (Bilag R 00:21:00). Men der antydes samtidig, at håndteringen er mere end individuel – det er som crew, at de stadig performer rigtig fint. Og formuleringen om, at når dørene lukkes, så finder man en løsning, går også igen hos tillidsrepræsentanten i AirWings:

"Når mor lukker døren, så er vi alene hjemme." Så må vi bare få det bedste til at fungere" (Bilag A 00:48:37).

Intensiveringen af arbejdet virker i begge disse citater til at bringe medarbejderne tættere sammen, da det nødvendiggør mere kollektive løsninger ombord på flyet. Samtidig indikerer det, at de kabineansatte uformelt tager et ansvar for gennemførelsen af deres arbejde. Den mor-rolle, som også Hochschild identificerer, bliver her udvidet til ikke blot at indebære madlavning og omsorg, men også et ansvar for husførelse i form af kabinen (Hochschild 2003[1983]:175).

Den ene af de ansatte i lufthavnen peger på en lignende dynamik blandt sine kollegaer. Det var sjovt at arbejde sammen om at få koordineringen og punktligheden til at lykkes, så flyvemaskinen kom afsted til tiden (Bilag S 00:48:36). Denne kollegialitet lider dog ifølge de ansatte i lufthavnen et knæk, når arbejdet gentagne gange intensiveres (Bilag S 00:48:36). Til trods for at det er forskelligt arbejde, kabineansatte og de andre ansatte i lufthavnen udfører, så er der et fællestræk i form af den kollektive håndtering. Det må forventes, at kollegialiteten ombord på flyene også har en tolerancetærskel tilsvarende den for de andre ansatte i lufthavnen.

Samlet set kan man sige, at de kabineansatte reagerer på nedskæringerne og intensiveringen af arbejdet på en måde, hvor sikkerhed og service konstant integreres og adskilles i en tilsyneladende dialektisk proces. Arbejdet omformes til dels af de miljømæssige forandringer, men forandringerne håndteres samtidig på en måde, der ikke kun er undergravende, men også skabende for nye dynamikker i arbejdet.

I førnævnte citat peger den kabineansatte peger på, at nedskæringerne bliver mødt af formationen af en kollektiv kategori i form af dem, der er 'alene hjemme', dvs. kabinepersonalet ombord på flyet. At dørene lukker, bliver et symbol på et fravær af chefer, og tillægges kollektivt en mulighed for at overtage ansvaret for arbejdets udførelse og reorganisere det med henblik på mere bæredygtig håndtering af intensiveringen.

Delkonklusion

Opsummerende kan man argumentere for, at de kabineansatte oplever en acceleration af arbejdet, der opleves som frustration eller belastning. Det reagerer de på med punktlighed, dog uden at have et fælles ord for det, der potentielt muliggør sammenkobling eller objektskifte med henblik på mobilisering på tværs af virksomheder og faggrupper.

Endvidere er de kabineansatte ansvarlige for sikkerhed og emotionelt arbejde ombord på flyene, men føler ikke, at de kan fortælle om sikkerhedsdimensionen overfor udenforstående, hvilket potentielt fastlåser og isolerer dem, samt potentielt delegitimerer mobilisering på deres arbejdsplads. De kabineansatte reagerer på dette med rutiner, herunder fastholdelsen af crew-rum, der muliggør formationen af en fælles kategori gennem generelle socialiseringsprocesser.

Slutteligt oplever de kabineansatte intensivering af deres arbejde bl.a. i form af flere passagerer og flyvninger per kabineansat, samt et forringet, men mere differentieret produkt. Det reagerer de kabineansatte på med kollegialitet, der former en ny kategori, hvor chefer ikke er inkluderet, hvilket desuden understøtter, at de tager ansvar for arbejdets reorganisering og udførelse ombord på flyet.

Analysekapitel 2: Flexibilitet

I kapitlet 'Forandringer af arbejdet' analyserede vi, hvordan arbejdet er forandret, og hvordan det influerer de kabineansattes muligheder og begrænsninger for kollektiv handlen. En anden vigtig dimension af deres arbejdsliv er planlægningen af arbejdet og kravet om fleksibilitet, som dette kapitel vil diskutere.

Da vi spørger ind til, hvornår de møder ind, så ændrer tillidsrepræsentanten i AirWings, samtalen fra at handle om indholdet i arbejdet til at handle om selskabets krav til de ansatte om at være fleksible:

“Det svinger rigtig meget. Man kan sige, det der er ved det her fag, man skal virkelig have en partner, der forstår det rigtig, rigtig godt. Eller have en, der har et meget skema-lagt job ift. ens eget. For det der er ved det, vi får jo en vagtplan d. 15. i måneden til den efterfølgende måned. Og der kan det jo svinge op og ned, og det er jo fra mandag, tirsdag, onsdag, torsdag, fredag, lørdag, søndag, og det kan være på alle tider af døgnet, og der er ikke nogen dage, der er mere hellige end andre. Så det skal være sådan, at man altid ved, f.eks. dem der er ansat, der har børn, at de har et meget stort netværk, så de enten kan få hentet de her børn, eller manden kan gøre det, eller konen, alt efter... Så man skal virkelig ville det eller kan få det til at fungere. Og det bliver mere og mere, altså, fleksibelt arbejde. Igen, jeg tror hele arbejdsmarkedet, hvis man skal tale om det, det bliver mere og mere fleksibelt, man kan bare se det i vores i udpræget grad. Vi har så 9 faste fridage, men det er det, der er, resten er sådan set, ja, frit tilgængeligt for dem. Og de kan nærmest mere eller mindre lave alting om efter forgodtbefindende. Vi har godt nok noget i vores overenskomst om 48 timers dag, men det er ikke det, der er sådan, at de tager mest hensyn til. For de kan finde på at ringe midt om natten og lave det hele om. Så det stiller også lidt krav til ens egen samvittighed, om man vil tage den her telefon midt om natten, om man vil hjælpe firmaet, eller om man vil, havde jeg nær sagt, beskytte sig selv lidt” (Bilag A 00:07:12).

Fortællingen, vi har citeret ovenfor, handler først og fremmest om, hvordan virksomheden gennem selve rammen for deres arbejde, 'vagtplanen', stiller krav til de ansattes fleksibilitet. Han tøver kort inden brugen af 'altså, fleksibelt arbejde', hvilket kunne indikere, at fleksibilitet som sprogfigur ikke

præcist nok indfanger oplevelsen, men er et forsøg på at symbolisere den særligt slemme situation, kabineansatte er i. Vi vil derfor diskutere denne problemstilling med en række empiriske eksempler på, hvad fleksibilitet indebærer. En af de frustrationer, han deler, er, hvordan lederne stiller de ansatte i et dilemma mellem firmaet og dem selv, når arbejdsgiverne ringer midt om natten for at få dem til at tage en ekstra vagt til trods for, at der er en 48-timers-regel i deres overenskomst. Slutteligt giver han udtryk for, at fleksibilitet i arbejdet er en samfundstendens, der i udpræget grad ses hos dem. Det kan på den ene side være udtryk for en bevidsthed omkring de dynamikker, der er på spil i samfundet, og på den anden side være en måde at forholde sig til konflikterne med ledelsen ved at huske sig selv på, at han ikke er den eneste i denne situation.

Ovenstående citat vil løbende inddrages i dette kapitel. Først diskuteres det, hvordan fleksibilitet er systematiseret i virksomheden, efterfølgende hvilken indvirkning det har på oplevelsen af forholdet mellem arbejde og fritid, og afslutningsvis hvilken indflydelse fleksibilisering har på de kollektive dynamikker i virksomheden.

Kravet om at være fleksibel

Indledningsvis fortæller den kabineansatte i AirWings om behovet for, at de generelt som kabineansatte har en forstående partner eller et bredt netværk for at få hverdagen til at hænge sammen, hvis man eksempelvis har børn, der skal hentes i daginstitution. Problematikken er, at han først får vagtplanen for den efterfølgende måned den 15. i den indeværende måned, hvilket ligeledes gør sig gældende for de ansatte i FlyAway (Bilag C 00:00:59). Han bruger selv formuleringen 'fleksibelt arbejde' til at beskrive denne del af arbejdet. Endvidere fortæller han lidt senere i interviewet, at det er en betydelig del af de kabineansatte i selskabet, som ønsker mere gennemsikuelighed ift. vagtplanlægningen (Bilag A 00:58:01). At hverdagslivet kan være svært at få til at hænge sammen handler bl.a. om, at det kan være svært at planlægge fremadrettet, da de ikke kender, hvilke ugedage og tidspunkter af døgnet de skal arbejde før en halv måned før, hvilket også italesættes af de kabineansatte i FlyAway (Bilag C 00:26:15). Tillidsrepræsentanten i AirWings, som er citeret øverst i dette analyseafsnit, fortæller, at han og hans kollegaer kan fremsætte ønsker til vagtplanen via et 'bidding-system', men at; *"[..] det er sådan et, der er lidt mere vævende"* (Bilag A 00:11:40). Ud fra denne udtalelse kan det formodes, at han har nogle erfaringer med, at det kan gå begge veje, men oftest ikke falder ud til de ansattes fordel.

Denne pointe kan bl.a. støttes op af, at han forinden denne udtalelse joker med, at hvis man skal giftes, så kan man altid ønske at få fri den pågældende dag et halvt år i forvejen (Bilag A 00:11:40).

Illusorisk bidding-system

I flere af de andre interviews med kabineansatte bliver arbejdstilrettelæggelsen og deres interne bidding-systemer ligeledes omtalt. Forkvinden i CAU ytrer ligeledes, at hun synes, at de som kabineansatte er meget fleksible, samt at; *"[...] de (arbejdsgiverne red.) har jo en enorm fleksibilitet inden de overhovedet er begyndt at dele ture ud, så har de jo fuld råderet over os på alle tider af døgnet på alle ugens dage [...]"* (Bilag E 00:39:54). Denne ytring kan sidestilles med citatet i starten af analyseafsnittet, hvor den kabineansatte i AirWings ligeledes eksplicit oplister, at de står til arbejdsgiverens rådighed alle dage og understreger, at det er på alle tider af døgnet. Begge fortællinger er endvidere et udtryk for, at arbejdet som kabineansat er enormt intervenerende i folks generelle liv samtidig med, at der skabes en distance til forestillingen om et 8-16 job (Bilag E 00:01:44). De to interviewede kabineansatte i BlueTravel, fortæller, at deres kollegaer er frustrerede over den fleksibilitet, der kræves af dem i forhold til arbejdsplanen, om end fleksibilitet omtales i mindre ekstrem grad end i de andre flyselskaber samtidig med, at de tilkendegiver, at der er en god chance for at få ønsker ift. vagtplanlægningen opfyldt (Bilag B 00:18:06-00:19:57). Arbejdsmiljørepræsentanterne i FlyAway har ligeledes en lignende fortælling om vagtplanen. De bruger ikke eksplicit ordet fleksibilitet, men taler om manglende indflydelse på, hvornår de skal arbejde, som gør, at de kan have svært ved at få hverdagen med familien til at hænge sammen (Bilag D 00:01:30).

Man er jo bare et nummer

I FlyAway, hvor arbejdsmiljørepræsentanterne arbejder, har man ligeledes et bidding-system, hvor de kan indgive ønsker ift. vagtplanen, men de giver udtryk for, at følelsen blandt deres kollegaer er, at det er meget svært at få fri på de ønskede dage eller tidspunkter. Endvidere udtrykker de:

"Og så får du det også kun, hvis det kan betale sig økonomisk. Det hele bliver jo opvejet på; er det noget, der kan betale sig for firmaet? Så ellers siger den (systemet red.), at det er simpelthen en lidt for dyr løsning, eller at det kan ikke betale sig [...]" (Bilag D 00:11:00).

I diskussionen om, hvad fleksibilitet får af betydning for deres subjektivitet, finder vi den ovenstående udtalelse interessant som et eksempel på, hvorledes manglende indflydelse på eget arbejde og tidspresset bliver dehumaniserende for de kabineansatte i og med, at det opleves som en reduktion af deres tidsstrukturering til en økonomisk kalkule. Et andet eksempel på denne dehumanisering undervejs i interviewet med arbejdsmiljørepræsentanterne er, hvor de fortæller om, at virksomheden har en upersonlig tilgang til dem som kabineansatte, når de henvender sig per telefon:

“Altså et personalenummer, det er jo lidt det, man er. Det er også, ligesom, hvis man ringer, så siger de; “Hvad er dit personalenummer?” Det er jo det, man er - et nummer” (Bilag D 00:07:31).

Samtidig fortæller arbejdsmiljørepræsentanterne, at virksomheden laver statistikker over bidding-systemet, som viser, at de ansatte i høj grad får deres henvendelser opfyldt (Bilag D 00:09:49). De giver dog samtidig udtryk for, at statistikkerne ikke er retvisende. Statistikkerne begrænser således en entydig kollektiv forståelse af ‘bidding-systemet’, da de skaber uoverensstemmelse mellem beskrivelserne af muligheden for at få indflydelse på, hvordan ens fridage placeres og de kabineansattes oplevelse af, hvordan det rent faktisk finder sted i praksis. Arbejdsmiljørepræsentanterne eksemplificerer desuden dette ved at henvise til den psykiske APV, som viser, hvor grelt det står til (Bilag D 00:26:15).

Mere produktion og mindre fritid

Generelt tegner der sig et mønster af, at fleksibilitet på tværs af de interviewede er en sprogfigur, som beskriver, hvordan det opleves at skulle stå til rådighed på alle tider af døgnet. Ifølge en kabineansat i FlyAway, kobles fleksibilitet også op på omfanget af ‘produktion’, der desuden skal ses i lyset af analysen af intensivering i afsnittet om ‘Forandringer af arbejdet’:

“Jeg husker det lidt... Nu har jeg jo selv familie og relativt små børn, og før havde jeg det måske sådan, at "okay, det kan godt være, at mor er væk, og jeg er væk i to døgn i 48 timer, men til gengæld, så er jeg også hjemme i 3 dage". Så hvor at man måske før kunne føle, at der var lidt mere fritid hjemme, som man så kunne prioritere det, så er den fritid så begrænset, fordi nu er der så meget produktion ind imellem, så det har forandret sig utroligt meget. Vi arbejder meget mere i dag, end vi gjorde for bare fem år siden” (Bilag R 00:10:44).

Der er sket en forandring i og med, at hun som kabineansat arbejder mere end førhen, hvorfor hun ikke alene skal være meget fleksibel ift., hvornår hun skal arbejde, men ligeledes har mindre tid hjemme hos hendes familie end førhen. Arbejdsgivernes krav om fleksibilitet bliver dermed også en indgriben i balancen mellem arbejde og fritid. Arbejdsmiljørepræsentanterne i FlyAway udtaler ligeledes, at balancen mellem arbejde og fritid er forskubbet, og som modsvar til dette udtaler de, at flere af deres kollegaer vælger at gå ned på deltid, hvilket kan ses som en måde at generobre hviletiden mellem flyvninger og dermed også fritiden med familien. Ordet produktion er her en sprogfigur på arbejdet som kabineansat og er interessant i relation til sprogfiguren om 'kvægtransport', som en beskrivelse af et intensivt arbejdstempo, hvor den menneskelige og personlige service går tabt (Bilag A 00:31:57). Ordet produktion kan menes at være udtryk for en ambivalens, som den kabineansatte oplever i sit arbejde, ved på den ene side at skulle nå alle arbejdsopgaver og overholde punktligheden, og på den anden side yde en god og tilfredsstillende service. Det kan tolkes som en følelse af til tider at være distanceret fra jobbet som kabineansat. Presset om konkurrence og koordination, som diskuteret i første analysekapitel, sætter sig således også igennem som en fleksibilisering af vagtplanlægningen, samt forholdet mellem arbejde og fritid.

De ringer alligevel midt om natten

En anden måde, hvor fritiden forsøges inddraget af arbejdsgiverne, fremgår af citatet øverst i analyseafsnittet, hvor tillidsrepræsentanten henviser til deres overenskomst, som han ikke mener, at der bliver taget hensyn til, hvilket uddybes i kapitlet '*Den danske model og overenskomster*'. I stedet oplever han, at ledelsen individualiserer kravet om fleksibilitet, når de ringer midt om natten for at få en på arbejde. I forlængelse af dette udtaler han:

“Så det stiller også lidt krav til ens egen samvittighed, om man vil tage den her telefon midt om natten, om man vil hjælpe firmaet, eller om man vil, havde jeg nær sagt, beskytte sig selv lidt”
(Bilag A 00:07:22).

Dilemmaet, der blev nævnt i starten af kapitlet, kommer her til udtryk som et valg mellem at 'hjælpe' virksomheden eller 'beskytte sig selv'. Han udtaler ordet 'samvittighed' i et lidt langsommere tempo, som hvis han smagte på ordet. Det kunne indikere, at han ved, at det bryder med den generelle forventning om altid at stå til rådighed. Ydermere siger han, at han sætter hans telefon på '*Do not disturb*' om natten og griner i det, han siger dette. Det kunne tolkes som, at han føler sig trodsig. I den

forstand kan *'havde jeg nær sagt'* tolkes som et signal om en aktuel og konkret kamp, der udspiller sig om, hvordan man må og kan agere. En kamp med en antagonistisk klassemodsatning, hvor arbejdsgiveren på den ene side forventer stor 'fleksibilitet' fra medarbejderen og på den anden side den ansatte, der holder fast på sine overenskomstsikrede rettigheder. Netop derfor kan man argumentere for, at når han senere i interviewet giver udtryk for uformelt at opfordre kollegaerne til at lade være med at tage telefonen, så certificerer han en mobilisering til denne handling (Bilag A 01:14:55). Præmissen, om at det udelukkende er medarbejderne, der skal være fleksible, kan dermed tolkes som, at det bliver årsag til at igangsætte et kollektivt modsvar. Denne kamp vender vi tilbage til i næste analysekapitel.

Fleksible ansættelsesformer

Fleksibiliseringen af de kabineansatte forsøges også forankret i kontraktrelationerne, hvilket primært begrænser mulighederne for kollektiv handling. I litteraturstudiet fremhæves det, hvordan antallet af flyselskaber, som bruger vikarbureauer til at hyre personale ind er stigende, og at dette kan føre til en prekarisering af branchen (Trafikstyrelsen 2014:13-20; Trafikstyrelsen 2015:10-11). De kabineansatte, vi har interviewet, fortæller ligeledes om, hvordan der er forskellige deltids- og vikarkonstellationer. Der er to overordnede problemstillinger i forhold til, hvordan ansættelserne er struktureret. Den ene er, hvem de ansatte er ansat af, om det er af virksomheden eller af et bureau, den anden er, om de er fastansatte eller vikarer. Der findes utallige variationer over denne inddeling, og vi vil her nøjes med først at behandle forholdet mellem vikarerne, der ofte er sæsonansatte, og faste helårsansatte generelt, og efterfølgende pege på yderligere konsekvenser ved ansættelse gennem vikarbureauer (for en gennemgang af forskellige konstellationer se eksempelvis Jorens et al. 2015).

I AirWings består den faste del af arbejdsstyrken af omkring 20 fastansatte, hvortil der hyres ca. 40 vikarer i sommerhalvåret (Bilag A 00:09:29). Med fordelingen mellem fastansatte og kabineansatte med en anden ansættelsesform opnår arbejdsgiverne en numerisk fleksibilitet, som giver dem en yderst fleksibel virksomhedsmodel, hvor de nemt kan op- eller nedjustere arbejdsstyrken samtidig med, at der påhviler dem et mindre ansvar overfor vikarerne, som er på 'deltids- eller halve kontrakter', en formulering brugt af tillidsrepræsentanten i AirWings (Bilag A 00:13:09). Formuleringen 'halve kontrakter' kan ses som en metafor og et forsøg på en beskrivelse af vikarernes prekære forhold, hvor de ikke har samme sociale sikkerhed som de fastansatte. Men at blive fastansat i virksomheden er ikke nemt:

“Og de (arbejdsgiverne, red.) er panisk angst, nærmest, for at få ansat nogen fast. Så de kører meget på det der, man skal nærmest have været inde og ude 10 gange eller sådan noget, før man kommer i betragtning. Så det er kun os, der har startet helt fra starten, der egentlig har været heldig nok at få det her” (Bilag A 00:15:03).

Når han nævner, at vikarer skal være hyret ind omkring 10 gange, før de overhovedet kan komme i betragtning, skal det ses i relief af, at det kun er i sommerhalvåret, at vikarer bruges til at udvide mængden af kabineansatte, hvorfor der kan gå mange år, før man kommer i betragtning. Det kan diskuteres, om det er udtryk for, at der aldrig fastansættes mere kabinepersonale, eller om der er lidt håb i og med, at det trods alt er muligt at komme i betragtning. Hvis det er udtryk for et spinkelt håb, så kan det tolkes som, at der kan være mulighed for i fremtiden at danne fælles front for at kræve at kollegaerne bliver fastansat. Dog refererer brugen af ‘panisk angst’ sandsynligvis til en oplevelse af, at der har været nogle, som virkelig har efterspurgt en fastansættelse, men ikke har kunne få det igennem hos ledelsen. Derudover, så kan det også være udtryk for, at han finder ledelsens modstand overfor fastansættelser irrationel, hvilket udfoldes i ‘Den danske model og overenskomster’. At være ‘heldig’ rummer dog omvendt også en kontur af et ideal – et ideal om fastansættelse. Det kan referere til en ambivalent følelse af, på den ene side at være heldig, fordi han er fastansat og dermed har en vis grad af social sikring. På den anden side kan sprogfiguren ‘heldig’ tyde på en negativ følelse af, at det ikke er retfærdigt, at det kun er ham, der er blevet fastansat. En kabineansat i FlyAway giver udtryk for et lignende syn på branchen i sin reaktion på et spørgsmål om, hvordan fremtiden som kabineansat ser ud:

“[...] altså fremtiden ser jo en lille smule utryg ud, og den ser utryg ud, fordi det at fastansætte, det er ikke så stor en del af samfundet mere. Rigtig mange virksomheder ønsker ansættelser i form af vikarer. Det er jo ikke, fordi det skal lyde negativt, men det er jo løsansatte – ansatte som man ikke reelt har et ansvar overfor – og det er jo ikke positivt set fra min vinkel. Jeg synes jo, at det vigtigste er en eller anden form for ansættelsestryghed, og en fastansættelse sådan så man måske som ung i dag også kan gå ud og købe et hus, og en bil og få nogle børn, fordi det er jo svært, hvis man har en variabel ansættelse, hvor man ikke ved om man får løn næste måned. Men det er meget samfundsmæssigt et problem, at virksomheder helst gerne vil have deres medarbejdere herude, så de bare kan kalde på dem, når de har brug for dem. Fleksibilitet, igen, tingene går så stærkt og forandrer sig hele tiden” (Bilag R 00:38:20).

Denne kabineansatte har ligeledes en negativ erfaring med det, der før blev kaldt 'halve kontrakter'. Problematikken bliver her yderligere skærpet, når hun prøver at se på branchens fremtid. Det kan tolkes som, at den kabineansatte har en følelse af utryghed og pessimisme i forhold til, hvordan fremtiden ser ud, da vikaransættelser vinder indpas i samfundet generelt, og disse ansættelser forbindes med en stor usikkerhed, hvad angår sociale rettigheder. Samtidigt er det værd at lægge mærke til formuleringen; 'og det er jo ikke positivt set fra min vinkel', hvilket indikerer, at der kan være positive elementer i sådanne ansættelser for nogens vedkommende, omend de formentligt er et fåtal. I sidste del af citatet betegner den kabineansatte i FlyAway det som en samfundsproblematik, at arbejdsgiverne gerne vil have deres medarbejdere 'herude'. Billedet viser en arbejdsgiver, der kan kalde daglejere ind efter for godt befindende. Det giver også en fornemmelse af den følelse, de potentielt ansatte i køen står med. Det indebærer prekarisering, samt at skulle være til rådighed alle døgnets 24 timer og overlade en ekstrem grad af kontrol til arbejdsgiveren. I det ovenstående kommer det til udtryk, at kravet om fleksibilitet er på arbejdsgivernes præmisser, hvor det alene er de ansatte, der skal være fleksible og ikke arbejdspladsen. Harvey og Turnbolls pointe om, at lavprisselskaberne presser vilkårene for deres ansatte, får her en yderligere dominoeffekt i dette eksempel, hvor man kan se, at det også påvirker de omkringliggende selskaber, hvilket også næstformanden i FPU understreger (Bilag F 00:46:56; Harvey & Turnbull 2015:309-311).

Udfordringen af kollegialitet

Fleksibiliseringen af ansættelsesrelationerne får også konsekvenser for kollegialiteten både i virksomhederne generelt og specifikt ombord på en given flyvning.

Undervejs i interviewet med de to kabineansatte i BlueTravel snakker de eksempelvis om, hvor betydningsfuldt det er, at de kender hinanden godt og dermed kan træde til og hjælpe hinanden i tilspidsede situationer om bord på flyene (Bilag B 00:32:33-00:33:04). Vi spørger, om arbejdet ombord på flyene bliver hårdere i takt med, at antallet af kabinepersonale om bord på flyene nedskæres, hvortil de svarer:

“Ja måske om sommeren når der er mange sommerfugle, vi kalder dem sommerfugle, dem der er ansat hen over sommeren” (Bilag B 00:33:13).

Sommerfugle kan tolkes som en sprogfigur for, at udover, at de kun arbejder i sommerhalvåret, så er vikarerne heller ikke i samme grad en fast forankret eller bunden del af virksomheden, teamet og fællesskabet – de flakser rundt. Den ene af de to kommunikationsansvarlige i Luftens Helte giver også udtryk for, at den sociale udfordring gør sig særligt gældende for kabineansatte ansat gennem et vikarbureau:

“[...] dem der for alvor, altså, lider under det her konkurrence, det er kabinepersonalet, som der holdes ude i strakt arm på vikaransættelser, og nu også med eksempler på de der Crew-link-kontrakter, hvor det er et vikarbureau, der går ind og ansætter. Det er jo simpelthen også det, jeg snakkede om, de formår at sørge for, at de her folk ikke for alvor får snakket med hinanden og især heller ikke med det omkringliggende samfund, de er i, f.eks. med dem der boede i Billund” (Bilag I 00:43:30).

I ovenstående problematiseres vikaransættelser med henvisning til den konsekvens, at de ikke er en del af det kollegiale fællesskab. En problematik der bliver særligt kritisk i lyset af analysen af kollegialitet i ‘Forandringer af arbejdet’. Denne form for vikaransættelser kan således indebære, at der sker en destruktion af den kollektive kategori skabt af de generelle socialiseringsprocesser i virksomhederne.

Den kabineansatte i ruteselskabet beretter desuden om ‘floating bases’, som betyder, at virksomheden flytter de kabineansatte rundt mellem baser i forskellige byer og lande, hvilket begrænser muligheden for at skabe et kollegialt tilhørsforhold, samt gør det sværere for fagbevægelsen at mobilisere dem (Bilag A 00:16:21). Som pointeret i analyseafsnittet ‘Forandringer i arbejdet’ så er det netop det kollegiale i crewet, som gør dem istand til at håndterer nedskæringerne i arbejdet. Det henleder endvidere vores opmærksomhed på Byford og Wongs pointe i litteraturstudiet om, at uorganiserede kabineansatte i mindre grad er bekendte med, hvilke rettigheder de har (Byford & Wong 2016:1039). Det samlede billede bliver således, at de ansatte oplever, at de, der mangler et kollegialt fællesskab og er uorganiseret, ikke i lige så høj grad får udfordret den generelle forventning, der er på arbejdspladsen, om at stå til rådighed, hvorfor mobilisering lokalt på arbejdspladsen udfordres i nogle tilfælde. Omvendt giver de kabineansatte i det grønlandske BlueTravel udtryk for, at de har et godt kollegialt sammenhold, hvilket bl.a betyder, at de kan skifte imellem hinandens arbejdsopgaver, hvis kollegaerne har brug for hjælp og dermed løse arbejdsopgaverne på en tilfredsstillende måde (Bilag B 00:32:45). Flexibilitet kan i denne henseende anses som en produktiv kraft.

Tillidsrepræsentanten fra AirWings var selv oprindeligt ansat som falsk selvstændig via et vikarbureau, men lavede sammen med sine kollegaer en sammenkobling med et rejseselskab, der brugte AirWings som en del af deres rejse-pakke (Bilag A 00:22:45). Rejseselskabet var formentlig ikke interesseret i dårlig omtale, hvorfor de lagde eksternt pres på AirWings for at fastansætte de kabineansatte, hvilket i sidste ende gik igennem. Dette tjener derfor som et eksempel på, at fleksibilisering af ansættelsesrelationerne ikke nødvendigvis forhindrer enhver form for kollektiv handling.

Delkonklusion

De kabineansattes oplevelse af fleksibilitet skal forstås i relation til oplevelsen af hele tiden at skulle stå til rådighed, lav grad af indflydelse på eget arbejde og problemer med at få arbejdslivet og hverdagslivet til at hænge sammen. Denne oplevelse synes at være institutionaliseret i virksomhedernes brug af dehumaniserede bidding-systemer, personalenumre, fleksible ansættelsesrelationer, stigning i antallet af arbejdstimer, samt et pres på de overenskomstsmæssige rettigheder. Dette er gældende for alle de kabineansatte, omend i varierende intensitet. Flere af de kabineansatte giver i den forlængelse udtryk for, at der opstår et dilemma mellem at være den gode medarbejder og samtidig at stå ved sine rettigheder. Det udfordres især af en konstant tilstedeværelse af bevidstheden om, at der er andre, der er klar på at skulle udgøre den fleksible arbejdskraft, hvis man ikke selv lever op til kravene.

I takt med at arbejdsgiverne stiller stadig større krav om fleksibilitet, giver de kabineansatte udtryk for, at vikarer bruges i tiltagende grad i både rute- og netværksselskaberne. Det pointeres af størstedelen af de kabineansatte, at vikarernes arbejdsvilkår er endnu mere pressede, og der bruges eksempelvis sprogfiguren 'halve kontrakter' om de prekære ansættelsesforhold. Det pointeres især af de kabineansatte i BlueTravel, at fællesskab mellem kollegaer er særdeles vigtigt, fordi det bidrager til håndteringen af nedskæringerne i arbejdet og som grundlag for mobilisering, hvorfor en fleksibilisering af arbejdsstyrken også begrænser mulighederne for handling.

De mangfoldige kritikker af fleksibilisering kan også tolkes som et bredt følt ønske om mere frihed, medarbejderindflydelse og kontrol med tiden generelt. Muligvis fordi det danske arbejdsmarkedssystem er baseret på fagforeninger og udbredt social dialog, så virker der til at være en udpræget forventning blandt interviewpersonerne om, at det er gennem arbejdsmarkedsinstitutionerne, at problemerne skal løses, hvilket derfor er omdrejningspunktet for det næste afsnit.

Analysekapitel 3: Den danske model i en transnational kontekst

I de to foregående kapitler har vi analyseret arbejdet som kabineansat, og hvordan de reagerer i det daglige arbejdsliv på forringelser af arbejdet. Dette kapitel vil supplere med en analyse af de kabineansattes oplevelse af relationerne til mere institutionaliserede former for kollektiv handling og 'den danske model'. Dette kapitel analyserer derfor erfaringerne med at gå fra frustrationerne over fleksibilisering og forringelser af arbejdet til forhandlinger om faglige rettigheder og fastholdelsen af samme.

På den anden side af hegnet

De kabineansattes erfaring med at være særligt udfordrede ift. arbejdsvilkår, herunder eksempelvis i form af tidspres og fleksibilisering, kommer også til udtryk i deres oplevelse af relationen til den danske arbejdsmarkedsmodel. En af arbejdsmiljørepræsentanterne i FlyAway beskriver det således:

"Men vi er bare ude på den anden side af hegnet, og det gør det rigtig svært på mange måder at komme igennem [...]" (Bilag D 00:14:54).

Man kan argumentere for, at oplevelsen af at være på den anden side af hegnet både refererer til, at flere juridiske og overenskomstmæssige forhold er udfordret, og til en mere generel subjektiv følelse af at være isoleret.

Udfordringer for arbejdsmiljøarbejdet

Den metaforiske beskrivelse af, at de oplever at være afkoblet fra resten af samfundet, går igen hos både tillidsrepræsentanten og andre af vores informanter (Bilag A 00:20:42; Bilag K 00:14:07). Arbejdsmiljørepræsentanten i FlyAway, der også er citeret ovenfor, fortæller desuden om, at luftfart er udfordret af transnational regulering, der muliggør, at de ansatte og selskaberne registreres i forskellige lande:

"Jo og det er et meget kompliceret forhold også rent juridisk, fordi flybranchen er jo international. Og når vi, som vi gjorde for et par år siden, fandt en flyver, som vi skulle bruge som ekstra flyver på langruterne, så viser det sig rent faktisk, at når vi går ind og

arbejder i den flyver, så er det den flyvers lovgivning ift., hvor den er registreret, som gør, at hvis der sker noget ombord, det vil sige, når vi har en, som kommer fra Chile, og som har papirerne fra Portugal, og som flyver i Danmark, Norge og Sverige, så bliver det lige pludselig ret avanceret. Så har vi faktisk ikke, altså hvis man skal være helt sådan nede i petitesserne, så har vi som arbejdsmiljørepræsentanter i Danmark ikke noget juridisk ansvar ift. den flyver, fordi den ikke er indregistreret i Danmark” (Bilag D 00:19:50).

Det at have en transnational arbejdsplads er med til at komplicere deres rolle som arbejdsmiljørepræsentanter, da de virker til at mene, at de stadig har et ansvar for de flyvendes arbejdsmiljø til trods for, at de ‘juridisk’ ikke har hjemmel i loven. I udtalelsen ovenfor henvises der til et dilemma, de i arbejdsmiljøgruppen har stået i for nogle år tilbage, hvor de var i tvivl om, hvordan de skulle agere. Da arbejdsmiljørepræsentanterne juridisk set ikke har noget at skulle have sagt, vægter de i stedet at bruge den lovpligtige APV strategisk overfor bl.a. Trafikstyrelsen, samt til at legitimere deres indblanding som danske arbejdsmiljørepræsentanter (Bilag D 00:20:56-00:21:01). Med APV’en åbner der sig en mulighed for at ændre ved deres egen arbejdsplads, selvom flyet måske er registreret andetsteds, ved at spille på styrelsens ansvar for, at medarbejderne skal have et godt arbejdsmiljø. Udover, at de via APV’en eksempelvis kan legitimere deres indblanding i arbejdsmiljøet på et udenlandsk registreret fly, så kan en anden årsag til deres strategiske brug af APV’en være, at de har brug for at kunne fremvise dokumentation på det dårlige fysiske eller psykiske miljø, fordi arbejdsmiljølovgivningen på luftfartsområdet er relativt vag. De fortæller eksempelvis, at de overhørte en i Trafikstyrelsen kalde arbejdsmiljølovgivningen for en ‘nougatparagraf’ forstået som, at reglerne er så bløde, at de kun sætter relativt lave standarder (Bilag D 00:14:54). De kritiserer arbejdsmiljøloven for at medføre, at de ikke har én arbejdsmiljørepræsentant pr. 50. medarbejder som på en normal arbejdsplads, men i stedet har én repræsentant pr. flytype, hvilket medfører, at de er langt færre end ellers (Bilag D 00:14:34). I forlængelse af dette indskyder en af arbejdsmiljørepræsentanterne: *”Og jeg tror ikke, det er, fordi at vi har mindre at tage os af i firmaet...”* (Bilag D 00:14:34). De andre arbejdsmiljørepræsentanter griner, hvilket kunne understrege det paradoksale i udtalelsen og referere til, at de sidder med oplevelsen af at have flere problemer at tage fat på end på andre arbejdspladser, samt at de forholder sig til det, at de er færre arbejdsmiljørepræsentanter end normalt, med en ironisk distance for ikke at miste håbet.

Overenskomster udfordres af transnationale virksomheder

Det er ikke kun arbejdsmiljørepræsentanterne, der erfarer udfordringer ved at arbejde i et internationalt felt. Konflikten, om at arbejdsgiverne ringer, når de kabineansatte har fri, som diskuteret i forrige analysekapitel, handler om, at der kan opstå konkrete konflikter af sproglige uoverensstemmelser, da virksomhedens ledelse er engelsktalende og placeret i et land med en anden arbejdsmarkedsmodel end den danske:

”Det er, fordi man oversætter jo vores overenskomst til engelsk, men det er jo faktisk den danske tekst, der skal være gældende, hvor de så, der er et ord, der hedder samråd, som så blev oversat med consulting. De mener så, at konsultering, det er bare, hvis vi tager telefonen, og så er det så det. [...] ordet (samråd red.) er ikke stærkt nok til, at man kan gå i Arbejdsretten med det som udgangspunkt, for det kan tolkes på flere forskellige måder, men det, vi så har blevet nødt til at sige til vores medlemmer, det er, at hvis man ønsker, at man har den her 48-timers regel, så bliver man nødt til at lade være med at tage telefonen. Så det er igen, hvis det er den der, vi skal spille på, så kan vi godt spille på samme banehalvdel, hvis det skal være det” (Bilag P 01:14:55).

Den kabineansatte uddyber ved at sige, at virksomheden har pligt til at tage cabin crew i samråd, hvis der skal ske ændringer af vagtplanen færre end 48 timer forinden. Omend uoverensstemmelsen begyndelsesvis forklares med, at det skyldes oversættelseskomplikationer, så afrunder han med sprofgiguren ‘banehalvdel’, der henleder tankerne på nogle, der spiller unfair. Det kan tolkes som udtryk for, at han har forsøgt at finde en løsning, men at ledelsen ikke har været interesseret. Metaforen om ‘banehalvdel’ bruges til at beskrive relationen mellem ledelse og ansatte, der kan forstås som udtryk for en antagonistisk klassemodsatning, hvor de er på hvert sit hold. Formuleringen; ‘hvis det er den der, vi skal spille på’ kan forstås som, at hvis ledelsen vil ændre ved den danske models dialogbaserede tilgang til samråd, så svarer de kabineansatte igen ved ikke at tage telefonen. På den måde bliver det et udtryk for et objektskifte, hvor han i stedet forsøger at mobilisere kollegaerne til at lade være med at tage telefonen, nu hvor de traditionelle måder som samråd og dialog ikke fungerer.

Der er ikke nogen, der egentlig ved, hvordan vi har det

Til trods for at arbejdsmiljørepræsentanterne giver udtryk for, at nogle af konsekvenserne ved de belastende tidsaspekter af deres arbejdsliv er Alzheimers, brystkræft, Parkinson og hormonforstyrrelser, så peger en af dem på, at der indtil nu ikke har været opmærksomhed på det (Bilag D 00:04:39, 00:22:32). Hun fortæller, at ingen af de større arbejdsmiljøundersøgelser, der er lavet, er om luffarten (Bilag D 00:22:32-00:23:12), og hun afrunder med følgende:

”Altså, så der er ikke nogen, der egentligt ved, hvordan vi har det. Altså, det er der jo ikke” (Bilag D 00:23:53).

I bemærkningen blev der lagt tryk på ordet ‘egentligt’, og den sidste sætning lød konstaterende. Bemærkningen kan derfor forstås som et udtryk for en følelse af at være isoleret fra det almindelige danske arbejdsmarked. Blandt andet af samme grund benytter de APV’en til at prøve at få Trafikstyrelsen ud og lave tilsyn med de kritisable dele af arbejdsmiljøet (Bilag D 00:14:54, 00:22:38). Der tegner sig således et billede af, at arbejdsmiljørepræsentanterne i høj grad praktiserer deres rolle som værende dokumenterende, og det kan formodes, at deres erfaringer viser, at det er den bedste eller eneste måde at skabe forandringer på.

Opsummerende vil vi argumentere for, at de særlige kontekstuelle vilkår for kabineansatte bidrager til en oplevelse af isolation og frustration over manglen på institutionaliserede muligheder, men at det samtidig fører til kollektiv handling i form af eksempelvis objektskifte og dokumentationsarbejde.

Den danske model og mulighederne for kollektiv handlen

I forlængelse af ovenstående så vil vi med dette afsnit diskutere, hvilken rolle informanterne mener, overenskomsten har, og hvad det betyder for de valg, de træffer i forbindelse med mulige kollektive handlinger.

Den danske model og overenskomstsyste­met indeholder henholdsvis begrænsninger såvel som muligheder for kollektiv handling. Denne dobbelth­ed fremtræder af nedenstående citat fra en kabineansat i AirWings:

“Vi får så lavet konfliktvarsel og sympatikonflikt med Billund Lufthavn. Og dagen før det skal træde i kraft, så vil de lige pludselig gerne lave det, så forhandlede vi i 26 timer, og så var det på plads. Og så har vi haft det siden. Men det bemærkelsesværdige er, at nu har man jo så lavet den her Nordic del og vores gamle Scandinavia del. Og de har faktisk fundet ud af, at det er lettere at styre Scandinavia-delen frem for Nordic-delen, fordi du har fredspagten i overenskomsten, som de ikke harovre på den anden. Så det er sådan noget, de råber og skriger af hinanden hele tiden. Hvis de ikke kan få noget, så hæver de bare lønnen lidt, men så er der nogen, de har så en lidt lavere løn, og de råber og skriger. Det bliver noget værre roderi. Og man har også et klart regelsæt at rette sig efter, som man ikke har ved det her lidt mere sådan flydende ansættelsesforhold. Og de har også fundet ud af, sjovt nok, at selvom de får de færre penge, så er det faktisk dyrere, sjovt nok” (Bilag P 00:22:45).

I citatet ovenfor fremgår det, at der i det pågældende eksempel var en kollektiv tillægelse af muligheden for at varsle konflikt og ligeledes en sammenkobling med de andre fagforeninger, der var klar på sympatikonflikt i lufthavnen. Udover at den danske model sikrer disse kampskridt, så skaber selv samme aftale også en pacificering af de ansatte i Scandinavia-delen, da de ville få en bod for at lave eksempelvis overenskomststridige strejker i overenskomstens fredsperiode. Den danske model kan dermed i udgangspunktet forstås som både at være begrænsende og ligeledes mulighedsskabende for kollektiv handlen, hvilket i sin grundform også var det kompromis, man nåede frem til i Hovedaftalen, hvor fagforeninger gav deres konfliktmulighed i fredstiden for bl.a. at blive anerkendt af arbejdsgiverne, få deres ret til at organisere sig, kunne konflikte når overenskomster udløber, få tilkendt forbedringer i deres overenskomster m.m. (Larsen & Ilsøe 2016:23-24).

Kan overenskomsten beskytte mod arbejdstidsbelastninger?

Udover at regulere rammen om magtkampene mellem arbejdsgivere og lønmodtagere, så udgør overenskomsterne en central del af den danske model, der har til formål at skulle tegne det kompromis, der er opnået på spørgsmål som arbejdstid, vagtplanlægning og andre vilkår. Flere af de kabineansatte giver udtryk for, at overenskomsten kan fungere som modsvar overfor arbejdsgivernes krav om øget tempo og fleksibilitet, og forkvinden for CAU beskriver det således:

”Vi arbejder 365 dage om året. Nat og dag. Vi har hele tiden variable arbejdstider, man kender ikke sin plan ret langt frem i tiden, så derfor er jobbet som kabineansat meget styrende i ens privatliv, og det gør, at der er en meget svær balancegang. Det er meget meget svært at finde en balance imellem de to ting, så derfor kan man sige, at overenskomsten som vi sidder med, den har... Altså. Den fylder nok mere, end den egentlig gør på andre arbejdspladser [...] Vores overenskomst er lige det mere speciel, og fordi du hele tiden veksler, så fylder det meget, det fylder meget for cabin crew, hvad det er for nogle aftaler, vi har, hvad er det for nogle vilkår, vi arbejder under, fordi vi mærker det meget mere, end man formentligt gør, når man sidder på kontor” (Bilag E 00:03:17).

I det ovenstående lægger hun vægt på, at kabineansatte er en udsat medarbejdergruppe, hvorfor overenskomsten kan være særlig vigtig i denne branche. Hendes tolkning er, at den 'fylder' mere end på andre arbejdspladser, hvor de har en arbejdstid fra kl. 8-16 og ikke på samme måde oplever de varierende arbejdstider og det store krav om fleksibilitet, som belaster de kabineansatte. Det at prøve at bruge overenskomsten som modsvar mod de tidsbelastninger, der er i arbejdet, er noget, som alle de kabineansatte kommer ind på, når vi taler med dem. Fælles for dem er, at de kobler de miljømæssige omstændigheder, såsom liberaliseringen af luftfartssektoren og den øgede globale konkurrence til, hvorfor virksomheden presser medarbejderne med det sigte at være konkurrencedygtige og kunne profitmaksimere. Arbejdstid, hviletid, pauser m.m., der skal sikre de ansatte mod tidsbelastninger, er dog rammesat i overenskomsten og burde derfor ikke være noget virksomheden kunne så tvivl om udover til overenskomstforhandlingerne, men det er ikke altid den oplevelse, medarbejderne har.

Konsekvenserne for overenskomsten, når flyselskaberne presser deres medarbejdere til at være mere fleksible, opleves eksempelvis i AirWings. Som citeret tidligere, så kan arbejdsgiverne finde på at ringe til kabinepersonalet midt om natten og bede dem komme på arbejde, og han beskriver, hvordan selskabet til trods for, at der står noget andet i overenskomsten, forsøger at rykke på grænserne for, hvad de kan kræve af deres ansatte (Bilag A 00:07:22). Fælles for dette og det førnævnte citat er, at de beskriver intentionen om overenskomsten som et værktøj til at beskytte medarbejderne mod arbejdstidsbelastninger, men at dette er svært.

Samtidig presses de ansatte også mere indirekte eksempelvis ved, at ledelsen ikke gør noget for at sikre, at de kabineansatte har mulighed for at holde frokostpause. Forkvinden for CAU fortæller bl.a.,

hvordan det som ansat kan være udfordrende at sige fra overfor branchens tidsregime, hvilket i praksis får den konsekvens, at de kabineansatte mister deres rettighed:

”Vi har rigtig svært ved at overholde, det kan være små ting, det kan være sådan noget som vores madpause, vores mealbreak. Der er nogle ting i overenskomsten, der siger, at der skal være en time og 15 fra det ene fly lander til det andet fly går i luften, hvor du har en halv time, hvor du kan spise. Det er rigtig, rigtig svært for mine medlemmer og så sige, at det står jeg fast på, så må I forsinke det næste fly med et kvarter, for det strider imod, at de gerne vil please. Og det sidste, de har lyst til, er jo, at passagererne skal blive et kvarter forsinket, så det kan være rigtig, rigtig svært at stå fast på rettigheder og overenskomst med mennesker, der i bund og grund gerne bare vil have det hele til at flyde rigtig godt, for det er jo det, vi gør, og vi er jo meget sådan problemløsere, så cutter vi en hæl her og en tå her, og så får de det alle sammen meget bedre” (Bilag E 00:36:03).

Så til trods for at fagforeningen har prøvet at sikre nogle kollektive rettigheder, der skal sikre et brud med arbejdsintensiteten, så oplever de ansatte et pres, som i ovenstående eksempel har den konsekvens, at de ikke gør brug af deres rettighed. I ovenstående citat drager forkvinden en kausalitet mellem det at være pleaser og det at cutte en hæl og en tå. Dog ser vi, at det at gå på kompromis med ens rettigheder for at leve op til tempoet også er noget, der sker blandt andre ansatte i lufthavnen til trods for, at nogle af dem er kendte for deres hårde facon (Bilag K 02:01:38; Bilag S 00:48:36). At disse også går på kompromis er interessant, fordi det stiller spørgsmålstejn ved fortællingen om, at det kun er de kabineansatte, der har svært ved at stå ved deres rettigheder, fordi de er ‘pleasere’. I stedet kan det formentlig være udtryk for, at den faglige selvforståelse og tidsregimet på arbejdspladsen presser alle faggrupperne.

Det er i forlængelse af ovenstående og de to tidligere analysekapitler derfor heller ikke overraskende, da vi spørger ind til, hvilke primære krav de og deres kollegaer har til deres overenskomst, så står forbedringer, hvad angår fleksibilitet og tidspres, også højt i form af mere frihed og indflydelse på vagtplanlægningen i både FlyAway og AirWings (Bilag A 00:58:01; Bilag R 00:52:24). I det grønlandske BlueTravel, hvor deres arbejdsintensitet generelt er lavere, der ønsker de til gengæld mere i løn, men det bliver dog understreget, at det ikke må være på bekostning af friheden (Bilag B 00:54:50).

Opsummerende argumenterer vi for, at den vage lovgivning 'på den anden side af hegnet' medfører, at de kabineansatte er meget orienterede mod brugen af overenskomster til at opretholde deres rettigheder. Overenskomsterne udfordres imidlertid af underminering som i tilfældet med samråd/consulting eller mealbreak/pleaser. Det kan skyldes en mere generel svækkelse af den faglige styrke knyttet til opretholdelse og forhandling af overenskomsterne, hvilket vil være fokus i næste afsnit.

Den danske model er jo lidt død

Undervejs i et af interviewene nævner vi virksomhedens konflikthistorik, og lidt efter stiller vi et opfølgende spørgsmål om, hvad de ansatte gør udover at blive stressede og hårdt ramt af nedskæringerne. Til dette indskyder en af de kabineansatte: *"Der er ikke nogle, der strejker mere"*, der kan tolkes som, at der er sket en forandring i, hvordan medlemmerne bruger de faglige kampskridt (Bilag C 00:29:30). Flere af de andre interviewede fortæller, at der mangler solidaritet og sammenhold på tværs af faggrupper i forbindelse med strejker, samt at den danske model er ved at være udspillet (Bilag E 01:01:59; Bilag F 01:03:44).

Forligsinstitutionen begrænser autonomi

Udover at de enkelte ansatte oplever et pres, der gør dem villige til at gå på kompromis med deres rettigheder, så er det også svært at få forandret indholdet af overenskomsterne, da de kobles op på forligsinstitutionens sammenkædningsregler og mæglingsskitse (Bilag A 00:52:44; Bilag E 00:43:02). Tillidsrepræsentanten i AirWings beskriver det således:

"Og det endte jo så med, at vi, hu-hej, vi kører sgu' ind i Industriens Hus og sad og forhandlede, hvor det så gik helt i skvuddermudder, og det endte så med, at vi skulle i Forligsinstitutionen, og det fik vi heller ikke noget ud af. Så blev vi så omfattet af mæglingsskitserne, som vi så sidder med nu. Altså, jeg deltager i det, men jeg vil sige, at der kommer ikke det helt store ud af det" (Bilag A 00:52:44).

Fælles for alle de kabineansatte er imidlertid, at de gerne vil have ændret i deres arbejdstidsregler, så de kan modvirke tidspres og fleksibilitet. Ingen af selskaberne har dog kunne få kravene igennem til de seneste overenskomstforhandlinger - i to af tilfældene skyldes det bl.a. mæglingsskitserne, hvor de i

seneste forhandling i stedet fik en lønstigning over de næste 3 år. Selv hvis et flertal af de kabineansatte havde stemt nej til denne aftale, så kunne de hverken afvise aftalen eller strejke, medmindre der kom en generalstrejke, som havde krævet, at resten af medlemmerne på den private del af arbejdsmarkedet ligeledes stemte nej. Nogle af dem, vi har talt med, argumenterer for, at dette er i arbejdsgeberens interesse, da det begrænser brugen af dyre punktstrejker (Bilag N 01:27:51).

Konkurrencen knækker handlerummet

Ovenstående gør det sværere for et lille forbund at få sine krav igennem, hvilket kræver nye strategier for, hvordan de så skal agere, hvis de vil have vilkårene ændret. Dog fremstår det ikke ifølge de interviewede som om, at det udelukkende er ovenstående årsager, der gør, at både overenskomstens og strejkerettens betydning udvandes. Flere af de kabineansatte trækker på samme argumentation, når de skal forklare, hvorfor man ikke strejker længere, hvor en af de ansatte i FlyAway forklarer:

"Så strejkevåbenet det er ikke det samme mere, og ydermere så er vi jo i en økonomisk situation og har været det efterhånden i mange år, hvor vi hele tiden får at vide, at vi er på eksistensgrænsen. Så, at hvis vi for alvor vælger at strejke, så kan det koste hele firmaet, og det er der jo ikke nogen, der er interesseret i at strejke for så at miste sit firma, for det er jo vores løn og alt muligt andet" (Bilag C 00:29:48).

Af citatet fremgår det, at der er en generel forventning om, at virksomheden lukker, og at de vil miste deres arbejde, hvis de konflikter, hvilket bl.a. kommer til udtryk ved, at han fortæller om, hvordan de 'hele tiden' får denne konsekvens at vide. Det bliver her pacificerende at antage, at strejker vil medføre, at virksomheden ikke kan sikre overskud til aktionærerne eller plus på bundlinjen og dermed risikerer konkurs. I den forbindelse er det relevant at kigge på nedenstående udtalelse fra forkvinden i CAU:

"[...] vi er nok lidt skadet af, at vi er igennem spareplan efter spareplan efter spareplan, hvor at alle peger fingre. Sådan er det, når truget er tomt, så peger man på de andre, det er også dem i cleaningen, eller det er også dem i bagagehåndteringen, eller det er også de dyre stewardesser, så peger vi allesammen på hinanden - fordi "I må ikke komme og skære her" [...]" (Bilag E 01:01:13).

Udtalelsen her bygger ligeledes på en frygt for konsekvenserne af, at virksomheden er økonomisk presset. Konkurrencen i branchen og en kontinuerlig fortælling om, at virksomheden er på eksistensgrænsen, destruerer her en ellers kollektiv kategori for luftfartsansatte, da de ansatte reagerer ved at pege fingre af hinanden. Derfor er argumentet om, at der ikke er råd, interessant, da det er med til at disciplinere de ansatte og spiller faggrupper ud mod hinanden. Argumentet om, at konsekvensen vil være virksomhedens økonomiske undergang, delegitimerer enhver mobilisering for at få forbedret vilkårene. Kategoridestruktionen og delegitimeringen lukker således ned for en kritik af de lokale arbejdsforhold og bliver dermed en indirekte form for fortielse. Argumentet om, at der ikke er råd, kan også forstås som en af de hverdagsbevidsthedsmæssige barrierer, de kabineansatte opstiller for at kunne håndtere de gentagne intensivering og spareplaner (Leithäuser 1992:50).

De store udfordringer med at skabe forbedringer gennem overenskomster og strejkeaktivitet opsummeres af en af de tillidsvalgte i FlyAway: *"Hver gang der er forhandlinger, så snakker man jo om at varsle strejke, som man jo gør ifølge den danske model, men den er jo lidt død"* (Bilag D 00:30:48).

Lokalt, nationalt eller internationalt

Tilsyneladende som konsekvens af luftfartens ekspansion, lovgivningens vaghed og begrænsninger af strejken er der uenigheder om, hvordan man kan arbejde for at forbedre arbejdsvilkårene. Eksempelvis argumenterer næstformanden i FPU for følgende forklaringsmodel:

"Virksomheden gør det, som de gør, fordi de bliver presset af nogle andre flyselskaber, som de ansatte dårligt nok har kendskab til i mange tilfælde. Jeg er ikke sikker på, at der er særlig mange i FlyAway, der ved, hvem AirWings er f.eks., men det er jo nogle, der virkelig udfordrer samtlige regler, vi overhovedet har på arbejdsmarkedet i Norden. Og dvs., at vi skal være, vi skal forstå, hvad det er, der sker. At når alle flyselskaber går den ene vej, så er det ikke, fordi alle flyselskaber er blevet onde, så er der nogle, der gør det, fordi de skider på det hele, og de andre er nødt til at gøre det, fordi de er the good guys in the class, som var nødt til at følge med for ikke at gå konkurs eller miste produktion. Det skal man lige lægge mærke til. Der er to forskellige aktører på det marked" (Bilag F 00:46:29).

Næstformanden i FPU argumenterer for, at det er nødvendigt med en forståelse for, hvorfor de forskellige arbejdsgivere i flybranchen agerer, som de gør, for dermed at vide hvor og hvordan der skal kæmpes for bedre arbejdsvilkår for de flyvende. Hans pointe med, at de i nogle virksomheder er så økonomisk pressede, at de ikke ser anden udvej end at skære i personaleomkostningerne, kan omvendt ses som, at det ikke nytter udelukkende at kræve bedre vilkår internt i virksomhederne, da der ligeledes er miljømæssige betingelser, som må løses. Dette ræsonnement nødvendiggør, at der skabes sammenkobling på tværs af fagforeninger og ansatte i flybranchen. Dette er dog ikke uden bekymring, da der er forskellige erfaringer med at samarbejde på tværs i lufthavnen, hvor forkvinden for CAU oplever et dilemma mellem at tilfredsstille sine egne medlemmer eller de andre faggrupper:

"Man kan se styrker i det (at stå sammen på tværs af fag red.), når man har fælles interesser, men lige så snart, at man ikke har fælles interesser, så tror jeg, at den vipper lidt, så er det absolut ikke en fordel at have 3000 andre åndende i nakken og sige; 'nu skal I skrive under. Nu skal I gå op i arbejdstid, fordi ellers så får det en konsekvens for Københavns lufthavn, og virksomheden drejer nøglen.' Det vil jo få en konsekvens for hele lufthavnen, så er det jo ikke kun dine nærmeste kollegaer, der lægger pres, så vil du også få et pres oppefra. Det ser jeg faktisk ikke som nogen styrke, tværtimod" (Bilag E 00:59:15).

Forkvinden for CAU fortæller, at det både kan være en styrke og en svaghed at stå sammen på tværs af fag, for hvis der er uenighed, så er der et stort pres om at blive enige, hvilket eksempelvis kan udmønte sig i, at CAU må gå på kompromis med deres egne medlemmers ønsker. De to bestyrelsesmedlemmer i BlueTravel fortæller ligeledes, at de ville være stærkere, hvis man 'luftfartsmæssigt' forhandlede sammen, men at det er lettere for dem at varetage deres medlemmers ønsker til forbedringer af arbejdsvilkårene, når de udelukkende skal forhandle på vegne af dem, hvorfor de foretrækker dette (Bilag B 00:58:20-00:58:34). Forkvinden for CAU bemærker dog, at et ensidigt fokus på de lokale konflikter forhindrer, at man kan forholde sig til de bredere rammer for luftfartskonkurrencen, de fastlåses så at sige. Hendes dilemma består bl.a. i, om de i CAU skal prioritere det internationale arbejde, men på bekostning af det lokale, hvor kampen mod nedskæringerne og sparerunder kan opleves som altopslugende (Bilag E 00:56:33). De ovenstående citater er blot nogle få udvalgte, som berører diskussionen om, hvordan der skal kæmpes, og om det skal foregå lokalt, nationalt eller internationalt. I denne diskussion er det ligeledes meningsfuldt at have in mente, hvilken position informan-

terne taler ud fra. Eksempelvis er den kritik, som næstformanden i FPU fremsætter, om at nogle fagforeninger ikke er internationale nok i deres fokus, særligt møntet på formandskaberne, da han finder det afgørende, at de bidrager til, at der bliver sat nogle rammevilkår for luftfartsbranchen (Bilag F 01:07:11). Der kan dog argumenteres for, at det er vigtigt at være engageret på både lokalt, nationalt og internationalt niveau, da niveauerne påvirker hinanden. Eksempelvis argumenterer bestyrelsesmedlemmerne i BlueTravel for, at det er vigtigt, at der er et selskab i Danmark, hvis standarder andre kan sigte mod (Bilag B 00:42:48; Bilag F 00:52:44).

I ovenstående afsnit er det diskuteret, hvorledes informanterne oplever, at der er begrænsninger for at kræve bedre arbejdsvilkår, samt på hvilket niveau kampene bør tages, hvis det skal lykkes, hvorfor vi i det næste afsnit vil udfolde, hvilke muligheder der er for anderledes kollektiv handel.

Alternative muligheder for kollektiv handlen

I takt med at de kabineansatte oplever, at deres arbejdsliv er forandret, så har deres strategiske tilgang til faglig kamp også ændret sig. I dette afsnit vil vi tage afsæt i to eksempler; de faglige møder der har erstattet strejkerne, og kampagnen Luftens Helte som forsøg på at adressere nogle af de mekanismer, de mener, skaber de pressede arbejdsvilkår.

De traditionelle strejker erstattes af faglige møder

Det er beskrevet, hvorledes nogle af de kabineansatte oplever, at der er færre strejker end førhen, og at mulighederne for at konflikte er begrænsede. Det, der er interessant i den henseende, er, at strejkerne er blevet erstattet med faglige møder, der i sin funktion fungerer som punktstrejker (Bilag S 01:04:37). Konceptet med faglige møder er, at man siger; *”Vi går i to timer. Vi er nødt til at [...] mødes og fortælle [...], hvor er vi henne, hvad er det, der sker osv.”* (Bilag C 00:31:12). Den kabineansatte lægger vægt på ordene ’nødt til’, hvilket kan tolkes som, at det kun er i afgørende situationer, at de går til fagligt møde. Dette understreges også af, at han efterfølgende siger *”Men den bruger du jo heller ikke bare. Du skal virkelig tænke dig godt og grundigt om”* (Bilag C 00:31:12).

Faglig strategi – et dilemma?

Formuleringen; 'du skal virkelig tænke dig godt og grundigt om' i ovenstående citat kan skyldes, at der gælder nogle særlige arbejdsretlige forhold ved brugen af faglige møder, som de skal være opmærksomme på. Dette kommer desuden til udtryk, da vi taler med en ansat i lufthavnen, der refererer til et tidspunkt, hvor de lavede denne form for arbejdsnedlæggelse og ikke var i tvivl om, at de skulle gå fra arbejdet, da de havde; *"[...] en rimelig stor erfaring med, hvad der er rimeligt, hvornår skal man slå ned på noget, og hvornår skal der handles"* (Bilag V 00:51:39).

Da vi spurgte ind til, om personen mere konkret ville fortælle om, hvordan det foregik, så svarede vedkommende, at de ikke vidste noget om arbejdsnedlæggelserne, hvorefter de grinte (Bilag V 00:43:37). Dette er et eksempel på, hvordan de ansatte navigerer i reglerne om, at man ikke må nedlægge arbejdet i fredstiden, og hvordan selv de tillidsvalgte aktivt skal modarbejde arbejdsnedlæggelsen og har ansvar for at få folk tilbage i arbejde. Såfremt den tillidsvalgte ikke gør dette, så vil konsekvensen være, at det ses som en overenskomststridig strejke, og at den tillidsvalgte samt kollegaerne kan fyres, og endvidere at fagforeningen idømmes en bod. Årsagen, til at der ikke plejer at være en direkte konsekvens ved at lave disse former for punktstrejker, er, at tillidsfolkene plejer at få forhandlet en aftale med lederne om, at de ansatte går tilbage til produktionen mod ikke at blive fyret. Dette kan dog i princippet skabe nogle modstridende dynamikker internt i medarbejdergruppen, hvis de tillidsvalgte ikke har mulighed for at certificere den utilfredshed, der er blandt kollegaerne eller på anden vis være drivkraft i mobiliseringen.

Appellerer de faglige møder til andre, end strejkerne gør?

Ovenstående kan have en konsekvens for, hvor vellykket et fagligt møde forløber. Dog er der forskellige strategier fra de tillidsvalgtes side af, om hvordan man håndterer sådan en situation, som ovenstående eksempel også er et udtryk for. Flere af vores informanter fortæller mellem linjerne, at man rent juridisk kan leve op til de formelle krav, men alligevel følge op med handlinger, der gør, at medarbejderne ikke er i tvivl om de tillidsvalgtes opbakning. Eksempelvis indskyder en ansat i FlyAway; *"Det kender vi ikke noget til"*, efter vi spørger ind til nogle tidligere konflikter i virksomheden, hvorefter de andre i rummet griner, og det kan være udtryk for, at de alligevel har været involveret i aktiviteterne (Bilag C 00:29:19). Dette er relevant, da kabineansatte, som beskrevet i analysekapitlet 'Forandringer i arbejdet', kan menes at være en medarbejdergruppe, der er blevet ansat ud fra vurderingen af, at de

netop ikke ønsker konflikter, hvorfor de tillidsvalgtes certificering af det faglige møde måske kan være vigtigere blandt disse ansatte end andetsteds. Ligeledes, så kan det faglige møde også have et andet potentiale end strejker hos denne medarbejdergruppe. Et fagligt møde kan appellere til den mere harmoniske side af arbejdsgiver/arbejdstager-relationen i og med, der implicit i sprogfiguren understreges nødvendigheden af at sætte sig ned og gennem dialog finde en bedre løsning end den, der har skabt behovet for det faglige møde. Dette er ikke blot et internt signal, men kan også være overfor passage-rerne.

Som den tillidsvalgte gav udtryk for, så overvejer de nøje, hvornår de gør brug af de faglige møder. Selvom faglige møder ikke er lige så tydeligt antagonistisk et skridt som eksempelvis strejke, så er disse punktstrejker meget dyre for virksomheden, da punktlighed er så essentielt. Det har derfor de facto samme funktion som strejke, hvorfor de samme pacificeringsmekanismer, der påvirker strejkeaktiviteten også kan spille ind her (Bilag D 00:31:12; Bilag S 01:04:37). Et andet eksempel på en anderledes måde at lave faglig konflikt på er kampagnen 'Luftens Helte', som vil blive udfoldet i nedenstående afsnit.

Luftens Helte - en alternativ form for faglig kamp?

Et af de mest velkendte og aktuelle eksempler på kollektiv handling i luftfartsbranchen er nok Luftens Helte-kampagnen. Ifølge næstformanden i FPU handlede kampagnen om at forstå, hvilken trussel Ryanair var udtryk for, og at den danske befolkning skulle stille sig på fagbevægelsens side i konflikten:

"Og så er det et problem, at vi altid bare går ud og siger "blokade", og "strejke", "red den danske model" og sådan noget. For hvis der er noget, vi skulle have lært af Vejle-gårds-sagen i 2012, så var det, at det der med at forsvare den danske model for så til gengæld at være brutale mod en lille uskyldig arbejdsgiver, som de jo gerne vil se ud på tv, det virker ikke. Altså, du kan ikke forsvare den danske model. Der skal nogle mennesker bag, og der skal noget fakta bag. Folk er pisseligeglade med den danske model, hvis det koster dem deres flybillet. Men, hvis de kan se, at de forhold, som er ringe i Ryanair, at det kan sprede sig til deres eget fag, og hvordan samfundet så mere eller mindre går i stykker på grund af det, det kan folk forholde sig til" (Bilag F 00:27:59).

Det, at folk skulle forstå, at 'de forhold, som er i Ryanair, at det kan sprede sig', kan tolkes som et forsøg på mobilisering af befolkningen gennem et objektskifte, der handler om at stå sammen mod de vilkår og mekanismer, som Ryanair bliver sprogfigur på. På den måde kan man se Luftens Helte som et forsøg på at skabe en bredt samlende kategori, og gennem referencer til tegnefilm og faglig stolthed muliggøre en kampagne om, at det var hele Danmark og ikke bare fagforeningerne, der krævede ordentlige arbejdsvilkår i branchen (Bilag F 00:28:14; Bilag G 00:24:43; Bilag H 00:11:58). Ydermere forsøgte de i kampagnen at gøre det samme på tværs af landegrænser med aktiviteter som 'Irlands Brygge', hvor de inviterede den irske fagbevægelse til irsk fest på Islands Brygge. Det kan ligeledes forstås som en måde at forme en kollektiv kategori, der inkluderede på tværs af grænser (Bilag G 00:02:05).

Dog er det i en diskussion af, hvordan de kabineansatte oplever deres muligheder og begrænsninger for kollektiv handling væsentligt at understrege, at Ryanair ikke opgav basen alene på grund af det folkelige pres, men først gjorde det, da de stod overfor aktualiseringen af de traditionelle kampskridt. Forløbet viser derfor, at den danske model på den ene side stadig udgør en reel trussel overfor et selskab, der ikke tidligere har villet anerkende dem (D'Art & Turner 2011:165; O'Sullivan & Gunnigle 2009:254), men på den anden side må se sig begrænset af det liberaliserede europæiske marked, da de institutionaliserede konfliktmuligheder i Danmark ikke kan bruges mod dem, når basen er lukket.

Delkonklusion

Den danske model kan forstås som nogle institutioner, der både kan åbne muligheder, men også begrænse de ansatte. På den ene side, så giver det dem en platform at arbejde ud fra, men på den anden side, så oplever de ikke at blive imødekommet i deres krav. Det, at de ansatte ikke oplever at blive imødekommet på deres krav, bryder med forestillingen om, at den danske model sætter rammen for en ligeværdig forhandling mellem arbejdsmarkedets parter. Dette understreges af flere ting, bl.a. at deres mulighed for at strejke er blevet besværliggjort, og at nogle af de ansatte selv er i tvivl om, hvorvidt de skal kæmpe for et bedre arbejdsliv, hvis det betyder, at de eksempelvis kan miste deres arbejde. Derudover, så er der forskellige overvejelser og uenigheder på tværs af interviewpersonerne, der handler om, hvor man skal tage de forskellige kampe og hvordan. Dette dilemma er formentligt større blandt kabineansatte, der dagligt påmindes, at de arbejder på en transnational arbejdsplads. Mange af disse udfordringer forsøger de dog at håndtere med Luftens Helte-kampagnen. Kampagnen adresserer international konkurrence, fleksibilisering og intensivering, og den gør det med strategier,

der håndterer de tidligere nævnte institutionelle begrænsninger af de traditionelle fagforeningsstrategier. Ydermere, så er kampagnen også et eksempel på, at selv en virksomhed, der førhen ikke anerkendte fagforeningen, lukkede baserne i Danmark, da de stod overfor at blive konfliktet imod. Dette eksempel viser både den danske models styrker og svagheder for de kabineansatte, at den danske model kan give flere muligheder lokalt, men ikke løfter den opgave at sikre arbejdsvilkårene udenfor landets grænser. Eksempelvis i form af Ryanair, der fortsat flyver i Danmark, men bare har lukket deres base, samt andre virksomheder, der gør brug af regime-shopping til at undgå eksempelvis danske regler og aftaler.

Konklusion

Opgaven blev indledt med problemformuleringen; *'Hvordan influerer arbejdslivet i luftfartsbranchen kabineansattes oplevelser af muligheder og begrænsninger for kollektiv handling med henblik på forbedring af arbejdslivet?'* Det korte svar på dette spørgsmål er, at kabineansattes arbejdsliv i luftfartsbranchen er karakteriseret ved emotionelt arbejde og sikkerhedsprocedurer, der opleves udfordret af international konkurrence, institutionelle begrænsninger for kollektiv handling, isolation, fleksibilisering, tidspres, uforudsigelighed og nedskæringer. Disse mange problematikker håndteres af de kabineansatte med enten forskellige variationer af hverdagsbevidsthed eller kollektive handlinger på et ikke-institutionaliseret arbejdspladsniveau, gennem arbejdsmarkedsinstitutionerne eller ved mobilisering af bredere bevægelser. Undersøgelsen tegner således et billede af kabineansatte, som aktivt handlende subjekter i forandringerne af deres arbejdsliv, men også som nogle, der mødes af en stribe begrænsninger.

Med afsæt i et begrebsapparat orienteret mod subjektivitetsdannelse i arbejdet, valget af handlinger, samt mobiliserings-/pacificeringsmekanismer er der lavet en analyse af, hvordan de kabineansatte oplever deres arbejdsliv og det dertil knyttede handlingsrum. Gennem en række interviews med kabineansatte, fagforeningsrepræsentanter knyttet til luftfart, ansatte i en lufthavn, samt deltagere i Luftens Helte, er den empiriske oplevelse af luftfartsbranchen forsøgt kortlagt. Disse er analyseret med en dybdehermeneutisk tilgang, der bidrager til en fortolkning af koblingen mellem tilsyneladende hverdagslignende udtalelser om arbejdslivet og deres samfundsmæssige ophav og implikationer.

Den eksisterende forskningslitteratur om feltet, som skitseret i litteraturstudiet, handler primært om, hvilke forandringer der har været af luftfartsbranchen, hvad end det vedrører liberalisering, social dumping, og fagforeningers reaktioner på samme, eller kabinearbejdets dimensioner i form af emotionelt arbejde, airspaces og mikromobilisering.

Projektet supplerer dette med en analyse af, hvordan forandringerne former kabineansattes subjektivitet og de dertil knyttede oplevelser af muligheder og begrænsninger for handling.

De kabineansatte henviser til international konkurrence som en af de primære mekanismer, der forårsager nedskæringer, tidspres og fleksibilisering. Konkurrencen følger iflg. forskningslitteraturen af

liberaliseringen af EU's luftfartsmarked, samt introduktionen af lavprisselskaber, der udfordrer de tidligere statejede monopoler. For at konkurrere på pris presses arbejdsvilkårene nedad, lufthavnes kapacitet søges anvendt fuldt ud og flyvemaskinerne søges holdt i luften så meget af tiden som muligt. Dette opleves af kabineansatte i form af mere arbejde per kabineansat, og dermed større tidspres i arbejdet, forringelser af produktet, og dermed af stoltheden, samt en acceleration af turn-around tiden med større krav til koordination og punktlighed til følge. Til trods for overenskomstnæssig beskyttelse af pauser og vagtplanlægning m.m. oplever de kabineansatte, at virksomhederne forsøger at omgå disse i punktligheden og fleksibilitetsens navn. I det daglige arbejde reagerer de kabineansatte på disse forandringer med en forstærket kollegialitet ombord på flyet og en insisteren på, at forberedelser og rutinering foregår i crew-rum. De to modsvar styrker gensidigt hinanden, da crew-rum bidrager til specifik og generel socialisering i virksomheden samtidig med, at den øgede kollegialitet bidrager til, at de kan organisere sig og overtage hinandens opgaver, og dermed i højere grad håndtere det øgede tidspres og den store grad af potentiel uforudsigelighed i arbejdet. Der er imidlertid en mangel på bevidst og kollektiv eksplicitering af disse udfordringer og deres modsvar, hvorfor reaktionerne på forandringerne af arbejdet i højere grad bliver praktiske håndteringer end strategiske valg og mobiliseringer.

De kabineansatte peger også på international konkurrence mellem virksomheder i deres forklaring af, hvorfor der sker en tiltagende fleksibilisering af arbejdet og supplerer med, at det skyldes truslen om fleksibel arbejdskraft fra andre lande. Flexibiliseringen i og af arbejdet kommer til udtryk som utilregnelige bidding-systemer, upersonlig personalehåndtering, erodering af fritiden, samt en stigende brug af diverse atypiske ansættelser, herunder især i form af sommerfugle og vikarer. Sidstnævnte begrænser opbygningen af kollegialitet og mulighederne for at sige fra overfor forsøg på udfordring af kollektive rettigheder. Flexibiliseringen begrænser således især den ikke-institutionaliserede arbejdspladsmobilisering - en dynamik der er særligt gældende i de tilfælde, hvor de er ansat af et eksternt bureau frem for af virksomheden, hvor de arbejder. Flexibiliseringen modvirkes i ét tilfælde ved at lave en alliance med et rejsebureau, der kunne lægge eksternt pres på virksomheden, men forsøges ellers primært håndteret gennem arbejdsmarkedsinstitutionerne, da flere af spørgsmålene vedrørende fleksibilisering er rammebestemt i overenskomsterne. Der er derfor bredt følte ønsker om forbedringer af overenskomsterne, når det kommer til håndtering af fleksibilisering, herunder vagtplanlægning i bedre tid, mere frihed etc.

Det er imidlertid ikke nemt at komme igennem med krav til overenskomsterne, fordi der er en oplevelse af, at de traditionelle kampskridt såsom strejke ikke længere er ligeså anvendelige som tidligere. Strejker opleves begrænset af økonomisk nød, forligsinstitutionens sammenkædningsregler, bodsregler, overenskomsters fredsperiode og multinationale luftfartsvirksomheders mulighed for at flytte deres baser. Dette afspejler sig mere generelt i bl.a. grafen over konflikter i luftfartsbranchen, der viser en tendens til færre konflikter nu end i 90'erne. De lokale krav forsvinder eksempelvis i de sammenkoblede mæglingsskitser, hvor større faggrupper på det danske arbejdsmarked bliver styrende. I de tilfælde hvor der faktisk foregår en lokal forhandling, kan det være svært at følge op med kampskridt pga. den konstante tilstedeværelse af truslen om international konkurrence, der ikke er mulig at håndtere alene på det ikke-institutionaliserede arbejdspladsniveau eller i overenskomsterne.

De mange særlige forhold, der gør sig gældende for kabineansatte, medfører derfor også en oplevelse af handlingsmæssig isolation i lufthavnen. Der er særlige juridiske og sikkerhedsmæssige forhold, de skal tage højde for. De skal konkurrere og forhandle med virksomheder, der bl.a. udnytter europæisk lovgivning, uoverensstemmelser mellem nationale reguleringsregimer og selv sproglige forskelle.

Denne udskilning af luftfartsbranchen som noget andet end det almindelige danske arbejdsmarked stiller de kabineansatte i en særligt udfordret situation, hvor der er langt til både det politiske beslutningsniveau og oplagte alliancepartnere, hvilket begrænser mulighederne for effektiv juridisk og overenskomst-mæssig beskyttelse, samt mobilisering til kollektiv handling. Dette fører bl.a. til behovet for en større grad af dokumentation af, hvad kabineansattes arbejde består i, og hvilke udfordringer de har. Det kommer desuden til udtryk i arbejdsmiljørepræsentanternes fokus på APV som dokumentationsredskab, Luftens Hertes brug af kommunikative strategier og vores vægning af de kabineansattes oplevelser af deres arbejdsliv.

Omvendt tyder de kabineansattes udtalelser på, at de traditionelle kampskridt erstattes af alternativer, der omgår nogle af de institutionelle begrænsninger knyttet til eksempelvis strejken. De beskriver bl.a. brugen af faglige møder, der kan forstås som kortvarige punktstrejker, omend fagforeningerne officielt ikke kan bidrage til disse, men i stedet er nødt til at få folk tilbage i arbejde. Til trods for at disse faglige møder er overenskomststridige, kan de være en effektiv strategi i et arbejdsfelt, hvor obstruktion af punktlighed og koordination er dyrt for virksomheden. Koblet sammen med oplevelsen af økonomisk nød i virksomhederne, bliver det imidlertid også en strategi, der bruges med stor omhu.

Kampagnen Luftens Helte kan forstås i denne forlængelse som en måde at omgå de institutionelle begrænsninger af de traditionelle kampskridt. Kampagnen handlede bl.a. om at få Ryanair til at underskrive en overenskomst. I den forbindelse blev Ryanair et symbol på international priskonkurrence, regime-shopping etc., og kampagnen blev et forsøg på at håndtere dette inden for nationalstatens grænser gennem sammenkoblinger på tværs af fagforeninger, og et objektskifte så befolkningen mere generelt blev inddraget. Både Luftens Helte og eksemplet med et rejsebureau, der lagde eksternt pres, vidner om anvendeligheden af eksterne alliancer særligt i håndteringen af virksomheder, der er afvisende overfor fagforeninger. Luftens Helte førte imidlertid ikke til, at Ryanair skrev under på en overenskomst. De flyttede blot basen og flyver nu stadig til danske lufthavne. Der kan derfor stilles spørgsmålstegn ved, om den internationale konkurrence, Ryanair blev symbol på, kan håndteres inden for et nationalt afgrænset arbejdsmarked med nationalt betingede fagforeninger.

Udfordringen forbundet med nationale kampskridts begrænsede effekt på multinationale selskaber og manglen på internationale institutioner til regulering af transnational arbejdskraft fører derfor også flere af vores interviewpersoner til i stedet at fokusere på det lokale arbejdspladsniveau, der kun løftes til nationalt og internationalt niveau af ganske få fagforeningsrepræsentanter og sporadiske aktiviteter. Dette skyldes på den ene side, at de multinationale virksomheder har en størrelse, der kan være svær at handle mod lokalt, og på den anden side at særligt luftfartsbranchen er udfordret af, at selskaber kan flytte sin base, som det var tilfældet med Ryanair, hvor de lufthavnsansatte efterfølgende ikke kunne benytte sig af Hovedaftalens kampskridt. I mangel på stærke fagforeninger eller regulering i andre europæiske lande forbliver strategier, der er forbeholdt Danmark, derfor defensive, hvad end det er i form af en kampagne som Luftens Helte, arbejdsmarkedsregulering (både lov og overenskomst) og ikke-institutionaliseret arbejdspladsmobilisering.

Alle disse forandringer, problematikker og modsvar optræder naturligvis i varierende grad for vores forskellige interviewpersoner. Deres oplevelser synes især at være formet af, om de er tillidsrepræsentant, arbejdsmiljørepræsentant, bestyrelsesmedlem eller fagforeningsleder, samt om de er ansat i et ruteselskab, et netværksselskab eller slet ikke ansat i luftfartsbranchen til daglig. Eksempelvis har BlueTravel særlige konkurrencebetingelser, hvorfor bl.a. forandringer af arbejdet og fleksibilisering opleves anderledes end i de andre selskaber.

Afslutnings kan vi nu vende tilbage til den indledende problematik vedrørende, at arbejdslivet for de kabineansatte har radikalt forandret sig de seneste 20 år med forskellige intensiveringer til følge, men

uden at det tilsyneladende har ført til en stigning i faglige konflikter. Der er godt nok et fald i brugen af traditionelle og formelle former for kollektiv handling, men der ses blandt vores interviewpersoner samtidig eksperimenter med alternative kampformer og mobiliseringsforsøg på et ikke-institutionaliseret arbejdspladsniveau, omend det varierer, i hvor høj grad de er bevidste og strategiske om disse.

Litteraturliste

Almond, P.; Edwards, T. & Clark, I. (2003): *Multinationals and changing national business systems in Europe: towards the 'shareholder value' model?* Industrial Relations Journal. Vol. 34 (5), s. 430-445.

Bamber, G.J.; Gittell, J.H.; Kochan, T.A.; von Nordenflycht, A. (2009): *Contrasting management and employment-relations strategies in european airlines.* Journal of Industrial Relations. Vol. 51 (5), s. 635-652.

Bitsch Olsen, P. (2005): *Kvalitetsbeskrivelse.* I Bitsch Olsen & Pedersen (red.): Problemorienteret projektarbejde. Roskilde Universitetsforlag, Frederiksberg.

Blyton, P.; Lucio, M.M.; McGurk, J. & Turnbull, P. (2001): *Globalization and trade union strategy: Industrial restructuring and human resource management in the international civil aviation industry.* International Journal of Human Resource Management, Vol. 12 (3), s. 445-463.

Buch-Hansen, H. & Nielsen, P. (2007): *Kritisk Realisme.* Roskilde Universitetsforlag, Frederiksberg.

Byford, I. & Wong, S. (2016): *Union formation and worker resistance in a multinational: A personal account of an Asian cabin crew member in UK civil aviation.* Work, employment and society. Vol. 30 (6), s. 1030-1038.

Børsen (24.2.2015): *SAS' kabinepersonale genoptager arbejdet.* Infomedia A/S, set 1.3.2017, <https://apps-infomedia-dk.ep.fjernadgang.kb.dk/mediarkiv/link?articles=e4d9f9bb>

CPH (2017): *2,7 milliarder flyrejser i Europa i 2031.* Københavns Lufthavne A/S, set 27.6.2017, <http://dit.cph.dk/da/fremtidens-lufthavn/flyrejser-europa-2031>

CPH Go (2017): *CPH Go.* Københavns Lufthavne A/S, set 13.6.2017, <https://www.cph.dk/b2b/aviation/faciliteter-produkter/cph-go/>

Cwerner, S.; Kesselring, S. & Urry, J. (red.) (2009): *Aeromobilities.* Routledge: New York.

- Cwerner, S. (2009): *Introducing aeromobilities*. I Cwerner, Kesselring & Urry (red.) *Aeromobilities*. Routledge: New York.
- Damgaard, B. (2016): *Fokusgrupper*. I Hussain & Kristensen (red.): *Metoder i samfundsvidenskaben*. Samfundslitteratur.
- Due, J.; Madsen, J.S. & Jensen, C.S. (1994): *Den danske model - En historisk sociologisk analyse af det kollektive aftalesystem*. Jurist- og Økonomforbundets Forlag, Danmark.
- D'Art, D. & Turner, T. (2011): *Irish trade unions under social partnership: a Faustian bargain?* *Industrial Relation Journal*. Vol 42 (2), s. 157-173.
- Erne, R.; Bieler, A.; Golden, D.; Helle, I.; Kjeldstadli, K.; Matos, T. & Stand S. (2015): *Introduction: politicizing the transnational*. *Labor History*. Vol. 56 (3), s. 237-245.
- Hal, O. & Kongskov, J. (2015): *Ryanair - Flyselskabet mange hader - men alligevel flyver med*. Berlingske Media, København.
- Harvey, G. & Turnbull, P. (2015): *Can labor arrest the "sky pirates"?* *Transnational trade unionism in the European civil aviation industry*. *Labor History*. Vol. 56 (3), s. 308-326.
- Hochschild, A.R. (2003[1983]): *The Managed Heart - Commercialization of Human Feeling - Twentieth Anniversary Edition With a New Afterword*. University of California Press.
- Infomedia FAQ (2015): *Hvad indeholder Mediearkivet*. Infomedia A/S, set 1.3.2017, <https://support-infomedia-dk.ep.fjernadgang.kb.dk/da/products/mediearkiv/faq-mediearkiv/>
- Infomedia Mediearkiv (2015): *Mediearkiv*. Infomedia A/S, set 1.3.2017, <https://apps-infomedia-dk.ep.fjernadgang.kb.dk/mediearkiv/>
- Jensen, C.S. (2007): *Arbejdsmarkedsrelationer i Danmark - Fra konfliktbaseret konsensus til konsensusbaseret konflikt*. Jurist- og Økonomforbundets Forlag, København.

Jorens, Y.; Gillis, D.; Valcke, L. & De Coninck, J. (2015): *Atypical Forms of Employment in the Aviation Sector*, European Social Dialogue, European Commission.

Kvale, S., & Brinkmann, S.: Interview. *Introduktion til et håndværk*, 2. udgave. Hans Reitzels Forlag, 2009: kapitel 5

Larsen, T.P. & Ilsøe, A. (2016): *Kapitel 1. Introduktion til Den Danske Model og bogens kapitler*. I Larsen, T.P. & Ilsøe, A. (red.): *Den Danske Model set udefra*, Jurist- og Økonomforbundets Forlag, København.

Leithäuser, T. (1992): *Teorien om hverdagsbevidsthed i dag*. nr. 7-8, *Unge Pædagoger*, s. 45-56.

Lundgaard Andersen, L. (2006): *Det indre og ydre liv på arbejde - en kritisk introduktion til Tavistock og den psykoanalytiske socialpsykologi*. *Tidsskrift for Arbejdsliv*. 8. Årg., nr. 3, s. 69-86.

Marx, K. (1978): *Grundrisse*. I Tucker, R.C. (red.): *The Marx-Engels Reader*. W. W. Norton & Company, New York & London.

McAdam, D.; Tarrow, S. & Tilly, C. (2001): *Dynamics of Contention*. Cambridge University Press.

Moen, E. (2016): *Succeeding in international competition by making use of home-country institutions*. *Critical perspectives on international business*. Vol. 12 (1), s. 83-99.

Navrbjerg, S.E. (5.2.2017): *Udlægning af baser - et skridt op ad værdikæden?* FAOS, set 9.2.2017, http://faos.ku.dk/nyheder/copycat.-derfor-foelger-sas-efter/Indl_g_SAS_Ryanair_Jysk_fynske_medier_feb_2017.pdf

Oxenbridge, S.; Wallace, J.; White, L.; Tiernan, S. & Lansbury, R. (2010): *A comparative analysis of restructuring employment relationships in Qantas and Aer Lingus: different routes, similar destinations*. *The International Journal of Human Resource Management*. Vol. 21 (2), s. 180-196.

O'Sullivan, M. & Gunnigle, P. (2009): *"Bearing All the Hallmarks of Oppression" - Union Avoidance in Europe's Largest Low-Cost Airline*. *Labor Studies Journal*. Vol. 34 (2).

Politiken (29.9.2013): *Akut kortere arbejdsdag udløste vrede i lufthavnen*. Politiken, set 1.3.2017, <http://politiken.dk/oekonomi/arbejdsmarked/art5467246/Akut-kortere-arbejdsdag-udl%C3%B8ste-vrede-i-lufthavnen>

Salling Olesen, H. & Weber, K. (2012): *Socialization, Language, and Scenic Understanding. Alfred Lorenzer's Contribution to a Psycho-societal Methodology*. Forum: Qualitative Social Research, Vol. 13 (3), Art. 22.

Sayer, A. (2000): *Realism and Social Science*. Sage Publications, London.

Tanggaard, L. & Brinkmann, S. (2010): *Interviewet: Samtalen som forskningsmetode*. I Brinkmann & Tanggaard (red.): *Kvalitative metoder. En grundbog*. Hans Reitzels Forlag, København.

Taylor, P. & Moore, S. (2015): *Cabin crew collectivism: labour process and the roots of mobilization*. Work, employment and society. Vol. 29 (1), s. 79-98.

Trafikstyrelsen (2015): *Report on Social Dumping/Rule Shopping in aviation - Status March 2015*. Trafikstyrelsen.

Trafikstyrelsen (2014): *Report of the working group on "Social dumping" in aviation" - April 2014*. Trafikstyrelsen.

Turnbull, P.; Blyton, P. & Harvey, G. (2004): *Cleared for Take-off? Management-Labour Partnership on the European Civil Aviation Industry*. European Journal of Industrial Relations. Vol. 10 (3), s. 287-307.

Urry, J. (2009): *Aeromobilities and the global*. I Cwerner, Kesselring & Urry (red.): *Aeromobilities*. Routledge, New York.

Williams, C. (2003): *Sky Service: The Demands of Emotional Labour in the Airline Industry*. Gender, Work and Organization. Vol. 10 (5), s. 513-550.