



# HÁSKÓLI ÍSLANDS

**BA ritgerð  
í félagsfræði**

## **Tilfinningavinna flugliða**

Upplifun flugliða af starfinu og tilfinningavinnu sem því fylgir

**Emilía Alexandersdóttir**

Leiðbeinandi: Ingólfur V. Gíslason, prófessor í félagsfræði

Júní 2024

**FÉLAGSFRÆÐI -, MANNFRÆÐI- OG ÞJÓÐFRÆÐIDEILD**

**Tilfinningavinna flugliða**  
***Upplifun flugliða af starfinu og tilfinningavinnu sem því fylgir***

Emilía Alexandersdóttir

Lokaverkefni til BA-prófs í félagsfræði

Leiðbeinandi: Ingólfur V. Gíslason, prófessor í félagsfræði

Félagsfræði-, mannfræði- og þjóðfræðideild

Félagsvísindasvið Háskóla Íslands

Júní 2024

Tilfinningavinna flugliða

Ritgerð þessi er 12 eininga lokaverkefni til BA-prófs við Félagsfræði-, mannfræði- og þjóðfræðideild á Félagsvísindasviði Háskóla Íslands.

© 2024 Emilía Alexandersdóttir

Ritgerðina má ekki afrita nema með leyfi höfundar.

Reykjavík, 2024

## Formáli

Ritgerð þessi er lokaverkefni til BA- gráðu í félagsfræði við félagsfræði-, mannfræði – og þjóðfræðideild Háskóla Íslands. Ritgerðin er metin til 12 eininga (ECTS) af 180 eininga námi í félagsfræði og var hún skrifuð á vorönn 2024. Ritgerðin var skrifuð undir leiðsögn Ingólfs V. Gíslasonar og vil ég þakka honum fyrir góða leiðsögn og stuðning. Einnig vil ég þakka viðmælendum mínum fyrir að gefa sér tíma sinn og reynslu þeirra sem þau voru tilbúin að deila með mér. Að lokum vil ég þakka foreldrum mínum fyrir stuðning og yfirlestur á ritgerðinni.

## Útdráttur

Starf flugliða felst fyrst og fremst í að gæta öryggis í háloftunum en einnig að þjónusta og hlúa að farþegum. Starfinu fylgir mikil tilfinningavinna þar sem flugliðar þurfa að birtast farþegum í jákvæðu ljósi burt séð frá raunverulegri líðan þeirra. Markmið rannsóknarinnar var að skoða upplifun flugliðanna af starfinu og þá sérstaklega hvað varðar tilfinningavinnu og áhrifastjórnun. Leitast var eftir að skoða upplifun kvenkyns og karlkyns flugliða af starfinu og áskorunum sem því fylgir. Tekin voru sex hálfstöðluð viðtöl við kvenkyns og karlkyns flugliða og voru þau síðar þemagreind. Niðurstöður sýna fram á að flugliðar beita töluverðri tilfinningavinnu í starfinu, þá aðallega í samskiptum við ókurteisa farþega. Flugliðar eru undir augum farþega allt flugið og þurfa því að beita áhrifastjórnun til að birtast farþegum í viðeigandi ljósi. Áreitni sem flugliðar verða fyrir í starfi sínu getur reynst mjög mikið og tekið á andlega líðan þeirra. Enn fremur kom í ljós að karlkyns flugliðar njóta meiri virðingar frá farþegum á meðan kvenkyns flugliðar upplifa meiri óvirðingu og ókurteisi frá farþegum.

## Efnisyfirlit

Formáli .....	4
Útdráttur .....	5
1 Inngangur.....	7
2 Fræðilegur bakgrunnur.....	9
2.1 Flugliðastarfið.....	9
2.1.1 Staðalímyndir kynjanna .....	11
2.2 Áhrifastjórnun .....	12
2.3 Tilfinningavinna .....	13
2.3.1 Rannsóknir á tilfinningavinnu .....	15
3 Rannsóknaraðferðir og gögn .....	17
3.1 Gagnaöflun .....	17
3.2 Val á viðmælendum.....	18
3.3 Greining og úrvinnsla gagna.....	19
4 Niðurstöður .....	20
4.1 Upplifun á tilfinningavinnu starfsins .....	20
4.1.1 Kvenkyns flugliðar .....	20
4.1.2 Karlkyns flugliðar.....	23
4.2 Fara í hlutverk.....	25
4.3 Kynbundin virðing og vald .....	26
4.4 Að takast á við áreitni í takmörkuðu rými.....	28
5 Umræður .....	31
6 Lokaorð .....	34
Heimildaskrá .....	35
Viðauki 1 - Viðtalsrammi.....	40
Viðauki 2 – upplýst samþykki.....	42

# 1 Inngangur

Flugliðastarfið hefur þótt eftirsóknarvert starf í gegnum tíðina útum allan heim og er enn þann dag í dag gríðarlega vinsæl starfsgrein, þar á meðal á Íslandi. Til að mynda sóttu yfir fimm þúsund manns um stöðu flugliða hjá flugfélaginu Play þegar þau auglýstu 150 stöðugildi eftir kórónuveirufaraldurinn (Þorsteinn Friðrik Halldórsson, 2021). Starf flugliða felst fyrst og fremst í því að gæta öryggis í háloftunum en einnig að þjónusta farþega. Í starfi flugliða felst einnig mikil tilfinningavinna (e. emotional labor) þar sem flugliðar þurfa að ýta undir eða draga úr tilfinningum sínum til að falla undir ímyndina sem búist er við af þeim (Tang ofl., 2020). Til þess að flugfélög geti skapað og viðhaldið góðri þjónustu um borð er þess krafist að flugliðar sýni ákveðnar tilfinningar þegar verið er að þjónusta viðskiptavini (Lee, An og Noh, 2015). Flugliðar eru þeir starfsmenn sem eru í nánustu tengslunum við viðskiptavini og gegna því mikilvægu hlutverki við að tryggja ánægju meðal farþega (Widayanti og Firdaus, 2020). Þar af leiðandi er eitt mikilvægasta verkefni flugfélaga að efla jákvæðar tilfinningar hjá flugliðum (Tang o.fl., 2020).

Flugliðastarfið hefur lengi verið talið til kvennastarfa og hefur starfstéttin verið mjög kynjuð í gegnum tíðina þar sem að konur eru í meirihluta (Smith o.fl., 2023). Síðustu ár hefur þó orðið mikil aukning á karlmönnum í starfsgreininni. Hingað til hafa rannsóknir á starfsgreininni að mestu beinst að reynslu kvenkyns flugliða. Þær rannsóknir sem hafa skoðað muninn á tilfinningavinnu starfsins meðal kynja hafa þó bent til þess að tilfinningavinna flugliða sé ekki kynhlutlaus heldur upplifa kynin hana mismunandi (Williams, 2003; Tyler og Hanock, 2001).

Kynin upplifa tilfinningavinnu mismunandi, sérstaklega hvað varðar streitu og kynferðislega áreitni, þar sem að konur upplifa mun meiri kynferðislega áreitni en karlar (Williams, 2003; Węziak-Białowolska o.fl., 2020). Tilfinningavinna getur haft í för með sér ýmsar afleiðingar fyrir heilsu og líðan flugliða. Tilfinningavinna getur leitt til kulnunar í starfi bæði hjá karlkyns og kvenkyns flugliðum en þó hefur tilfinningavinnan verri áhrif á konur þar sem þær finna fyrir meiri kulnun (Erickson og Ritter, 2001). Hochschild (1983) hélt því fram að munurinn á tilfinningavinnu kynjanna væri kominn til vegna kynjamótunar. Vegna þess vinna kynin mismunandi tilfinningavinnu þar sem að konur eru líklegri til að þurfa að bæla niður reiði og ergelsi, þar sem búist er við því að þær séu

góðar. Karlar þurfa hins vegar að bæla niður ótta og varnarleysi (Hochschild, 1983). Ætlast er til að flugfreyjur veiti farþegum umhyggju og hlúi að þeim sem að styrkir hefðbundin kynhlutverk (Tyler og Hanock, 2001).

Markmið þessarar rannsóknar er skoða upplifun kvenkyns og karlkyns flugliða á starfinu. Einblínt verður á að skoða hvernig kynin upplifa tilfinningavinnu tengda starfinu. Rannsóknarspurningin er: hvernig upplifa kvenkyns og karlkyns flugliðar tilfinningavinnu tengda starfinu? Ritgerðin byggist á eigindlegri rannsóknaraðferð þar sem tekin voru viðtöl við kvenkyns og karlkyns flugliða. Ritgerð þessi samanstendur af fimm meginköflum. Í fræðilega kaflanum er farið yfir bakgrunn flugliðastarfsins, kenningar viðkomandi tilfinningavinnu ásamt rannsóknum sem gerðar hafa verið á tilfinningavinnu í flugliðastarfinu. Því næst er farið yfir aðferðafræði rannsóknarinnar og að lokum eru niðurstöðurnar kynntar og tengdar við fyrri rannsóknir og kenningar.



## 2 Fræðilegur bakgrunnur

Í þessum kafla verður farið yfir ýmis hugtök tengd flugliðastarfinu með áherslu á tilfinningavinnu. Farið verður yfir þróun starfsgreinarinnar ásamt því að fyrri rannsóknir á starfi og tilfinningavinnu flugliða verða kynntar.

### 2.1 Flugliðastarfið

Hlutverk flugliða er fyrst og fremst að sjá um öryggi um borð flugvéla og eru þeir þjálfaðir til að takast á við ýmis neyðaratvik sem geta komið upp. Til dæmis þurfa flugliðar að geta rýmt vélina á níutíu sekúndum. Í hvers kyns neyðartilvikum líkt og bilun á flugvélinni, neyðarlendingum eða alvarlegum veikindum um borð er líf farþega í höndum áhafnarmeðlima. Öryggishlutverk flugliða fellur oft í skuggan vegna þjónustuhlutverks þeirra um borð (Williams, 2003). Fyrstu kvenkyns flugliðarnir sem hófu störf í kringum 1930 voru allar lærðar hjúkrunarfræðingar. Það átti að róa flughrædda farþega, sérstaklega þar sem að flugvélarnar voru mun óþægilegri og háværar en þær eru í dag. Auglýsingar flugfélaga hafa í gegnum tíðina sýnt konur brosandí, oftast en ekki í tilgerðarlegum stellingum. Auglýsingar endurspeglu oft staðalmyndir hvers tíma fyrir sig en á sjötta áratug 20. aldar var móðurímynd flugfreyjunnar allsráðandi. Lögð var áhersla á að flugfreyjur væri umhyggjusamar líkt og mæður, sem að átti að vekja upp tilfinningar um þægindi og umhyggju meðal farþega (Lyth, 2012). Ímynd flugfreyja fór svo frá því að vera tengd við hjúkrunarfræðinga og móðurhlutverk yfir í kynferðislegri mynd og var sú ímynd orðin allsráðandi upp úr 1960. Flugfélög áttu stóran þátt í að mynda þessa staðalmynd með auglýsingaherferðum ásamt því að ráða inn konur sem myndu styrkja þessa ímynd (Whitelegg, 2002). Á þessum tímum var mikil glamúrvæðing yfir starfinu og voru flugfreyjur gjarnar kallaðar glamúrstelpurnar (e. *glamour girls*) (Barry, 2007).

Á sjötta áratug 19. aldar voru strangar kröfur sem þurfti að uppfylla til þess að fá starf sem flugfreyja. Flest bandarísk flugfélög kröfðust þess til dæmis að flugfreyjur væru kvenkyns, yngri en 32 ára og einhleypar. Þar að auki voru ýmsar líkamlegar kröfur sem þurfti að uppfylla varðandi hæð og þyngd. Þessar kröfur breyttust hins vegar með aukinni kröfu um jafnrétti kynja og jöfn tækifæri sem leiddi til þess að þessar kröfur urðu ólöglegar í Bandaríkjunum (Choi o.fl., 2020). Borgararéttindahreyfingin á sjöunda áratugnum í

Bandaríkjunum leiddi til mikilvægra félagslegra breytinga í flugþjónustuiðnaðinum, sem endurspegluðu áherslur samfélagsins á jafnrétti og jöfn tækifæri. Þetta varð til þess að mismunun hvað varðar kyn, aldur, hjúskaparstöðu, þjóðernisuppruna o.s.frv. minnkaði (Lessor, 1984). Breytingar urðu smátt og smátt á áherslum í flugþjónustu og fór glamúrvæðingin yfir starfinu minnkandi. Með aukinni eftirspurn farþega á flugferðum fjölgaði flugfélögum og flugiðnaðurinn varð samkeppnishæfari. Reglugerðir varðandi þjónustu minnkuðu og með tilkomu nýrra flugfélaga, þá aðallega lággjaldaflugfélaga urðu til mismunandi leiðir þjónustu um borð. Lággjaldaflugfélög einblína á einfaldleika sem felur oft í sér minni þjónustu um borð (Baum, 2012).

Starf flugliða getur verið mjög krefjandi og það eru ýmsir þættir sem spila þar inn í svo sem vaktir á öllum tímum sólarhringsins, flakk á milli tímabelta og svefnskortur. Einnig eru ýmsar áskoranir sem geta komið upp líkt og árásagjarnir farþegar, seinkanir og neyðartilvik (Ng o.fl., 2011). Þar sem að farþegar sjá flugliða að jafnaði framkvæma hefðbundin þjónustustörf átta þeir sig mögulega ekki á hversu krefjandi starfið er í raun en það fer langt umfram að vera einungis þjónustustarf. Í starfinu felast margvíslegar skyldur, þar á meðal að bregðast við heilsufarslegum neyðartilvikum og uppkomum, viðhalda árvekni fyrir hugsanlegum ógnum innan farþegarýmisins, framfylgja flugreglum og stjórna aðstæðum líkt og ósæmilegri hegðun hjá farþegum. Þetta krefst mikils aga, skjótrar ákvarðanatöku og geta til að vera yfirvegaður undir álagi (MacDonald o.fl., 2003). Þar að auki getur starfið verið líkamlega krefjandi vegna flakks á milli mismunandi tímabelta og að þurfa að aðlagast þeim mun á stuttum tíma (Sonnentag og Natter, 2004).

Inntökuskilyrðin til að starfa sem flugliði eru mismunandi eftir flugfélögum en allir þurfa þó að standast heilsufars- og bakgrunnsskoðun (Play Air, 2023). Bakgrunnsskoðun er hluti af flugvernd og þar er skoðaður bakgrunnur einstaklinga sem hefja störf við flug. Við bakgrunnsskoðunina er meðal annars aflað upplýsinga frá lögreglu en allir umsækjendur um starf flugliða þurfa að vera með hreint sakavottorð (Lögreglan, 2022). Í heilsufarsskoðun eru skoðaðir ýmsir þættir varðandi heilsu starfsmanna, hvers kyns sjúkdómar og skerðingar, lyfjanotkun og heilsufarssaga viðkomandi er könnuð (Fluglæknasetrið, e.d.).

Einnig þurfa allir tilvonandi flugliðar að klára starfsþjálfun hjá flugfélaginu til að fá alþjóðlega vottun (e. *attestation*) sem flugliði. Í starfsþjálfuninni er farið yfir ýmsa þætti svo sem öryggisatriði um borð vélarinnar, sundþjálfun, skyndihjálp og verkferla

flugfélagsins. Lágmarksaldur fyrir starfið er einnig breytilegur eftir flugfélögum en hjá íslensku flugfélögunum er hann til að mynda 20 ár (Icelandair, e.d.: Play Air, e.d.).

Í upphafi flugferða var notað orðið flugfreyja (*e. stewardess*) og flugþjónn (*e. steward*) en síðar meir var farið að nota orðið flugliði (*e. flight attendant*) og á það við um bæði kynin (Barry, 2007). Í dag er oft notað enska orðið cabin crew bæði erlendis og á Íslandi.

### 2.1.1 Staðalímyndir kynjanna

Staðalímyndir eru alhæfingar um hópa sem eru notaðar á einstaka hópameðlimi einfaldlega vegna þess að þeir tilheyra þeim hópi. Staðalímyndir kynja eru alhæfingar um eiginleika karla og kvenna (Heilman, 2012). Staðalímyndir kynjanna hafa áhrif á hugmyndir kvenna og karla um sjálf sig og hvernig komið er fram við þau af öðrum (Ellemers, 2018). Kynjahlutverk eru áberandi í flugiðnaðinum og hefur starfsstéttin verið mótuð af hefðbundnum normum kynjanna (Smith o.fl., 2023). Tyler og Abbott (1998) halda því fram að hlutverk kvenkyns flugliða byggist á kynferðislegri aðgreiningu, þar sem lögd er áhersla á muninn á kynjunum. Búist er við því að kvenkyns flugliðar noti ákveðna kunnáttu og hæfileika sem eiga að vera þeim náttúrulegir vegna þess að þær eru konur. Vilja þau því meina að flugfreyja sé myndlíking fyrir kvenleika. Starf kvenkyns flugliða felur því í sér að fylgja fyrirbyggjandi menningarlegum normum og hugmyndum um kvenleika. Staðalímyndin um sífellt brosand, hlýja og fallega konu er viðvarandi staðalímynd um flugfreyjur í kvikmyndum og auglýsingum (Węziak-Bialowska o.fl., 2020).

Karlkyns flugþjónar verða fyrir streitu í starfi í atvinnugreininni sem lengi hefur verið talin kvennastarf. Vinnuumhverfið hefur því einkennst kvenkyns flugfreyjum og hefur það streituvaldandi áhrif á karla í starfinu sem þar af leiðandi hefur áhrif á andlega heilsu þeirra. Þetta er áhyggjuefni eftir því sem karlmönnum fjölgar í starfsgreininni (Lee o.fl., 2022). Samkvæmt rannsókn Simpson (2014) þurfa karlmenn í hefðbundnum þjónustustörfum, líkt og flugliðastarfinu sem hefur í gegnum tíðina verið kvenlægt að semja um karllæga huglægni í starfinu. Rannsóknin sýndi þar að auki fram á að þeir leggja meiri áherslu á öryggishluta starfsins og lýstu því hvernig farþegar upplifðu sig öruggari um borð hjá þeim þar sem þeir eru taldir hafa meira vald en kvenkyns flugliðar.

## 2.2 Áhrifastjórnun

Erving Goffman fjallaði mikið um táknrænar samskiptakenningar og í verki sínu *The Presentation of Self in Everyday Life* (1959) líkir hann hversdagslífi við leikhús til þess að skilja hegðun fólks. Goffman vill meina að í samskiptum hafi einstaklingar ákveðin hlutverk, annars vegar sem leikarar eða sem áhorfendur. Þar að auki kynnir hann til leiks hugtökin framsvið og baksvið en hegðun fólks er breytileg eftir því á hvaða sviði það er. Framsviðshegðun (*e. front stage behaviour*) á sér stað fyrir framan áhorfendur og þá er einstaklingur að reyna að skilgreina sjálfið fyrir áhorfendum. Framsviðshegðun er bundin við handrit og það er lykilatriði að vera einlægur á framsviðinu. Baksviðshegðun (*e. backstage behaviour*) á sér stað í einrúmi eða þegar áhorfendur eru ekki viðstaddir. Í daglegum samskiptum hegðar fólk sér meðvitað og ómeðvitað á ákveðinn hátt sem passar við þá ímynd sem verið er að reyna varpa fram. Samkvæmt Goffman tekur fólk mið af sjónarhorni annara í ferlinu þar sem það er að reyna að birtast þeim í viðeigandi ljósi (Goffman, 1959). Goffman kallar þetta ferli áhrifastjórnun (*e. impression management*) sem hann lýsir sem aðferð sem gengur út á að stjórna hegðun til þess að birtast í viðeigandi ljósi.

Hægt er að líkja samskiptum um borð í flugvél við kenningu Goffmans. Allir gegna einhverju hlutverki um borð í flugvél og falla flugliðar þar undir leikara og farþegar eru áhorfendur þeirra. Það má því segja að flugliðar séu á framsviði megnið af fluginu (Kivisto og Pittman, 2007). Flugliðar þurfa að beita áhrifastjórnun í starfi sínu til þess að falla undir þá ímynd og kröfur sem búist er við af flugliðum. Flugliðar eiga að tákna allt sem farþegar vilja sjá af þjónustuaðila. Þeir eiga að vera vingjarnlegir, glæsilegir, tignarlegir og brosmildir (Kivisto og Pittman, 2007). Kivisto og Pittman (2007) gera grein fyrir mikilvægi búninga til þess að skilgreina hlutverk. Búningar geta sagt til um félagslega stöðu fólks og myndar fólk sér oft skoðanir á öðrum út frá klæðnaði. Einkennisfatnaður flugliða er því ekki einungis leið til að aðgreina flugliða frá farþegum heldur geta þeir einnig hjálpað við að öðlast virðingu frá farþegum. Rannsókn Gountas o.fl, (2007) fjallar um áhrif áhrifastjórnunar hjá flugliðum á farþega. Þar kom í ljós að jákvæð og einlæg tjáning flugliða líkt og bros er gríðarlega mikilvægt verkfæri til að skapa upplifun um ósvikna umhyggju gagnvart farþegum.

Það er erfitt að ímynda sér aðstæður þar sem að fólk tekur ekki á einhvern hátt þátt í áhrifastjórnun í félagslegum samskiptum, faglegum eða opinberum aðstæðum (Metts og Grohskopf, 2003). Sem hluti af frammistöðu starfsmanna fylgja starfsmennirnir handriti sem felur í sér reglur um ásættanlega og óásættanlega hegðun. Gert er ráð fyrir að starfsfólk sé aðgengilegt og vinalegt ásamt því að vera með jákvætt viðhorf burtséð frá aðstæðum (Grandey, 2003).

### 2.3 Tilfinningavinna

Arlie R. Hochschild var einna fyrst til að fjalla um tilfinningavinna í bók sinni *The Managed heart: Commercialization of human feeling* (1983). Hochschild rannsakaði flugliðastarfið og vildi hún meina að starfinu fylgi tilfinningavinna sem vísar til þess að einstaklingar stjórna tilfinningum sínum á einhvern hátt, þá ýmist með því að draga úr eða ýta undir ákveðnar tilfinningar til þess að birtast á viðeigandi hátt. Markmiðið með tilfinningastjórnun er að skapa ytra útlit hjá starfsmanninum sem að framkallar æskilegt hugarástand hjá viðskiptavininum. Tilfinningavinna er nauðsynleg í sumum störfum þar sem að hlutverk starfsmanna er að stjórna tilfinningum sínum. Tilfinningavinna birtist meðal annars í því að brosa á meðan verið er að takast á við krefjandi eða dónalega viðskiptavini. Hugmynd Hochschild um tilfinningavinna spratt upp þegar hún var viðstödd þjálfunarnámskeið flugfreyja hjá flugfélaginu Delta Airlines árið 1980. Þar tók hún eftir því að flugfreyjunum var kennt að brosa og vera glaðar líkt og þær meini það þrátt fyrir að það sé ekki endilega raunin (Hochschild, 1983). Tilfinningavinna er nauðsynleg í flugiðnaðinum og getur haft áhrif á velgengni flugfélaga. Upplifun farþega á flugferðum mótast af miklu leyti af samskiptum við starfsfólk flugfélagsins, sérstaklega í beinum samskiptum (Whitelegg, 2002). Flugliðar þurfa að sýna jákvæðar tilfinningar í starfinu jafnvel í krefjandi aðstæðum líkt og í samskiptum við erfiða eða ókurteisa farþega (Chen og Kao, 2011).

Flest fyrirtæki sem sinna þjónustuhlutverki eiga þátt í að stjórna tilfinningum starfsmanna með reglum um birtingu tilfinninga (*e. emotional display rules*). Starfsmenn í þjónustustarfi, þá sérstaklega þeim sem að krefjast mannlegra samskipta við viðskiptavini þurfa að samræmast almennum væntingum um tilfinningaleg viðbrögð (Hochschild, 1983). Starfsmenn þurfa að stjórna tilfinningum sínum til að uppfylla kröfur starfsins og til að viðhalda jákvæðum tilfinningum í garð farþega. Í þjónustustörfum þýðir

það oft að viðhalda stöðugri jákvæðri framkomu óháð persónulegum tilfinningum eða eðli samskipta við viðskiptavinum. Framlínustarfsmenn þjónustustarfa eru því að starfa sem tilfinningalegt vinnuafli til að samræmast reglum um birtingu tilfinninga sem krafist er af fyrirtækjum eða stofnunum (Okabe, 2018). Það er sérstaklega mikilvægt fyrir flugfélög að vera með viðmið um tilfinningar þar sem að þau þurfa að skapa og viðhalda góðri þjónustu (Lee o.fl., 2015).

Hochschild fjallar um tvær gerðir tilfinningavinnu og eru það djúpleikur (*e. deep acting*) og yfirborðsleikur (*e. surface acting*). Yfirborðsleikur felur í sér að stjórna hegðun sinni frekar en raunverulegum tilfinningum. Þá sýna einstaklingar tilfinningar sem þeir halda að séu viðeigandi í aðstæðunum þrátt fyrir að upplifa þessa tilfinningu ekki raunverulega (Mann og Cowburn, 2005). Þegar um yfirborðsleik er að ræða þá eru starfsmenn að fara eftir reglum til þess að halda starfi sínu frekar en að hjálpa viðskiptavinum eða stofnuninni. Yfirborðsleikur vísar til dæmis til sýnilegrar tjáningar eins og svipbrigða til að fara eftir reglum um birtingu tilfinninga (Okabe, 2018). Djúpleikur á sér stað þegar að einstaklingar reyna að upplifa tilfinningar sem ætlast er til af þeim. Til að tilfinningarnar virðist sem raunverulegastar þurfa einstaklingar að einbeita sér að því að upplifa tilfinningarnar. Það er því mikilvægt að setja sig í spor annara til þess að geta upplifað tilfinningarnar (Mann og Cowburn, 2005). Markmiðið með djúpleik er því að raunverulega breyta tilfinningum sínum til þess að samsvara æskilegri hegðun (Grandey, 2003).

Þessi krafa um að stjórna tilfinningum til að samræmast reglum fyrirtækisins getur leitt til tilfinningalegs ósamræmis (*e. emotional dissonance*) þar sem verða átök á milli raunverulega tilfinninga fólks og þeirra tilfinninga sem að ætlast er til þess að það sýni. Með tímanum getur þetta tilfinningaósamræmi leitt til tilfinningalegrar örmögnunar (*e. emotional exhaustion*) (Chang og Chiu, 2009). Flugliðar eru í stöðugu sambandi við farþega og eyða miklum tíma í flugi með farþegunum. Rannsóknir sýna fram á að stöðug samskipti við viðskiptavinum, þá sérstaklega við krefjandi aðstæður geta leitt til tilfinningalegrar örmögnunar (Malasch og Jackson, 1981; Shirom, 2003; Ng o.fl., 2011).

### 2.3.1 Rannsóknir á tilfinningavinnu

Ýmsar rannsóknir hafa verið gerðar á kenningu Hochschild um tilfinningavinnu flugliða. Mikil tilfinningavinna og þá sérstaklega mikið tilfinningalegt ósamræmi hefur tengst slæmri líðan hjá þjónustufólki almennt og þá sérstaklega hjá flugliðum (Sonnentag og Natter, 2004). Nýlegar rannsóknir benda til þess að aðeins yfirborðsleikur hafi neikvæð áhrif á streitu, tilfinningalega þreytu og aðra þætti hvað varðar vellíðan og frammistöðu flugliða. Útskýringar á því má rekja til þess að starfsmenn eru að falska tilfinningar sem þeir upplifa ekki raunverulega. Flugliðar þurfa líklegast í flestum tilfellum að nota yfirborðsleik þegar verið er að takast á við erfiða og dónalega farþega. Það getur leitt til tilfinningalegrar þreytu að eiga í erfiðum samskiptum við farþega eða jafnvel að takast á við árásargjarna hegðun farþega án þess að geta brugðist við eða dregið sig úr aðstæðunum (Schiffinger og Braun, 2019). Rannsókn Lee o.fl. (2015) sýnir fram á að yfirborðsleikur getur leitt til kulnunar í starfi en getur að sama skapi bætt frammistöðu í starfi en djúpleikur hefur jákvæð áhrif á frammistöðu flugliða í starfi auk þess að minnka líkurnar á kulnun í starfi.

Þar sem flugliðar gegna mikilvægu hlutverki við að hafa áhrif á ánægju og jákvæða upplifun farþega er mikilvægt að þeir sýni æskilega hegðun á meðan á flugi stendur (Lee o.fl.,2015). Flugliðar geta bæði upplifað tilfinningavinnu sem streituvaldandi og erfiða en einnig ánægjulega (Williams, 2003). Tilfinningavinna hefur í gegnum tíðina verið tengd við konur, líklega vegna þess að tilfinningavinna á sér oftast stað í störfum þar sem konur hafa verið í meirihluta líkt og umönnunar- og þjónustustörfum (Whitelegg, 2002). Almennt hefur verið sú skynjun að konur séu betur til þess fallnar að sinna tilfinningavinnu vegna þess að þær eigi náttúrulega auðveldara með það en karlar vegna líkamlegs mismunar kynjanna (Taylor og Tyler, 2000). Rannsókn Williams (2003) leiddi í ljós að það er munur á hvernig kynin upplifa tilfinningavinnu í flugliðastarfinu. Þrátt fyrir að vera að vinna sama starf er reynslan af því mismunandi eftir kyni, vegna áhrifa frá hugmyndum um ríkjandi karlmennsku og kvenleika. Konur eru líklegri til að falla undir viðmið kvenleika og standa frammi fyrir aukinni hættu á kynferðislegri áreitni frá karlkyns farþegum. Konur upplifa tilfinningavinnu erfiðari en karlar og eykur kynferðisleg áreitni enn fremur tilfinningavinnu flugfreyja (Williams, 2003).

Rannsóknir á flugliðum hafa í gegnum tíðina einblínt að mestu á kvenkyns flugfreyjur. Hins vegar hafa rannsóknir sýnt fram á að karlkyns flugliðar finna fyrir streitu í starfi vegna vinnuumhverfis, þar sem að starfið hefur lengi verið talið kvennastarf og vegna félagslegra fordóma (Lee o.fl., 2022). Flugfélög geta haft mikil áhrif á upplifun flugliða af tilfinningavinnu og geta til dæmis dregið úr henni með því að vera með þjálfun í að takast á við erfiða viðskiptavini (Williams, 2003). Í tilfinningalega krefjandi starfsstéttum líkt og flugliðastarfinu gegnir hugmyndin um bata (*e. recovery*) mikilvægu hlutverki við að viðhalda bæði andlegri og líkamlegri vellíðan flugliða. Hugtakið bati vísar til ferlisins þar sem að virkni einstaklings fer aftur í eðlilegt horf eftir að hafa þurft að eyða kröftum í að bregðast við margskonar kröfum í vinnunni. Við bata minnkar hvers kyns álag og þau neikvæðu áhrif sem urðu til í kjölfar vinnuálags. Árangursríkur bati (*e. successful recovery*) á sér stað þegar neikvæð áhrif streitu minnka eða þeim er eytt og líðan einstaklingsins batnar. Það er mikilvægt fyrir líðan og frammistöðu einstaklinga að þessi bati eigi sér stað áður en farið er aftur til vinnu (Sonnentag og Natter, 2004).



### 3 Rannsóknaraðferðir og gögn

Í þessum kafla verður farið yfir aðferðafræði þessarar rannsóknar. Ákveðið var að notast við eigindlega rannsóknaraðferð þar sem markmiðið var að skoða reynslu viðmælenda. Eigindlegar aðferðir gera rannsakandanum kleift að kafa dýpra og skilja upplifanir þátttakenda (Hennink o.fl., 2020). Tekin voru sex hálfstöðluð viðtöl við flugfreyjur og flugþjóna til að fá innsýn í upplifun þeirra af starfinu og tilfinningavinnu tengda starfinu. Í þessum kafla er farið yfir úrtak og val á viðmælendum ásamt framkvæmd rannsóknar. Markmiðið með viðtölunum var að fá innsýn í upplifun flugliða af starfinu og af tilfinningavinnunni sem því fylgir. Einnig var markmið að kanna hvort að flugliðarnir upplifi að þurfa að beita áhrifastjórnun í starfi sínu.

#### 3.1 Gagnaöflun

Eigindlegar rannsóknaraðferðir (*e. qualitative research*) er rannsóknarnálgun sem getur veitt djúpan skilning á viðfangsefninu eða hópnum sem verið er að rannsaka. Eigindlegar aðferðir henta vel þegar verið er að skoða ný viðfangsefni eða flókin málefni líkt og skoðanir og hegðun fólks, ásamt því að bera kennsl á félagsleg og menningarleg viðmið hópa (Hennink o.fl., 2020). Við þessa rannsókn var notast við eigindlega rannsóknaraðferð. Innan eigindlegra rannsóknaraðferða eru ýmsar aðferðir en viðtöl eru ein algengasta aðferðin og eru til nokkrar tegundir af þeim. Hálfstöðluð viðtöl (*e. semi structured interviews*) er ein algengasta tegundin af viðtölum en þau geta átt sér stað ýmist við einstaklinga eða í hópum og taka frá um þrjátíu mínútum til nokkurra klukkustunda. Hálfstöðluð viðtöl gera rannsakandanum kleift að kafa djúpt í félagsleg og persónuleg málefni (DiCicco-Bloom og Crabtree, 2006).

Aðferðin hentaði vel þar sem að markmiðið var að skilja upplifun og reynslu flugliða á tilfinningavinnu. Hálfstöðluð viðtöl henta vel til þess að skilja merkingu sem að einstaklingar leggja í reynslu, upplýsingar um viðkvæm málefni, tilfinningar fólks og persónulega sögu einstaklinga (Hennik, ofl., 2020: 198). Útbúinn var viðtalsrammi sem stuðst var við í viðtölunum. Við gerð viðtalsrammans var haft í huga að hafa spurningar opnar en ekki leiðandi.

Áður en viðtöl hófust skrifuðu viðmælendur undir upplýst samþykki og var þeim heitið trúnaði og nafnleynd. Viðtölin fóru fram á mismunandi stöðum og var það ákveðið í samráði við viðmælendur. Flest viðtölin voru tekin í heimahúsi en einnig á almenningsstöðum líkt og Þjóðbókarhlöðunni. Viðtölin voru hljóðrituð á síma rannsakanda. Hvert viðtal var um 20 - 40 mínútna langt. Gagnaöflun hófst í febrúar 2024 þegar fyrsta viðtalið var tekið og lauk í mars.

### 3.2 Val á viðmælendum

Þar sem höfundur starfar sjálfur sem flugfreyja var aðgengi að þátttakendum nokkuð gott. Þátttakendur voru valdir út frá markvissu úrtaki (*e. purposive sample*) þar sem að þátttakendur þurftu að starfa sem flugliðar. Úrtakið var því flugliðar sem starfa hjá flugfélagi á Íslandi. Markmiðið með viðtölunum var skoða upplifun flugliða á starfinu og því var ákveðið að taka þrjú viðtöl við flugfreyjur og þrjú viðtöl við flugþjóna. Kynningarbréf var sent á alla þátttakendur þar sem efni rannsóknarinnar var kynnt. Þátttakendur voru á aldrinum 20-30 ára. Viðmælendum rannsóknarinnar voru gefin dulnefni og eru þau eftirfarandi:

Embla Björk hefur starfað sem flugfreyja í sjö ár og hefur verið yfirflugfreyja í tvö ár. Hún er þrítug og býr ásamt manni sínum og einu barni. Embla hefur starfað hjá tveimur flugfélögum. Viðtalið fór fram á heimili rannsakanda þann 8. febrúar 2024.

Kormákur Atli hefur starfað sem flugþjónn í tvö ár og hefur verið yfirflugþjónn í eitt ár. Hann er tuttugu og átta ára og er einstæður. Viðtalið fór fram á heimili viðmælenda þann 24. febrúar 2024.

Sölvi hefur starfað sem flugþjónn í tvö ár. Hann er tuttugu og þriggja ára og er einstæður. Viðtalið fór fram á heimili rannsakanda þann 28. febrúar 2024.

Freyr er tuttugu ára gamall og hefur starfað sem flugþjónn í sex mánuði. Hann er einstæður. Viðtalið fór fram í viðtalsherbergi á Þjóðbókarhlöðunni þann 3. mars 2024.

Tinna hefur starfað sem flugfreyja í tvö ár. Hún er tuttugu og tveggja ára og er í sambandi. Viðtalið fór fram á heimili rannsakanda þann 11. mars 2024.

Guðrún hefur starfað sem flugfreyja í þrjú ár. Hún er tuttugu og sex ára og er einstæð. Viðtalið fór fram í viðtalsherbergi á Þjóðbókarhlöðunni þann 12. mars 2024.

### **3.3 Greining og úrvinnsla gagna**

Við greiningu gagnanna var notast við aðleiðslumiðaða aðferð (*e. induction*) þar sem gögnin leiða mann að niðurstöðu. Vegna þess að rannsóknarspurning þessarar rannsóknar var nokkuð opin er aðleiðsluáðferðin hentug (Braun og Clarke, 2006). Viðtölin voru afrituð orð fyrir orð stuttu eftir hvert viðtal. Við afritun bætti rannsakandi við athugasemdum. Því næst voru viðtölin þemagreind þar sem að viðtölin voru lesin yfir og leitast eftir þemum sem að komu upp í viðtölunum. Við greiningu komu ákveðin meginþemu í ljós og verður greint frá þeim ítarlega í næstu köflum.

## 4 Niðurstöður

Í þessum kafla verða niðurstöður rannsóknarinnar kynntar. Niðurstöður rannsóknarinnar sýndu fram á fjögur meginþemu og voru þau: upplifun flugliða á tilfinningavinnu, kynbundin virðing og vald sem fjallar um mun á hvernig kynin upplifa óvirðingu og virðingu í starfinu. Því næst var það að takast á við áreiti í takmörkuðu rými. Síðasta þemað var hlutverkaleikur þar sem greint er frá upplifun flugliða á að þurfa að fara í hlutverk í starfi sínu.

### 4.1 Upplifun á tilfinningavinnu starfsins

Flugliðar eyða miklum tíma um borð með farþegum og verja verulegum tíma í samskiptum við farþega sem í mörgum tilfellum krefst tilfinningalegrar vinnu. Sérstaklega meðal kvenkyns flugfreyjanna sem greindu frá því að þurfa oft að bæla niður raunverulegar tilfinningar sínar. Þær halda ró sinni til að viðhalda fagmennsku og standa undir kröfum, jafnvel þegar þær eiga í erfiðleikum með farþega sem sýna dónalega hegðun. Þrátt fyrir að karlkyns flugþjónar upplifi einnig að þurfa að beita tilfinningavinnu í starfinu virðist hún ekki hafa jafn mikil áhrif á þá.

#### 4.1.1 Kvenkyns flugliðar

Niðurstöður gefa til kynna að kvenkyns flugliðar þurfi að beita tilfinningavinnu töluvert í starfi sínu. Þær greina frá aðferðum líkt og að anda djúpt og brosa til þess að halda faglegrri framkomu í aðstæðum þar sem þær upplifa dónaskap frá farþegum eða glíma við vanlíðan. Þær telja sig allar eiga auðvelt með að stjórna tilfinningum sínum í starfinu og finnst það vera hluti af því. Þrátt fyrir að viðurkenna áskoranir starfsins gera þær oft lítið úr persónulegum áhrifum þeirra. Til dæmis koma þær allar með dæmi þar sem að það virðist vera sem tilfinningavinnan hafi töluverð áhrif á þær. Tinna greinir frá atviki þar sem að hún átti í krefjandi samskiptum við farþega sem vildu ekki fara eftir fyrir mælum. Farþegarnir voru mjög ósáttir og voru farnir að kalla Tinnu ýmsum ljótum nöfnum. Aðspurð hvernig henni leið í aðstæðunum segir hún:

ég meina þá, þá var ég alveg pirruð, sár en ég þurfti bara að halda andliti af því að ég var með þú veist í miðri cabinu fyrir framan alla farþega og ég mátti ekki öskra eða segja neitt til baka, en annars náði ég alveg að gera það og fór já það bara gekk síðan vel eða ég fór síðan þarna inn í galley og fór að gráta.

Hér lýsir Tinna dæmi þar sem hún þarf að stjórna tilfinningum sínum og vísar í að hún gat ekki sagt neitt á móti. Þetta gefur til kynna dulin áhrif sem að tilfinningavinna getur haft á starfsmenn. Þar sem að viðmælendur telja tilfinningavinnuna vera sjálfsagðan part af starfinu bendir það til aðlögunar að tilfinningavinnu starfsins. Embla hafði svipaða sögu að segja en hún greinir frá því að með aukinni reynslu verður tilfinningavinnan auðveldari. Hins vegar má sjá á lýsingu hennar að þrátt fyrir reynsluna getur starfið tekið á andlega:

Stundum geymir maður þetta bara í fluginu og fer svo heim og þá brotnar maður niður ef að það var eitthvað alvarlegt að gerast eða einhver rosalega leiðinlegur við mann þannig að uu já maður oft einhvern veginn geymir þetta inni á meðan þangað til maður klárar flugið af því að maður verður bara að halda andliti og svo kannski kemur maður út í bíl og þarf að keyra Reykjanesbrautina heim og svona annað hvort þá umm brotnar maður niður eða þú veist bara erfiður dagur eða þegar maður kemur heim.

Frásagnir Emblu og Tinnu lýsa hvernig flugliðar þurfa í sumum tilfellum að halda andliti á meðan á flugi stendur og svo þegar að vaktin klárast ná þær að hleypa tilfinningunum út og brotna niður. Einnig bendir lýsing Emblu til þess að tilfinningavinnan sem þær þurfa að vinna í vinnunni geti haft áhrif á þær utan vinnu þar sem að hún lýsir því að brotna niður þegar heim er komið.

Ljóst er að flugfreyjurnar taka oft þátt í djúp- og yfirborðsleik til að samræma ytri tjáningu sína við faglegar væntingar, jafnvel þegar þær stangast á við raunverulegar tilfinningar þeirra. Þær eru meðvitaðar um að þurfa að sýna ákveðna ímynd í vinnunni, að vera kurteisar við alla og vingjarnlegar. Það getur reynst krefjandi þegar að farþegar sýna þeim óvirðingu. Eins og Embla orðaði það:

Ef að manneskjan er mjög dónaleg þá vill maður ekkert fyrir hann eða hana gera en til að halda öllum góðum þá þarf maður oft bara að fara í eitthvað leikrit að þykjast hafa þvilíkan áhuga á þessu vandamáli en ef að manneskjan er góð við mann og er kurteis þá vill maður allt fyrir fólk gera, mjög einfalt.

Þessi staðhæfing Emblu lýsir vel hvernig flugfreyjur nota yfirborðs- og djúpleik í starfi sínu. Þegar Embla ræðir um að setja upp leik eða „fara í leikrit,“ þrátt fyrir að finna fyrir

tregðu til að aðstoða dónalegan farþega, er það dæmi um yfirborðsleik. Þá þykist hún líkt og hún segir hafa gríðarlegan áhuga á að aðstoða manneskjuna þrátt fyrir að hafa í raun ekki mikla löngun til að aðstoða manneskjuna. Hins vegar talar hún um að vilja gera allt fyrir kurteisan farþega og endurspeglar það djúpleik. Þá hefur hún raunverulegan áhuga og löngun til að aðstoða og eru því innri tilfinningar hennar í samræmi við ytri hegðun. Það bendir til þess að þegar að farþegar eru kurteisir og almennilegir er líklegra að flugfreyjurnar hafi samúð og viðbrögð þeirra verði einlæg. Frásögn Guðrúnar greinir einnig frá hvernig flugliðar beita yfirborðsleik í starfi sínu:

Já, uu ég hef einmitt þegar maður er að dila við mjög dónalegar manneskjur þá þarf maður stundum bara að fara í eitthvað leikrit og segja já ég skil alveg hvernig þér líður og þetta er bara alveg fáránlegt og ég er sammála og hérna við skulum bara reyna að leysa úr þessu en í alvöru er mér alveg sama.

Guðrún einblínir því á að sýna góða þjónustulund og leysa vandamálið með farþeganum til þess að halda farþegum góðum. Það er mismunandi hvernig flugliðarnir takast á við krefjandi samskipti um borð en flestir lýsa því að halda ró sinni með því að anda djúpt inn, eins og dæmi Emblu sýnir:

maður þarf eiginlega bara að anda djúpt og af því að við megum náttúrulega aldrei vera dónaleg á móti, oft langar manni að segja eitthvað en maður þarf eiginlega bara að anda djúpt og reyna leysa eins og maður getur málið um borð og reyna fá fólk til að skilja að maður er að gera allt sem maður getur og já, bara öndun og kvíðalyf.

Þessi frásögn Emblu varpar ljósi á þá áhrifastjórnun sem að flugliðar þurfa að nota í starfi sínu. Það er ekki í boði að vera dónalegur og því þurfa flugliðar að bæla niður tilfinningar sínar til þess að viðhalda ró. Allar flugfreyjurnar eru meðvitaðar um þá hegðun sem er æskileg af þeim og því þurfa þær að stjórna hegðun sinni til þess að standast þær væntingar. Eins og frásögn Tinnu sýnir:

annars reyni ég bara að gleyma þessu og þetta eru bara fólk gæti verið að dila við eitthvað eða nýkomið úr þú veist tuttugu tíma flugi eða eitthvað og við vitum ekkert af því og við erum náttúrulega bara the last resort og þá drulla allir yfir okkur og ég yfirleitt tek þetta aldrei inn á mig.

Með því að reyna að setja sig í spor farþegana og skilja að þau geti verið undir streitu eða að fást við persónuleg vandamál átta þær sig á því að heðgun þeirra er afleiðing af þeim

þáttum. Eins og Tinna nefnir virðist vera algengt að farþegar taki reiði sýna út á þeim sem sýnir fram á streituvaldandi starfsumhverfi flugliða.

#### 4.1.2 Karlkyns flugliðar

Frásagnir karlkyns flugliða benda til þess að tilfinningavinnan snúist minna um að breyta tilfinningum til að passa við tjáningu og meira um að viðhalda stjórn og ró í krefjandi samskiptum. Þeir virðast allir vera nokkuð meðvitaðir um að dónaleg hegðun farþega í garð þeirra stafi af einhverju sem þeir ráði ekki við og er ekki beint að þeim persónulega. Líkt og Sölvi segir: „Maður er bara vanur þessu ég læt mig ekkert persónulega inn í þetta mál ég reyni bara að leysa málið, eða skilurðu, ég er ekkert móðgaður þó að fólk sé brjálað út í þjónustuna“. Það sama má segja um skoðanir Freys sem að lýsir því að gremja og reiði farþega er ekki spegilmynd af þjónustu eða framkomu flugliða heldur stafi af persónulegri reiði eða slæmu ástandi farþega. Oft safnast upp þirringur og álag á ferðalögum og eru samskipti við flugliða oft síðasti punkturinn í ferðalaginu. Dæmi Kristófers er í samræmi við Frey og Sölva eins og sjá má: „Já þetta er alltaf svona þetta er ekkert mál við látum flugfreyjurnar bara heyra það og við erum þarna bara eitthvað hæ ha en leiðinlegt fattarðu.“ Þarna lýsir hann því þegar að farþegar eru þirraðir út í hann yfir einhverju sem hann stjórnar ekki líkt og þegar að fólk sem keypti sér ekki sæti saman situr ekki saman.

Viðbrögð Kristófers í krefjandi aðstæðum við farþega eru að einhverju leyti frábrugðin öðrum viðmælendum þar sem hann greinir frá því að hann hafi ekki endalausa þolinmæði og í sumum tilfellum verði hann að setja mörk, þá sérstaklega hvað varðar ölvæða og óstýriláta farþega. Hann greinir einnig frá því að hann eigi það til að verða smá fúll á móti við farþega. Þetta er ólíkt frásögnum kvennanna sem að lýsa því að þær þurfi alltaf að reyna halda öllum góðum. Eins og Kristófer segir:

Ég á það alveg til að verða bara svona smá fúll á móti bara svona eitthvað þú veist já, stundum jafnvel bara segja ástæðuna af hverju eins og þú veist bara af hverju viltu ekki selja mér áfengi, bara út af því að þú ert búinn að vera fullur og erfiður skilurðu en oftast þá reynir maður bara eitthvað svona já það er bara búið skilurðu.

Flugþjónarnir greindu einnig fremur frá krefjandi aðstæðum þar sem þeir voru að eiga við áfengisdrukkna farþega fremur en farþega sem voru dónalegir persónulega gagnvart þeim. Líkt og má sjá á dæmi Kristófers:

Ég held það fari bara eftir því hvernig maður er upplagður skilurðu. Stundum er ég bara heilt flug bara ekkert mál ógeðslega góður við alla, en stundum, eins og hérna í þessu árshátíðar flugi þá sagði ég bara við gæja þú veist í alvöru þú færð ekki að fljúga heim með okkur ef þú ferð ekki og sest, einhver gæi bara hérna beltaljósni á, þú veist bara stuttu fyrir lendingu skilurðu bara ég verð að pissa annars pissa ég í mig, þú verður bara að pissa í þig, nei ég er ekki að fara pissa í mig, gaur þú verður að setjast í alvöru við erum ekki að fara lenda ef þú stendur hérna.

Þetta dæmi sýnir einnig aðstæður þar sem að hann þurfti að vera ákveðinn við farþega til þess að halda uppi aga í fluginu. Í sumum aðstæðum þar sem öryggi um borð er ógnað þurfa flugliðar að ná stjórn á aðstæðunum og þá er mikilvægt að geta verið ákveðinn og setja farþegum mörk. Líkt og dæmi Kristófers hér að ofan sýnir þá var mikilvægt fyrir hann að fá farþegann til þess að setjast fyrir lendingu til að tryggja öryggi farþeganna. Það er mikilvægt að flugliðar geti sýnt ró og yfirvegum í krefjandi aðstæðum hvort sem það er veikindi um borð eða mikil ókyrrð. Eins og Sölvi segir:

Kannski smá, já breyta tilfinningunum, ég meina maður þarf alltaf að fela tilfinningar sínar í þjónustustarfi þótt að það sé einhver æsingur eða medical eða hvort það sé fokking scary turbulence þá þarf maður að vera brosandí.

Þessi frásögn Sölva sýnir að þrátt fyrir að flugliðar geti stundum verið óöryggir eða smeykir við einhverjar aðstæður þurfa þau að geta haldið ró sinni og brosað til þess að hughreysta farþega. Freyr lýsir einnig atviki um borð þar sem að hann var að reyna að fá farþega til þess að setjast í sætið sitt sem hann vildi ekki gera vegna þess að hann hafði keypt sér annað sæti:

Ég, bara kill them with kindness sko, ég spurði hvort hann vildi ekki fá sætið mitt, hann sagði nei hann vildi það ekki, já okei, ég fékk hann til þess að setjast og sagði að það væri bara mikilvægt að komast af stað og við gætum svo talað um þetta seinna.

Aðferð Freys að „kill them with kindness“ endurspeglar viðhorf allra viðmælenda sem gengur út á að bregðast við neikvæðu viðmóti með mikilli kurteisí.

Allir viðmælendur voru sammála um það að þau séu fljót að ná sér niður eftir krefjandi aðstæður en tilfinningavinnan getur haft þreytandi áhrif á þau og neikvæð áhrif á andlega heilsu þeirra. Eins og Tinna segir: „Ég held að það sé bara þetta er alveg þreytandi sko að þurfa að vera alltaf í flugi bara vera alltaf brosan di og kemur svo heim



bara alveg dauð“. Sölvi greinir einnig frá því að eftir að hann byrjaði að starfa sem flugþjónn sé hann með mun styttri þráð en áður:

Já fokk maður mér finnst ég vera meira pirraður bara yfir höfuð, já maður kemur heim og ef einhver spyr hvernig var dagurinn, maður nennir ekki að tala við neinn um neitt sko þótt að það sé bara hvernig líður þér eða bara svona basic spurningar, ekki séns að ég nenni því, svo finnst mér ég vera bara almennt meira pirraður eftir að ég byrjaði í þessari vinnu, það er örugglega líka bara þreytan.

Þetta gefur til kynna að starfið geti leitt til tilfinningalegrar þreytu sem að getur haft áhrif á lundarfar. Einnig gefur það til kynna að álagið sem fylgir starfinu getur haft áhrif á persónulegt líf flugliða, sambönd þeirra og líðan. Þreyta og álag hefur neikvæð áhrif á líðan þeirra sem að bitnar svo á þeirra nánasta fólki eins og dæmi Emblu sýnir einnig:

Fjölskyldulíf já upp að vissu marki umm maður kannski er í vondu skapi og makinn tekur eftir því og maður kannski tekur það aðeins út á eins og makanum eða þeim sem maður býr með en á sama tíma þá skilur hann eða hún ekki hvað gerðist eða hvað maður er að ganga í gegnum.

Sum flug geta verið mjög krefjandi og hafa þar af leiðandi meiri áhrif á sálarlíf flugliða. Líkt og Embla greinir hér að ofan þá getur streita og neikvæðar tilfinningar sem að safnast upp í flugi haft áhrif heima fyrir.

## 4.2 Fara í hlutverk

Líkamlegt og andlegt ástand flugliða getur verið mismunandi eftir því hvernig til kölluð þau eru. Þar sem að þau vinna á öllum tímum sólarhrings og á óreglulegum vöktum getur það haft í för með sér mikla þreytu. Viðmælendur töldu margir hverjir vinnutímann vera hvað mest krefjandi við starfið. Oft eru þau að vinna á litlum svefni þar sem erfitt er að ná góðri hvíld þegar verið er að vakna á öllum tímum sólarhringsins. Til að mynda þurfa þau í sumum tilfellum að vakna klukkan þrjú á nóttinni og hins vegar að vera vakandi langt fram eftir morgni eftir Ameríkuflug sem getur reynst krefjandi. Til lengri tíma getur þetta leitt til mikillar þreytu (*e. fatigue*). Þrátt fyrir að vera oft að upplifa mikla þreytu er ekki í boði að sýna það heldur þurfa þau að sýna árvekni og virka hress. Flugliðar þurfa að fullvissa farþega og halda uppi þjónustustöðlum flugfélagsins. Því þurfa flugliðar oft að setja sig í einhvers konar hlutverk og endurspeglast það í frásögn Sölva:

Það er ekkert sérstaklega traustvekjandi ef maður kemur inn í flugvél og flugfreyjan er bara eitthvað sofandi einhvers staðar eða geðveikt þreyttur eða

Þannig, þú verður alveg að svona einhvern vegin þetta þig að vera hress alveg þangað til að við lendum og þá geturðu einhvern vegin krassað sko.

Það er enginn dagur eins í fluginu heldur eru flugliðar sífelld að vinna með nýju fólki og er áhöfnin aldrei sú sama. Þó að það geti verið einn af mest gefandi hlutum starfsins að upplifa aldrei sama daginn og að fá að kynnast mikið af fólki þá getur það einnig tekið á. Sem dæmi má sjá frásögn Emblu:

Það kemur einmitt með lítinn svefn og svona maður þarf oft að einhvern veginn bara hvað segir maður hérna sannfæra sjálfan sig að maður sé bara geðveikt hress og líka þegar maður vinnur með nýju fólki á hverjum einasta degi þannig það eru ekki allir sem þekkja mann og ef maður er bara gjörsamlega búinn á því maður þarf stundum bara að fara aðeins í hlutverk og klára daginn.

Það getur fylgt því álag að vera óhvíldur en þurfa að vera hress og jákvæður, sérstaklega þegar verið er að vinna með nýju fólki. Krafa um að þurfa sífelld að varpa fram jákvæðri ímynd sýnir enn fremur þá tilfinningavinnu sem krafist er af flugliðum.

### **4.3 Kynbundin virðing og vald**

Annað þemað sem upp kom var virðing gagnvart flugliðunum. Í ljós kom að upplifun flugliðanna er sú að það er borin meiri virðing fyrir karlkyns flugliðum heldur en kvenkyns. Það birtist meðal annars í því að það er tekið meira mark á fyrirmælum frá karlkyns flugliðum. Þar að auki upplifa kvenkyns flugliðar oftast ákafari dónaskap frá farþegum sem eykst í sumum tilfellum yfir í munnlegt ofbeldi. Allir viðmælendur voru sammála því að farþegar eigi það til að sýna flugfreyjum meiri ókurteisi heldur en flugþjónum og birtist það til dæmis í að kalla þær ljótum nöfnum. Eins og fram kemur í athugun Freys:

Já það er oftast þannig að stelpur sem vinna með mér eru vísari til þess að fá einhvern dónaskap en ég, fólk eða stelpur deila ekki sömu reynslu og ég af því þegar fólk lendir í einhverju veseni, fólk er yfirleitt fljótara að róa sig með mér en stelpur fá meiri dónaskap, meiri kallaðar illum nöfnum frekar.

Það endurspeglast einnig í frásögn Tinnu af samskiptum við farþega sem kölluðu hana mjög illum nöfnum: „Eða jú þarna þegar farþegarnir voru að kalla mig allskonar nöfnum þarna, þú veist kölluðu mig hóru og eitthvað, hóra, tussa“. Dæmi Tinnu sýnir atvik þar sem að farþegar eru farnir að beina dónaskap að henni persónulega og eru farnir að beita hana munnlegu ofbeldi. Þetta sýnir enn fremur virðingarleysi og áreitni sem getur átt sér stað

um borð. Í aðstæðum sem þessum þurfa flugliðar þó að halda andliti eins og Tinna lýsir þar sem hún þurfti að passa viðbrögð sín þar sem að það voru farþegar allt í kring. Einnig endurspeglar þetta dæmi kynbundna áreitni.

Viðmælendur eru sammála um að framkoma á grundvelli kyns bendi til þess að þetta sé útbreitt og viðurkennt vandamál innan atvinnugreinarinnar. Menningarmunur virðist einnig spila inn í þar sem að fólk frá löndum þar sem kynjajafnrétti ríkir ekki eigi það til að koma öðruvísi fram við kvenkyns og karlkyns flugliða. Eins og Embla segir:

Það er svona ákveðinn hópur fólks ekkert endilega Íslendingar en fer líka bara eftir menningunni, frá hvaða landi ertu og hvernig er menningin þar að því miður eru mörg lönd eftir á ólíkt okkur þannig að það eru svona ákveðnir menningarhópar sem að hlusta meira á karlkyns flugliða og þora kannski minna að hvað segir maður vera dónalegir eða standa uppi fyrir þeim ég hef alveg tekið eftir því, sem betur fer ekkert eitthvað allt of mikið en ég tek eftir því einmitt aðallega hjá fólki sem er frá þannig löndum þar sem jafnrétti er ekki.

Viðmælendur hafa öll reglulega lent í dónaskap og óviðeigandi hegðun frá farþegum vegna einhvers sem þau hafa enga stjórn á. Karlkyns flugliðar upplifa að það sé tekið meira mark á þeim heldur en kvenkyns samstarfsfélögum sínum. Til að mynda hefur Kristófer oft lent í því að það sé eitthvað vandamál um borð, en þegar hann fer að reyna leysa vandamálið og tala við farþegann virðist ekki vera neitt að og farþegar fara eftir fyrirmælum hans:

Já ég hef ógeðslega oft lent í því að það er vesen á einhverjum og svo þegar ég fer að tala við hann þá er það bara ekki. En þú veist ég veit ekki hvort það sé bara út af því að ég er karl en líka kannski bara af því að ég approacha fólkið með miklu meira svona assertiveness skilurðu, sérstaklega ef maður veit að það sé eitthvað skilurðu og þá þegar ég kem þá bara er ég miklu harðari en ég veit ekki mér líður þetta gerist oft.

Líkt og Kristófer segir spilar mögulega fleira inn í myndina en einungis kyn heldur einnig nálgun hans að vera beinskeyttari og ákveðnari við farþega. Það fellur einnig undir dæmigerðar staðalímyndir karla að vera ráðandi og ákveðnir. Sölvi upplifir einnig sem það sé tekið meira mark á honum ásamt því að upplifa minni dónaskap heldur en samstarfskonur hans: „Mér finnst þeir láta þær heyra það miklu meira, þó að ég sé ekki mesti hérna intimidating gaur þá finnst mér þeir samt vera hérna kurteisari við mig heldur en stelpurnar sko“. Hann lýsir því að þrátt fyrir að vera ekki ógnandi þá upplifi hann, á

grundvelli kyns síns meiri virðingu. Upplifun Guðrúnar undirstrikar einnig aukna virðingu sem karlkyns flugliðar upplifa:

Mér líður eins og það sé meira hlustað á karla heldur en okkur, þegar þú veist eins og til dæmis bara að vera segja þeim að gera eitthvað eða biðja þau um að setjast niður eða eitthvað, já aðallega það að þau hlusta meira á strákana heldur en okkur, taka þeim meira alvarlega.

Þessi athugun endurspeglar undirliggjandi vandamál um viðvarandi samfélagslegar staðalmyndir þar sem að karlar eru kenndir við hugmyndir um vald. Það bendir til þess að farþegar eig auðveldara með að viðurkenna vald karla á meðan að vald kvenna er dregið í efa.

#### **4.4 Að takast á við áreitni í takmörkuðu rými**

Starf flugliða um borð í flugvél er einstakt þar sem að eðli starfsins krefst mikilla mannlegra samskipta. Að vera í litla rými vélarinnar í langan tíma, oft undir miklu áreiti, allt frá hefðbundnum samskiptum við farþega og samstarfsfélaga yfir í meira krefjandi samskipti. Það er ýmislegt sem getur komið upp á og er enginn dagur eins í starfi flugliða. Sólarlandaflugin geta verið mjög krefjandi þar sem að það er oft mikið að gera, farþegar drukkna og mikið um óæskilega hegðun og dónaskap. Algengt er að það sé skipt um flugvél og í þeim tilfellum fá farþegar sem hafa keypt sér ákveðin sæti ekki endilega rétt sæti. Flugliðarnir höfðu allir lent í slíku atviki þar sem að farþegar eru mjög ósáttir við þau.

Dæmi Freys lýsir þessu vel:

Það var skemmtilegt seat change það er sem sagt þegar það er skipt um flugvél og það var maður sem hafði borgað fyrir sæti og var færður aftur og var ekki með plássið sem hann vildi, ég reyndi að segja honum að ég myndi gera allt sem ég gæti en flugið væri fullt, það var bara ekki hægt að gera neitt fyrr en kannski eftir flugtak reyna að færa eitthvað til og hann kallaði mig öllum illum nöfnum og í rauninni bara já var mjög dónalegur.

Þetta stanslausa áreiti getur tekið á en flugliðarnir hafa þó ýmsar aðferðir til að róa sig niður eða að fá smá hvíld frá áreitinu. Allir viðmælendur voru sammála um að það sé ekki mikið næði um borð í vélinni en til þess að kúpla sig aðeins út lokuðu þau sig ýmist inn á salerni í nokkrar mínútur eða inni í flugstjórnarklefanum. Þrátt fyrir að það geti verið þægilegt að taka sér kaffihlé í flugstjórnarklefanum, eru flugliðarnir þó ekki í algjöru næði þar. Líkt og sjá má á dæmi Tinnu:

Þar er líka alveg næs en ef ég nenni ekki að spjalla við neinn fer ég bara á klósettið, stilli á timer í svona fimm, tíu mínútur, þetta er svona eitthvað sem flugliðar vilja ekki viðurkenna.

Þar sem erfitt er að fá algjört næði um borð í flugvél nota flestir salernið sem aðstöðu til þess að hvíla sig aðeins á áreitinu. Eins og Guðrún sagði: „Umm ég fer mjög oft inn í lavatory, klósettið og ég loka augunum í smá stund“. Það getur reynst flugliðunum erfitt að vera í sífelldum samskiptum við fólk og virðist salernið vera eini staðurinn þar sem að þau geta fengið að vera í friði. Sölvi notar sömu aðferð, sérstaklega ef hann er orðinn þreyttur andlega og líkamlega:

Nei eða jú auðvitað getur það skilurðu ég verð alveg pirraður en þá þarf maður bara að taka fimm mínútur og fara setjast á klósettið og loka augunum eða eitthvað ég veit það ekki.

Það getur verið gott að taka sér smá hvíld inn í flugstjórnarklefanum þar sem að þá komast þau alfarið frá farþegarýminu og áreitinu þar líkt og Embla lýsir:

Aðallega bara inn í flugstjórnarklefa en þá er maður náttúrulega með flugmönnum en það er minn staður sem ég fer á ef ég þarf aðeins að róa mig niður út af einhverjum farþega eða eitthvað af því að þá er maður lokaður inni og ekki í farþegarýminu, þannig að já það er kannski svona helst.

Þessi staðhæfing lýsir takmörkuðu rými flugliða til hvíldar. Eins og Embla lýsir þá er flugstjórnarklefinn hennar rými til að kúpla sig aðeins frá aðstæðum í farþegarýminu. Þrátt fyrir að þar geti hún hvílt sig frá samskiptum við farþega felur það þó í sér samskipti við flugmennina.

Ekki var spurt beint út í kynferðislega áreitni en þrátt fyrir það var það þema sem að kom upp í nokkrum viðtölum. Í ljós kom að bæði kynin virðast upplifa kynferðislega áreitni frá farþegum. Það getur verið allt frá óviðeigandi athugasemdum yfir í líkamlegar snertingar. Dæmi Emblu lýsir slíku atviki vel:

Já uu kynferðisleg áreitni til dæmis, ég sem betur fer, ég held ég hafi bara lent einu sinni í því það var langt síðan, það var hjá Wow umm hérna drukinn eldri Íslendingum sem að sat við gangsæti og var alltaf að reyna að snerta okkur óviðeigandi, flugfreyjurnar.

Fyrri rannsóknir sýna fram á að konur upplifi meiri kynferðislega áreitni en karlar (Williams, 2003). Niðurstöður þessarar rannsóknar sýna hins vegar fram á að kynferðisleg

áreitni eigi sér stað meðal beggja kynja. Freyr lýsir upplifun sinni af sólarlandaflugum og vísar þar í að það sé algengt að eldri konur rassskelli hann:

það er einna helst í okkar starfi er að Íslendingar á leiðinni til Tenerife, Las Palmas eða einhverra sólarlanda, þau eru líklegust til þess að vera með dónaskap og hreyta einhverju í mann sem að þau eru pirruð yfir, taka það út á manni, öskra að þjónustan sé ekki nógu góð, uu þau vilja fá einhverju framgengt sem að við höfum ekkert vald yfir, svo er líka í þeim flugum oft verið að rassskella mann, eldri konur þá.

Frásögn Freys lýsir ekki einungis áskorunum þeim sem flugliðar standa oft frammi fyrir í flugi, líkt og að vera ásakaður um lélega þjónustu og almennum dónaskap frá farþegum heldur einnig kynferðislegri áreitni. Freyr lýsir því að algengt sé að eldri konur rassskelli flugliða í flugi. Í ljós koma að Freyr upplifði þessa hegðun ekki ógnandi heldur hló af aðstæðunum. Þrátt fyrir það er þetta dæmi um kynferðislega áreitni. Þessi hugsun átti einnig við um Sölva sem lýsti því ef að eldri kona myndi beita hann kynferðislegu áreitni yrði hann ekki hræddur. Líkt og Freyr segir:

uu ég tek því ekkert inn á mig og bara hlæ það af mér og já því að það er aðeins öðruvísi það er ekki eins og mér sé ógnað eitthvað með því það er það gæti farið mjög illa í aðra en fyrir mér er þetta bara fyndið af því að fólk veit ekkert hvað það er að gera.

Þó að Freyr geri lítið úr aðstæðunum þá getur verið mismunandi hvernig flugliðar takast á við slíka áreitni. Líkt og karlkyns flugliðarnir greina frá er líklegt að aðstæðurnar væru alvarlegri ef um kvenkyns flugliða væri að ræða og eldri karlmann sem væri að áreita hana.

## 5 Umræður

Markmið þessarar rannsóknar var að kanna upplifun flugliða af starfi sínu ásamt tilfinningavinnunni sem því fylgir. Einblínt var á að skoða hvernig kynin upplifa tilfinningavinnu. Niðurstöður eru í samræmi við fyrri rannsóknir sem benda til þess að flugliðar standi frammi fyrir þeirri áskorun í starfinu að beita tilfinningavinnu í samskiptum við farþega. Niðurstöður styðja kenningu Hochschild (1983) um að flugliðar beiti djúpleik og yfirborðsleik í samskiptum við farþega. Það virðist fara eftir viðmóti farþega hvort að flugliðar noti djúpleik eða yfirborðsleik. Ef farþegar eru kurteisir hafa flugliðar meiri tilhneigingu til að raunverulega vilja aðstoða þá og nota því djúpleik. Hins vegar ef að farþegar eru ókurteisir gagnvart flugliðunum nota þau frekar yfirborðsleik þar sem þau þurfa að þykjast hafa áhuga á að aðstoða viðkomandi þrátt fyrir að vilja það ekki raunverulega.

Niðurstöður rannsóknar Lee o.fl (2015) sýna að yfirborðsleikur geti leitt til kulnunar í starfi og benda niðurstöður þessarar rannsóknar til þess að þegar að flugliðar þurfa að beita yfirborðsleik í flugi hefur það áhrif á andlega heilsu þeirra. Líkt og fram kemur í rannsókn Schiffinger og Braun (2019) þurfa flugliðar í flestum tilfellum að beita yfirborðsleik í samskiptum við krefjandi og ókurteisa farþega. Það sama mátti greina frá viðmælendum þessarar rannsóknar sem að lýsa því að beita yfirborðsleik í samskiptum við ókurteisa farþega. Hins vegar nota þau djúpleik þegar að farþegar eru kurteisir og benda niðurstöður til þess að djúpleikur hafi ekki hafa neikvæð áhrif á andlega líðan þeirra.

Þrátt fyrir að viðmælendur telji tilfinningavinnuna ekki hafa mikil áhrif á líðan þeirra og telji hana sem hluta af starfi þeirra þá benda niðurstöður til þess að hún hafi töluverð áhrif á flugliðana. Það birtist meðal annars í því að þau upplifi mikla þreytu eftir flug sem þau hafa þurft að vinna mikla tilfinningavinnu. Það hefur áhrif á persónulegt líf þeirra og samskipti við þeirra nánasta fólk. Einnig benda niðurstöður til þess að tilfinningavinnan hafi meiri áhrif á konur en karla þar sem að þær deila allar sömu reynslu að brotna niður eftir krefjandi samskipti við farþega. Ein ástæða fyrir því gæti verið mismunandi framkoma farþega við karlkyns og kvenkyns farþega þar sem að karlar njóta að jafnaði meiri virðingar en konur. Í ljós kom að farþegar koma verr fram við kvenkyns

flugliða og að karlkyns flugliðar upplifi minni ókurteisi en kvenkyns samstarfsfélagar þeirra auk þess sem þeir virðast njóta meiri virðingar. Það má því draga þá ályktun að þeir þurfti að beita minni tilfinningavinnu en konur. Konur virðast vera oftari í aðstæðum þar sem að þær verða fyrir ósæmilegri hegðun farþega og er það því líklegra til að hafa meiri áhrif á þær.

Niðurstöður rannsóknarinnar styðja kenningar Goffmans (1959) þar sem að fólk stjórnar hegðun sinni á framsviðinu til þess að birtast fólki á viðeigandi hátt. Líkt og frásagnir flugliðanna greina frá eru þeir sífellt á framsviðinu í flugi. Viðmælendur voru öll meðvituð um að þurfa að stjórna hegðun sinni þar sem að það eru sífellt áhorfendur á þeim í farþegarýminu. Þar að auki eru þau meðvituð um þær kröfur sem ætlast er af þeim að þurfa að vera ávalt kurteis, brosandi og vingjarnleg. Það getur verið þreytandi og greina viðmælendur frá því að það getur verið erfitt að vera stöðugt brosandi og þurfa þau stundum að fara í smá leikrit til þess að birtast farþegum á viðeigandi hátt. Það er í samræmi við niðurstöður rannsóknar Lee og félaga (2015) þar sem að reglur um birtingu tilfinninga getur haft áhrif á tilfinningalega þreytu.

Það getur einnig fylgt því mikið áreiti að vera í stanslausum samskiptum við farþega og því leita flugliðar gjarnan í hvíld inn á salerni eða í flugstjórnarklefanum. Þar sem að flugliðar eru sífellt með augu farþega á sér í farþegarýminu nota þeir salernisaðstöðu og flugstjórnarklefan til þess að hvíla sig frá framsviðinu. Niðurstöður þessarar rannsóknar eru í samræmi við niðurstöður rannsókna Shirom (2003), Ng o.fl., (2011) og Malasch og Jackson (1981) sem sýndu fram á að stöðug samskipti við farþega og krefjandi aðstæður geti leitt til tilfinningalegrar þreytu flugliða.

Niðurstöðurnar eru einnig í samræmi við rannsókn Williams (2003) og benda til þess að kynbundnar væntingar móta upplifun flugliða á tilfinningavinnu. Draga má þá ályktun að það sé vegna ríkjandi hugmynda um kvenleika og karlmennsku. Sú upplifun að karlkyns flugliðar njóti meiri virðingar og séu teknir meira alvarlega en konur má skoða út frá hugmyndum um ríkjandi karlmennsku og kvenleika. Niðurstöður þessarar rannsóknar benda til þess að karlar njóti meiri virðingar og að tekið sé meira mark á þeim einungis á grundvelli kyns þeirra. Það bendir til þess að farþegar horfi ómeðvitað á karlkyns flugliða sem valdameiri vegna rótgróinna hugmynda um karlmennsku. Þar á móti geta væntingar um að kvenkyns flugliðar eigi að vera ljúfar og umhyggjusamar haft þau áhrif að farþegar



komi fram við þær af minni virðingu og horfi á hlutverk þeirra sem fyrst og fremst að þjónusta farþega fremur en sem öryggisverði og leiðtoga.

Ólíkt fyrri rannsóknum sem leggja áherslu á kynferðislega áreitni meðal kvenkyns flugliða sýna niðurstöður þessarar rannsóknar fram á að karlkyns flugliðar verða einnig fyrir kynferðislegri áreitni í starfi. Áberandi var að karlkyns viðmælendur töldu sig á engan hátt ógnað í slíkum aðstæðum heldur gerðu lítið úr alvarleika aðstæðnanna.

## 6 Lokaorð

Markmið þessarar rannsóknar var að skoða upplifun flugliða af starfinu og tilfinningavinnu sem því fylgir. Þessi rannsókn hefur varpað ljósi á hinar ýmsu áskoranir flugliða sem geta haft áhrif á sálarlíf þeirra. Ljóst er að starf flugliða krefst stöðugar árvekni, útsjónarsemi og tilfinningagreindar. Helstu niðurstöður þessarar rannsóknar eru þær að flugliðar beiti mikilli tilfinningavinnu í starfi sínu og eru þeir sífellt á framsviðinu. Tilfinningavinnan hefur mismikil áhrif á hvern og einn en niðurstöður benda til þess að hún geti haft áhrif á almenna líðan flugliða. Flugliðar finna fyrir mikilli þreyttu ekki einungis í vinnunni heldur einnig á frídögum eftir flug. Það getur bitnað á samskiptum við þeirra nánasta fólk þar sem að orkan er oft búin eftir flug. Það sem helst hefur áhrif á tilfinningalega þreytu flugliða er þegar að þeir þurfa að beita yfirborðsleik í samskiptum við ókurteisa farþega. Það getur reynst krefjandi að vera ávallt undir augum farþega og er lítið næði um borð flugvélarinnar. Því nota flugliðarnir ýmist salernisaðstöðu eða flugstjórnarklefann til þess að kúpla sig aðeins út úr áreitinu í farþegarýminu. Talsverður munur var á framkomu farþega við kvenkyns og karlkyns farþega þar sem að niðurstöður benda til þess að farþegar komi fram við karlkyns farþega af meiri virðingu. Þar að auki virðist svo sem karlkyns flugliðar njóti meiri virðingar en kvenkyns flugliðar og birtist það meðal annars í því að farþegar hlusta fremur á fyrirmæli þeirra en kvenkyns flugliða.

Vert er að gera grein fyrir takmörkunum þessarar rannsóknar og má þar helst nefna að erfitt er að alhæfa niðurstöður á þýðið þar sem að einungis voru tekin sex viðtöl. Þar að auki voru flestir þátttakendur ekki með börn eða fjölskyldu og því væri áhugavert í áframhaldandi rannsóknum að skoða nánar hvort að fjölskyldufólk upplifi tilfinningavinnu öðruvísi í starfinu. Þar að auki væri áhugavert að bera saman mismunandi flugfélög og kanna hvort að upplifun af starfinu sé bundin við flugfélög. Þar með væri hægt að skoða hvort að flugfélög styðji við starfsfólk sitt á mismunandi hátt.

## Heimildaskrá

- Barry, K. (2007). *Femininity in flight: A history of flight attendants*. Duke University Press.
- Baum, T. (2012). Working the skies: Changing representations of gendered work in the airline industry, 1930-2011. *Tourism Management*, 33 (5).
- Braun, V. og Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3, 77-101.
- Chang, C. P. og Chiu, J.M. (2009). Flight attendants' Emotional Labor and Exhaustion in the Taiwanese Airline Industry. *J. Service Science & Management*, 2, 305-311.
- Chen, C.F og Kao, Y.L. (2011). The antecedents and consequences of job stress of flight attendants – Evidence from Taiwan. *Journal of Air Transport Management*, 17(4), 253-255.
- Chen, C.F. og Kao, Y.L. (2012). Investigating the antecedents and consequences of burnout and isolation among flight attendants. *Tourism Management*, 33(4), 868- 874.
- Choi, H. C., Huang, S., Choi, H. og Chang, H.S. (2020). The effect of flight attendants' physical attractiveness on satisfaction, positive emotion, perceived value, and behavioral intention. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 44, 19-29.
- DiCicco-Bloom, B. og Crabtree, B. F. (2006). The qualitative research interview. *Medical Education*, 40(4), 314–321.
- Ellemers, N. (2018). Gender stereotypes. *Annual review of psychology*, 69, 275-298.
- Erickson, R. J. og Ritter, C. (2001). Emotional labor, Burnout, and Inauthenticity: Does Gender Matter? *Social Psychology Quarterly*, 64(2), 146-163.
- Goffman, E. (1959). *The Presentation of Self in Everyday Life*. Anchor Books.

- Gountas, S., Ewing, M. T. og Gountas, J. I. (2007). Testing airline passengers' responses to flight attendants' expressive displays: The effects of positive affect. *Journal of Business Research*, 60(1), 81-83.
- Grandey, A. A. (2003). When "The Show Must Go on": Surface Acting and Deep Acting as Determinants of Emotional Exhaustion and Peer-Rated Service Delivery. *The Academy of Management Journal*, 46(1), 86–96.
- Heilman, M. E. (2012). Gender stereotypes and workplace bias. *Research in organizational Behavior*, 32, 113-135.
- Hennink, M., Hutter, I. og Bailey, A. (2020). *Qualitative Research Methods*. Sage Publications.
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling* (1. útgáfa). University of California Press.
- Icelandair. (e.d.). *Að starfa sem flugfreyja eða flugþjónn hjá Icelandair*.  
<https://www.icelandair.com/is/um-okkur/flugfreyja-flugthjonn/>
- Kivisto, P. og Pittman, D. (2007). Goffman's Dramaturgical Sociology. *Illuminating social life: Classical and contemporary theory revisited*, 271-290. Sage Publications.
- Lee, C., An, M. og Noh, Y. (2015). The effects of emotional display rules on flight attendants' emotional labor strategy, job burnout and performance. *Service Business*, 9, 409-425.
- Lee, K., Choi, J.O. og Hyun, S.S. (2022). A Study on Job Stress Factors Caused by Gender Ratio Imbalance in a Female-Dominated Workplace: Focusing on Male Airline Flight Attendants. *International Journal of Environmental Research and Public Health*. 19(15).
- Lessor, R. (1984). Social movements, the occupational arena and changes in career consciousness: The case of women flight attendants. *Journal of Organizational Behaviour*, 5(1), 37-51.
- MacDonald, L. A., Deddens, J. A., Grajewski, B. A., Whelan, E. A. og Hurrell, J. J. (2003). Job stress among female flight attendants. *Journal of occupational and environmental medicine*, 45(7), 703-714.

- Mann, S. og Cowburn, J. (2005). Emotional labour and stress within mental health nursing. *Journal of psychiatric and mental health nursing*, 12(2), 154-162.
- Maslach, C. og Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of organizational behavior*, 2(2), 99-113.
- Metts, S. og Grohskopf, E. (2003). Impression management: Goals, strategies, and skills. *Handbook of communication and social interaction skills*, 357-399.
- Ng, S.I., Sambasivan, M. og Zubaidah, S. (2011). Antecedents and outcomes of flight attendants' job satisfaction. *Journal of Air Transport Management*, 17 (5), 309-313.
- Okabe, N. (2018). Emotional Labor in the Airlines: Relation between Psychological Contract Violation, Job Satisfaction, and Empathy. In *Empathy Study*. IntechOpen.
- Play Air. (e.d.). *Flugliðar – taktu flugið með okkur!*  
<https://jobs.50skills.com/flyplay/is/23183>
- Schiffinger, M. og Braun, S. M. (2020). The impact of social and temporal job demands and resources on emotional exhaustion and turnover intention among flight attendants. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 19(2), 196 - 219.
- Shirom, A. (2003). Job-related burnout: A review. í J. C. Quick og L. E. Tetrick (ritstjórar.), *Handbook of occupational health psychology*, 245–264. American Psychological Association
- Simpson, R. (2014). Gender, space and identity: Male cabin crew and service work. *Gender in Management*, 29(5), 291-300.
- Smith, W.E., De Jong, A., Cohen, S. og Kimbu, A.N. (2023). 'Creamy and seductive': Gender surveillance in flight attendant work. *Annals of Tourism Research*, 98.
- Sonnentag, S. og Natter, E. (2004). Flight attendants' daily recovery from work: Is there no place like home?. *International Journal of Stress Management*, 11(4), 366.

- Tang, A. D., Chang, M. L., Wang, T. H. og Lai, C. H. (2020). How to create genuine happiness for flight attendants: Effects of internal marketing and work-family interface. *Journal of Air Transport Management*, 87, 101860.
- Taylor, S. og Tyler, M. (2000). Emotional labour and sexual difference in the airline industry. *Work, Employment and Society*, 14(1), 77-95.
- Tyler, M. og Abbott, P. (1998). Chocs away: weight watching in the contemporary airline industry. *Sociology* 32(3), 433-450.
- Tyler, M. og Hancock, P. (2001). Flight attendants and the management of gendered 'organizational bodies'. *Constructing gendered bodies*, 25-38.
- Fluglæknasetrið (e.d.). *Heilbrigðisskoðanir*. <https://fluglaeknar.is/heilbrigdisskodanir/>.
- Lögreglan (2022). Bakgrunnsathugun vegna flugverndar. <https://www.logreglan.is/fraedsla/bakgrunnsathugun/bakgrunnsathugun-vegna-flugverndar/>.
- Lyth, P. (2009). 'Think of her as your mother' : Airline advertising and the stewardess in America, 1930-1980. *Journal of Transport History* 30 (1), 1-21.
- Węziak-Białowolska, D., Białowolski, P., Mordukhovich, I. og McNeely, E. (2020). Work, gender, and sexual harassment on the frontlines of commercial travel: A cross-sectional study of flight crew well-being. *The International Journal of Aerospace Psychology*, 30(3-4), 171-189.
- Whitelegg, D. (2002). Cabin pressure: The dialectics of emotional labour in the airline industry. *The Journal of Transport History*, 23(1), 73-86.
- Widayanti, A. og Firdaus, M. (2020). Assessment of mental workload of flight attendants based on flight duration: an effort to provide safe working condition. *Aviation*, 23(3), 97-103.
- Williams, C. (2003). Sky service: The demands of emotional labour in the airline industry. *Gender, Work & Organization*, 10(5), 513-550.

Þorsteinn Friðrik Halldórsson (2021). Forstjóri PLAY: „Við höfum séð að það er bara verðið sem skiptir máli“ *Innherji*. <https://www.visir.is/g/20212196925d>

## Viðauki 1 - Viðtalsrammi

Spurningarammi sem stuðst var við í viðtölunum:

1. Hversu lengi hefurðu verið að vinna sem flugliði?
2. Geturðu lýst aðstæðum þar sem þú þurftir að eiga í erfiðum samskiptum við farþega?
  - Hvernig leið þér í aðstæðunum
  - Hver voru viðbrögð þín?
3. Hvað telur þú vera mest krefjandi við starfið þitt sem flugliði?
  - Medical?
  - Áfengisdrukknir farþegar?
  - Árásagjarnir?
  - Seinkunn/föst um borð
  - Geturðu sagt frá atviki í flugi sem þér fannst krefjandi?
  - Hvernig leið þér?
4. Hefurðu mætt dónaskap frá farþegum í starfi þínu?
  - Geturðu komið með dæmi um það?
  - Hvernig tókstu á því?
5. Hvernig stjórnar þú tilfinningum þínum í krefjandi eða streituvaldandi aðstæðum í flugi?
  - Áttu erfitt með að stjórna tilfinningum þínum
  - Ertu með einhverja sérstaka aðferð eða hugsarðu eitthvað sérstakt
6. Hversu langan tíma tekur það fyrir þig að ná þig niður eftir krefjandi aðstæður eða leiðindi?
7. Hvaða áhrif hefur tilfinningavinnan sem tengist starfi þínu á almenna líðan þína?
  - Hefur tilfinningavinnan áhrif á fjölskyldulíf þitt
  - Hefur tilfinningan áhrif á frítíma þinn og frístundir?



8. Hefurðu tekið eftir því að það sé komið öðruvísi fram við karlkyns og kvenkyns flugliða?
9. Er einhver staður í flugvélinni þar sem þú getur tekið þér pásu eða fengið að vera í friði?
10. Finnst þér þú þurfa að setja upp leikrit / tjá tilfinningar sem þú ert ekki að upplifa?

Er eitthvað sem hefur ekki komið fram sem þú villt koma á framfæri?

### **Bakgrunnsspurningar**

- Aldur
- Kyn
- Hjá hvaða flugfélagi vinnur þú?

## Viðauki 2 – upplýst samþykki

BA- ritgerð um flugliðastarfið og tilfinningavinnu flugliða

Ég er að gera lokaverkefnið mitt til BA prófs í félagsfræði. Markmið rannsóknarinnar er að skoða upplifun flugliða á starfinu og tilfinningavinnu sem því fylgir meðal kvenkyns og karlkyns flugliða.

Rannsóknin er unnin eftir eigindlegri rannsóknaraðferð og byggir á viðtölum við flugliða. Markmiðið með viðtölunum er að öðlast innsýn í upplifun flugliða af starfinu og tilfinningavinnu sem því fylgir. Viðtalið verður hljóðritað og í kjölfar afritað undir dulnefni. Upptökunni verður eitt að afritun lokinni. Allar upplýsingar eru meðhöndlaðar sem trúnaðarmál og er nafnleynd og fyrirtækjaleynd tryggð. Þáttakanda er ekki skylt að svara öllum spurningum og getur á hverjum tímapunkti dregið samþykki sitt tilbaka.

Með undirskrift minni samþykki ég að hafa verið fengið upplýsingar varðandi rannsóknina og gef leyfi til að nýta upplýsingar úr viðtalinu við rannsóknina.

Dagsetning og undirskrift þátttakanda

---

Dagsetning og undirskrift rannsakanda

---