

**UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA DRUŽBENE VEDE**

KSENIJA OSTRELIČ

EMOCIONALNO DELO STEVARDES IN STEVARDOV

DIPLOMSKO DELO

LJUBLJANA, 2006

**UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA DRUŽBENE VEDE**

KSENIJA OSTRELIČ

MENTORICA: DOC. DR. ZDENKA ŠADL

EMOCIONALNO DELO STEVARDES IN STEVARDOV

DIPLOMSKO DELO

LJUBLJANA, 2006

ZAHVALA

Mami, iskreno se ti zahvaljujem, da si mi omogočila, da sem dosegla svoj cilj, da si mi ves čas stala ob strani, me spodbujala in podpirala v lepih in težkih trenutkih v življenju. Brez tebe ne bi dosegla zastavljenega cilja.

Zahvalila bi se tudi dedku Pavletu: Ati, hvala za vso pomoč in podporo na življenjski poti, ki mi jo nudiš že od malega.

Hvala prijateljem, ki so me spodbujali, verjeli vame in pomagali pri diplomu z nasveti ali kako drugače.

Zahvaljujem se doc. dr. Zdenki Šadl, ki mi je nudila strokovno pomoč pri nastajanju diplomskega dela.

Posebna zahvala gre tudi g. Alešu Robasu, ki mi je nudil pomoč pri raziskovalnem delu in osebju oddelka za stike z javnostjo pri Adrii Airways.

EMOCIONALNO DELO STEVARDES IN STEVARDOV

Emocionalno delo je oblika dela, pri kateri storitveni delavci urejajo svoja lastna čustva in čustva prejemnikov storitev. Ta oblika dela se je pojavila v 2. polovici 20. stoletja, zato avtorica na začetku oriše zgodovinski pregled pojmovanj dela. V nadaljevanju predstavi značilnosti čustev ter pravila čustvovanja v sferi plačanega in neplačanega dela. Podrobno opredeli tudi proces transmutacije čustvenega sistema in storitve s smehljajem. V tem kontekstu opisuje tudi igranje vlog, ki je za tovrstno delo izredno pomembno, ter emocionalno izgorelost, ki je posledica dela z lastnimi čustvi. Usmeri se tudi na razlike med spoloma v sferi plačanega dela, kjer so ženske še vedno v slabšem položaju. Na kratko predstavi še moške v ženskih poklicih. V empiričnem delu naloge se usmeri na poklic stewardes in stewardov, za katerega velja, da je strogo ženski poklic. Na primeru omenjenega poklica izvede primarno raziskavo in dobljene podatke primerja s podatki sekundarnih raziskav, ki sta ju opravila A.R. Hochschild in C. Wouters. Avtorica ugotovi, da se emocionalno delo med moškimi in ženskami bistveno ne razlikuje, saj moški svojega dela ne opravljajo nič slabše kot ženske. Pri tovrstnem delu je najbolj pomemben značaj posameznika/-ice, ki pripomore k dobro opravljenemu delu.

Ključne besede: emocionalno delo, stewardese, stewardi, čustva, delo

EMOTIONAL WORK OF STEWARDESSES AND STEWARDS

Emotional work is a form of work by which the service workers manage with their own feelings and the feelings of service recipients. This form of work appeared in the second half of 20th century, therefore, at the beginning, the author outlines the historical overview of work comprehensions. Further on, she presents the characteristics of the emotions and the feeling rules as regards paid and unpaid work. She defines in detail also the process of transmutation of emotional system and service with a smile. In that context she describes role-acting which is very important for this type of work, and emotional burnout which is the consequence of working with one's own emotions. The author turns towards the differences between sexes as regards paid work where women still are in disadvantaged position. In a few words, she presents the men in women's professions. In the empirical part of her paper, she concentrates on the profession of stewardesses and stewards, which is known as strictly women's profession. She makes a primary research on the mentioned profession and compares the received data with the data of secondary researches made by A.R. Hochschild in C. Wouters. The author ascertains that the emotional work doesn't differ much between men and women since men don't do their work in any way worse than women. In this kind of work the character of a person is the most important – it contributes to a well-done work.

Key words: emotional work, stewardesses, stewards, feelings, work

KAZALO VSEBINE

1. UVOD	7
2. DEFINICIJE IN OPREDELITVE DELA.....	9
2.1 ORIS DELA SKOZI ZGODOVINO	10
3. EMOCIONALNO DELO	17
3.1 OPREDELITVE IN TEORIJE O ČUSTVIH	19
3.1.1 Ali so čustva kulturno ali biološko ustvarjena?	21
3.1.2 Pravila čustvovanja	22
3.1.3 Transmutacija čustvenega sistema	23
3.2 STORITEV S SMEHLJAJEM (Service with a smile)	25
3.2.1 Smehljaj.....	25
3.3 IGRANJE VLOG	27
3.3.1 Površinsko igranje	27
3.3.2 Globinsko igranje	28
3.4 EMOCIONALNA IZGORELOST	29
4. SPOLNO RAZLIKOVANJE V SFERI DELA	32
4.1 Poklicna segregacija po spolu	33
4.1.1 Pravni vidik poklicne oziroma zaposlitvene segregacije	38
4.2 Moški v tradicionalno ženskih poklicih	39
5. EMPIRIČNI DEL	43
5.1 Raziskovalno vprašanje.....	43
5.2 Raziskovalna metoda	43
5.3 Razvoj letalske družbe Adrie Airways.....	44
5.3.1 Posadka na letalu.....	45
5.3.2 Opis dela stevardes in stevardov	49
5.4 Analiza empiričnih podatkov	51
5.4.1 Predstavitev vzorcev primarnega raziskovanja	51
5.4.2 Predstavitev vzorcev sekundarnega raziskovanja	53
5.4.3 Emocionalno delo.....	54
5.4.4 Kritika dela Hochschildove	57
5.4.5 Rezultati raziskave Adrie Airways.....	59

6. SKLEP	63
7. LITERATURA	65
8. PRILOGE	68
A: Anketa za stewardese in stevarde.....	68
B: Anketa za potnike.....	72
C: Prepis razgovora z g. A. Robasom – vodjem stevardov pri Adrii Airways	75

KAZALO TABEL

TABELA 4.1: Indikatorji razlik med moškimi in ženskami	32
TABELA 4.2: Razvrstitev v moške, integrirane in ženske poklice po spolu.....	34
TABELA 4.3: Zaposleni v podjetjih po panogah in spolu leta 1991	34
TABELA 4.4: Direktorice v majhnih, srednjih in velikih podjetjih, 1996	36
TABELA 4.5: Predpostavke za majhno število žensk na menedžerskih položajih	37
TABELA 5.1: Standardne posadke na letalih Adrie Airways	49
TABELA 5.2: Temeljne značilnosti vzorca anketiranih članov kabinskega osebja	51
TABELA 5.3: Temeljne značilnosti vzorca anketiranih ljudi preko svetovnega spleta	52

KAZALO SLIK

Slika 4.1: Stekljeni stropovi in steklene stene – nevidni deli spolno določene organizacijske strukture.....	36
--	----

1. UVOD

Emocionalno delo je bilo v moderni industrijski družbi omejeno v glavnem na družino in zasebno življenje. Ženske so se specializirale za zadovoljevanje čustvenih potreb članov družine. Tega dela ne moremo podcenjevati, saj so čustva sestavni del našega življenja na vseh področjih, družinskem življenju, poklicnem življenju, pri prijateljskih odnosih in nasploh pri vseh medčloveških odnosih.

Emocionalno delo se v zadnjih desetletjih vse bolj seli iz zasebne sfere doma v sfero dela. Govorimo o posebni vrsti dela, ki temelji na urejanju lastnih in tujih čustev v javni sferi zaposlitve. V 20. stoletju prihajajo vedno bolj v ospredje storitve, ki izrinjajo fizično delo. Posebna vrsta emocionalnega dela so storitve s smehljajem. Večino emocionalnega dela opravijo ženske, predvsem tiste vrste dela, ki vključujejo visok delež uporabe čustev. To je tudi razlog, da je emocionalno delo še vedno premalo cenjeno. Storitveno delo se hitro širi, zato se bo delež žensk in moških na delovnih mestih z vključenim emocionalnim delom še povečal.

V svojem diplomskem delu bom raziskovala emocionalno delo, ki sem ga proučevala na primeru stevardes in stevardov v Adrii Airways. Delo je razdeljeno na štiri tematske sklope. V prvem delu bom podala zgodovinski pregled pojmovanj dela. Opisala bom najpomembnejša zgodovinska obdobja od antike naprej in načine, na katere so v posameznih obdobjih opisovali delo, oziroma kako se je spreminjal pogled na delo.

V drugem delu bom bolj natančno opisala značilnosti emocionalnega dela. Opisala bom značilnosti čustev in se posvetila vprašanju, ali so čustva kulturno ali biološko ustvarjena, ter kakšna so pravila čustvovanja v sferi plačanega in neplačanega dela. V tem kontekstu bom bolj podrobno opredelila tudi proces transmutacije čustvenega sistema. Posebno pozornost bom namenila tudi storitvam s smehljajem, ki predstavlja posebno vrsto emocionalnega dela, ter vprašanju, kako je z igranjem vlog v sferi plačanega dela. Ker pogosto prihaja do stresnih situacij na delovnem mestu, kjer je veliko čustvenega dela, bom opisala tudi tako imenovano emocionalno izgorelost.

V tretjem delu se bom usmerila na razlike med spoloma v sferi plačanega dela in v tej povezavi orisala poklicno segregacijo po spolu. Pisala bom tudi o tem, kakšne so izkušnje moških, ko vstopajo v tipično ženske poklice.

V zadnjem delu naloge se bom lotila empiričnega raziskovanja. Pri raziskavi bom uporabila različne vire, tako primarne kot sekundarne. Izvedla bom raziskavo pri letalski družbi Adria Airways s pomočjo ankete, ki jo bom izvedla med kabinskim osebjem, opravila pa bom tudi razgovor z vodjem kabinskega osebja. Podatke bom podkrepila še z dodatno anketo, ki jo bom izvedla med potencialnimi potniki Adria Airways in drugih letalskih družb. Anketa bo dosegljiva na svetovnem spletu in razposlana na različne spletne naslove, da bom dobila čim bolj raznolik in velik vzorec. Dobljene podatke bom primerjala z že narejenima raziskavama A. R. Hochschild iz leta 1983, in C. Woutersa iz leta 1989, ki je kritiziral Hochschildove analize, opravil tudi lastno raziskavo pri letalski družbi KLM. Zanimale me bodo vzporednice med vsemi raziskavami, morebiti pa tudi razlike. Glede na to, da je časovna razlika med sekundarnima raziskavama, ki sta ju opravila zgoraj omenjena avtorja in primarnimi raziskavami, ki sem jih izvedla sama, precej velika, pričakujem več razlik kot podobnosti med podatki.

2. DEFINICIJE IN OPREDELITVE DELA

Vprašanje, kaj je delo, si je postavilo že veliko število avtorjev in avtoric, pri čemer so podali različne odgovore. Teoretiki so si enotni, da je izredno težko določiti eno samo veljavno teorijo oziroma definicijo dela; nobena ni pravilna ali napačna. V nadaljevanju navajam nekaj definicij dela.

J. Holmer in J.C. Karlson (1997) definirata delo kot dejavnosti, ki se opravljajo znotraj okvira družbenih odnosov in ki strukturirajo sfero nujnosti. R. Worsley (1998) pravi, da je delo smotrna dejavnost, ki jo drugi cenijo in ki prinaša določeno vrsto nagrad. Veliko ljudi bi se strinjalo z P. Ransome (1999), za katerega je delo formalno plačana zaposlitev. (v Kanjuo Mrčela, 2002: 30) Z drugimi besedami je S. Parker razložil, da je delo čas, ki ga preživiš na plačanem delovnem mestu (Haralambos, 1995: 260). Svojo definicijo je predstavil tudi I. Svetlik, zanj delo predstavlja najbolj homogen in najobsežnejši segment dejavnosti v življenjskem ciklusu posameznika, ki obsega približno polovico življenjskega cikla. Pravi, da je delo vir družbenega bogastva in zato tudi bogastva vsakega posameznika (1991:19).

Koncept dela je spremenljiv, zato se trendi v zadnjih desetletjih spreminjajo glede na vsebine dela in tudi načinov opravljanja dela v sodobni družbi. Pred petdesetimi leti je bilo v razvitih industrijskih družbah veliko več ljudi zaposlenih v industrijskem sektorju kot danes, ko je vse več ljudi zaposlenih v storitvenem sektorju, posledično pa narašča število zaposlenih žensk. Pomembne spremembe se pojavijo tudi v načinu organizacije in opravljanju dela ter načinu zaposlovanja, ki je sedaj bolj fleksibilno. (Kanjuo Mrčela, 2002: 34)

Kakor si avtorji niso enotni o teorijah dela, si niso enotni tudi o stališčih do dela. Del avtorjev meni, da se sfera dela radikalno spreminja, da delo in delovna etika izgubljata pomen, ki sta ga imeli za ljudi dosedaj, saj se ljudje naj ne bi več identificirali z delom. (Kanjuo Mrčela, 2002: 34) Drugi del avtorjev nasprotuje tezam o radikalni spremembi in meni, da sta se vsebina in način dela spremenila, vendar delo vseeno ostaja centralna dejavnost in vir identitete za večino ljudi. (Giddens, 1991, Grint, 1998 v Kanjuo Mrčela, 2002:34)

“Za sodobno spreminjanje in razširjanje koncepta dela je značilno vključevanje področij dela in načinov pojasnjevanja in razumevanja sfere dela in organizacij, ki so do nedavnega bili

zanemarjeni. Vse več pozornosti se namenja prej skritim oblikam dela (neplačano delo, skrb za druge) in do sedaj netematiziranim sestavinam organizacijskega življenja (emocije).” (Kanjuo Mrčela, 2002: 30)

Skozi zgodovino se je sfera dela zelo spreminjala! Največja kazalca sprememb se kažeta v emocionalnem delu in feminizaciji dela. V nadaljevanju diplomskega dela bom podrobneje opisala zgodovinski potek dela, njegovo pojmovanje in položaj v družbi.

2.1 ORIS DELA SKOZI ZGODOVINO

V antiki so avtorji pisali o delu z negativnim prizvokom. Delo je bilo nezaželeno, manjvredno, smisel življenja je bil v modrosti, v intelektualnih aktivnostih.

“Delo je bilo manjvredno zato, ker:

- utruja in deformira telo,
- zasušnjuje duha s tem, da ga usmerja v iskanje dobička,
- potiska posameznika v odvisnost od drugih,
- posamezniku ne dovoli, da bi se posvečal prijateljem in politiki,
- razdružuje ljudi in ustvarja konkurenco med njimi.” (Rus, 2002: 6)

Svoj pogled na delo so predstavili številni grški pisci. “Za večino od njih, sta pomen in družbena vrednost vezani na čisto misel, delo pa je opredeljeno kot omejitev svobode in utrujajoča dejavnost, ki zasušnjuje duh” (Kanjuo Mrčela, 2002: 32). Za Homerja, Platona in Aristotla je pomembno nedelo. Homer je svojo teorijo postavil v zgodbe o božanstvih. Bogovi so podobni ljudem, vendar ne delajo. Platon zagovarja predvsem čisto misel, torej modrost, ki je edina pomembna v življenju. Za Aristotla je bilo delo apolitično, ker zasušnjuje duha. Sužnjem se delo “opraviči”, svobodnim ljudem pa ne, saj kdor dela, je odvisen od drugih in nima državljanskih pravic. Nekoliko drugačno pojmovanje dela pa so imeli Heziod in Sofisti. Vsi zagovarjajo tezo, da je delo “nujno zlo” in da vodi k pravičnejšemu življenju. Heziod sicer opisuje v svoji pesnitvi *Dela in dnevi*, o zlati dobi nedela, vendar pa se mu delo kljub temu zdi pomembno za neodvisno življenje in pravično družbo. (Rus, 2002: 7)

Obdobje orientala oziroma stare orientalske religije je zaznamoval Zaratustra, ki zagovarja princip dobrega in zla. Ker je delo vrednota, ki ustvarja dobro in premaguje zlo, je dobro za ljudi, saj povečuje življenje in je s tem v službi dobrega, kar kaže na bistveno različno pojmovanje dela kot v antiki. (Rus, 2002: 8)

V zgodnjem krščanstvu je delo definirano kot kazen za izvorni greh, delo je imelo tudi moralno funkcijo, ki je bilo sredstvo samoočiščenja in ni smelo služiti kopičenju bogastva, torej je moralo služiti bogu. Tudi v različnih meniških rodovih so imeli pravila, ki so temeljila na obveznem delu (*ora et labora*). Benediktinci so bili eden izmed meniških rodov, kjer so se ukvarjali predvsem z ročnimi deli in se na ta način tudi materialno preživljali. Tudi pri frančiškanih je bilo delo obvezno, vendar pa je pri njih vsak menih opravljal le svoj poklic, za katerega se je izučil, še preden je vstopil v meniški red. V tem obdobju je potrebno omeniti tudi sholastiko¹. Najvidnejši predstavnik te smeri je bil Tomaž Akvinski. Tudi ta smer pravi, da je delo dolžnost, vendar pa se z delom ne sme kopičiti bogastva, saj je to greh. (Rus, 2002: 8)

V renesansi pride v ospredje popolnoma drugačno mišljenje kot v antiki, kjer je pomembna modrost ter v krščanstvu, ki poudarja molitev. V renesansi se poudarek vrača na človeka, ki ni več podrejen 'božji' naravi. Cenjeno postane delo za drugega, tudi fizično, vendar pa samo, če je to delo ustvarjalno. Delo tako pridobiva na kulturnih vrednotah, ravno tako pa tostranstvo postaja cilj oziroma smoter življenja. (Rus, 2002: 10)

V obdobju reformacije sta izstopala predvsem dva avtorja, ki sta podala svoje teorije dela. Prvi je bil Martin Luther King, "pobudnik in utemeljitelj nemške reformacije, utemeljitelj protestantizma" (Mala splošna enciklopedija, 1975: 516). Zanj je bilo delo služba božja. Ni pomembno kakšne vrste dela nekdo opravlja, saj je vsak poklic vreden boga in božjega odposlanstva. "V nasprotju od dotedanje opredelitve bogatenja kot greha, postaja kopičenje bogastva z delom moralno opravičljiv cilj" (Kanjuro Mrčela, 2002: 32). Po Jeanu Calvinu, "verskem reformatorju in ustanovitelju kalvinske protestantske cerkve in verske skupnosti" (Mala splošna enciklopedija, 1975: 244), ima vsak posameznik že vnaprej določeno usodo (teorija predestinacije). Calvin poudarja individualizem in da vsakdo sam stoji pred bogom. Bogastva pa se ne sme kopičiti zaradi lastnega udobja, temveč zaradi slave bogu. S

¹ Srednjeveška filozofska smer, ki temelji zlasti na avguštinizmu in aristotelizmu: pozno, zgodnje obdobje sholastike (SSKJ, 2002)

protestantizmom delo torej postaja osrednja vrednota človeka oziroma evropske civilizacije, vendar pa je sedaj vsak posameznik sam s svojo usodo. Religija se je 'ekonomizirala', kar je privedlo do tega, da v delu ni odrešitve za vse, temveč samo za tiste, ki se pehajo za lastno uveljavljanje. (Rus, 2002: 12, 13)

Predstavnik osemnajstega stoletja oziroma obdobja racionalizma pa sta Jean Jacques Rousseau in François-Marie Arouet - Voltaire. To je doba razvoja civilizacije in napredka, izključuje pa religiozne vrednote. Rousseau najvišje ceni delo, ki človeka vodi k naravnemu ravnovesju, tako delo pa je predvsem obrt, ki zadovoljuje bolj splošne in neizogibne potrebe. Druge oblike dela, kot je industrija zavrača, ker ne zadovoljuje bistvenih človekovih potreb, vodi pa k ustvarjanju novih, neznanih potreb. Voltaire je v nasprotju od Rousseau-a navdušen nad razvojem civilizacije, za katerega je delo vrednota zaradi različnih razlogov, delo preprečuje dolgočasje in moralne razvade. To obdobje je tudi prvo, ki na delo gleda tako, kot ga vidimo danes. Že v obdobju reformacije delo predstavlja osrednjo vrednoto človeka, vendar je še vključevalo religiozne vrednote, ki jih racionalizem izključuje. (Rus, 2002: 13,14)

V obdobju utilitarizma, kjer so pomembne le ekonomske funkcije dela, kopičenje bogastva, so druge funkcije dela, kot so kulturne, moralne, socialne in personalne zanemarjene. Svoje ideje so predstavili John Locke, David Hume in Ferguson. Locke v delu vidi vir katerekoli dobrine, zato je delo človeških rok najosnovnejša dobrina. Hume vidi smisel dela v ekonomski funkciji, govori pa tudi o tem, kako se ravno zaradi dela človek loči od živali. Ferguson pravi, da je pohlep tisti, ki nas sili k delu, saj le tako lahko dosežemo napredek v družbi. (Rus, 2002: 15)

19. stoletje prinese ideje o socialni suverenosti dela in v nasprotju z utilitarizmom, so poudarjali socialne teorije, da je bila ekonomska funkcija dela podrejena družbeni in življenjski funkciji dela. Delo je bilo torej najvišja vrednota, tej vrednoti so bili podrejeni vsi ostali kriteriji, zato je niso delali več le zaradi kopičenja potrebščin. Utopični socialisti so tisti, ki so se zavzemali za bolj svobodno delo. (Rus, 2002: 16)

Nemška klasična filozofija razmišlja o kozmični in zgodovinski vlogi dela in preraste ideje o ekonomskih in socioloških funkcijah dela, ki so se pojavile v utilitarizmu in socialnih teorijah dela. V tem obdobju se je s teorijo dela ukvarjal Georg Wilhelm Friderich Hegel, ki pravi, da

smo ljudje lastniki absolutnega duha, ki pa je samo simbol človeške ustvarjalnosti. Človek humanizira naravo in si jo postopoma s pomočjo dela lasti oziroma hoče postati njen gospodar. (Rus, 2002: 17)

Karl Marx, Emile Durkheim in Max Weber so avtorji, mimo katerih ne moremo, saj so pomembno vplivali na koncept dela v 20. stoletju. O vsakem od njih je potrebno napisati vsaj nekaj stavkov, saj so v zgodovini dali pečat s svojimi teorijami in idejami o delu. Marxova kritika dela temelji predvsem na kritiki politične ekonomije, ki jo zanima le blago kot rezultat dela. Zaradi tega jo Marx kritizira kot cinično teorijo, ki vidi v delu le sredstvo za produkcijo blaga (Rus, 2002: 19).

Politična ekonomija je sicer spoznala, da izvira vrednost blaga izključno iz človekovega dela. Poglavitne misli njegove kritike pa so:

- *v lastniški družbi vlada mrtvo delo nad živim delom (živo delo ljudi je sredstvo za kopičenje mrtvega dela),*
- *smisel dela je v ohranjanju človekove fizične eksistence (vsa človekova vrednost izvira iz dela),*
- *vse potrebe človeka so zožene na potrebo po imetju (delo kot najgloblja človekova potreba pa je samo nujno zlo),*
- *delo ima v lastniški družbi samo ekonomsko (tržno) vrednost, nima pa družbene vrednosti (delo je najširši in najtrajnejši združevalni proces, je temeljna oblika socializacije) (v Rus, 2002: 19,20).*

Marx je odtujeno delo v kapitalističnem sistemu opredelil kot izvor dehumanizacije in odtujitve človeka na več ravneh. Ljudje ne delajo več tistega, kar bi radi delali, so vedno bolj instrumentalizirani.

“Temeljna predpostavka, iz katere izhaja Marx je, da predstavlja delo bistvo človeka. Delo je primarna in zatorej temeljna razsežnost človeškega življenja in delovanja, prek katerega se človek realizira kot aktivno bitje (delo povezuje posameznika z naravo kot virom preživetja, drugimi ljudmi in s samim seboj), obenem pa z delom zadovoljuje tudi svoje osnovne potrebe, kar mu omogoča preživetje in ekonomski obstoj. Delo je sredstvo samoizražanja in samorazvoja in v tem smislu uteleša človekovo ustvarjalnost.” (Šadl, 2003: 77,78)

Marx torej ugotavlja, da se je na trgu pojavila nova vrsta blaga - delo oziroma delovna sila. Delavec za svoje delo dobi plačilo, kar pomeni, da kapitalist 'kupi' delavca. Delavec pripada kapitalistu in slednji 'lahko' ravna z njim kot s stvarjo. "*Delavec postaja toliko revnejši, kolikor več bogastva producira, kolikor več moči in obsega dobiva njegova produkcija. Delavec postane tem cenejše blago, čim več blaga izdelava.*" (Marx in Engels, 1979: 302) Tako razvrednoti človeka in posledično pride do odtujitve ne samo od dela, temveč tudi od soljudi.

Durkheim družbo razdeli na dva dela. Prva je predindustrijska, za katero je značilna mehanska solidarnost na osnovi uniformiranosti. Vsi člani družbe so si izredno podobni po vrednotah, prepričanjih in aktivnostih. "Durkheim pa je družbeno delitev dela videl kot osnovo moderne, 'organske' solidarnosti v družbi" (Kanjuo Mrčela, 2002: 32). Družba z organsko solidarnostjo temelji na razlikah med posamezniki. To vrsto družbe lahko primerjamo s človeških telesom, kjer ima vsak organ drugo funkcijo, skupaj pa sodelujejo tako, da organizem deluje, da preživi. Tako je v družbi vsak posameznik specializiran za svoj poklic, posamezniki pa skupaj delujejo na osnovi solidarnosti, da družba lahko preživi. Sodelovanje je torej temelj omenjene družbe. Družbena solidarnost naj bi bila po Durkheimu ogrožena zaradi hitre širitve industrije in tudi zaradi specializirane delitve dela. To naj bi družbo vodilo v anomijo. (Haralambos, 1995)

"Analitiki dela in organizacije imajo Webra za utemeljitelja organizacije dela, ki je bila značilna za moderno družbo. S konceptom birokratske organizacije je ponudil idealni tip organiziranja v pogojih množičnega skupnega dela ljudi v industriji in državnem upravnem aparatu." (Kanjuo Mrčela, 2002: 33) Idealni tipi organizacije naj bi obstajali v resničnosti, vendar so bolj podobni utopiji, v organizaciji dela idealni tipi ne obstajajo. Najbolj naj bi se idealnemu tipu približala birokracija, vendar pa ideala v resničnosti ne moremo doseči. Idealni tipi so tako neke vrste merilni instrument, s katerim merimo dejansko odstopanje od idealnega tipa organizacije, ne smejo biti niti preveč splošni, preveč specifični pa tudi ne. Zagotavljali naj bi red in ravnovesje v družbi. (Habermas 1995, Ritzer 1996)

Pomembno vlogo je imel tudi papež oziroma Janez Pavel II. Obravnavo o delu je opisal v delu *Okrožnica o človeškem delu: ob devetdesetletnici okrožnice Rerum Novarum (Nova ureditev)*. Papež ugotavlja, da je delo:

- *ključ socialnega vprašanja, kako vidimo delitve moči;*
- *temeljna razsežnost človekovega bivanja;*

- *božje naročilo, naj si človek podvrže zemljo in ji gospoduje* (glej Janez Pavel II, 1981: 11,12).

Papež obravnava delo v objektivnem in subjektivnem smislu. Človek gospoduje zemlji, ko jo obdeluje in predeluje njene pridelke, da jih prilagaja lastnim potrebam. Tako se nam razkriva smisel dela v objektivnem pomenu. V kmetijstvu in industriji smo priče spremembam, ki jih je omogočil nenehen razvoj znanosti in tehnike. Kaj pomeni tehnika za človeka, kako vpliva nanj? Pogleda na tehniko sta lahko dva: pozitiven ali negativen. Če tehnika olajša delo, pomaga večati količino izdelkov in povečuje kakovost, potem pomaga človeku. V industriji je tehnika bistveno pripomogla k večji učinkovitosti dela. Negativno pojmuje tehniko tedaj, ko vodi k monotonosti dela z mehanizacijo, kar uničuje človekovo ustvarjalnost. Mnogokrat tehnika in mehanizacija 'izpodrineta' človeka in mnogim odvzameta zaposlitev. (Janez Pavel II, 1981: 13, 14)

Človek dela kot oseba, ki izvršuje različna dejanja v delovnem procesu. Človek se v času krščanstva uresniči kot božja podoba. Za razliko od antike, ki je zagovarjala idejo, da je delo nevredno za svobodne ljudi in da lahko delajo le sužnji, krščanstvo širi tezo, da je človek sam subjekt dela. (Janez Pavel II, 1981: 16)

“Iz tega sledi zelo tehten zaključek etične narave: čeprav je res, da je človek določen za delo in poklican k delu, je vendar v prvi vrsti delo ‘za človeka’ in ne človek ‘za delo’. To sklepanje nas po pravici privede do priznanja, da ima subjektivni smisel dela prednost pred njegovim objektivnim smislom.” (Janez Pavel II, 1981: 16)

Povedati pa je potrebno tudi to, da je delo vedno bolj pomembno tudi za družino. Pravzaprav je delo podlaga in predpogoj za ustanovitev družine, ker je delo tisto, s katerim si lahko priskrbimo sredstva za preživetje. (Janez Pavel II, 1981: 21)

Če na kratko povzamem, se je o delu pričelo govoriti v času antike. Takrat je bilo delo pojmovano kot manjvredno, o delu se je govorilo z negativnim prizvokom. V teorijo dela so številni misleci tedanjega časa vpletali zgodbe o božanstvih, sužnji pa so bili tisti, ki so delali. V krščanstvu je bilo delo že bolj pomembno, vendar je moralo služiti bogu, kopičenje bogastva pa je veljalo za greh. V renesansi je pomembno delo za drugega, ki mora biti ustvarjalno, z reformacijo pa postaja delo osrednja vrednota človeka. Tedaj začnejo na delo

gledati tako, kot ga vidimo danes, vendar z religioznimi primesmi, ki se jih 'znebijo' v 18. stoletju v obdobju racionalizma. V času utilitarizma pa postanejo pomembne še ekonomske funkcije dela. V 19. stoletju je delo postalo najvišja vrednota življenja. Nemška klasična teorija nadgradi prejšnji teoriji dela, ki pravi, da smo ljudje lastniki absolutnega duha in da je človek humaniziral naravo. Navsezadnje so zgodovinsko pomembna tudi Marxovo delo o odtujenem delu, Durkheimova mehanska in organska solidarnost ter Webrov pojem idealnega tipa in birokracija, ki sem jih bolj natančno že opisala. V 20. stoletju je pomemben pogled na delo podal leta 1981 Janez Pavel II, z Okrožnico o človeškem delu (Rerum Novarum).

3. EMOCIONALNO DELO

Moje diplomsko delo obravnava emocionalno delo stewardes in stewardov. Delo *Upravljanje srce: komercializacija človeških čustev (The Managed Heart: Commercialization of Human Feelling)* avtorice Arllie Russell Hochschild iz leta 1983, v celoti temelji na raziskavi o stewardesah, zaposlenih pri letalski družbi Delta Airlines, zato se bom v nadaljevanju pogosto oprla na ugotovitve omenjene avtorice.

Emocionalno delo je dokaj nova oblika dela, saj se je razvila v zadnjih nekaj desetletjih. Razširilo se je predvsem v storitvenih dejavnostih, vedno bolj pogosto pa je prisotno tudi na drugih področjih dela.

Manualno delo se je vse bolj odmikalo nemanualnemu delu. Za slednjega je značilno, da v številnih primerih vključuje delo s čustvi. Ravno tako na trgu dela 'veščine s predmeti' zamenjajo 'veščine z osebami' (Šadl, 2003:84).

Različni avtorji uporabljajo za opis pojma emocionalno delo različne pojme. V literaturi se najpogosteje pojavljata izraza '*emotional labour*' in '*emotional work*'². Pionirsko delo pri raziskavi emocionalnega dela je opravila že omenjena avtorica A. R. Hochschild, ki je razliko med zgornjima dvema pojmom podala na naslednji način. "V prvem primeru se čustva prodajajo za plačilo in tako pridobijo menjalno vrednost, v drugem primeru se urejanje čustev izvaja v zasebnem kontekstu, kjer imajo čustva uporabno vrednost" (Hochschild, 1983: 7). "Tematizacija emocionalnega dela se v literaturi pojavlja tudi v terminih '*odnosno delo*' (relationship labour), '*negovalno delo*' (nurturant labour, caring labour), '*delo (iz) ljubezni*' (labour ob love), '*sentimentalno delo*' (sentimental labour), '*delo (ali storitve) s smehljajem*' (labour with a smile, service with a smile), '*delo z ljudmi*' (people work) (Šadl, 2002a: 50), '*lagodno delo*' (comfort work)" (James, 1989: 18).

"Emocionalno delo je delo, opravljeno s čustvi kot del plačane zaposlitve. Čeprav so čustva v splošnem smislu sestavina slehernega dela in poklica, pa pridobijo specifično kvaliteto oziroma funkcijo v poklicih in profesijah storitvenega sektorja, ki temeljijo na delu z ljudmi

² "Pojem emocionalno delo (emotional labour in emotional work) najdemo tudi v socioloških slovarjih (npr. *The Concise Oxford Dictionary of Sociology iz leta 1994*). Uvrstitev pojma kaže na preusmeritev akademske pozornosti v proučevanju dela in na avtonomen status te kvalitativno različne oblike dela, primerljiv s 'klasičnima' oblikama dela – 'fizičnim' oziroma 'manualnim' in 'intelektualnim' delom." (Šadl, 2002a: 51)

(people work). Delo z ljudmi vključuje osebni stik s strankami oziroma klienti – bodisi iz oči v oči (face to face) ali prek neposredne glasovne komunikacije (voice to voice).” (Šadl, 2002a: 51)

W. Dunkel povezuje emocionalno delo s poklici in profesijami, ki vključujejo naslednje tri pogoje:

- *“Čustva kot pogoj:* delavec potrebuje ‘prava’ čustva (skladna s profesionalno vlogo) za ustrezno opravljanje svojega dela (npr. prijaznost, striktnost),
- *čustva kot medij:* delavec uporablja svoja čustva, da bi vplival na čustva klientov oziroma strank; obenem jih uporablja kot modus orientacije in kot osnovo v procesu odločanja,
- *čustva kot predmet dela:* čustva drugih ljudi so predmet delavčevega dela” (Paseka 1994 v Šadl, 2002a: 51,52).

Emocionalno delo ima vsaj eno skupno značilnost za vse delavce zaposlene v storitvenih dejavnostih. Čustva so tista, ki so skupna prav vsem zaposlenim v storitvenih dejavnostih, ravno tako pa tudi zaposlenim v drugih dejavnostih. S svojimi čustvi se mora soočiti prav vsak od njih in jih tudi kontrolirati, saj tako vpliva tudi na čustva strank. Zaposleni v storitvenih dejavnostih opravljajo različne vrste del, nekatera zahtevajo uporabo pozitivnih čustev, druga pa uporabo negativnih čustev. Hochschildova je v svojem delu opisala razliko med kabinskim osebjem in izterjevalcem dolgov. Kabinsko osebje potnikom vzbuja občutke zadovoljstva, sreče, občutje ugodja, zaposleni v podjetju za izterjavo dolgov, pa v stikih s strankami navzven kažejo negativna čustva in pri strankah vzbujajo občutke strahu. Blake E. Ashforth in Ronald H. Humphrey (1993: 89) ugotavljata: “Od stevardes se pričakuje, da bodo vesele in prijazne, pogrebniki naj bi bili mrki in bolj zadržani, medicinske sestre pa naj bi kazale empatijo in podporo bolnikom.”

“Emocionalno delo od nas zahteva, da sprožimo ali potlačimo čustva, da lahko navzven vzdržujemo podobo, ki ustvarja ustrezno duševno stanje pri drugih” (Hochschild, 1983: 7). Emocionalno delo je torej vezano na delo s svojimi lastnimi čustvi in na ukvarjanje s čustvi drugih, zato je pogosto potrebno imeti svoja čustva pod nadzorom, spodbujati pa čustva strank, gostov.

Tudi Marx je v svojem delu omenjal možnost odtujenega dela v emocionalnem delu. Glede na to, da Marx vidi delo le kot sredstvo za produkcijo blaga, delo je pri njem zahtevalo predvsem uporabo rok, pa vendarle dopušča tudi možnost emocijam. Torej se delavec lahko odtuji od samega sebe tudi pri emocionalnem delu. Delavec se mora v storitvenih dejavnostih smehljati, biti prijazen, ljubezniv itd., na ta način se delavec odtuji od svojih čustev in jih "proda" delodajalcu. Kot je ugotovil Marx, če je delavcu neka dejavnost muka, potem je za nekoga drugega to užitek (Marx in Engels, 1979: 311), iz česar ugotovimo, da je storitvena dejavnost predvsem zadovoljevanje strank.

3.1 OPREDELITVE IN TEORIJE O ČUSTVIH

Kar nekajkrat sem že omenila pojem čustev oziroma emocije, zato menim, da je ta pojem potrebno opisati bolj natančno, saj ga bom uporabljala v nadaljevanju diplomskega dela.

Plumer je ugotovil, da: "nekakšna substacionalna definicija verjetno ni smiselna – prinaša vrsto težav in omejitev v raziskovanju. Vse je lahko 'emocionalno', tako kot je vse lahko 'seksualno'" (v Šadl, 2002b: 6) Kljub temu si oglejmo nekaj definicij čustev, ki so jih oblikovali različni avtorji.

Za začetek pogledajmo kako opisuje pojem čustvo Slovar slovenskega knjižnega jezika:

"Čustvo je duševni proces ali stanje, ki je posledica odnosa med človekom in okoljem: obvladovati svoja čustva; gojiti materinska, prijateljska, sovražna čustva; obhajala so ga mešana čustva; pesem ga je navdala s plemenitim čustvom; verska čustva" (SSKJ, 2002).

Čustvo je pojem, s katerim so se sociologi začeli ukvarjati razmeroma pozno, v 80-ih letih 20. stoletja. Sociologi so opazovali različne poglede na človeško obnašanje. Meni zanimiva razlaga o pojmu 'emocije' oziroma 'čustva'³ pa je, "da so čustva 'lepilo' pri povezovanju ljudi in vzpostavljanju zvez" (Turner in Stets, 2005: 1). Take situacije sprožajo seveda pozitivna čustva, ki pa na žalost v našem življenju niso stalno prisotna. Če so v nas negativna čustva, lahko privede do obratne situacije, kjer prihaja do razhajanj med ljudmi. Sicer so si avtorji bolj ali manj enotni, ko pravijo, da je izredno težko najti eno samo definicijo čustev. Na podoben primer sem opozorila že v prvem delu diplomske naloge, ko sem ugotovila, da se ne da napisati le ene same definicije za pojem 'delo'. Jonathan H. Turner in Jan E. Stets sta

³ Izraza čustva in emocije uporabljam kot sinonima.

našla nekaj pojmov, ki ponazarjajo čustva. Uporabila sta izraze kot so: čustvovanje, sentimentalnost, razpoloženje, strast, efekt, občutek (Turner in Stets, 2005: 2).

Ravno tako kot imamo več sprožiteljnih čustev, pa imamo tudi različne vrste čustev. Lahko jih razvrstimo v pozitivna in negativna čustva, delitev je možna tudi na primarna, sekundarna ter terciarna čustva, ki jih bom predstavila v nadaljevanju.

Theodore Kemper je opredelil tista čustva, ki so po njegovem mnenju najbolj univerzalna in splošna. Ta čustva so veselje, strah, jeza in žalost. Uporabimo pa lahko tudi druge izraze, ki izražajo ta univerzalna čustva. *Veselje* lahko prikažemo tudi kot (sreča, radost; zadovoljstvo, užitek), za *strah* lahko uporabimo tudi izraze (groza, bojazen, zaskrbljenost), *jezo* izrazimo lahko kot (bes, divja jeza), *žalost* pa opišemo tudi kot (skrb, bridkost, potrnost). Ti izrazi sicer kažejo bolj globoka čustva kot tista osnovna univerzalna čustva. Kot lahko ugotovimo, pa večina teh univerzalnih čustev, ki sicer spadajo med primarna čustva, razvrstimo k negativnim čustvom. Ekman in Rosenberg sta dodala k prej univerzalnim čustvom še presenečenje, začudenje ter gnus, stud. Later, Ekman in Friesen pa so dodali še prezir, zaničevanje. Slednja čustva sicer ne bi uvrstili med univerzalna, so pa vsekakor primarna. (Turner in Stets, 2005: 11,12)

Zgoraj naštetna čustva so bila torej primarna. Sekundarna čustva dobimo z mešanjem dveh primarnih čustev. Če to prikažem na primeru, bi dobili iz čustev *strah* in *gnus ali stud* novo čustvo, in sicer *sramežljivost ali sramota*. Različni avtorji dopolnjujejo sezname sekundarnih in terciarnih čustev, slednje ravno tako dobimo s kombinacijo primarnih čustev. Obstaja vrsta drugih čustev, za katera je težko povedati ali so biološko ali kulturno strukturirana. Taka čustva so npr. *ponos, sramota ali sramežljivost, presenečenje, zagrenjenost, groza ali spoštovanje* itd. Bolj pomembno kot biološka ali kulturna strukturiranost pa je to, da ljudje poznamo vsaj sto različnih vrst čustev, ki jih uporabljamo tekom našega življenja in se jih pogosto verjetno niti ne zavedamo. Pogosto tudi predvidevamo, da se v življenju odločamo na podlagi čustev, pa naj bo to na podlagi zavednih ali nezavednih čustev. V nadaljevanju si bomo ogledali še teorije o čustvih.

3.1.1 Ali so čustva kulturno ali biološko ustvarjena?

Na čustva lahko gledamo z družbeno konstruktivistične perspektive. “Za večino sociologov so čustva družbeno konstruktivistična oziroma sestavljena, v smislu, da so čustva pogojena s socializacijo v kulturi in z udeležbo v družbenih strukturah” (Turner in Stets, 2005: 2).

Nekatere sociološke teorije torej zagovarjajo tezo, da čustva izvirajo iz kulture in ne iz biologije. Vsak posameznik se uči od ostalih članov družbe. Določeni vzorci obnašanja so v družbah že globoko ukoreninjeni, zato se naučimo uporabljati ‘pravilna’ čustva v različnih situacijah, v različnih odnosih ter razmerjih. Določene kulturne norme, vrednote, prepričanja so zelo strogo omejena na določene kulture. Muslimanska kultura je tipičen primer drugačnosti. Zakritost celega telesa (predvsem pri ženskah) v javnosti ni značilna za druge kulture. Takšnih in drugačnih primerov pa je gotovo vsaj toliko, kolikor je različnih kultur in družb. Vseeno pa ne smemo popolnoma zanemariti tudi biološkega izvora določenih čustev. Strah, jeza, veselje in še nekatera druga čustva so značilna za vse kulture in družbe, tukaj ni omejitev in razhajanj, so samo razlike, ki pa se lahko kažejo že na ravni posameznikov in ne toliko na kulturni ravni.

“V čustvih so vedno prisotne biološke sestavine. Wiliam James (1884), ki je bil profesor psihologije na Harvardu, je dokazoval, da so čustva rezultat psiholoških sprememb v telesu.” (Turner in Stets, 2005: 4) Povedati pa je potrebno, da se med sociologi pojavljajo trenja glede bioloških vplivov na čustva. Ali so biološki procesi res tisti, ki producirajo emocije, ali človek potrebuje kulturo pri zbujanju novih vrst emocij?!? Sama menim, da so potrebni biološki procesi in kultura, da se ustvarijo nova čustva. Sicer tudi ne zavračam teorij tistih, za katere je kultura pomembna pri sprožanju čustev. Najbolj celotno razlago čustev lahko poda tisti pristop, ki upošteva tako biološke kot tudi kulturne sestavine. Združitev obeh sestavin je razvidna v naslednji trditvi: “Človek se lahko bolj ali manj nauči, da ne bi udaril vsakič nekoga, ki ga razjezi, ne more pa se zadržati, da se mu takrat ne bi dvignil utrip” (Wingate v Lupton, 1998: 11).

Biološke sestavine bi lahko pojasnili na naslednji način: vsa živa bitja dobivamo iz okolja določene signale, ki aktivirajo naš živčni sistem in končna posledica so proizvedena čustva. Lahko bi tudi rekli, da so določena osnovna čustva v nas že od rojstva. Turner in Stets sta v svojem delu Sociologija čustev opisala, da je možgansko delovanje izrednega pomena za občutenja, ki jih lahko sprožijo sluh, vid, otip in vonj (2005). Tudi Deborah Lupton poudari,

da so možgani pomemben del pri proizvajanju čustev. "Poseben del možganov je ugotovljen kot vir za različne vrste čustev: 'limbni sistem' je predel za bolj primitivna oziroma instinktivna čustva, kot so strah in gnus, v t.i. 'možganski skorji v sprednjem delu možganov' pa je miselni del čustev, kot sta npr. ljubosumje in zadrega." (1998: 12)

Glede na to, da se čustev ne da pojasniti z eno samo teorijo, smo jih razdelili v več razredov: "dramaturške in kulturne teorije, teorije ritualov, simbolno-interakcionistične teorije, simbolno-interakcionistične teorije s psihoanalitičnimi idejami, teorije menjave, strukturalne teorije (structural theories) ter evolucijske teorije" (Turner in Stets, 2005: 23).

Prav poseben pogled na čustva pa ima Rom Harré, ki pravi, da: "ne obstaja takšna stvar, kot je 'emocija'. Obstajajo samo različni načini igranja in občutek čustvenosti, razkrivati mnenja (displaying one's judgements), vedenja in nadzora na najbolj primeren način, ki ga lahko izrazimo s telesom. /.../ Omenja možnost, da posameznik ne *občuti* spontano, temveč *izrazi* svoja čustva. - One 'does' an emotion instead of 'having' an emotion⁴." (v Lupton, 1998: 16)

Vendar vse biološke in kulturne sestavine ne vplivajo na emocionalno delo posameznika, ki ga opravlja, saj ponavadi vidimo le to, ali je tisti, ki nam nudi določeno storitev, prijazen ali ne. Torej so za delovna mesta, kjer je potrebno pridobivati stranke s prijaznostjo, ustrežljivostjo, nasmehom, ipd. potrebna zlasti pozitivna čustva. Negativna čustva pa so potrebna npr. pri izterjevalcih dolgov, kjer je ustrahovanje tista sestavina, ki je pomembna za izpolnitev delovnih nalog. Večina delovnih mest, ki zahteva emocionalno delo je tiste vrste, kjer je potrebno kazati pozitivna čustva. To pa je neredko izredno težko, saj je večina primarnih, t.i. univerzalnih čustev, negativna. Zato, da na delovnem mestu ta negativna čustva ne pridejo prepogosto na površje, pa obstajajo pravila čustvovanja.

3.1.2 Pravila čustvovanja

Vsi imamo občutke, ki so neke vrste čustva, ki niso shranjena znotraj nas. Ko poskušamo čutiti, uporabljamo latentna pravila čustvovanja. "Pravila čustvovanja so standardi, ki jih uporabljamo v čustveni konverzaciji, da določimo, kaj se upravičeno pričakuje in kaj smo dolžni v valuti čustvovanja. Preko njih povemo, kaj je primerno v vsakem odnosu, vsaki vlogi." (Hochschild, 1983: 18)

⁴ V tem delu nisem prevajala stavka, ker prevod ne bi povedal tistega, kar je avtorica tega stavka želela povedati.

Pravila čustvovanja in pravila izkazovanja (display rules), ki vodijo storitvene interakcije, so funkcija societalnih, poklicnih in organizacijskih norm (Ashforth in Humphrey, 1993: 91). Medtem, ko societalne norme postavljajo splošna pravila o čustvenih izmenjavah v storitvenem kontekstu, oblikujejo poklicne skupnosti in organizacije bolj specifična pravila (Šadl 2002a: 54). Nekateri ljudje določena čustva bolj zatirajo ali jih bolj odprto izražajo oziroma kažejo v javnosti, kot drugi. Včasih sami sebe presenečamo, ko občutimo določeno čustvo ali pa ga ne občutimo, ko bi ga morali občutiti. Tako pogosto pride do situacije, ko rečemo imaš 'pravico' oziroma 'nimaš pravice' občutiti tega, to bi 'moral' ali tega 'ne bi smel' občutiti. Hochschildova navaja primer ženske, ki se spominja le, da so ji sporočili, da ji je umrl oče. Ugotovila je, da ne more jokati za izgubo očeta. Vsi so seveda pričakovali, da bo jokala in besede kot so *nič ni narobe, če se zjočeš*, so jo spravile v jok. (1983: 59) Drugi primer pa so podjetja, kjer so za zaposlene v naprej določena pravila vedenja. Pravila čustvovanja za zaposlene so običajno zapisana v priročnikih. Različne dejavnosti in tudi različna delovna mesta zahtevajo različno stopnjo predpisanega vedenja. Več kot delovno mesto zahteva interakcije s strankami, kupci, klienti, večja je potreba po prilagajanju čustev, saj stranke 'zahtevajo' prijaznost, nasmeh, toplino, ipd.

3.1.3 Transmutacija čustvenega sistema

V storitvenih dejavnostih se od zaposlenih, ki prihajajo v neposreden stik s strankami pričakuje prijaznost, v zameno za plačilo. Za to, da storitvenim delavcem to tudi uspe, je potrebna transmutacija na treh področjih: emocionalnem delu (emotional work), pravilih čustvovanja (feeling rules) in družbenih spremembah (social exchange). Emocionalno delo se seli iz zasebne sfere v javno sfero. Tudi pravila čustvovanja so vedno bolj "pod okriljem" javnega oziroma kot sem že omenila so pravila napisana v priročnikih podjetja. Torej se celoten emocionalen sistem transmutira takrat, ko preide v "poslovni okvir. (Hochschild, 1983: 118,119) "Če transmutacija deluje, tvega delavec izgubo signalne funkcije čustva, ko ne deluje, tvegamo izgubo signalne funkcije nastopa" (Hochschild, 2002: 199).

"Ko govorim o transmutaciji čustvenega sistema, nameravam poudariti vez med zasebnim dejanjem, kot je prizadevanje, da bi uživali na zabavi, in javnim dejanjem, kot je to, da prikličemo dober občutek za kupca. Izpostaviti želim razmerje med zasebnim dejanjem, ko skušamo potlačiti naklonjenost do osebe – kot včasih poskušajo pretirano navezati zaljubljenici – in javnim dejanjem izterjevalca, ki zatira empatijo do dolžnika. Z veliko besedno zvezo 'transmutacija čustvenega sistema'

želim izraziti, kaj je to, kar počnemo zasebno, pogosto nezavedno, za občutke, ki so dandanašnji pogosto pod vplivom velikih organizacij, socialnega inženiringa in motiva po dobičku.” (Hochschild, 2002: 198)

Hochschildova je v svojem delu podala zelo dober primer kako, doseči transformacijo. Ker bom v mojem delu empirično proučila izkušnje stewardes in stewardov, podajam primer, ki se nanaša prav na njih.

V času raziskave je bilo pri Delta Airlines zaposlenih kar 24 ljudi, ki so delovali kot “analitiki metod”, njihovo delo pa je bilo, da ves čas izpopolnjujejo 43 priročnikov za delovne postopke za vrsto služb, ki vključujejo stik z javnostmi. Takega delovnega mesta v dvajsetih letih 20. st. še ni bilo. Npr. v dvajsetih letih je kavo ponudil letalski tehnik, kasneje v štiridesetih pa je stewardesa prenašala prtljago in celo pomagala pri popravilih na krilih. Delo stewardese in stewarda se je tekom let izpopolnjevalo in se vse bolj specializiralo in standardiziralo in tako z razvojem postalo takšno, kot ga poznamo danes. Učenje za emocionalno delo pri inštruktorjih nehote privede do dekvalifikacije, saj prihaja do vedno manjšega “manevrskega prostora” pri potrebnih ukrepih, kot so miritev nejevoljnih ali nemirnih potnikov. V opisu delovnih nalog pa se pojavlja vedno več in več podnalog, ki jih mora stewardesa oziroma steward upoštevati. Že samo razdeljevanje revij je postalo bolj zapleteno. Razdeliti jih je potrebno z nasmehom, ki pa mora obvezno biti iskren. (Hochschild, 1983: 119-121)

Lahko pa se zgodi, da transmutacija ni uspešna. Razlogov za neuspeh je več, vsi pa so med seboj povezani. Letalske družbe zahtevajo od stewardes in stewardov, da skrajšajo čas, ki ga namenijo posameznemu potniku. Odnosi do potnikov niso več tako osebni kot so bili nekoč, saj je naraslo tudi število potnikov na stewardeso oziroma stewarda. Tudi hiter tehnološki razvoj, ki je podaljšal letalni čas, je pripomogel k neosebnosti do potnikov, saj se je zato tudi delovni čas povečal na dvanajst in več urni delovnik. Ena od stewardes je povedala, kako se izogiba pogledom potnikov, saj se le tako lahko izogne dodatnim prošnjam potnikov, za katere ne najde časa, saj ima strogo odmerjen čas za razdelitev obrokov ali pijače. Delo se je spreminjalo tudi zato, ker se je spremenila vrsta potnikov. Veliko več je neizkušenih potnikov, na splošno so ti potniki revnejši kot nekoč, več je tudi mamic z majhnimi otroki, ki za sabo puščajo razne smeti. Vedno več je tudi potnikov, ki ne poznajo letalske opreme, kot je toaleta. “Nova vrsta” potnikov pa se je pojavila tudi zaradi znižanja cen letalskih kart, kar je

pripomoglo k večji dostopnosti letalskih prevozov, tudi za ljudi iz nižjih družbenih razredov. (Hochschild, 1983: 122,123)

3.2 STORITEV S SMEHLJAJEM (Service with a smile)

Storitev s smehljajem je prav posebna vrsta storitev na področju emocionalnega dela, zato ji bom namenila posebno pozornost. Podjetja vedno bolj spoznavajo, da je dobra oziroma kakovostna storitev tista, ki privablja stranke. Raziskava V. A. Zeithamla, A. Parsuramana in L. L. Berrya (1990, v Ashforth in Humphrey, 1993: 91) je pokazala kakšna so pričakovanja potrošnikov. Potrošniki pričakujejo, da bo prodajalec/-lke uslužen/-na, vljuden/-na, prijazen/-na, dostopen/-na, verodostojen/-na. Na kratko povedano, da bo nudil/-a dobro storitev ('good service').

Vse večje zahteve se nanašajo na pričakovanja po smehljaju. "Storitev s smehljajem je eno najbolj cenjenih pravil (načel) dobrega poslovanja." (Šadl, 2002a: 57)

Odlična storitev torej ni nekaj, kar storitveni delavci ponudijo, če imajo čas, nekaj, kar je odvisno od njihove volje. Nasmeh ni poljuben ali slučajen dodatek k ponudbi niti ni idiosinkratična lastnost delavca, ampak je njegova delovna dolžnost. Storitveni delavci v prvih bojnih vrstah so se dolžni smehljati, nasmeh je formalen del njihove službe oziroma poklica, s tem pa tudi del ocenjevanja zaposlenih. (Šadl, 2002a: 57)

Delavci v storitvenih dejavnostih se morajo zavedati, da so oni tisti, ki so v "prvih bojnih vrstah" in da je prvi vtis stranke o podjetju odvisen ravno od njih. Oni so tisti, ki morajo prodati izdelek ali storitev, vendar ga morajo prodati tako, da se bo stranka še kdaj vrnila, torej morajo prodajati s smehljajem.

3.2.1 Smehljaj

V Toronto Star, 2001 so napisali nekaj dejstev o smehljaju. Smehljaj je lahko generičen ali naučen. Za otroke velja, da se smehljajo, ko se jim zgodi nekaj prijetnega. Smehljati se pričnejo nekje pri treh mesecih in takrat je nasmeh avtomatičen. Kasneje, ko pridobijo določene izkušnje in zrelost, se lahko naučijo smehljati, temu se pravi ponarejen nasmeh oziroma 'stewardess smile'. Nekateri raziskovalci verjamejo, da je nasmeh droga, to velja tudi za ponarejen nasmeh. Edino, kar je potrebno narediti je, da koticke svojih ust obrneš navzgor in tako sprožiš kemikalije, ki možganom sporočijo, da si vesel in se zato nasmeješ. Dr. Paul

Ikman iz University of California, San Francisco opisuje, da obstaja vsaj 18 različnih vrst nasmehov. Psihološko rečeno, naj bi bil nasmeh najbolj razpoznaven in kompleksen od vseh obraznih izrazov. Za vsak nasmeh je potrebna različna kombinacija obraznih mišic. V neki raziskavi so ugotovili, da je nasmeh tako pomemben, da neprivlačen nasmeh lahko celo ogrozi posameznikovo možnost za uspešno kariero. (Toronto Star, 2001)

Sicer pa velja tudi prepričanje, da najbolj iskrenega nasmeha ne vidiš na ustnicah, temveč v očeh. Oči naj bi bile zrcalo duše in v njih resnično lahko opazimo, ali je nasmeh iskren ali zaigran.⁵

Zgoraj sem omenila izraz "stewardess smile". Smehljaj je ena osrednjih aktivnosti, ki označuje poklicno delovanje oziroma storitve stewardes in stewardov.

"Pomembno se je smehljati. Ne pozabi se smehljati. /.../ Torej dekleta, želim, da greste na delo in se resnično smehljate. Vaš nasmeh je vaša največja vrednost. Hočem, da greste in nasmeh uporabite. Resnično se smehljajte. Nadenite si pravi nasmeh." (Hochschild, 1983: 4)

Inštruktorji poskušajo stewardese in stevarde pripraviti na vse možne situacije, ki se jim lahko pripetijo na delovnem mestu. Tedaj, ko se morajo ukvarjati z vztrajnimi kadilci, z ljudmi, ki so se vkrcali na napačno letalo ali pa z drugimi težavnimi ljudmi, jim svetujejo: "*sprostite se in se nasmejte*" (Hochschild, 1983: 105). "Za stewardese in stevarde je smehljaj del službe" (Hochschild, 1983:8). "Nasmeh stewardese je kot njen make-up" (Fineman, 1993: 41).

Kakor je nasmeh za poklic stewardes nujen, pa je tudi težaven. Vsekakor se ni lahko smehljati ure in ure. Hochschildova je opisala primer, ki se je zgodil eni od stewardes:

"Mladi poslovnež je rekel stewardesi, 'Zakaj se ne smehljate?' Ona je odložila svoj pladenj na voziček, ga pogledala v oči in rekla: 'Vi se nasmehnite prvi, potem se bom še jaz nasmehnila.' Mladi poslovnež se je nasmehnil! 'Dobro' je odgovorila

⁵ Kako pa lahko ugotovimo, da se nekdo smehlja, če z njim govorimo preko telefona? Nekoč mi je nekdo rekel: ko se oglasiš na telefon, se nasmej, kajti tisti, ki je na drugi strani žice bo slišal, da se smehljaš. Sprva se mi je to zdelo malo čudno, saj me ne vidi, kako pa bo lahko vedel, da se smehljam?! Sklenila sem, da to tezo preverim. Ugotovila sem, da je to čista resnica. Sicer pa boste to tezo morali sami preveriti, če je resnična, kajti znanstvenih dokazov za to nimam. Torej, ko se naslednjič oglasite na telefon, se nasmejte in svojega sogovornika kasneje vprašajte, če je on to zaznal.

stevardesa. 'Zdaj obdržite nasmešek naslednjih petnajst ur.' Zatem je samo odšla.'
(1983: 126)

Potrošniška družba se je v zadnjih desetih do petnajstih letih tako razvila, da potrošniki hočemo vedno več in veliko bolje. To pa ne velja samo za kakovost izdelkov, temveč tudi za postrežbo ter za druge dejavnosti, kjer se posluje samo s storitvami. Površinsko igranje (surface acting) ni več sprejemljivo, saj odjemalci storitev zaznavamo vsako nepristno "prijaznost", vse bolj je potrebno globinsko igranje (deep acting). Slednje mora biti čim bolj pristno, saj mora toplina v nasmehu nadomestiti običajno prijaznost. "Pristna storitev mora izhajati iz srca" (Grudzinski v Šadl, 2002: 58), potrošniki morajo občutiti, da je storitev, ki so jo deležni resnična (Šadl, 2002: 58).

3.3 IGRANJE VLOG

Da zaposleni lahko vplivajo na čustveno stanje svojih strank oziroma potrošnikov, pa morajo pogosto vplivati na lastna čustva, določena čustva morajo potlačiti ali pa proizvesti nova čustva, za to pa je potrebno igrati. V življenju do neke mere vsi igramo različne vloge. Kot smo že omenili, poteka emocionalno delo na dva načina. Prvi način je površinsko igranje, drugi način pa globinsko igranje. (Hochschild, 1983: 35) "Površinsko igranje se osredotoča neposredno na zunanji videz obnašanja, globinsko igranje pa se osredotoči neposredno na notranja čustva" (Ashforth in Humphrey, 1993: 93). Pri igranju, pa naj bo to površinsko ali globinsko, je potrebno ločiti tudi to, ali se nekdo pretvarja v 'dobri veri' ali v 'slabi veri' (Rafaeli in Sutton's v Ashforth in Humphrey, 1993: 93). Norman Denzin ugotavlja, da: "so hlinjena čustva pristna v tistih situacijah, kjer ljudje vedo, da bi morali občutiti in izraziti določeno čustvo, vendar ga v resnici ne občutijo. V takih primerih so čustva popačena ali nepristna." (v Lupton, 1998: 24)

3.3.1 Površinsko igranje

Za površinsko igranje je govorica telesa tista, s katero posameznik/-ica prikaže čustva, ki jih potrebuje za "trenutno vlogo": svoja prava občutja skriva, kaže pa tista, ki so potrebna v danem trenutku. To seveda ne pomeni, da ta oseba, ki površinsko igra, ničesar ne občuti. Občuti drugače, kot dejansko pokaže.

Lep primer je podala ena od stewardes, ko je povedala, kako bi reagirala v primeru panike, kljub lastni nelagodnosti:

“Čeprav sem zelo odkritosrčna oseba, sem se naučila, da moj obraz ni zrcalo moje duše in mojih občutkov. Do potnikov se obnašam izredno zaščitniško. Če bi strmoglavili, bi imeli izredno majhne možnosti za preživetje, (kabinsko osebje ve kako ravnati v takem primeru), vendar bi z mojim glasom lahko umirila potnike, da bi verjeli ... najboljše!” (Hochschild, 1983: 107)

3.3.2 Globinsko igranje

Globinsko igranje, kjer določena čustva dejansko poskušamo občutiti, le simuliramo (Hochschild, 1983: 38). Torej pri globinskem igranju izkusiš globlja čustva kot so: zatreti jezo, da nisi razočaran, da si dobre volje, ipd. Lahko bi rekli, da oseba sama sebe prepriča, da ni jezna, da ni razočarana, da je dobre volje, da se bo smehljala in drugim ne kazala slabe volje in navsezadnje tudi dejansko tako občutila. “Včasih poskušamo spodbuditi čustva, ki si jih želimo imeti, včasih pa se trudimo, da blokiramo oziroma oslabimo določena čustva, ki si jih ne želimo” (Hochschild, 1983: 43).

Constantin Stanislavski je prikazal zelo dober primer globinskega igranja . Opisal je dogodek na zabavi, kjer so na njem prijatelji izvedli navidezno operacijo. “Demonstracija” je bila zelo realistična, saj so imeli vso opremo, od belih oblek do kirurških pripomočkov. Stanislavskemu so zavezali oči in se skozi celotno demonstracijo obnašali kot na pravi operaciji. Z njim so ravnali kot da je v zelo slabem stanju. V nekem trenutku se je celo ustrašil, da ga bodo dejansko operirali in v trenutku, ko so se dejansko “lotili” posega, je bil dodobra prestrašen. Na zapestju je občutil nekaj ostrega, pekočega, kasneje pa so ga povili. Po daljšem premoru so mu odvezali oči in na levi roki mu je ležal novorojenček, narejen iz njegove desnice. Tekom celotnega postopka lahko vidimo, da je bil strah pristen, da igranje ni bilo potrebno. Z globinskim igranjem je prestrašil samega sebe. (Hochschild, 1983: 36)

3.4 EMOCIONALNA IZGORELOST

Nek potnik na letalu je dejal: "Ko vidim, kako se stevardese smehljajo potnikom, ki jih sprejemajo na letalu, ne mislim, da to kaj pomeni. To morajo početi. To je del njihove službe. Če se s stevardeso zapleteš v pogovor... no..., verjetno je tudi to le nekaj, kar morajo delati." (Hochschild, 1983: 89)

Zaposleni, ki nimajo neposrednega stika s strankami ali potrošniki, se na delovnem mestu lahko vedejo bolj sproščeno, v skladu s trenutnimi čustvi. Zaposleni v storitvenem sektorju, ki imajo neposreden stik z ljudmi, pa ne morejo delovati po trenutnem občutenju, temveč morajo čustva prilagoditi potrebam dela.

"Kaj se zgodi z načinom, kako stopa oseba v razmerje s svojimi čustvi ali s svojo podobo, ko pravila o tem, kako se počuti in kako izražati čustva, postavlja menedžment, ko imajo delavci manj pravic do vljudnosti kot stranke, ko sta globoko in površinsko igranje obliki dela, ki je naprodaj, in ko so zasebne zmožnosti za empatijo in toplino prepuščene komercialni rabi?" (Hochschild, 1983: 89)

Glede na to, da morajo storitveni delavci pogosto vplivati na lastna čustva, jih potlačiti ali proizvesti nova čustva, lahko pride do negativnih posledic emocionalnega dela (Šadl 2002, Ashforth in Humphrey 1993). Različni poklici zahtevajo različno stopnjo vključevanja čustev.

"Emocionalna cena nove oblike dela se v literaturi omenja kot stres, emocionalna izčrpanost in izgorelost (burnout), emocionalna otopelost, (samo)odtujenost in občutki neavtentičnosti. /.../ Emocionalno ceno v smislu izgorelosti 'plačujejo' predvsem tisti delavci, ki se premočno identificirajo s poklicno/delovno vlogo in organizacijo, ki jih zaposluje (spojitev jaza in delovne vloge)" (Šadl, 2002a: 62).

Christina Maslach je izpeljala intervju z nekaj žrtvami čustvene izgorelosti, ki so ji povedali stvari kot so: Ni jim mar za ničesar, nič več ne občutijo, nimajo več ničesar, kar bi lahko dali, so izčrpani, utrujeni, so izgoreli.' (Hochschild, 1983: 262)

Obvladovanje nejevolje in stalna 'pokončna drža' pa vsakogar lahko pripelje do čustvene izgorelosti. Ena od stevardes iz študije Hochschilove je opisala neprijetno situacije, ki jo lahko privedejo do jeze, čeprav so izšolane, da se ne jezijo. Povedala je, da ji ni všeč, če jo

nekdo pokliče 'natararica', vendar jo to tako zelo ne moti, ker nekateri potniki niso seznanjeni s tem, da je njen naziv stevardesa. Če uporabijo nazive, kot so 'srček', 'ljubica' ali 'mala dama' (little lady), je zanjo zelo poniževalno. Pravi, da se ti ljudje sploh ne zavedajo, da bi v primeru nesreče lahko ravno ona lahko rešila njihova življenja (Hochschild, 1983: 28).

Nekateri se spustijo še nižje od poniževanja in kabinsko osebje prav nečloveško žalijo z vulgarnimi izrazi, kot so 'psica' in 'vlačuga', včasih pa jih hočejo tudi otipavati. Ko sama samo pomislim, da obstajajo na svetu takšni ljudje, me popade jeza. Stevardese pa so izučene, da ne smejo reagirati z jezo ali kakšno drugo negativno emocijo. Navsezadnje pa nimajo niti podpore podjetja, kjer pravijo, da se neprijetne stvari pač zgodijo, da je to težavna služba in da je potrebno paziti na javni videz. Izbruhi jeze zato niso dovoljeni. Verjamem, da takšni dogodki otopijo čustva ali pripeljejo do takšne ali drugačne vrste čustvene izgorelosti.

Posamezniki lahko svojo zaposlitev sprejmejo na tri različne načine: (Hochschild, 1983: 187)

- popolnoma se identificirajo s službo in tako tvegajo čustveno izgorelost;
- posameznik/ca se loči oziroma razlikuje od svojega dela in manj verjetno doživi čustveno izgorelost; lahko se sicer zgodi, da si očita, da ni bil/a iskren/a, temveč je samo igral/a;
- v tretjem primeru se posameznik/ca ravno tako loči oziroma razlikuje od svojega dela, vendar si ničesar ne očita.

V današnjem času je vse več in več ljudi zaposlenih v storitvenem sektorju in so tako izpostavljeni emocionalnemu delu. Ti ljudje si morajo najti način, ki jim najbolj ustreza, da preprečijo čustveno izgorelost, izčrpanost ali otopelost. Inštruktorji kabinskemu osebju podajo nekaj predlogov, kako se rešiti jeze, ki postopno vodi v izgorelost. "Lahko si rečete, samo še pol ure do konca poleta je, zdaj je samo še devetindvajset minut, zdaj je osemindvajset minut do konca poleta. /.../ Z žvečenjem ledu odženeš jezo. /.../ Večkrat zapovrstjo potegnem vodo v stranišču /.../" (Hochschild, 1983: 113).

"Manj stresno je emocionalno delo za tiste, ki jasno razlikujejo med 'jazom' in 'vlogo'. Takšno 'zdravo' distanco razvijejo izkušeni delavci kot varnostni ukrep zoper izgorelost. V ta namen si izdelajo jasne definicije igranja, ki jim omogočajo, da prepoznajo kdaj in v kolikšni meri igrajo. Vedo, kdaj je njihovo igranje globinsko ali površinsko igranje vloge 'njihovo lastno', kdaj pa je del komercialne predstave.

Vendar pa imajo včasih občutek ponarejenosti, lažnosti, neiskrenosti, ker čutijo, da ne igrajo dovolj dobro ali pa čutijo, da sploh ne bi smeli igrati. V primeru ponavljajočega pretvarjanja nastopi 'emotivna disonanca'. ” (Šadl, 2002a: 63)

“Torej je na daljši rok težko vzdrževati ločitev med videzom in čustvom” (Hochschild, 2002: 199). “Emotivna disonanca lahko vodi k slabemu mnenju o samem sebi ter k hinavščini, neprilagojenosti pri delu, k depresiji, cinizmu in odtujitvi od dela” (Ashforth in Humphrey, 1993: 96, 97), “vzdrževanje razlike med občutkom in pretvarjanjem pa dolgoročno vodi k napetosti” (Hochschild, 2002: 199).

4. SPOLNO RAZLIKOVANJE V SFERI DELA

“Ne le, da delitev dela glede na spol ni univerzalna, temveč tudi ni razloga, zakaj bi bila. Človeške kulture so raznolike in neskončno raznolike in neskončno spremenljive. Svoj razvoj dolgujemo človeški inventivnosti, ne pa nepremagljivim biološkim silam.” (Oakley v Haralambos in Holborn, 1995: 596)

Res?!? Mnogi se z zgornjim mnenjem avtorice ne bi strinjali, saj drugače ne bi obstajale razlike med moškim in ženskim delom. Sfera dela se sicer v sodobni družbi izredno spreminja. Največje spremembe so vidne v spolni dimenziji dela. Povečuje se obseg emocionalnega dela, ki ga večinoma opravljajo ženske. Avtorji uporabljajo različne prisposobe za opis sprememb v sferi dela. Pravijo, da delo ‘spreminja spol’ (Kanjuo Mrčela, 2002: 45) ali pa omenjajo ‘mit o ženskem prevzemu dela’ (Bradley, 2000: 71).

“Ženska bitka je bila v družbi dobljena, imamo enake možnosti na delovnem mestu in imamo spolno svobodo” (Currie Edwina v Bradley, 2000: 71). Na trgu delovne sile se je v zadnjih letih položaj žensk izboljšal, vendar so ženske še vedno v slabšem položaju v primerjavi z moškimi. Večinoma še vedno sodelujejo v t. i. ženskih poklicih in imajo slabše možnosti za vertikalno poklicno mobilnost. Za enako opravljeno delo kot moški, pa ženska še vedno dobi nižje plačilo kot moški. (Kanjuo Mrčela, 1996)

V naslednji tabeli lahko vidimo te spremembe, ki se pojavljajo med moškimi in ženskami na trgu delovne sile v Sloveniji:

TABELA 4.1: Indikatorji razlik med moškimi in ženskami

Izobrazbena raven	Plača	Fizični napor	Psihični napor	Monotonija	Delovne razmere	Individualni spopadi	Plačano nefor. delo	Neplačano neform. delo
1	—	+	—	—	+	0	—	+
2	—	+	0	—	+	0	—	+
3	—	+	—	—	+	0	—	+
4	—	0	—	—	+	+	—	+
5	—	0	0	—	0	0	0	+

Legenda: 0 Razlike niso signifikantne. – Ženske so v signifikantno slabšem položaju. + Ženske so v signifikantno boljšem položaju.

Vir: Svetlik v Kanjuo Mrčela, 1996: 60

Iz tabele vidimo, da ženske dobivajo nižje plače kot moški, imajo manj fizičnih in več psihičnih naporov, stopnja monotonosti dela je visoka, delovne razmere pa so za ženske boljše. Ti podatki veljajo za ženske v vseh izobrazbenih skupinah v Sloveniji.

4.1 Poklicna segregacija po spolu

Poklicna segregacija⁶ je pojem, ki ga avtorji v literaturi o zaposlovanju žensk, pogosto uporabljajo. “Je simptom spolne neenakosti in proces, ki olajšuje produkcijo in reprodukcijo spolne neenakosti” (Černigoj – Sadar, 2000: 40). Segregacijo merimo z indeksom segregacije, ki nam prikaže udeležbo obeh spolov v izbranih poklicih. Vrednosti indeksa se nahajajo med vrednostjo 0, ki pomeni enako udeležbo moških in žensk v poklicu, druga meja je 100 in predstavlja popolno dominacijo enega samega spola.

Obstajajo pa tudi dejavniki, ki vodijo do spolnega vzorca zaposlovanja:

- Moški in ženske ponujajo različne veščine na trgu delovne sile.
- Razlike v plačilu, delovnem času in varnosti dela.
- Kopičenje žensk v ozke profile poslov vodi do velike ponudbe in nižjih zaslužkov.
- Delodajalci obravnavajo moške in ženske kot različno rizično delovno silo, ženske so običajno bolj rizične.
- Razlike v okusih: nasprotovanje tistemu spolu, ki je za določen poklic netradicionalen.
- Po eni strani ženske same naredijo izbor vrste izobraževalnega sistema, usposabljanja kot tudi delovnih mest.
- Predpostavka, da je moški kot glavni hranilec družine. (Černigoj – Sadar, 2000: 40, 41)

Catherine Hakim je predlagala tudi delitev v tri poklicne skupine: “poklice v katerih prevladujejo moški, poklice v katerih prevladujejo ženske in poklice v katerih sta zastopana oba spola; slednjo skupino je poimenovala kot integrirane (mešane, nevtralne ali desegregirane) poklice” (Černigoj – Sadar, 2000: 41). Trenutno še vedno velja pravilo, da naj bi bile ženske umeščene v poklice, kjer so bolj pogosti intenzivni stiki z ljudmi, kjer so pomembni občutki. Ti poklici torej vključujejo emocionalno delo, o katerem smo govorili v

⁶ Segregacija - ločevanje, zapostavljanje določene rase, določenega družbenega sloja na vseh področjih javnega življenja, rasno razlikovanje (Slovar slovenskega knjižnega jezika: 2002)

prejšnjih poglavjih. Tudi moški sodelujejo v poklicih, kjer je potrebno veliko emocionalnega dela, ravno tako pa tudi ženske sodelujejo v poklicih, kjer to delo ni potrebno. Torej lahko rečemo, da se moški integrirajo v 'ženske poklice', ženske pa v 'moške poklice'. Na to temo je bila v Sloveniji narejena tudi raziskava o zastopanosti spolov v tradicionalno moških in ženskih poklicih.

TABELA 4.2: Razvrstitev v moške, integrirane in ženske poklice po spolu

Poklicne skupine	Moški v %	Ženske v %
Moški poklici	49,2	10,1
Integrirani poklici	32,4	41,2
Ženski poklici	15,7	47
Nerazvrščeni	2,7	1,7
	100,0	100,0

Vir: Černigoj Sadar in Verša v Černigoj, 2000: 42

Iz tabele 4.2 lahko ugotovimo, da se moški pogosteje odločajo za ženske poklice kot obratno. Ženske so najpogosteje udeležene, poleg ženskih poklicev v integriranih poklicih, moški pa so najpogosteje prisotni v moških poklicih, saj jih je tam skoraj polovica, tretjina pa jih je v integriranih poklicih. V Sloveniji je bila izpeljana tudi ta analiza, po katerih panogah se razdelijo moški in ženske.

TABELA 4.3: Zaposleni v podjetjih po panogah in spolu leta 1991

	Skupaj delavcev	Odstotek žensk	Odstotek moških
Gospodarstvo	583.409	41,3	58,7
Negospodarstvo	129.706	73,3	26,7
Industrija, rudarstvo	324.096	42,1	57,9
Kmetijstvo, ribištvo	12.072	41,0	59,0
Gozdarstvo	4.979	16,8	83,2
Vodno gospodarstvo	1.267	12,5	87,5
Gradbeništvo	44.879	12,8	87,2
Promet in zveze	43.115	19,3	80,7
Trgovina	67.650	62,2	37,8
Gostinstvo, turizem	21.096	70,1	29,9
Obrt, osebne storitve	18.299	28,0	72,0
Stan.-komuna. dejavnosti	11.644	19,1	80,9
Finanč. in dr. posl. storitve	36.447	51,1	48,9
Izobraževanje in kultura	49.975	66,2	33,8
Zdravstvo in soc. varstvo	54.575	84,2	15,8
Družbene organ. in skup.	25.024	64,1	35,9
Skupaj	713.115	47,2	52,8

Vir: Statistični letopis RS 1992 v Kanjuo Mrčela, 1996: 70) (odstotke moških se dopolnila v tabelo, da je slika bolj jasna)

Iz tabele 4.3 lahko razberemo, da so ženske večinoma udeležene v negospodarstvu, moški pa prevladujejo v gospodarstvu. Tudi teza, da je več žensk kot moških v poklicih, kjer je potrebno emocionalno delo, drži. Čim večje so zahteve po 'mehkem' emocionalnem delu, večja je udeležba žensk v takih poklicih (zdravstvo, turizem,...). Tudi obratno bi lahko rekli, večje kot so zahteve po fizičnem delu, več moških najdemo v tisti panogi (gozdarstvo, gradbeništvo).

Na podlagi zgornjih podatkov smo ugotovili, da poklicna segregacija dejansko obstaja. Dejstvo je, da se spreminja vrsta dela in tudi način dela. Zaradi tega so pomembne prilagoditve, ki pa lahko trajajo dolgo.

Integrirani poklici pa še zdaleč ne pripeljejo do enakosti med moškimi in ženskami na trgu delovne sile. Poleg horizontalne poklicne segregacije obstaja tudi vertikalna segregacija.

“Ženske imajo slabše zaposlitvene pogoje in možnosti v primerjavi z moškimi. Precej razlogov za takšne razmere je povezanih z neenako delitvijo neplačanega dela v družbi. Večino neplačanega dela opravijo ženske, kar jim ustvarja dvojno, včasih pa celo trojno obremenitev (skrb za otroke, gospodinjsko delo in plačana zaposlitev, včasih se temu pridruži še skrb za ostarelega člana družine). Moški v industrijskih državah porabijo dve tretjini svojega celotnega časa za plačane dejavnosti. Za ženske je razmerje obrnjeno: za dve tretjini časa ne prejmejo nikakršnega plačila” (Hanžek, Javornik in Gregorčič v Černigoj Sadar, 2000: 36).

Takšna delitev dela je pomemben razlog, da na trgu delovne sile prihaja do prikrajšanosti pri ženskah, četudi omenjenih obremenitev ženske nimajo. Delodajalci sklepajo, da jih bodo v prihodnosti zagotovo imele.

Kljub temu, da ženske opravijo večino neplačanega dela, ki je sicer družbeno izredno pomembno, se je tudi v sferi plačanega dela povečala prisotnost žensk. Vendar je udeležba žensk na najvišjih položajih v podjetjih še vedno izredno majhna, čeprav so ženske vedno bolj izobražene in strokovno usposobljene. Pogosto so bolj sposobne kot moški. Kanjuo Mrčela je ta pojav opisala z izrazoma 'stekleni stropovi in steklene stene'. Pravi, da se stekleni stropovi višajo, vendar se ne podirajo. V zadnjem desetletju je opazen porast števila žensk v menedžmentu, toda ne v najvišjem menedžmentu. (2000: 54) “Najbolj kritična je udeležba

žensk na najvišji top ravni menedžmenta (*glass ceiling* – t.i. *stekleni stolp*). Obstaja raven, ki jo ženske težko presežejo” (Kanjuo Mrčela, 1996: 71). Oglejmo si prikaz na slovenskem trgu:

TABELA 4.4: Direktorice v majhnih, srednjih in velikih podjetjih, 1996

Podjetja iz registra	Število direktoric	Odstotek direktoric
Majhna podjetja	70	14 %
Srednja podjetja	131	9 %
Velika podjetja	59	7 %
Vsa podjetja v registru	260	9%

Vir: Gospodarska zbornica Slovenije, 1996 v Kanjuo Mrčela, 2000: 56

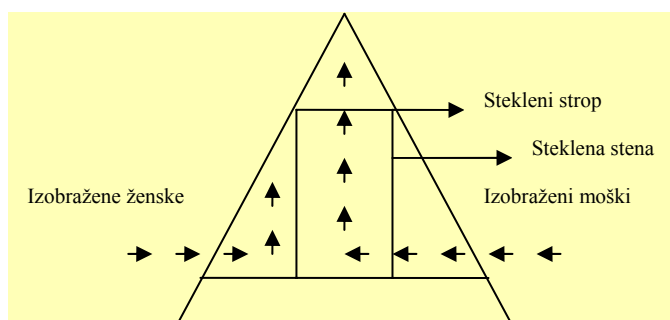
Zgornji podatki kažejo, da čim večja so podjetja, manjša je možnost, da se ženska prebije do najvišjih položajev v podjetju.

Sicer pa si pojem *stekleni strop* zasluži bolj natančen opis, saj dokaj natančno pojasnjuje situacijo na trgu delovne sile in zakaj nastajajo te razlike med moškimi in ženskami, ki sem jih opisovala.

“Ta pojem je nastal v sedemdesetih letih v ZDA kot metafora za nevidne ovire, ki v obliki predsodkov in stereotipov ustavljajo in onemogočajo napredovanje določenim družbenim skupinam (ženskam, pripadnikom in pripadnicam rasnih ali etičnih manjšin). Stekljeni stropovi so prisotni na različnih ravneh v različnih organizacijah in družbah, toda skupno vsem je, da so trdno zasidrani kot nevidni del organizacijske zgradbe in da jih je težko podreti” (Kanjuo Mrčela, 2000: 58).

Oglejmo si grafični prikaz steklenih stropov in sten:

Slika 4.1: Stekljeni stropovi in steklene stene – nevidni deli spolno določene organizacijske strukture









Vir: po ILO, 1997 v Kanjuo Mrčela, 2000: 58

Ženske že težko 'prebijejo' steklene stene, ko pridejo do steklenega stropa, ga je še toliko težje 'podreti'. Zelo majhnemu številu žensk to tudi uspe in te ženske veljajo za močne ženske. Tukaj pa se takoj pojavi še en stereotip. "J. Wajcman ugotavlja, da so močne ženske pogosto opisane kot agresivne in ambiciozne, medtem ko so močni moški preprosto videni kot uspešni"(Kanjuo Mrčela, 2000: 76).

"Judi Marshall v svoji knjigi *Menedžerke – popotnice v svetu moških* predstavlja šest predpostavk, ki naj bi pojasnile, zakaj ni žensk v menedžmentu, in ponuja tudi šest možnih odgovorov: (Kanjuo Mrčela, 1996: 73)

TABELA 4.5: Predpostavke za majhno število žensk na menedžerskih položajih

Predpostavka		Odgovor
1. Ženske se razlikujejo od moških in niso dobre menedžerke.		Ženske so zelo podobne moškim. Razlike so v lastnostih, za katere pravite, da jih bomo potrebovali v prihodnosti. Mogoče bodo menedžerke boljše od menedžerjev.
2. Ženske nimajo enake motivacije za delo kot moški.		Veliko jih ima. Praktične težave stojijo na poti preostalim.
3. Zaradi stereotipov veliko podjetij ni pripravljeno zaposliti menedžerke.		Toda vemo, da stereotipi niso utemeljeni. So nezadosten razlog za izključevanje žensk iz menedžmenta.
4. Tudi ženske verjamejo stereotipom in se tako tudi obnašajo.		Stereotipi omejujejo ženske in moške. Toda mi smo jih ustvarili in mi jih vzdržujemo. Niso neuničljivi.
5. Drugi ljudje nočejo delati z žensko ali zanjo ali pa jim je to težko.		Če ženskam damo več svobode, bodo pokazale svoje sposobnosti. Stereotipi se bodo spremenili in razmerja bodo lažja.
6. Če so ženske zaposlene zunaj doma, njihovi otroci, mož in dom trpijo in kot posledica trpi družba.		To ni res!

Vir: J. Marshall v Kanjuo Mrčela, 1996: 73

Ta shema je sicer narejena za menedžment, uporabili pa bi ga lahko tudi za druge poklice. Predpostavke in odgovori sami po sebi povedo več kot dovolj. Izpostavila bi le peti odgovor, ki pravi, da je ženskam potrebno samo dati priložnost in se bomo lahko izkazale za dobre in sposobne delavke. Takšno priložnost pa je ženskam ponudila Ustava z Zakonom o enakih možnostih žensk in moških. V naslednjem poglavju bom predstavila nekaj predpostavk v tem zakonu, saj je potrebno poznati tudi pravni vidik v poklicni oziroma zaposlitveni segregaciji, ker le tako lahko vidimo kako resen je položaj na tem področju. Že na tem mestu bi poudarila, da kljub zakonodaji, še vedno ni enakopravnosti med moškimi in ženskami na trgu delovne sile.

4.1.1 Pravni vidik poklicne oziroma zaposlitvene segregacije

Sprejetje novih dokumentov za odpravo diskriminacije in izboljšanje položaja žensk na trgu delovne sile kaže, da v preteklosti ni bilo vse tako kot bi moralo biti. Z Zakonom o enakih možnostih žensk in moških, sprejetim leta 2002, je Slovenija dobila temelje, ki vodijo v izboljšanje položaja žensk na različnih področjih življenja.

Enako obravnavanje in enake možnosti spolov sta temeljni pravni načeli politike Evropske unije, opredeljeni tako v Amsterdamski pogodbi, kot v mnogih direktivah, ki so uveljavljene v nacionalnih zakonodajah držav članic. Z Amsterdamsko pogodbo se je Evropska skupnost zavezala, da bo v vseh svojih politikah in aktivnostih spodbujala enakost žensk in moških ter si prizadevala odpraviti vse neenakosti zaradi spola (2. in 3. člen). Najpomembnejše določilo z vidika zagotavljanja enakosti spolov v praksi je *141. člen Amsterdamske pogodbe, ki na področju trga dela uvaja načelo enakega plačila za enako delo in delo enake vrednosti*, uvaja pristop integracije načela enakosti spolov in daje pravno podlago za uvedbo pozitivnih ukrepov. (Zakonodaja in dokumenti)

“Pomembni univerzalni instrumenti za varstvo pravic žensk so tudi Mednarodni pakt o državljanskih in političnih pravicah, ki je bil sprejet leta 1966 in Mednarodni pakt o ekonomskih, socialnih in kulturnih pravicah, sprejet istega leta, ki zavezujeta države pogodbenice, da bodo zagotovile moškim in ženskam enakopravno uživanje vseh pravic in svoboščin, zagotovljenih z obema paktoma, ter konvencije Mednarodne organizacije dela, ki se nanašajo na enako plačilo za enako delo, odpravo diskriminacije pri zaposlovanju in poklicih, enako obravnavanje delavcev in delavk z družinskimi obveznostmi ter na zaščitne ukrepe.” (Zakonodaja in dokumenti)

Ti podatki kažejo, da stanje na področju zaposlitve še zdaleč ni rožnato, lahko pa tudi rečem, da je zaskrbljujoče že to, da je potrebno pisati zakone o stvareh, ki bi morale biti samoumevne že mnogo let. V vseh zakonih najbolj poudarjajo *načelo enakega plačila za enako delo in delo enake vrednosti*. Ravno na tem področju pa lahko vidimo največja odstopanja. Najbolje si bomo to lahko predstavljali, če si ogledamo primer razlikovanja: “Ženske npr. v Avstriji dobivajo za enako delo približno za tretjino nižje dohodke kot moški, v Belgiji okoli 40%, na Finskem pa okoli 20-40% nižje dohodke. W. J. Goode ugotavlja, da so se plače žensk v ZDA od 1955, ko so znašale povprečno 63,9% moških plač, do leta 1973 zmanjšale na 56,6% moških plač.” (Jogan, 1986: 14)

Za odpravo diskriminacije na vseh področjih življenja, torej tudi na trgu delovne sile, precej vpliva vedno večja stopnja zaposlenosti žensk in z novimi zakoni se položaj žensk na področju dela izboljšuje. Položaj pa se bo popravil tudi takrat, ko bo emancipacija⁷ prešla v množično zavest.

Na prejšnjih straneh sem veliko pisala o diskriminaciji žensk na trgu delovne sile. Glede na to, da je tema mojega diplomskega dela emocionalno delo stewardes in stewardov, si oglejmo tudi obratno situacijo, kako se moški počutijo v ženskih poklicih. Pomembno vprašanje je, ali se moški v ženskem poklicu srečujejo s podobnimi težavami, kot jih imajo ženske v moških in integriranih poklicih.

4.2 Moški v tradicionalno ženskih poklicih

V literaturi se pogosto pojavlja pojem "*masculinity*". Avtorji pogosto uporabljajo pojem "*maskulinost*", vendar slovenski prevod pomeni *moškost oziroma možatost* (Angleško – slovenski slovar). "R. W. Connel pravi, da imajo kvalitete oziroma lastnosti, ki veljajo za tipično moške, kulturni in zgodovinski vzrok. Kaj torej velja za možato in kaj za ženstveno, je natančno določeno. Connel omenja '*možatost, ki v neki družbi prevladuje*' (*hegemonic masculinity*). Z njo se torej povezujejo tiste moške značilnosti in lastnosti, ki v družbi tisti čas prevladujejo" (v Jeraj, 2003: 12). Možno je tudi razlikovati druge vrste moškosti in sicer homoseksualno moškost, črnsko moškost in pa hegemonično moškost, ki je značilna za belega moškega srednjih let, ki pripada srednjemu razredu. (Williams, 1995)

Ali torej iskati razloge za majhno udeležbo moških v ženskih poklicih v maskulinosti? Delno je razlog verjetno tudi tukaj. Že kot otroci razdelimo poklice na moške in ženske. Nek knjižničar je dejal: "Všeč mi je kar trenutno delam, vendar pa ne bi kot pet ali šest let star otrok – takrat sem želel postati nogometaš – takrat ne bi rekel, 'želim si postati knjižničar'" (Williams, 1995: 50). Sicer pa tudi družba pogosto stigmatizira moške, ki vstopajo v ženske poklice, že tudi v fazi, ko se odločamo za poklic. "Menim, da obstaja stigma pri bolniški negi, če si moški, če si bolničar, potem si homoseksualec/.../Ljudje so me klicali 'Christina' namesto 'Christopher', ko sem rekel, da želim postati bolničar" (Williams, 1995: 51).

⁷ Emancipacija - ženska emancipacija je pridobitev enakopravnega položaja žensk z moškimi (Slovar slovenskega knjižnega jezika, 2002).

Christina I. Williams je torej ugotavljala v svoji raziskavi vzroke za majhno število moških v t.i. ženskih poklicih. Tudi učitelji so povedali svoje razlage za to. “Zagotovo to ni stvar, ki bi jo počel, če bi imel občutek, da potrebuješ mačo podobo” (1995: 162), ali pa mnenje drugega: “če nekomu poveš, da si v učiteljskem poklicu, se s tem zagotovo ne pohvališ ... je poklic, ki si ga moški sigurno ne izbere, če si želi ustvariti mačo podobo” (1995: 109). Tudi nek socialni delavec je pustil svojo službo in se zaposlil na oddelku za zdravljenje drog z metadonom in razložil: “Mislim, da je bilo vmes nekaj ‘mačizma’, ki je bil v meni, če povem po pravici, spomnim se, da mi je bilo nekoliko neprijetno tam ... nisem se počutil dobro” (Williams, 1995: 124). To delo je torej lahko za moškega torej preveč 'žensko' (*feminine*).

Naslednji od razlogov za majhno udeležbo moških v ‘emocionalnih poklicih’ je lahko tudi relativno nizka plača. Moški v ženskem poklicu zasluži še vedno razmeroma več kot ženske kolegice, vendar v primerjavi z drugimi moškimi, ki so zaposleni v t.i. moških poklicih, zasluži manj. Ženski poklici so tudi še vedno necenjeni, manj ugledni in imajo nižji status kot moški poklici. (Williams, 1995)

"Harriet Bradley (v Williams, 1993) je načine, na katere moški vstopajo v tradicionalno ženske oziroma feminizirane poklice razdelila v tri skupine, in sicer:

- *Prevzem*: do prevzema pride takrat, ko moški povsem prevzamejo poklic, ki je bil sprva definiran za ženski. Ženske v tem poklicu postanejo manjšina. Popolni prevzemi so zelo redki in so največkrat posledica tehnoloških inovacij.
- *Vdor*: je pogostejši od prevzema in se zgodi takrat, ko moški množično vstopajo v ženske poklice in prevzemajo vodilne položaje. Žensk se v tem primeru ne izključi iz poklica. Vdori so bili najpogostejši na storitvenem področju.
- *Infiltracija*: je proces, ki ga je najtežje izslediti. Zgodi se, ko se majhno število moških prostovoljno odloči, da bo opravljalo ženski poklic iz razlogov, kot so ljubezen ali talent za opravljanje poklica.” (Jesenovec, 2004: 21)

Postavi se zanimivo vprašanje, zakaj si moški in ženske želijo prestopiti v poklic, v katerem prevladuje drugi spol. Ženski prestopi so še dokaj razumljivi, saj prestopajo v ugodnejše in bolj plačane poklice. Moški pa vstopajo v ženske poklice iz povsem drugih razlogov, saj so,

kot sem že omenila, ženski poklici slabše plačani, manj ugledni, necenjeni. Na prvem mestu lahko iščemo razloge v zmanjševanju delovnih mest v proizvodnih in strojnih podjetjih, kjer je bila zaposlena velika večina moških. To jih sili k iskanju dela v storitveni dejavnosti. Drugače povedano, spreminja se gospodarstvo na svetovni ravni, ki doživlja prestrukturiranje iz proizvodnih dejavnosti, kot sta kmetijstvo in industrija, v storitvene dejavnosti. Tako so moški pripravljene sprejeti tudi nižje plače in nižji status. Tudi v prihodnje bodo prisiljeni, da se podajo na delo, ki ni tipično moško. Ta način prehoda je prisiljen prehod. Moški pa si želijo opravljati tradicionalno ženske poklice tudi popolnoma prostovoljno, preprosto zato, ker jim je poklic všeč. Druga možnost za prostovoljen prestop pa bi lahko našli v tem, da moški vidijo v tradicionalno ženskih poklicih lažje napredovanje, ker je znano, da jim vertikalna segregacija omogoča hiter vzpon po hierarhični lestvici. (Jesenovec, 2004)

Naj na kratko povzamem ugotovitve o razlikah med moškimi in ženskami v sferi dela. Prva in verjetno ena najpomembnejših ugotovitev je, da se spreminja samo delo – vrsta dela. Spreminja se gospodarstvo na svetovni ravni. Posledica tega je prestrukturiranje proizvodnih dejavnosti v storitvene dejavnosti. V veljavo torej prihaja emocionalno delo, ki je trenutno še vedno prevladujoče delo žensk. Ugotovila sem tudi, da je delo žensk še vedno slabše vrednoteno kot delo moških, kar se vidi v nižjih plačah žensk in majhnem številu žensk na visokih položajih v gospodarstvu. Potrditev te ugotovitve sem našla kar v temi, ki jo raziskujem in sicer v poklicu stevardes in stevardov. V Sloveniji je približno 90 odstotna udeležba žensk v tem poklicu, vendar pa je vodja kabinskega osebja moški. Tudi njegov predhodnik je bil moški. Ogledali smo si tudi vrste poklicev in razporeditev moških in žensk v poklicih. Kot sem že omenila, se spreminja celotno svetovno gospodarstvo in zato je na trgu delovne sile vse več t. i. ženskih poklicev in vse več moških se odloča za ženske poklice, zaradi različnih razlogov. S pojmom stekleni stropovi in steklene stene se je še bolj utrdilo prepričanje o neenakopravnosti v delovnem pravu, zato sem si ogledala tudi pravni vidik in zakonske ureditve na tem področju. V zaključku tega poglavja sem opisala, kako je z moškimi v ženskih poklicih. Spoznala sem, da se moški ravno tako srečujejo s problemi v sferi plačanega dela kot ženske, po drugi strani pa jim je lahko tudi lažje. Lahko bi rekla, da se vsak posameznik, moški ali ženska, v sferi plačanega dela srečuje s težavami in bonitetami. Vsakdo je lahko zadovoljen ali nezadovoljen s svojim delom. Vsakdo ima vsaj do neke mere možnost izbire svojega poklica, pa čeprav se drugi s to izbiro ne strinjajo.

Hochschildova je v svoji raziskavi dobro prikazala razmišljanje ljudi. Stevard in stewardesa sta povedala vsak svojo zgodbo o dvomih ljudi o njunem poklicu. Stevard pravi, da ga potniki pogosto sprašujejo, zakaj si je izbral ta poklic in ali se namerava kasneje poizkusiti v menedžmentu. Večina moških sicer dejansko pride v to službo za leto ali dve, da vidijo, ali jim je to delo všeč, vendar omenjeni stevard ne pozna nobenega bivšega stewarda, ki bi kasneje nadaljeval službo v menedžmentu. Stewardesa pa je povedala popolnoma drugačno zgodbo. Pravi, da jo potniki ves čas sprašujejo, zakaj ni poročena, moških tega ne sprašujejo. Govorijo ji, da bo zagotovo pustila to službo, ko bo imela otroke. Ko pove, da ne bo imela otrok, jo še kar naprej prepričujejo, da jih bo imela. Meni, da ji to govorijo samo zaradi spola. (1983: 176)

5. EMPIRIČNI DEL

5.1 Raziskovalno vprašanje

V empiričnem delu diplomskega dela me bo zanimalo, ali se pri izvajanju emocionalnega dela pojavijo razlike med mlajšimi, ki so zaposleni preko študentskega servisa in starejšimi redno zaposlenimi stewardesami in stewardi pri Adrii Airways. Predvidevam, da glede na starost obstajajo razlike predvsem zaradi delovnih izkušenj, ki so za tovrstno delo izredno pomembne. Bolj natančno pa me zanima, v skladu s predpostavko, da se emocionalno delo razlikuje glede na spol, kakšne razlike se pojavijo pri kabinskem osebju med moškimi in ženskami.

5.2 Raziskovalna metoda

V raziskavi dela stewardes in stewardov sem uporabila metode primarnega in sekundarnega raziskovanja. Primarno metodo pridobivanja podatkov sem razdelila na tri dele. Pri prvem sem uporabila individualni delno strukturiran intervju, saj mi je slednji omogočil, da sem dobila zelo podroben vpogled v samo delo stewardes in stewardov. Pripravila sem okvirna vprašanja, ki so mi omogočala proste roke pri vodenju intervjuja in možnost dodatnih vprašanj, kadar se mi je to zdelo potrebno. Pogovor sem izpeljala z vodjem stewardes in stewardov pri Adrii Airways, gospodom Alešem Robasom. Njegove odgovore sem posnela in jih kasneje tudi zapisala. Prosila sem ga, da mi odgovarja čim bolj izčrpno, saj so bili njegovi odgovori edini vir podatkov, ki mi je omogočil bolj natančen vpogled v delo kabinskega osebja pri Adrii Airways. Obstoječa literatura – interno gradivo Adrie Airways je namreč strogo zaupne narave in do nje nisem imela dostopa.

Pogovor sva opravila v mesecu avgustu 2006 in je trajal nekaj več kot eno uro, podatki, ki sem jih dobila, pa so bili zelo koristni. Želela sem izvesti še nekaj intervjujev z drugimi stewardesami in stewardi, vendar zaradi njihove prevelike obremenjenosti tega nisem uspela narediti. Kljub temu me to ni ustavilo pri nadaljnjem raziskovanju. Sestavila sem namreč še dve kratki anketi. Obe sta vsebovali odprta vprašanja ter zaprta vprašanja z enim ali več možnimi odgovori. (glej prilogo) Prvo sem poslala na Adrio Airways, kjer so mi prijazne zastopnice za stike z javnostjo pomagale in razdelile ankete med kabinsko osebje. V treh tednih meseca septembra 2006 se je na anketo odzvalo približno sedemnajst odstotkov vseh zaposlenih stewardes in stewardov. Vzporedno sem opravila še drugo anketo, ki pa je bila

namenjena zbiranju mnenj ljudi, ki so v večini že uporabili letalske storitve. Svoje mnenje o delu kabinskega osebja je podalo tudi nekaj ljudi, ki letalskih storitev še ni koristilo. Odgovarjali so na mnenjska vprašanja o poklicu stewardes in stewardov. Lahko so podali mnenje o videzu kabinskega osebja, kjer so na lestvici od 1 do 7 prikazali svoje mnenje. S trditvami o spolu sem ugotavljala, ali jim je obstoječe razmerje med zaposlenimi moškimi in ženskami sprejemljivo, ali se zavzemajo za drugačno razmerje. Uporabniki letalskih storitev so odgovarjali tudi na vprašanja, ki so povezana z občutki na letalu, o prijaznosti osebja, udobju na letalu, varnosti, tako pri letalski družbi Adria Airways kot tudi pri drugih letalskih družbah. V obdobju med 30.8.2006 in 19.9.2006 se je anketa nahajala na spletni strani, katerega naslov sem razposlala po elektronski pošti, prejemniki moje pošte pa so anketo razposlali še na druge naslove. Anketa je bila dosegljiva tudi na nekaj forumih, tako da sem na ta način dobila zelo raznolik in razmeroma velik vzorec z več kot petsto respondenti.

Za sekundarno analizo pa sem poiskala podatke v dveh izredno pomembnih delih s področja raziskovanja emocionalnega dela. Prvo delo je že omenjeno pionirsko delo *Upravljanje srce: komercializacija človeških čustev* avtorice Arllie Russell Hochschild iz leta 1983. Drugo delo je napisal Cas Wouters. Avtor v svojem članku *Sociologija čustev in stewardese: Upravljanje srce (The Sociology of Emotions and Flight Attendants: Hochschild's Managed Heart)* iz leta 1989 kritično ovrednoti ugotovitev Hochschildove, pri čemer je opravil tudi lastno raziskavo pri nizozemski letalski družbi KLM.

V svoji raziskavi se bom usmerila v primerjavo med podatki, ki sem jih dobila v primarni raziskavi in med tistimi iz sekundarne raziskave, ugotavljala bom, ali obstajajo vzporednice med izsledki novih (primarnih) raziskav ter starejših (sekundarnih) raziskav.

5.3 Razvoj letalske družbe Adria Airways

Preden se bom podrobno posvetila sami analizi emocionalnega dela stewardes in stewardov, bom na kratko opisala samo podjetje, v okviru katerega je zaposleno kabinsko osebje v Sloveniji. Svetovno znana in priznana družba Adria Airways ima izredno dolgo zgodovino, saj je bila ustanovljena leta 1961. Poslovanje so pričeli z letali DC6, v slabem desetletju pa so floto dopolnili z letali DC9. Njihova prvotna dejavnost so bili čarterski poleti, v osemdesetih letih pa so razširili dejavnost tudi na redne linije. Z osamosvojitvijo Slovenije je Adria Airways postala tudi slovenski nacionalni prevoznik. Danes je dejavnost še bolj razširjena, saj

ima poleg rednih letov v več kot dvajset evropskih mest, tudi tovorni liniji in odpravlja pošiljke po vsem svetu. Danes sodobno floto Adria Airways sestavlja že 13 letal, tri večja letala tipa Airbus A320 s 162 sedeži, sedem manjših letal tipa Candair Regional Jet CRJ 200 z 48/50 sedeži, dve letali Boeing 737-500 s 112 sedeži ter eno tovorno letalo SAAB 340. S tako veliko floto lahko Adria na leto prepelje okoli milijon potnikov in preko 3 000 ton tovora. Adria se ponaša tudi z varnostnim certifikatom IOSA (IATA Operational Safety Audit) Registration, kar tudi omogoča sodelovanje z drugimi priznanimi letalskimi družbami, kot je Lufthansa in sprejetje v najmočnejše strateško letalsko združenje Star Alliance. (<http://www.adria-airways.com>)

V Adrii je zaposlenih nekaj manj kot 600 ljudi in manj kot polovica je letalske operative, torej pilotov in kabinskega osebja, ostali zaposleni pa pripadajo tehničnemu osebju, administraciji in zemeljski operativi (Pavlič – Kobav, 2001: 28). To področje pa se že nanaša na temo, ki jo bom opisala v naslednjem poglavju.

5.3.1 Posadka na letalu

Letalska posadka je sestavljena iz pilotov in kabinskega osebja. Na začetku si pogledimo, kako kandidati in kandidatke pridobijo delovno mesto steverdara/ese. Kako se izbirajo novi kandidati za ta poklic, pa mi je pojasnil vodja kabinskega osebja⁸ pri Adrii Airways.

Na koncu sezone se naredi komercialni plan, kaj naj bi počeli naslednje leto. Na osnovi tega komercialnega plana približno vemo, koliko letal bo operativnih, koliko naj bi na mesec leteli, na osnovi tega vemo, koliko ljudi potrebujemo. Glede na to, da imamo približno 60 % delovne sile študentov, se odločimo, koliko novih ljudi približno potrebujemo. Takrat objavimo razpis v časopisih, študentskih servisih, po fakultetah raznosimo letake. Včasih se je prijavilo med 600 in 700 ljudi, zadnji dve leti se jih samo še 250 do 300. Ko imamo vse prijave zbrane, kjer morajo kandidati izpolnjevati pogoje, da niso predkaznovani, so slovenski državljani, da imajo vse karakteristike, ki jih zahteva razpis, potem naredimo izbor – preverjamo znanje angleškega jezika in še enega tujega jezika ter osebnostni nastop. V komisiji je ponavadi 5 ali 6 članov (piloti, člani kabinskega osebja, komerciale, nekdo iz kadrovske službe), kjer ugotovljamo ali se ti mladi ljudje znajo obnašati pred skupino starejših ljudi. Ko so kandidati izbrani, se udeležijo tečaja, ki traja približno mesec dni. Potrebno se je naučiti vse varnostne

⁸ Veliko koristnih in zanimivih podatkov sem pridobila, z individualnim intervjujem, ki sem ga izvedla z vodjem kabinskega osebja pri Adrii Airways, gospodom Alešem Robasom, za kar se mu na tem mestu še enkrat prav lepo zahvaljujem.

procedure, postopke, komande, kako ukrepati v takšnih in drugačnih dogodkih. Poznati je potrebno vse komercialne zahteve, od navadnih procedur, do zahtevnih kot je papeški let, državniški let ipd. Poleg tega je na tečaju tudi nadgradnja tujih jezikov, znanstveno letalsko izrazoslovje v tujih jezikih, prodaja prostocarinskih izdelkov (duty free), predavanja iz transporta nevarnih snovi. Obravnava se določene nevarne situacije, ki jih je potrebno poznati zaradi porasta terorizma. Zahtevanega znanja je veliko, zato tečaj traja približno en mesec po 8 ali 9 ur vsak dan. Ko je tečaj končan, imajo kandidati približno 14 dni, da se pripravijo in opravijo teoretični izpit. Tisti, ki ga opravijo, pristopijo še k praktičnemu šolanju na letalu. Po opravljenem praktičnem izpitu, so polnopravni člani kabinskega osebja. (Robas, priloga C)

Da bi videli, kako dejansko izgledajo oglasi, s katerimi letalske družbe iščejo nove kandidate za delo stevardes oziroma stevardov, si oglejmo zahtevane pogoje za nove člane na oglasu, ki je bil objavljen 15.12.2005 na spletni strani www.mojedelo.com:

*Lokacija dela: Brnik
Stevardese in stevardi (m/ž)*

Adria Airways vabi k sodelovanju študente/-ke, ki so zainteresirani/-e za opravljanje dela: STEVARDES IN STEVARDOV na letalih A320 in CRJ od aprila 2006 naprej

Kandidati/-ke morajo izpolnjevati naslednje pogoje:

- *status študenta,*
- *aktivno znanje slovenskega in angleškega ter pasivno znanje drugega evropskega jezika,*
- *višina do 178 cm zaradi omejitev v letalu,*
- *stalno ali začasno bivališče v Ljubljani ali Kranju z okolico,*
- *opravljen vozniški izpit B-kategorije in možnost lastnega prevoza do Brnika,*
- *dovoljena dioptrija do 0,8 z očali ter 0,4 brez očal.*

Kandidati/-ke se lahko prijavijo preko svetovnega spleta, na naših spletnih straneh www.adria-airways.com kjer izpolnijo obrazec za prijavo. Vsi pogoji sodelovanja in nadaljnja navodila bodo objavljeni na istem internetnem naslovu. Ponudbe pričakujemo do vključno 15. 12. 2005.

Pri letalski družbi pa je pomemben tudi videz zaposlenih. Obstajajo pravila o videzu stevardes in stevardov glede teže, oblačil, dolžine las, ličenja. Ta pravila so tako pomembna, da so zapisana v predpisih.

Pravzaprav je to službeni akt, ki določa, kakšna je uniforma, kakšna je njena dolžina, da ne bi posamezne članice potem krila krajšale na minimum. Dovoljeni niso nobeni individualni okraski kot so broške. Uniforme so določene že leta. Zimska je sestavljena iz krila, bluže, brezrokavnika, jakne in plašča; poleti pa imajo dekleta enodelne turkizne obleke. Krilo mora biti vedno največ 5 cm nad koleno, to je najkrajša možnost, kar je tudi zapisano. Z ličenjem je pa tako, da se trendi spreminjajo, jaz se kljub temu, da sem vodja, ne spuščam v področje ličenja. V naši floti imamo Barbaro Žnidar, ki je priznana stilistka in njena skupina ljudi vedno določi smernice oz. priporočila za ličenje, saj k vsakemu obrazu ni primeren vsak stil ličenja. Tudi barva nogavic in dolžina las sta določeni oziroma, če so lasje dolgi, je določeno kako morajo biti speti. Fantje morajo biti urejeni, obriti, postrizeni. Naloga purserja⁹ je tudi, da na brifingu¹⁰ pove, če je katera preveč ali čisto nič naličena, to je njegova pravica. Seveda ji to pove diskretno, ponavadi je še čas, da vse popravi. Ko smo v enem od razpisov napisali, da je zahtevana 'primerna teža', so se nam oglasili iz republiškega sekretariata za enake možnosti, da je to žaljenje. Na malem avionu je na prehodu preprosto zelo malo prostora. Zaradi komercialnih in predvsem zaradi varnostnih razlogov se morata dve stewardesi hkrati srečati na hodniku, na primer v enem letu do Münchna vsaj šestkrat. Če bi imeli obe širše boke, se ne moreta srečati. Pri višini je sedaj zgornji limit za fante približno 183 cm, ker je plafon (strop) v malem avionu visok 185 cm, torej zaposluje fante visoke okoli 180 cm, dekleta pa 10 do 12 cm nižja. Omejeni smo na delovne prostore, ki so zelo majhni. Tako kot na podmornici ne zaposlujejo košarkašev, tako jih tudi mi ne moremo. Zunanji videz mora biti prijeten, kar pa je zelo relativno, zato obstaja komisija 5-ih ali 6-ih članov, ki poleg osebnostnega nastopa vidi ali je kandidat živčen, se preseda, je nervozen pred nepoznanimi ljudmi. Člani komisije izbirajo prijetne, negovane, športne mlade ljudi, ki nimajo problemov s seboj. Ne smejo biti arogantni, nesramni, morajo biti dovolj samozavestni, da bodo v situacijah, ki so kritične, znali urediti probleme, ne da se bodo morali hrabriti in iskati svoje travme, potem pa šele skrbeti za ostale, zato take kandidate komisija izloči že na začetku. Na avionu so vsaki dve uri novi nepoznani ljudje, malo nervoze je v začetku pri vsakem, če pa je ta pretirana, ni dobro. (Robas, priloga C)

Kakor vidimo, ima Adria Airways natančno določen pravilnik o videzu, ki je uniformiran. Višina je določena, vendar je to potrebno zaradi višine prostorov, v katerih kabinsko osebje

⁹ 'Purser' je vodja kabinskega osebja. Na letalu mora kabinsko osebje strogo uporabljati tudi angleški jezik, zato se občasno v tekstu pojavijo izrazi, ki so poslovenjeni iz angleškega jezika.

¹⁰ 'Brifing' je sestanek, ki ga ima kabinsko osebje pred začetkom poleta, po njem, po potrebi pa tudi med letom.

opravlja svoje delo. Teža sicer ni strogo določena, vendar lahko vidimo, da je ravno tako pomembna (zaradi ozkih prehodov) in lahko sklepamo, da vseeno obstaja skrita diskriminacija. Tudi karakter ljudi je določen, saj izbirajo samozavestne, nearogantne, nesramežljive ljudi in tudi tu lahko vidimo delno diskriminacijo, čeprav prikrito.

Vidimo, da ima Adria Airways določene zahteve za svoje kandidate in kandidatke, vendar pa še daleč ne tako zahtevnih kot nekatere druge letalske družbe. Članek "Ozka krila, visoke pete" ("Tight skirts, high heels") opisuje, kakšne pogoje so kandidatke morale izpolnjevati leta 1964 v letalski družbi Trans-Canada Airlines, ki se je preoblikovala v Air Canada:

Ne smeš biti starejši od 30 let, neporočen, med 160 in 170 cm, imeti moraš manj kot 57 kg. Imeti moraš prijazen in odkrit nasmeh, pokončno držo in dobro ravnatežje, na kratko postrizene lase, ki ne smejo biti daljši kot do ušes, ne smejo biti speti v čop ali figo. Uniforma je morala vsebovati telirano krilo in jakno v svetlomodri barvi, belo bluzo, klobuk ter temnomodre čevlje z visoko peto. /... / Po štiritedenskem treningu so ocenili tvojo kožo in ti določili kakšne produkte moraš uporabljati, predlagali so tudi, da se odpraviš k frizerju, kjer ti naredijo točno določeno frizuro. Imeti moraš negovane nohte, brez lakov v zelenih, modrih in vijoličastih odtenkih, edino ena rdeča je bila sprejemljiva in sicer v barvi češnje. Na koncu so bile vse videti enako, kot bi prišle iz tovarne. (<http://search.epnet.com/direct.asp?an=2639348&db=aph>)

Obstajajo pa še druge zahteve. Različne letalske družbe imajo različne zahteve. Vse pa so si enotne po eni stvari, da imajo določeno višino, ki se giblje nekje med 155 cm in 195 cm, ter da morajo kandidati imeti težo primerno velikosti. Omejitve so tudi pri starosti, nekje od 18 oziroma od 21 let. Naštela bom še nekaj zanimivih zahtev, ker pa jih je po različnih družbah preveč, da bi vse naštevala, jih navajam le nekaj. Zahteve, ki se pojavljajo so: znanje računalništva, osnovna znanja matematike, kandidati morajo biti močni, potrebno je znati plavati, potreben je timski duh, morajo biti samski z dobrimi moralnimi značilnostmi, kandidati morajo biti praktično popolni, nasmejani, prijazni, z znanjem diplomacije, sposobnostjo reševanja problemov, razgledani itd.

Sedaj pa si pogledajmo še različne vrste posadk, ki so potrebne za različne tipe letal. Različna konfiguracija in različno število sedežev letal pri Adrii Airways narekuje različno število članov kabinskega osebja na letalu, torej dve vrsti posadk.

TABELA 5.1: Standardne posadke na letalih Adrie Airways

Tip letala	Min. letal. posadka	Min. kabin. osebja
Airbus 320	2	4
CRJ	2	2

Vir: Pavlič-Kobav, 2001:31, Robas (priloga C)

Na večjem letalu so torej štirje člani kabinskega osebja, na manjšem letalu pa sta samo dva. V vsaki posadki je vodja kabinskega osebja, t.i. purser (CCM1), je tisti/a, ki je odgovoren/a za vse papirje, za vse postopke, izbere 'servis'¹¹. Preveriti mora, če ostali člani poznajo vse varnostne procedure, če so prišli pripravljeni na let psihofizično spočiti. To je vedno redno zaposleni član/-ica z dolgoletnimi izkušnjami v Adrii Airways. Poleg 'purserja' so na letalu še: en/-a član/-ica na malem letalu, na velikem letalu pa še tri članice kabinskega osebja, ki pa so lahko ali študentje/-ke bodisi stalno zaposleni/-e. Slednji imajo iste dolžnosti na letu, vendar pa vedno odgovarjajo vodji oziroma purserju kabinskega osebja v letalu. Pri ostalih članih kabinskega osebja pa se upošteva rang, upošteva se delovna doba, tudi funkcije dela so razvrščene od 1 do 4. Funkcija 2 zahteva malenkost več izkušenj, več znanja kot funkcija 4. Tisti z več izkušnjami je na bolj odgovornem mestu, kar pomeni, da so izkušnje izredno pomembne pri tem poklicu. (Robas, priloga C)

Torej vidimo, da je hierarhija med kabinskim osebjem izredno pomembna, predvsem z vidika varnosti (krizne situacije). Pri Adrii se do sedaj še ni zgodila nobena nesreča, vendar posadka redno vadi na simulatorjih letenja, tako da tudi vaje na simulatorju pripomorejo k pridobivanju izkušenj, zato je *daljša delovna doba* resnično pomembna. Posebnost pri posadkah pa je tudi to, da se posadke vedno menjajo. Pri Adrii je to dobro, saj je majhno podjetje, vsi se med seboj poznajo in vedo kaj lahko pričakujejo od kolegov. Vendar delo zato, ker se posadke menjajo, ne postaja rutinsko. V večjih podjetjih pa je preveč zaposlenih in pogosto ne poznajo ostalih članov na poletu oziroma jih slabo poznajo, zato tudi ne vedo kaj lahko od njih pričakujejo.

5.3.2 Opis dela stevardes in stevardov

"Oglejte si svet z različnih izhodiščnih točk. Svet je pred vašimi vrati. Možnost, da izkusite nove kulture in spoznate nove ljudi. Izzivi, ki so resnični in razburljivi."

(<http://www.singaporeair.com>)

¹¹ Servis je obrok, ki ga potniki dobijo na letalu, včasih so bili bolj obilni, sedaj pa delijo rogljičke in druge pakirane kolače, ki jim sami pravijo 'snek'.

Takšne in podobne oglase objavljajo letalske družbe. Na ta način želijo privabiti nove kandidate za službo na nebu. Vendar ni vse tako lepo kot je videti. To je služba, ki je daleč od doma, *Svet* vidijo le v preletu mesta, preden letalo pristane, njihovo delovno mesto pa je izredno majhno in pogosto neudobno. To, da spoznajo veliko ljudi iz različnih kultur drži, vendar pa so z njimi tako malo časa, da bi težko rekli, da jih globlje spoznajo.

Adria Airways ima svoje lete organizirane tako, da letala začenjajo svoje lete na Brniku in jih na Brniku tudi zaključijo, zato je njihovo delo drugačno od dela kabinskega osebja pri drugih letalskih družbah. Poglejmo, kakšne je njihovo delo in njihove delovne naloge.

Načeloma morajo biti uro pred poletom v operativnem centru, kjer se pripravijo na let. Vodja se na začetku pogovori s kapitanom o vseh podrobnostih, kasneje pa se o vsem, kar je izvedel posvetuje še z ostalimi člani osebja oziroma jim pove, kaj je zvedel od kapitana. Če je potrebno, preveri ostale člane, če so seznanjeni s procedurami in komandami (to je potrebno predvsem takrat, ko so v posadki novi člani, oziroma člani, ki jih vodja še ne pozna in ne ve kaj lahko od njih pričakuje). Približno petinštirideset minut pred odhodom morajo biti vsi že na letalu, kjer je potrebno pripraviti potniško kabino, pregledati hrano in pijačo, nato pa pričakati potnike. (Robas, priloga C)

Sledi tisti del službe, kjer je potrebno poskrbeti za potnike. Vse, kar morajo stevardese vedeti o skrbi za potnike, piše v *priročniku o storitvah* (ISM), kjer piše, kako poteka servis, kaj se na posameznih letih streže. Zadostiti je potrebno vsem tem predpisom, ki so zapisani v tem priročniku, seveda pa je to potrebno opraviti skupaj z prijaznostjo, nasmejanostjo, s pozitivnim odnosom. Z vsemi prej opisanimi lastnostmi stevardese in stevardi sprejmejo potnike in jim pokažejo njihove sedeže, če je to potrebno, pomagajo pri ročni prtljagi,... Ko so vrata aviona varno zaprta, potniki na svojih mestih, poda kabinsko osebje potnikom nadaljnja navodila, preverijo, če so pred vzletom vsi pripeti, kmalu po vzletu pa tudi razložijo varnostne procedure, kaj je potrebno storiti, če bi slučajno prišlo do nepredvidenih situacij, pokažejo kje so zasilni izhodi, kako si obleči rešilni jopič itd. Na vrsto pride tisti del, ko je potrebno potnikom razdeliti 'sneke' in hladne napitke, na daljših letih pa še kavo in čaj. Kasneje ponavadi ponudijo še izdelke iz Duty free. Glede na to, da ima Adria Airways večinoma krajše lete, je zatem ponavadi že čas, ko si je potrebno ponovno pripeti pasove, in že dajejo objave, da pristajajo. (Robas, priloga C)

Po pristanku se stevardese in stevardi prijazno poslovijo od potnikov in zopet odidejo v operativni center, kjer na kratko pregledajo potek dela v tistem dnevu. "Če so bile težave s kakšnimi potniki ali kakšne bolezni na letalu,, napišemo vse zahtevane dokumente. V primeru napak se pogovorimo, kako bi naslednjič storili drugače. Če je bilo vse v redu, brez problemov, rečemo hvala lepa, bilo je v redu in gremo domov." (Robas, priloga C)

Vsekakor je potrebno poudariti tudi to, da delo kabinskega osebja ni samo skrb za potnike, pravzaprav naj bi bil ta del njihove službe postranski. Poglavitni del njihovega dela je skrb za varnost in skrb za potnike v različnih kritičnih situacijah. Bolj podrobno pa si bomo njihovo delo ogledali v naslednjem poglavju.

5.4 Analiza empiričnih podatkov

5.4.1 Predstavitev vzorcev primarnega raziskovanja

Opisala bom temeljne značilnosti primarnega raziskovalnega dela, torej dveh anket, ki sem jih že omenila. V spodnji tabeli so predstavljene osnovne značilnosti vzorca ankete, ki sem jo izvedla med kabinskim osebjem pri Adrii Airways.

TABELA 5.2: Temeljne značilnosti vzorca anketiranih članov kabinskega osebja

Spol		Starost		Zakonski stan		Izobrazba		Vrsta zaposlitve		Rang		Povprečje ur letenja
Moški	Ženski	Od 18 do 30	Nad 30	Poročeni	Samski	Srednje šolska	Višja, visoka, univerza	Redno	Honorarno	Vodja	Član	
7	20	13	14	9	18	18	9	14	13	13	14	67 ur na mesec
27												

V tabeli sem podatke tudi združevala v smiselne skupine. Med stevardesami in stevardi se mi je odzvalo 27 anketirancev. Od tega je 7 moških in 20 žensk. Starostne skupine sem imela na začetku štiri, vendar je bilo v srednjih dveh skupinah tako majhna udeležba, da sem združila podatke v dve skupini. Podatki kažejo, da je polovica anketirancev mlajših od 30 let, polovica pa starejših od 30 let. Glede na to, da so številke pri redno zaposlenih in pri rangu zaposlitve enake, sem ugotovila, da so mlajši od 30 let zaposleni honorarno oziroma prek študentskega servisa in da so zaenkrat le člani kabinskega osebja, po drugi strani pa so starejši od 30 let redno zaposleni in so vodje kabinskega osebja. Torej lahko vidimo, da so delovne izkušnje pri tem delu izredno pomembne in da je napredovanje po rangu možno pridobiti s 'pridnim'

delom. Tudi zakonski status nekako sovpadajo s starostjo, saj so v večini tisti, ki imajo družino starejši, mlajši pa so še brez družin. Glede na to, da je med anketiranci veliko samskih, je morebiti zaradi težavnega in psihično napornega delovnika težje imeti družino. Dobro vemo, da so poleti ob vseh urah dneva in da tak način življenja verjetno ni enostaven za ostale člane družine, četudi se stevardese in stevardi privadijo takšnemu načinu življenja in urniku. Večina anketirancev ima končano srednješolsko izobrazbo, predvsem tisti redno zaposleni, mlajši pa v večini delajo preko študentskega servisa v času študija.

Sedaj bom prikazala še nekaj osnovnih podatkov iz ankete, ki sem jo izvedla med ljudmi po svetovnem spletu, torej med potencialnimi potniki Adrie Airways.

TABELA 5.3: Temeljne značilnosti vzorca anketiranih ljudi preko svetovnega spleta

Spol		Starost		Izobrazba		Pogostost letov		Letalska družba	
Moški	240	Pod 19	32	OŠ	13	Večkrat letno	110	Adria Airways	276
Ženski	285	19-25	131	Poklicna	130	Enkrat letno	163	Easyjet	30
		26-30	163	Gimnazija	121	Redko	161	Ryanair	28
		31-35	80	Višja	33	Nikoli	92	Lufthansa	17
		36-40	33	Visoka	61			Druge	84
		41-78	73	Univerza	169			Ne letijo	92
529									

Vidimo lahko, da sem imela dokaj velik vzorec anketirancev, saj je na anketo odgovorilo kar 529 ljudi, moških in žensk je bilo približno enako. Se pa pojavijo malo večje razlike v starosti. Na anketo je odgovarjalo več kot 62 odstotkov mlajših od trideset let, 47 odstotkov anketirancev ima srednješolsko izobrazbo, vendar veliko mladih še nadaljuje študij, kar velik odstotek pa je tudi tistih, ki imajo končano univerzitetno izobrazbo, med temi so tudi tisti z magisterijem in doktoratom. Tukaj pa bi lahko naredili tudi povezavo s tem, kako pogosto anketiranci letijo. Več kot 50 odstotkov jih leti vsaj enkrat letno. Iz podatkov sem tudi razbrala, da ljudje radi letijo, tudi tisti, ki so bili na letalu redko, vendar zaenkrat še niso imeli veliko priložnosti. Le 17 odstotkov ljudi še nikoli ni imela priložnosti leteti. To tudi potrjuje trditev, ki sem jo postavila v teoretičnem delu naloge: da se je spremenila sestava potnikov. Včasih so leteli le bogati ljudje in poslovneži, danes pa leti vsakdo, ne glede na starost in izobrazbo. Ugotavljal sem tudi, kaj ljudje menijo o delu stevardes. Nekaj manj kot polovica anketirancev je mnenja, da mora kabinsko osebje na letalu skrbeti za potnikovo varnost, udobje

in postrežbo. Kabinsko osebje je sicer mnenja, da je njihovo delo predvsem skrb za varnost potnikov, vendar le 3 % anketirancev meni, da je skrb za varnost poglavitna naloga osebja na letalu. Kljub temu stevardese in stevardi dajejo več kot polovici potnikom občutek varnosti na letalu. Splošno mnenje ljudi je predstavila ena od anketirank pri anketi namenjeni potnikom, ki pravi: *“Če poteka let brez težav, potem je osnovna funkcija stevardes in stevardov strežba hrane in pijače, skrb za ugodje potnikov, ter da usmerjajo potnike na letalo in iz njega. Sicer so stevardi/-ese usposobljeni tudi za kritične situacije (prva pomoč, reševanje v primeru, da pride do nesreče), vendar so te sposobnosti manj izrazite (na srečo).”*

Glede na to, da sem raziskavo izvedla na slovenski populaciji, sem se pozanimala tudi o tem, kako smo Slovenci zvesti domači letalski družbi. Ugotovila sem, da več kot polovica anketirancev najbolj pogosto leti z Adrio Airways, nekaj odstotkov pa jih leti tudi z tujimi letalskimi družbami, v glavnem nizkocenovnima prevoznikoma, Easyjet in Ryanair, nekaj pa jih leti tudi z Lufthanso.

5.4.2 Predstavitev vzorcev sekundarnega raziskovanja

Hochschildova se je lotila svoje raziskave tako, da je med študenti naredila uvodno raziskavo o tem, kako ljudje različnega spola in pripadniki različnih družbenih razredov občutijo čustva in kako z njimi upravljajo. Z raziskavo je nadaljevala pri letalski družbi Delta Airlines. Sprva je prisostvovala na predavanjih za nove kandidate, kasneje pa je nadaljevala z intervjuji z dvajsetimi uslužbenci Delte Airlines (s podpredsednikom podjetja, z menedžerji, novimi kandidati za kabinsko osebje in drugimi). Raziskavo je razširila tudi na druge letalske družbe, vendar pa se je v glavnem usmerila na Delto Airlines. Po Hochschildovi je poklic stevardes in stevardov eden redkih, ki je primerljiv glede na spol, saj vsi, moški in ženske opravljajo enako delo v istem prostoru. Po podatkih avtorice je bilo v času njene raziskave v tem poklicu zaposlenih le okoli 15 odstotkov moških. (Hochschild, 1983: 14, 15)

Ker sta oba svoje podatke samo interpretirala in nista nikjer prikazala statističnih podatkov, bom poskušala tudi sama na ta način povezati vse raziskave, torej ne bom prikazala rezultatov mojega raziskovalnega dela v tabelah, temveč jih bom samo interpretirala in poiskala vzporednice in razlike med ugotovitvami Hochschildove, Woutersa in moje raziskovalne naloge.

5.4.3 Emocionalno delo

Že na samem začetku svojega dela Hochschildova poudarja, da se morajo stewardese¹² ves čas smehljati, da je smehljaj njihovo največje bogastvo. Vendar ta smehljaj ne sme biti prisiljen, 'naslikan' na obraz, biti mora pristen, spontan in topel. Aleš Robas se z njo ne strinja popolnoma. Vprašala sem ga, če mora biti pri Adrii letalsko osebje vedno nasmejeno: *"Nasmejeno ne.... saj veste kako je to, npr. pozimi, ko je slabo vreme, pa so temu primerne tudi zamude, ponavadi večje kakor poleti, je lahko tudi kontraproduktivno, da si ves nasmejan, oni pa slabe volje, utrujeni, ti se pa smejiš, kot da je vse v redu. Potnik mora vedno dobiti kar zahteva. Včasih je na čarterskih poletih prešerno razpoloženje, lahko celo šale pripovedujemo, včasih pa je na letih, kjer je veliko poslovnih potnikov, kot so angleški partnerji, samo mir, se jih ne ogovarja, niti nič drugega, imajo svoje delo, hočejo dremati."* (Robas, priloga C)

Vedno navzoč smehljaj sporoča, da je stewardesa prijazna, pripravljena pomagati. Vendar nekateri smehljaj tudi seksualizirajo. Tako predvsem nekateri moški mislijo, da se v zraku lahko izpolni vsaka fantazija. Ena od stewardes je razložila: *"Imaš poročene moške s tremi otroki, ki se vkrcajo na letalo in mislijo, da je vse mogoče. Kot bi realnost pustili na zemlji, ti pa si vključena v njegovo fantazijo. To se dogaja zelo pogosto "* (Hochschild, 1983: 93). Seksualizacija je torej dodatno obremenjevanje stewardes, poleg zgoraj naštetih zahtev, se morajo pogosto odzivati še na seksualne fantazije potnikov. Tukaj mora stewardesa uporabiti svoje igralske sposobnosti in se potruditi, da zaigra flirtanje, ob tem pa mora zatreti svoja dejanska čustva. Včasih je to lahko zelo nadležno in poniževalno. Veliko letalskih družb se trudi, da bi seksualizirale ozračje v potniški kabini. Eden od razlogov za tako početje je, da naj bi tako vzdušje zmanjševalo strah pred letenjem.

Tudi pri Adrii se potrudijo, da je posadka v celoti ženska, v primeru, ko imajo skupino moških, ki ponavadi raje vidijo prijazne stewardese. Vendar uporabijo tudi druge prijeme za odpravljanje strahu. Prvi predlog, ki morda ni ravno najbolj primeren za vse, je "en viski pred poletom". Ponavadi se tudi vidi, če je koga resnično strah. Poskušajo mu pomagati tako, da mu pojasnijo celoten postopek vzleta, poleta in pristanka, pojasnijo, da bo zaropotalo, ker se ureja hidravlika, da ga tako pripravijo na polet. V primeru, da letalo ni polno zasedeno in da imajo stewardese čas, pa se s prestrašenim potnikom pogovarjajo dalj časa, morda spiijejo z

¹² Hochschildova piše ves čas samo o stewardesah, čeprav misli tudi na stearde, na ta način jih združi, zato bom to naredila tudi jaz.

njim kakšno kavico. Skratka, opravijo čustveno delo, zaradi katerega so pravzaprav na letalu. Kakor pa sem ugotovila iz ankete, ki sem jo opravila med kabinskim osebjem, slednji z veseljem pomagajo tistim, ki to pomoč potrebujejo. Nikoli jim ni pretežko, s svojo toplino, prijaznostjo se potrudijo, da potnikom naredijo let čim bolj prijeten. Ko se s prestrašenim potnikom ukvarjajo ves čas poleta, slednji nima niti časa, da bi razmišljal o svojem strahu. *"Pomembno je, da ne preide zaradi groze v kakšno akutno fazo, ker potem znajo biti velike težave"* (Robas, priloga C).

Druga stran smehljaja je jeza, ki jo stewardese lahko občutijo pri opravljanju svojega dela. Hochschildova ugotovi, kaj lahko stewardese storijo, če so jezne. Včasih si želijo, da bi koga udarile, kričale v vedro, jokale, jedle, kadile, ipd. Seveda ničesar od tega ne smejo narediti. Hochschildova pravi, da si npr. lahko predstavljajo, da je potnik doživel nekaj travmatičnega - če tako razmišljaš o drugih ljudeh in ugotavljaš zakaj so razburjeni, ne občutiš več lastnega nelagodja. Pri Delti stewardese naučijo, kako morajo zatreji jezo, še posebej v primerih, ko jih potnik užali. Stevardesa mora biti usposobljena za to delo in biti ves čas prijazna. Pri taki službi, ki zahteva delo z ljudmi, delodajalci zahtevajo od svojih zaposlenih, da so iskreni, da gredo prek 'naslikanega' smehljaja. Tudi pri Adrii imajo organizirana izobraževanja, kjer se naučijo ravnanja s potniki, kandidati poslušajo CRM (*cabin resource management*). Na vprašanje, ali se pričakuje, da zatrejo svojo jezo in prenašajo žalitve pa sem prejela odgovor: *"To se ne samo pričakuje, ampak se tudi zahteva! Privatni problemi se pustijo doma. Dokler ne pride do osebnega žaljenja, prav na osebnem nivoju, kar ne toleriram, vedno pravim, da se postavite za sebe, vas bom jaz podprl. Potnikove travme, slabo voljo, mogoče cinizem, pač sprejmite. Tukaj ste v službi, plačani korektno, to pač sprejmite."* (Robas, priloga C) Delta svojih zaposlenih v kriznih situacijah ne podpre, v podjetju pravijo, da tako pač je, da je to slabo, vendar ne morejo nič narediti, ker bi bila to slaba reklama. (Hochschild, 1983: 29) Po drugi strani je veliko odvisno tudi od vsakega posameznika, od njegove/njene čustvene stabilnosti. Nekateri so bolj občutljivi kot drugi, nekoga bo že malenkost spravila iz tira in bo doživel večji stres, težje bo opravljal svoje delo in večja verjetnost je, da bo pri njem prišlo do čustvenega izgorevanja. Zopet drugega ne užali prav nič, si pač misli svoje in opravlja svoje delo naprej oziroma spretno reši nerodne ali krizne situacije. Zelo občutljivih ljudi verjetno že na začetku ne sprejemajo, saj kabinsko osebje v kriznih situacijah ne more reševati najprej svoje težave, potem pa šele pomagati potnikom, kar je njihova osrednja delovna dolžnost.

Stewardese so se morale naučiti prenašati raznovrstne ljudi, nesramne, agresivne, alkoholizirane. Preprosto morajo biti sposobne, da se prilagodijo vsakemu posamezniku/-ici in hitremu menjavanju raznolikih skupin ljudi. Najti morajo ustrezno mejo med formalnim in neformalnim vedenjem, ki je nekje med družbeno distanco in domačnostjo. Vidimo, da letalske družbe ne podpirajo svojih zaposlenih, da morajo stewardese in stewardi biti strpni do potnikov in sprejemati njihovo jezo, slabo voljo, travme. G. Robas sicer pravi, da bo podprl svoje osebje v primeru, ko potniki preidejo na osebne žalitve. V tej situaciji se pojavi vprašanje, kje je meja med osebno žalitvijo in dopustno žalitvijo. Razlike se pojavijo že med posamezniki, ki imajo različen prag tolerance.

Sedaj pa si oglejmo še naslednji pogled, s katerim se je Hochschildova tudi veliko ukvarjala. Predstavila je slogan, da je kabina dnevna soba. Na tečajih nove kandidate učijo, da je kabina njihov dom, da to ni prostor, kjer delajo. Potnike morajo torej obravnavati, kot da so osebni gosti v njihovi dnevni sobi. V potnikih naj vidijo podobnosti s poznanimi ljudmi, zaradi tega jim bodo še raje ustregli. Potnikov je sicer veliko več, kot je običajno gostov na domu, vendar bi moral biti občutek zelo podoben. Naloga stewardes je torej, da potegnejo vzporednico med potniško kabino in domom. Hochschildova pojasnjuje, da je dom varen in ne more strmoglaviti. Naloga stewardese je, da vzpostavi občutek udobja, sproščenosti, domačnosti, obenem pa mora poskrbeti za potnike med vzletom in pristankom oziroma pripraviti potnike za morebiten prisilni pristanek. (Hochschild, 1983: 105-107)

Letalske družbe so 'postavile oder' v podobi dnevne sobe, ponudili so glasbo, nasmejane stewardese potnikom strežejo pijačo, vse je zrežirano tako, da se počutijo kot doma. Celotni sopotniki so zamišljeni kot del prizorišča. Pri Delti stewardesam na treningu celo povedo, da lahko preprečijo vkrcanje določenim ljudem, npr. ljudem z resnimi obraznimi brazgotinami. Razlog za to naj bi bil, da ne bi spominjali drugih potnikov na morebitne letalske nesreče (Hochschild, 1983: 51). Za razliko od Delta Airlines, pa Adria Airways z veseljem priskoči na pomoč tudi ljudem s takšnimi ali drugačnimi hibami. Zvesta potnica Adria Airways je napisala zahvalo za posebno skrb, ki so ji jo nudili, ko je s poškodovano nogo potovala domov. Priskrbeli so ji posebno vozilo, invalidski voziček in vse drugo, kar je bilo potrebno za njen povratek (Aerodrom Ljubljana, 2003: 14). Pri drugi letalski družbi je potovala gospa Joni Eareckson, ki je kvadraplegik. Na letu v ZDA¹³ je bila za nekaj časa brez osebne

¹³ Letalska družba, s katero je letela gospa Eareckson v članku ni omenjena.

pomočnice, ki je sicer letela z njo. Ko je stewardesa videla, da je sama, ji je priskočila na pomoč. Gospa jo je vprašala, da si verjetno nikoli ni mislila, da bo nekomu držala skodelico kave pred usti, ko se je prijavljala za službo stewardese. Stewardesa se je nasmehnila in ji odgovorila, da ji je v veselje, če bi bila ona na njenem mestu, bi si želela, da bi nekdo naredil to tudi zanjo. (Eareckson, 1995: 110).

5.4.4 Kritika dela Hochschildove

Hochschildovi lahko priznamo, da je naredila velik korak pri raziskovanju emocionalnega dela, vendar je pogosto gledala preozko in tako pozabljala na ljudi, za katere se to delo dejansko opravlja. Wouters je kritičen v tem, ko ugotavlja, da je Hochschildova pisala le o interesih podjetja in delavcev, po drugi strani pa je pozabila tisti najbolj pomemben del, in sicer potnike. Brez potnikov letalska družba ne bi pomenila popolnoma nič. (Wouters, 1989: 99) Emocionalno delo je opisala tudi preveč črnogledo, z veliko slabimi lastnostmi in posledicami, pozabila je na to, da je lahko tudi zabavno. Rezultat niso le stroški dolgotrajnega dela, temveč tudi veselje in zadovoljstvo, da lahko pri takem delu pomagaš in razveseljuješ ljudi. Marsikdo čuti zadovoljstvo, ko vidi vesele obraze svojih strank, potnikov in ljudi, ki jim pri svojem delu pomaga tako ali drugače. Tudi sama sem pogosto opravljala dela, ki so razveseljevala ljudi in poleg denarnega plačila, je bilo še dodatno 'plačilo', ko sem videla zadovoljne obraze ljudi in dobila morebitne zahvale. To ti napolni dušo in da nove moči za nadaljnje delo. Tako lahko dobri občutki tudi odrinejo slabe.

Po Woutersu je Hochschildova posploševala različne teorije. Glavna ideja njene knjige naj bi bila, da je prišlo do prenosa zasebnega čustvenega sistema v sfero javnega. Ob tem je trdila, da je 'pravi' jaz – 'zasebni' jaz. To je prikazal na primeru, ko je posplošila razliko med izrazoma 'pravi in napačni jaz', ki ju je enostavno zamenjala s pojmom 'zasebno in javno'. Preveč tudi poenostavi 'javno sfero dela', saj je gospodarstvo veliko bolj kompleksno kot ga predstavi avtorica.

Po Woutersu se je Hochschildova preveč usmerila tudi na subjektivno ceno emocionalnega dela in s tem zanemarila proces neformalizacije, kritično je ocenil tudi avtoričino ugotovitev, da je delo stewardes postalo specializirano in standardizirano, rezultat tega naj bi bila zmanjšana strokovnost. S tem je popačila dejstvo, da je šel razvoj v popolnoma drugo smer. Pomembna sprememba, ki se je zgodila v 50-ih letih 20. stoletja, je bila, da so se spremenili potniki. Sedaj ne letijo le bogati poslovneži, temveč ljudje iz vseh držav in iz različnih

družbenih razredov. To je bil tudi razlog, da je moral postati odnos med kabinskim osebjem in potniki veliko bolj neuraden, bolj fleksibilen, skratka neformalen. (Wouters, 1989: 113) Spremembe so prinesle tudi to, da so letala vedno večja, vedno več je potnikov na letalu, stevardes pa je vedno manj, zato so sedaj veliko bolj obremenjene kot so bile nekoč.

Wouters je ugotovil, da se niso spremenili le potniki, temveč tudi stevardese. Sedaj niso zaposlena le mlada dekleta iz bogatih družin, temveč dekleta iz srednjega razreda. Ta so morala delovati spontano, umirjeno in ustrezati odprtemu tipu, morale pa so biti tudi sposobne hitrega odzivanja.

Kot smo že omenili, se po Woutersovem mnenju Hochschildova preveč usmeri na ceno emocionalnega dela, to pa vodi ne le k enostranski in moralistični interpretaciji dela kabinskega osebja, ampak otežuje razumevanje, da delo lahko prinese tudi veselje. Wouters je opisal primer, ki mu ga je zaupala respondentka v njegovi raziskavi. Slednja pravi, da se vedno potrudi vzpostaviti igrivo razpoloženje, saj spravi vse v boljšo voljo, ker so drugače poleti dolgočasni. Za razliko od zaposlenih v Delti Airlines, se zaposleni pri KLM identificirajo s podjetjem in nikoli ne bi rekli ali storili ničesar, kar bi lahko škodilo podjetju. Kljub temu se zasebni in javni jaz ne zlijeta. Vsi se zgolj zavedajo, da so čustva potrebna pri njihovem delu in jih zato tudi uporabljajo. Pri KLM pričakujejo, da kabinsko osebje uporabi svojo lastno presojo pri delu, da v delo dajo delček sebe, seveda pa se morajo zavedati, kako opravljajo svoje delo (Wouters, 1989: 115-117). Torej cena emocionalnega dela, ki ga Hochschildova neprestano omenja, ni tako visoka, pravzaprav o njej ni mogoče govoriti, avtorica po Woutersu pozablja na druge zahteve pri čustvenem vodenju stevardes. Wouters je ugotovil, da zaposlene pri letalski družbi KLM skrbi predvsem to, da v tem poklicu težko vzdržujejo zasebno življenje. Npr. rasporede za delo dobivajo šele ob koncu tedna, zaradi česar težje ohranjajo stike z bližnjimi (Wouters, 1989: 118).

Wouters in Hochschildova sta izvedla raziskavo v zelo velikih letalskih družbah. Oba sta videla problem v tem, da se člani kabinskega osebja med seboj ne poznajo, saj se posadke izredno pogosto menjajo. Pri Adrii tega problema ni. Seveda se tudi pri njih posadke menjajo med seboj, vendar je letalska družba tako majhna, da se med seboj vsi poznajo in to vidijo celo kot prednost.

5.4.5 Rezultati raziskave Adrie Airways

Med mlajšimi in starejšimi člani kabinskega osebja nisem zasledila večjih razlik pri samem emocionalnem delu. Razlike se pojavljajo edino v tem, da so starejši zaposleni redno in imajo nekaj več delovnih izkušenj v svojem poklicu nasploh. Kljub temu mlajši vključujejo svoja čustva v delo ravno tako učinkovito kot starejši sodelavci. Manjša razlika se pojavi le v primeru, ko upoštevamo zasebne težave osebja. Starejši nekoliko težje ohranjajo pozitiven odnos do dela, če imajo družinske težave. Vendar to lahko razumemo tudi tako, da imajo mlajši manj družinskih težav, saj je večina samskih, med starejšimi pa je več kot polovica poročenih. Verjetno imajo starejši tudi različen pogled na svoje delo. Večina starejših je redno zaposlenih, za mlajše pa je delo le honorarno, opravljajo ga v času študija in so zato morebiti manj obremenjeni z mislijo, da bi to delo opravljali celo življenje, da bi bili ves čas nekje na poti. Vsi pa se strinjajo, da je njihovo delo tako fizično kot čustveno, vendar jim je ravno zaradi tega všeč. Zadovoljni so z matičnim podjetjem in nimajo želje, da bi se zaposlili v kakšnih tujih letalskih družbah, saj kot pravijo *“ljubo doma, kdor ga ima”*. Je pa res, da so mlajši bolj pustolovskega duha in da si bolj želijo, da bi lahko leteli na daljše lete, kjer bi ostali tudi več dni. Pri Adrii se namreč vsi leti začnejo in končajo na Brniku. Aleš Robas je pojasnil, kako je z daljšimi leti: *“Obstaja ad hoc let, ko si ostal 2 dni v tujini. To se sprejema kakor bonus, da greš od doma za približno 2, 3 dni. Pogrešamo malo daljše lete, ker je precej dolgočasno opravljati vsak dan enako delo. Voznik avtobusa gre v Ilirsko Bistrico, mi pa v Pariz, bistvene razlike ni”*(Robas, priloga C). Ko omenjamo bonuse, bi omenila še to, da starejši letijo v povprečju deset ur več na mesec kot mlajši. Razlog je v tem, da imajo prednost pri letih redno zaposleni in morajo zapolniti delovni čas, ki jim je določen. Anketirancem, ki so odgovarjali na anketo o stevardesah, se zdi izredno pomembno to, da je kabinsko osebje prijazno, nekateri so v komentar sicer napisali, da morajo biti stevardese lepe, nihče pa ni omenil, da bi ga motila starost stevardes. Sicer je za več kot 70 odstotkov ljudi videz kabinskega osebja zelo pomemben.

Glede na to, da spada poklic stevardes in stevardov med ženske poklice, bi pričakovala, da bo raziskava pokazala velike razlike med ženskami in moškimi. Podatki iz ankete kažejo, da večjih razlik ni. Moški se zavestno odloči, da bo opravljal delo, ki zahteva veliko čustvenega dela. Opravljajo enako delo kot ženske, vendar zaradi dejstva, da so moški, ljudje od njih ne pričakujejo tako globokih čustev kot od ženskih kolegic. To je tudi morebiten razlog, da podatki v anketi kažejo, da moški lažje od žensk vzdržujejo pozitiven odnos na delu, kljub

zasebnim težavam. Ravno tako moški redkeje zaznajo ali občutijo slabo voljo in jezo potnikov.

Pa pogledjmo, kaj mi je odgovoril vodja kabinskega osebja pri Adrii Airways. Ko sem omenila, da mu bom postavila nekaj vprašanj o morebitnih razlikah med moškimi in ženskami in da njihovo delo velja za žensko delo, se je prisrčno zasmel, potem pa nadaljeval: *"sigurno, sedaj jemljemo približno 10 % fantov. Same ženske na kupu znajo biti problem. Sam posel je načeloma narejen bolj za ženske, po drugi strani pa tudi potnice raje vidijo kakšnega moškega kot same ženske. Včasih je potrebno urediti kakšne stvari, ki zahtevajo mogoče malo več fizične moči. V samem delu, pristopu ni razlik, razen, da imamo fantje temnomodre uniforme, dekleta turkizne, vse ostalo je enako. Mi delujemo bolj kot 'prijazni strici', ne kot varnostniki. Saj so vsi moji sodelavci bolj drobne postave, kot pa podobni varnostnikom"* (Robas, priloga C). Torej moške pogosto uporabijo tudi za morebitna težja fizična dela. Sama menim, da imajo moški kljub temu, da g. Robas pravi drugače, več avtoritete na letalu kot ženske. Na enem od letov pri Adrii Airways, kjer sem bila tudi sama prisotna, so se potniki pritoževali, da jih moti zavesa, ki je pritrjena na sredini letala in so jo kar sami odstranili. Ena od stewardes jim je poskusila pojasniti, da to ni dovoljeno, vendar je niso poslušali. Čez nekaj minut je do njih prišel mlajši steward, nazaj zagrnil zaveso, potniki pa niso nič pripomnili, ker moškemu očitno niso želeli ugovarjati, kljub temu, da je bil steward mlajši. V večini so fantje mlajši, zato imajo manj delovnih izkušenj in so zato v povprečju le člani kabinskega osebja, je pa res, da je vodja celotnega osebja moški. Stevardesam je nekoliko bolj všeč to, da so pozicionirane na Brniku, saj so ženske tiste, ki imajo tudi družine, moški pa bi se raje malo dlje potepali po svetu. Iz ankete, ki sem jo izvedla med kabinskim osebjem Adrie Airways sem tudi ugotovila, da so predvsem ženske tiste, ki težje uravnavajo svoja čustva na delovnem mestu, kadar se zgodi, da imajo probleme v zasebni sferi življenja (to sem ugotovila iz vprašanja, kjer sem spraševala kako težko je ohraniti pozitiven odnos na delu, če imajo člani kabinskega osebja privatne probleme, glej prilogo). To je popolnoma logična posledica, saj družina prinese poleg veselja tudi veliko skrbi in več kot imaš skrbi, težje ohranjaš dobro voljo. Vendar pa imajo vse ženske že daljšo delovno dobo, kar pomeni več delovnih izkušenj in zato tudi lažji nadzor nad lastnimi čustvi. Glede na to, da imajo ljudje, ki letijo z Adrio v večini dobro mnenje o osebju, ocenjujejo jih kot prijazne, predvidevam, da zaposleni svoje delo opravljajo dobro, ne glede na to, ali imajo težave ali ne. Prijaznosti, ustrežljivosti kandidate naučijo na izobraževanju, ki se ga morajo udeležiti, preden jih sprejmejo med polnopravne člane kabinskega osebja. Potniki se ne obnašajo nič drugače do stewardes in

stewardov. Sicer velja splošno mnenje, da je poklic stewardes 'ženski poklic', vendar pa večina potnikov pravi, da je važno le to, da dobro poskrbijo zanje in da spol ni važen. Najdejo se tudi taki potniki, ki npr. pravijo: *"Delo stewardese je bolj kot ne "žensko delo". Moški izpadejo dokaj čudno oziroma jim to delo ne pristoji najbolje, torej ne izpadejo moški."* In še mnenje nekega moškega, ki pravi: *"Stewardese so bile kar v redu. Najslabše je, če stewardese niso lepe. Stevardesa mora biti lepa, 'naparfumirana koklja'."* Najdemo pa lahko tudi nevtralnno mnenje, ki pravi: *"Vseeno je, ali so moški ali ženske, ampak moški vseeno manj nihajo v razpoloženju. Imel sem veliko dobrih stewardes, ampak tudi par precej zoprnih."*

Kabinsko osebje ocenjuje, da se pogosto poskušajo izogniti stiku z očmi, saj nimajo dovolj časa za vse želje, drugačnega mnenja so potniki. Stevardese in stewardi očitno bolj strogo gledajo na svoj poklic in se trudijo, da bi čim bolj ustregli potnikom, potniki pa dejansko pričakujejo veliko manj v primerjavi s tem, kar dobijo. Dobro se zavedajo, da so leti pri Adrii tako kratki, da bi težko zahtevali kaj več, kot dobijo. Ena izmed potnic Adrie Airways je podala naslednje mnenje o delu kabinskega osebja: *"Če poteka let brez težav, potem je osnovna funkcija stewardes in stewardov po mojem mnenju strežba hrane in pijače, skrb za ugodje potnikov (če je komu mrzlo, slabo ipd.) ter, da usmerjajo potnike na letalo in iz njega. Sicer so stewardi/ese usposobljeni tudi za kritične situacije (prva pomoč, reševanje v primeru, nesreče), vendar so te sposobnosti manj izrazite (na srečo)."*

Hochschildova pa ugotavlja, da je emocionalno delo pomembno tako za moške kot za ženske, vendar na drugačen način. Pravi, da se ženske usmerjajo v poklice, kot je stewardesa, moški pa v poklice izterjevalcev dolgov. To naj bi temeljilo na različnem učenju deklic in dečkov, saj naj bi deklice učili, da morajo biti prijazne, dečke pa, da morajo vzbujati strah. (Hochschild, 1983: 163)

Takšno prepričanje je verjetno veljalo pred več desetletji, saj je Hochschildova raziskavo delala leta 1983. Podoben način razmišljanja ima tudi danes veliko ljudi, čeprav menim, da je nekoliko manj opazno, saj se vse več žensk zaposluje v moških poklicih, ravno tako je vedno več moških v ženskih poklicih. Danes je v poklicu kabinskega osebja res zelo malo moških, vendar menim, da se bo to z leti spremenilo. Razlog za to vidim v zmanjševanju delovnih mest v proizvodnih in strojnih podjetjih, kjer je bila zaposlena velika večina moških in tako iščejo zaposlitev v storitvenih dejavnostih. Navsezadnje tudi ženske raje vidimo na letalu kakšnega prijaznega stewarda, tako kot moški raje vidijo več žensk. Po Hochschildovi naj bi

ženske doživljale veliko več zlorab kot moški, saj naj bi bile bolj izpostavljene osornemu in grobemu govoru ter zmerjanju. Pri stewardesah Adrie Airways sem ugotovila, da se ne počutijo zlorabljene, saj pravijo, da potniki niso nič bolj nesramni do njih kot do moških kolegov. Tudi moški niso opazili, da bi imeli kaj več avtoritete pri svojem delu, kot njihove kolegice, kar ne pomeni, da je v resnici nimajo, kar sem tudi prikazala na primeru.

Torej sem našla le delno potrditev za svoje hipoteze glede emocionalnega dela. Starost ne vpliva na delo, delovne izkušnje so sicer potrebne zato, da se lahko naučijo ravnati v več različnih situacijah, vendar se mladi pri svojem delu zato nič slabše ne znajdejo, bolj je pomemben značaj ljudi, ki pripomore k dobremu opravljanju dela. Nekoliko več razlik se je pojavilo med spoloma, saj ženske nekoliko težje ohranjajo pozitiven odnos do službe v situacijah, ko imajo težave v zasebnem življenju. Ravno tako sem ugotovila, da imajo moški nekoliko več avtoritete kot ženske. Drugih morebitnih razlik, ki sem jih navajala v poglavju spolnega razlikovanja nisem ugotovila, vendar to ne pomeni, da jih ni. Razlog za to vidim v tem, da odziv na anketo med kabinskim osebjem ni bil dovolj velik, zato vse moje ugotovitve veljajo za manjši vzorec zaposlenih. Veliko večji odziv pa je bil pri drugi anketi, ki sem jo izpeljala med potniki, ki jim je pomembno predvsem to, da za njih dobro poskrbijo. Na splošno ljudje še vedno menijo, da je poklic, ki ga opravlja kabinsko osebje predvsem ženski poklic, primeren za ženske, vendar se jim ne zdi nič narobe, če bi bilo na letalih tudi več moških. Omenila sem že, da se je spremenila vrsta potnikov, poleti niso več namenjeni le za poslovna potovanja, kjer je bilo vselej več moških. Navsezadnje potuje z letali tudi vedno več žensk, ki tudi rade vidijo stewardde na letalu.

6. SKLEP

O delu so pisali že v času antike, pozneje v krščanstvu, renesansi, reformaciji, v času utilitarizma, pomembni avtorji teorije dela pa so bili tudi sociologi Marx, Durkheim in Weber. Skozi vsa ta obdobja je delo počasi dobivalo drugačno obliko. Manualno delo se je začelo odmikati nemanualnemu delu, ki v pomembni meri vključuje emocionalno delo.

Emocionalno delo je delo, opravljeno s čustvi kot del plačane zaposlitve, ki je značilno za storitvene dejavnosti. V družbeni sedanosti, ko so postale storitvene dejavnosti glavna ekonomska panoga, je postalo delo s čustvi neizbežno. Ker pa so čustva zelo nepredvidljiva, so se morali zaposleni v podjetjih storitvenih dejavnosti naučiti urejati in nadzorovati svoja čustva. Pravila čustvovanja so tista, ki preprečujejo pojavljanje neprimernih čustev na delovnem mestu. Emocije so postale novo tržno blago in delodajalci trgujejo z njimi kot z ostalimi dobrinami, ki jih postavijo na police. Emocionalno delo torej ni več omejeno na zasebno sfero, temveč je prodrlo v javno sfero zaposlovanja, zato so tudi pravila čustvovanja "pod okriljem" javnega.

Ker pritisk po emocionalnem delu narašča, se od delavcev pričakuje pristno kazanje čustev. Ker stranke pričakujejo, da bo prodajalec uslužen, vljuden, prijazen, verodostojen, na kratko povedano, da jim bo nudil dobro storitev, se vse bolj pogosto dogaja, da prihaja do zahtev po storitvah s smehljajem. To je prav posebna vrsta storitve, ki je v zadnjih letih pravzaprav pogoj za dobro delovanje storitvenih dejavnosti. Storitev s smehljajem pogosto zahteva igranje, naj bo to površinsko ali globinsko, v vsakem primeru morajo biti izkazana čustva pristna, saj so stranke naveličane lepih mladih obrazov z prisiljenimi smehljaji. Toplina in pristnost izkazanih čustev so torej ključ za uspešno poslovanje.

Glede na to, da morajo storitveni delavci pogosto vplivati na lastna čustva, torej morajo potlačiti ali proizvesti lastna čustva, lahko pride do negativnih posledic emocionalnega dela. Pride lahko do emocionalne izčrpanosti oziroma izgorelosti, to pa je najbolj pogost pojav pri delavcih, ki se premočno identificirajo s poklicno vlogo in organizacijo, ki jih zaposluje. Ta problem je opisala Hochschildova, prav tako tudi pojem emotivne disonance pri delu stewardes in stewardov, pozabila pa je, da ima lahko emocionalno delo tudi pozitivne

posledice. Storitveno (emocionalno) delo nam daje možnost, da razveseljujemo ljudi, kar prinaša osebno zadovoljstvo in občutek dobro opravljenega dela tudi samim zaposlenim.

Za emocionalno delo je značilno, da ga v večini opravljajo ženske. Mnogi poudarjajo lastnosti biološkega spola in mit o naravni ženski vlogi. Pa se moramo kljub temu zamisliti, ali se pogosto ne zgodi, da ima določen moški več 'materinskih' čutov kot marsikatera ženska! Seveda se pojavljajo razlike med moškimi in ženskami in njihovim načinom dela, vendar ni rečeno, da zato moški niso sposobni opravljati emocionalnega dela, ki zahteva pozitivna čustva. Hochschildova je opisala razlike glede na spol in ugotovila, da je problem spolno različna socializacija, v kateri se deklice učijo prijavnosti, dečki pa grobosti. Seveda je vzgoja izredno pomembna, vendar v današnjem času učimo dečke in deklice podobno, tako da sami odločajo o vrsti in načinu dela, ki ga želijo opravljati. Res pa je, da družba še vedno deli poklice v ženske in moške poklice, vendar se meje med njimi podirajo in obstaja veliko več poklicev, ki so integrirani.

Z raziskavo dela stewardes in stewardov sem ugotovila, da se te meje rušijo. Pri letalski družbi Adria Airways trenutno zaposlujejo približno 10 odstotkov moških, ki pa opravljajo enako delo kot ženske. Imajo enako zmožnost nadziranja in usmerjanja svojih čustev. Sicer pa je to poklic, ki mora veseliti posameznika/-ico, saj v nasprotnem primeru ni sposoben/-a opravljati dela. To delo je namreč psihofizično izredno naporno, saj zajema značilnosti tako fizičnega kot emocionalnega dela. Delo stewardes in stewardov še vedno velja bolj za žensko delo, vendar so pri njem ravno tako potrebni moški, saj tako 'zahtevajo' njihove stranke. Glede na to, da se je v zadnjih letih občutno spremenila sestava potnikov, ki ne zahteva zgolj lepih mladih deklet, bomo v nekaj letih na letalih verjetno srečevali tudi več moških v uniformi. Stevardi in stewardese so pri Adrii Airways do sedaj morali izkazati predvsem svoje znanje na področju strežbe. Ta letalska družba še ni imela nobene nesreče, zato se nihče od zaposlenih še ni srečal s preverjanjem lastnega znanja v izredno kriznih situacijah. Sami pravijo, da so raje do konca službovanja le 'natakarji', kot da bi kdaj morali dejansko izkusiti nekaj resnično hudega. Delo kabinskega osebja torej vidimo predvsem z vidika strežbe, emocionalni vidik dela pa je še vedno prezrt in vloga čustev pogosto ni upoštevana, vendar delo kljub temu nekaterim prinaša vir zadovoljstva.

7. LITERATURA

Samostojne publikacije

1. Bradley, Harriet (2000): *Myths at work*. Cambridge, Malden: Polity in association with Blackwell.
2. Eareckson Tada, Joni (1995): *The Golden Rule*. Accent on living.
3. Fineman, Stephen (1993): *Emotion in Organizations*. London: Sage Publications.
4. Grad, Škerlj, Vitorovič: *Veliki Angleško Slovenski slovar*. Ljubljana: DZS, d.d. (elektronska oblika).
5. Haralambos Michael, Holborn Martin (1995): *Sociologija: Teme in pogledi*. Ljubljana: DZS.
6. Hochschild, Arlie Russell (1983): *The Managed Heart: Commercialization of Human Feelings*. Berkeley: University of California Press.
7. Janez Pavel II (1981): *Okrožnica o človeškem delu ob devetdesetletnici okrožnice Rerum Novarum*. Ljubljana: Slovenske rimskokatoliške škofije.
8. Jeraj, Bojan (2003): *Moški razredni učitelj*. Diplomsko delo.
9. Jesenovec, Jan (2004): *Moški v feminiziranih poklicih - Primer prodajalec-prodajalka*. Diplomsko delo.
10. Jogan Maca, Fisher Jasna, Končar Polonca, Košak Maja, Renner Tanja, Boh Katja, Milošević Vida (1986): *Ženske in diskriminacija*. Ljubljana: Delavska enotnost.
11. Kanjuo Mrčela, Aleksandra (1996): *Ženske v menedžmentu*. Ljubljana: ČZP Enotnost.
12. Lupton, Deborah (1998): *The Emotional Self: A Sociocultural Exploration*. London: Sage Publication.
13. Šafar Franček, Snoj Jože (1975): *Mala splošna enciklopedija*. Ljubljana: DZS.
14. Marx, K. in Engels, F. (1979): *Izbrana dela*, 1. zvezek, Ljubljana: Cankarjeva založba.
15. Pavlič – Kobav, Anja (2001): *Organiziranje dela posadke na letalu*. Diplomsko delo.
16. Ritzer, G. (1996): *Sociological Theory*, 4. izdaja, New York: The McGraww – Hill Companies, Inc.
17. SAZU in ZRC SAZU, Inštitut za slovenski jezik Rafana Ramovša in avtorji (2002): *Slovar slovenskega knjižnega jezika*. Ljubljana: DZS, d.d. (elektronska oblika).
18. Turner, H. Jonathan in Stets, E. Jan (2005): *The Sociology of Emotions*. New York: Cambridge University press.

19. Williams L., C. (1995): *Still a man's world: Men who do "women's work"*. Berkeley, Los Angeles, London: University of California Press.

Članki

1. Ashforth E. Blake in Humphrey H. Ronald (1993): Emotional labor in service roles: The Influence of Identity. *Academy of Management Review* 19(1), 88 – 115.
2. Černigoj Sadar, Nevenka (2000): Spolne razlike v formalnem in neformalnem delu. *Družboslovne razprave* XVI(34/35), 31-52.
3. Drobnič, Sonja (1985): Polna zaposlenost delovne sile. *Družboslovne razprave* 2(3), 31 – 42.
4. Hochschild, Arlie Russell (2002): Upravljanje srca: komercializacija človeških čustev. *Teorija in praksa* 39(1), 196 – 213.
5. James, Nicky (1989): Emotional Labor: Skill and Work in the Social Regulation of Feelings. *Sociological Review* 37(1), 15 – 42.
6. Kanjuo Mrčela, Aleksandra (2002): Sodobna rekonceptualizacija dela: delo med racionalnim in emocionalnim. *Teorija in praksa* 39(1), 30 – 48.
7. Kanjuo Mrčela, Aleksandra (2000): Spolna konstrukcija menedžerskih vlog: stekleni organizacijski stropovi v devetdesetih. *Družboslovne razprave* XVI(34/35), 53 – 78.
8. Kranjc, Karmen (2003): V službi potnikov. *Aerodrom Ljubljana* 20(2), 14.
9. Rus, Veljko (2002): Zgodovinski pogled pojmovanj o delu. *Sociologija dela, študijska literature*, 6-19.
10. Svetlik, Ivan (1991): Delo in kakovost življenja. *Družboslovne razprave* 8(12), 19 – 34.
11. Šadl, Zdenka (2002a): "We're out to make you smile". Emocionalno delo v storitvenih organizacijah. *Teorija in praksa* 39(1), 49 – 80.
12. Šadl, Zdenka (2002b): Uvod: de – racionalizacija organizacij. *Teorija in praksa* 39(1), 5 – 9.
13. Šadl, Zdenka (2003): Alienacija v starih in novih (pre)oblekah: sodobna relevantnost Marxove teorije odtujenega dela. *Družboslovne razprave* 19(44), 75 – 91.
14. Wounters, Cas (1989): The Sociology of Emotions and Flight attendants: Hochschild's "Managed Heart". *Theory, Culture and Society* 6(1), 95 – 123.

Internetni viri

1. Cotman, Nataša (2003): *Sanjaš o stevardesi?* Dostopno na: <http://www.utrip.net/arhiv/html/dec99/34.html> (28. oktober 2003).
2. Gasber, Renate (2000): *Tight Skirts, high heels*. Maclean's 112(52), 122. Dostopno na: <http://search.epnet.com/direct.asp?an=2639348&db=aph> (17. marec 2005).
3. (2005) *Flight Attendant – Travel for a Living*. Dostopno na: <http://www.kidzworld.com/site/p2894.htm> (12. avgust 2005).
4. <http://www.adria-airways.com> (31. julij 2006).
5. <http://www.airphils.com/applyonline.asp?position=18> (12. avgust 2005).
6. http://www.alaskasworld.com/jobs/qxjobs/JobHorizonDescr.asp?n_group=24&txtGroup=Flight+Attendant (12. avgust 2005).
7. http://www.be-lufthansa.com/jobs_and_career.html (12. avgust 2005).
8. <http://www.continental.com/company/career/flightattendant.asp> (12. avgust 2005).
9. http://www.delta.com/about_delta/delta_employment_opportunities/flight_attendant/index.jsp (12. avgust 2005).
10. <http://www.mojedelo.com> (15. december 2005).
11. http://www.singaporeair.com/saa/app/saa?dynamic=CabinCrewAppointments/CabinCrew_Index.html (12. avgust 2005).
12. N.A. (3.2.2001): *Here are some facts to smile about*. Toronto Star. Dostopno na: <http://search.epnet.com/direct.asp?an=200102031145440&db=nfh> (17. marec 2004).
13. N.A. (2003): *Salute to brave air stewardess.*: Dostopno na: www.manchesteronline.co.uk/news/stories/Detail_LinkStory=66932.html (2. november 2003).
14. (2005) *PanAm DC-3 Stewardess Stories*. Dostopno na: <http://douglasdc3.com/hostess/hostess.htm> (12. avgust 2005).
15. (2005) *Steward/stewardess: Job scope*. Dostopno na: <http://educare.intnet.mu/steward>. (12. avgust 2005).
16. *Zakonodaja in dokumenti* (2006): Dostopno na: <http://www.uem.gov.si/index.php?id=851> (19. julij 2006).

8. PRILOGE

A: Anketa za stevardese in stevarde



Sem študentka Fakultete za družbene vede. Za diplomsko delo delam raziskavo o stevardesah in stevardih in vas zato prosim, da si vzamete samo pet minut svojega časa in odgovorite na nekaj kratkih vprašanj.

Za vaše sodelovanje se vam že vnaprej lepo zahvaljujem in vam želim veliko uspeha pri svojem delu.

Ostrelič Ksenija

Spol:

- 1 – moški
- 2 – ženski

Starost:

- 1 – od 18 do 25
- 2 – od 26 do 30
- 3 – od 31 do 40
- 4 – nad 40

Zakonski status:

- 1 – Poročen(a), izvenzakonska skupnost (*brez otrok*)
- 2 – Poročen(a), izvenzakonska skupnost (*z otroci*)
- 3 – Samski(a) (*brez otrok*)
- 4 – Samski(a) (*z otroci*)

Obkrožite zadnjo šolo, ki ste jo končali, redno ali izredno, če še študirate, napišite tudi kaj študirate:

- 1 – osnovna šola
- 2 – srednja poklicna šola _____
- 3 – gimnazija _____
- 4 – višja šola _____
- 5 – visoka šola _____
- 6 – univerzitetni študij _____
- 7 – magisterij, doktorat _____

V Adrii ste zaposleni:

- 1 – redno
- 2 – preko študentskega servisa
- 3 – drugo _____

Kako dolgo delate kot stevardesa oziroma stevard (redno, preko študentskega servisa, ali kako drugače):

_____ let
_____ mesecev, če ste zaposleni manj kot 1 leto

Po rangu zaposlenih spadate med:

- 1 – vodja kabinskega osebja
- 2 – član kabinskega osebja

Kako pogosto letite:

- 1 – vsak dan
- 2 – 2 do 3 krat na teden
- 3 – 1 krat tedensko
- 4 – drugo _____ (napiši kako pogosto)

Koliko ur letenja na mesec to pomeni za vas:

_____ ur

Ali je to za vas poklic za vse življenje:

- 1 – da, saj sem redno zaposlen(a)
- 2 – ne, čeprav sem redno zaposlen(a)
- 3 – služba mi ustreza za nekaj let, kasneje imam namen menjati službo
- 4 – zame je to samo honorarno delo, ki ga opravljam v času študija
- 5 – trenutno delam honorarno med študijem, vendar si želim to delo opravljati tudi v prihodnosti

Pri Adrii je večina letov kratkih, začnejo in končajo se na Brniku. Kako vam je to všeč na lestvici od 1 do 7:

ni mi všeč 1 2 3 4 5 6 7 zelo mi je všeč

Ali razmišljate o delu v kakšni drugi letalski družbi (tuji):

- 1 – DA
- 2 – NE

Ali imate občutek, da je vaše delo bolj:

- 1 – fizično (npr. peljanje vozička skozi letalo)
- 2 – čustveno oziroma psihično (skrb za potnike)
- 3 – oboje, fizično in čustveno
- 4 – nič od tega

Pri vašem delu je izredno pomemben pozitiven odnos do potnikov, dela in okolja. Vsi pa dobro vemo, da je težko ohraniti tak odnos, če imate privatne probleme. Vseeno pa morate svoje težave pustiti 'doma'. Kako težko je to za vas na lestvici od 1 do 7:

ni težko 1 2 3 4 5 6 7 zelo težko

(če ste moški, preskočite na naslednje vprašanje)

Ali menite, da potniki večkrat 'stresajo' slabo voljo nad vam, ker ste ženska in se to ne bi zgodilo, če bi bili moški:

- 1 – DA
- 2 – NE
- 3 – potniki ne 'stresajo' slabe volje nad mano

(ženske preskočite to vprašanje)

Ali imate občutek, da potniki ne upajo 'stresati' slabe volje nad vami, ker ste moški, bi pa si upali, če bi bili ženska:

- 1 – DA
- 2 – NE
- 3 – potniki na splošno ne 'stresajo' slabe volje

Ali se vam kdaj zgodi, da se zaradi prepolnega urnika na letalu, namerno izognete 'eye contact', da potnikom ne bi bilo potrebno izpolniti dodatnih želja:

- 1 – DA
- 2 – NE
- 3 – Včasih

Želim vam še veliko lepih ur letenja



B: Anketa za potnike

Pozdravljen/a!

Sem študentka Fakultete za družbene vede. Za diplomsko nalogo delam raziskavo o stevardesah in stewardih in vas zato prosim, da si vzamete par minut svojega časa in odgovorite na nekaj kratkih vprašanj.

Za sodelovanje se vam že vnaprej lepo zahvaljujem.

Ksenija

Ali želite sodelovati pri anketi?

Da

Ne

1. Spol:

- moški
- ženski

2. Starost

3. Dosežena izobrazba (redno ali izredno) (če se še vedno šolate, prosim označite dokončano šolo ter spodaj napišite, katero še obiskujete):

- osnovna šola
- srednja poklicna šola
- gimnazija
- višja šola
- visoka šola
- univerzitetni študij
- magisterij, doktorat

še obiskujem:

4. Kako pogosto letite?

- večkrat letno (kolikokrat):
- enkrat letno

- redko (kolikokrat):

- nikoli (kljub temu, da še niste leteli, vas prosim, da odgovarjate na naslednja vprašanja in izrazite vaše mnenje)

5. S katero letalsko družbo najpogosteje letite?

- Adria Airways
- Ryanair
- Easyjet
- druge:
- ne letim

6. Katera letalska družba ima po vašem mnenju najbolj prijazno kabinsko osebje?

7. Veliko ljudi občuti nelagodje pri poletu. Kateri del poleta se vam zdi najbolj neprijeten:

- vzlet
- sam polet
- pristanek
- vse zgoraj naštetu
- nič od zgoraj naštetega

8. Kako vi gledate na poklic stevardes in stevardov. Je to za vas poklic, kjer je kabinsko osebje

- strežno osebje
- osebje, ki skrbi za vašo varnost
- osebje, ki skrbi za vaše udobje
- vse zgoraj naštetu
- drugo:

9. Ali vam stevardese in stevardi dajo občutek varnosti pri vaših letih?

- da
- ne

10. Kako pomemben se vam zdi videz stevardes in stevardov na lestvici od 1 do 7?

ni pomemben 1 2 3 4 5 6 7 zelo pomemben

-

11. **Ali ste imeli kdaj občutek, da se je stewardesa oziroma steward izogibala vašemu pogledu ("eye contact"), da ji (mu) ne bi bilo potrebno izpolniti kakšne vaše prošnje?**

- da, pri Adrii
- da, pri drugih letalskih družbah
- ne

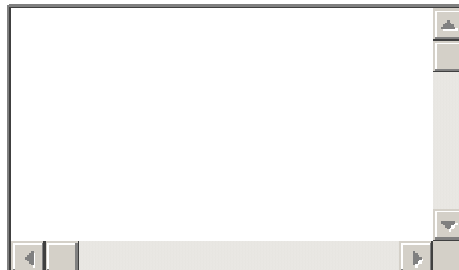
12. **Ali radi letite?**

- da
- da, vendar nimam veliko priložnosti za to
- ne
- ne, vendar moram zaradi službenih obveznosti

13. **Med kabinskim osebjem je zaenkrat več kot 80%, pri Adrii celo okoli 90% stewardes. Prosim označite, s katero trditvijo se najbolj strinjate.**

- moških bi moralo biti več kot žensk
- moških in žensk bi moralo biti enako
- vseč mi je tako, kot je sedaj (zaposlenih več žensk kot moških)
- mi je vseeno, le da dobro poskrbijo zame

Vaše mnenje, pripombe:



Po lji | Brj i

C: Prepis razgovora z gospodom Alešem Robasom – vodjem stevardov pri Adrii Airways

Vprašanja:

1. Kako najamete nove stevardese, stevarde?
2. Kako je s hierarhijo med kabinskim osebjem?
3. Kaj naredi dobro stevardeso / stevarda oziroma kaj naredi slabo stevardeso / stevarda?
4. Kakšne so priprave in delo pred letom, med letom in po letu?
5. Ali imate občutek, da je vaše delo bolj fizično (vožnja vozička po letalu) oziroma čustveno (skrb za potnike npr. pri prisilnih pristankih)?
6. Kdaj stevard(esa) ve, da je njeno(govo) delo opravljeno, da je za potnike naredil(a) vse?
7. Kakšna so pooblastila kabinskega osebja v primeru zakonsko nedovoljenega dejanja v času leta?
8. Ali obstajajo pri Adrii pravila o videzu stevardes in stevardov o teži, oblačilih, dolžini las, ličenju?
9. Ali pri izobraževanju naučite kandidate, kako morajo reagirati, če so jezni?
10. Ali se pričakuje, da zatrete svojo jezo in prenašate žalitve?
11. Kaj narediti v naslednjih situacijah? Ali obstajajo kakšna pravila?
 - Če pride na letalo potnik, ki je preobilen za vaše sedeže, če je varnostni pas prekratek?
 - Če se nekdo po nesreči polije s kavo ali čajem?
 - Če vam na letalu zmanjka en obrok?
12. Zgodba o vojni za nasmeh! Ali mora biti kabinsko osebje vedno nasmejeno...
13. Sestava potnikov se je kar precej spremenila, kakor je bilo to pred leti!?
14. Kako je z nevarnostjo terorizma od 11. septembra 2001 naprej?
15. Kaj lahko storite, če je kakšen potnik nasilen?
16. Kaj lahko storite, če ima potnik nevzdržen strah pred letenjem?
17. Sedaj vam bom postavila nekaj vprašanj, ki se navezujejo na razlike med moškimi in ženskami, glede na to, da je poklic stevardes in stevardov ženski poklic:
18. Ali ste ugotovili razlike med ženskami in moškimi, ali potniki gledajo drugače na ene ali druge?
19. Kakšno je razmerje med moškimi in ženskami v poklicu stevardes in stevardov?
20. Kaj pa plačilo za enako delo med moškimi in ženskami?

21. Kako je s sloganom, da je kabina kot dnevna soba?
22. Delta Airlines se je za svoje potnike morala boriti z drugimi letalskimi družbami, kako pa je to pri Adrii? Zadnje čase so pri nas novi ponudniki – nizko cenovni prevozniki (Easyjet, Ryanair)!
23. Kako ravnate s potnikom, ki hoče veliko več vaše pozornosti kot ostali potniki?
24. Ali se kdaj namerno izognete (eye contact), da potnikom ne bi bilo potrebno izpolniti kakšnih dodatnih želja, ker časovno ni mogoče?
25. Ali imate občutek, da se vam potniki ne upajo pritožiti, ker ste moški, bi pa se upali pritožiti, če bi bili ženska?
26. Ali vas kdaj potniki pokličejo drugače kot steward, ali uporabijo kakšne žaljive izraze? Ali se vam to zdi poniževalno?
27. Ali razmišljate o delu v kakšni drugi letalski družbi?
28. Pri Adrii Airways je večina letov kratkih, začnejo in končajo se na Brniku. Kako vam je to všeč?
29. Ali obstajajo kakšne zanimive zgodbe, ki so se zgodile vam ali vašim kolegom na poletih?

V: Kako najamete nove stewardese, stearde?

O: Na koncu sezone se naredi komercialni plan, kaj naj bi počeli naslednje leto. Na osnovi tega komercialnega plana približno vemo, koliko letal bo operativnih, koliko naj bi na mesec leteli, na osnovi tega vemo, koliko ljudi potrebujemo. Glede na to, da imamo približno 60 % delovne sile študentov, se odločimo, koliko novih ljudi približno potrebujemo. Takrat objavimo razpis v časopisih, študentskih servisih, po fakultetah raznosimo letake. Včasih se je prijavilo med 600 in 700 ljudi, zadnji dve leti se jih samo še 250 do 300. Ko imamo vse prijave zbrane, kjer morajo kandidati izpolnjevati pogoje, da niso predkaznovani, so slovenski državljani, da imajo vse karakteristike, ki jih zahteva razpis, potem naredimo izbor – preverjamo znanje angleškega jezika in še enega tujega jezika ter osebni nastop. V komisiji je ponavadi 5 ali 6 članov (piloti, člani kabinskega osebja, komerciale, nekdo iz kadrovske službe), kjer ugotavljamo ali se ti mladi ljudje znajo obnašati pred skupino starejših ljudi. Ko so kandidati izbrani, se udeležijo tečaja, ki traja približno mesec dni. Potrebno se je naučiti vse varnostne procedure, postopke, komande, kako ukrepati v takšnih in drugačnih dogodkih. Poznati je potrebno vse komercialne zahteve, od navadnih procedur, do zahtevnih kot je papeški let, državniški let ipd. Poleg tega je na tečaju tudi nadgradnja tujih jezikov, znanstveno letalsko izrazoslovje v tujih jezikih, prodaja prostocarinskih izdelkov (duty free), predavanja iz transporta nevarnih snovi. Obravnava se določene nevarne situacije, ki jih je potrebno poznati zaradi porasta terorizma. Zahtevanega znanja je veliko, zato tečaj traja približno en mesec po 8

ali 9 ur vsak dan. Ko je tečaj končan, imajo kandidati približno 14 dni, da se pripravijo in opravijo teoretični izpit. Tisti, ki ga opravijo, pristopijo še k praktičnemu šolanju na letalu. Po opravljenem praktičnem izpitu, so polnopravni člani kabinskega osebja. Tako se lahko pri nas zaposlijo preko študentskega servisa. Ko sem jaz začel, je bilo potrebno približno leto ali dve, da si bil sprejet za določen čas, za nadomeščanje bolniške odsotnosti, kasneje pa si se lahko zaposlil tudi za nedoločen čas. Sedaj je to veliko težje, denarja je vedno manj, zato je ceneje imeti zaposlene študente. Dokler je to zakonsko dovoljeno bomo tako nadaljevali, pa še bolj smo fleksibilni, saj jih v jesenskem in zimskem času ne potrebujemo v tolikšnem številu kot v spomladanskem in poletnem času. To je dogovorjeno že od začetka. Tisti, ki vztrajajo dovolj dolgo in ugotovijo, da je to za njih posel, ponavadi dobijo redno službo, čeprav samo redki izmed njih.

V: Kakšni so pogoji, ki jih morajo izpolniti?

O: Na začetku morajo ustrezati predvsem zdravstvenim pogojem, to, kar zahteva zdravstveno spričevalo za to delo. Za prestop meje in gibanje po varnostnih površinah, je pomembno predvsem, da niso predkaznovan. Ostali pogoji pa so poznavanje tematike, ki se je naučijo na tečaju in ga pokažejo na izpitih. ***V: Kako pa je z dioptrijo in pritiskom?*** O: Včasih je za kabinsko osebje veljalo enako kot za pilote, da niso smeli imeti zobnih zalivk, nobene dioptrije, sedaj pa je manjša dioptrija v plus in minus dovoljena, zobne zalivke tudi niso ovira. Pritisk mora biti primeren, pljuča, srce in drugi vitalni organi morajo biti zdravi. Ne jemljemo bolehnih ljudi, ker smo mi na letalu zaradi varnosti potnikov, če se kaj zgodi. Hvala bogu '*potrka po leseni mizi*', se zelo poredko kaj zgodi. ***V: Če nekdo odstrani dioptrijo z lasersko operacijo, ali je to ovira?*** O: Potem prinese zdravniško potrdilo, oziroma zdravniško spričevalo, da nima dioptrije oziroma minimalno, ki je dovoljena, potem je to v redu. Pri nas imamo vse urejeno na Zavodu za zdravstveno varstvo, kjer so pooblaščen za te preglede, točno se ve, kakšnim merilom mora zadostiti kandidat, vid, sluh in vse drugo mora biti v dovoljenih mejah. Če je znotraj omejitev, potem ni nobenih težav.

V: Kako je s hierarhijo med kabinskim osebjem?

O: V aviaciji (letalstvu) se vedno spoštuje *seniority* lista. To je čas prihoda v podjetje, oziroma čas nastopa posamezne funkcije. V našem podjetju je urejeno približno tako kot v vseh ostalih. Prvi je vodja kabinskega osebja t.i. purser (CCM1), lahko je moški ali ženska in je odgovoren/-a za vse papirje, določa postopke, preverja, če ostali člani poznajo vse varnostne procedure, če so prišli pripravljeni na let psihofizično spočiti. To je vedno redno

zaposleni član z dolgoletnimi izkušnjami v Adrii Airways. Poleg njega/nje so pa na letalu še, 1 član/ica na malem letalu, na velikem letalu pa še tri članice kabinskega osebja, ki so lahko študentje/-ke ali redno zaposleni/-e. Ti/-e imajo enako določene dolžnosti na letu, vedno pa odgovarjajo vodji oziroma purserju kabinskega osebja v letalu. Ostali so po rangi sicer enaki, po funkcijah pa so 1,2,3,4. Funkcija 2 zahteva malo več izkušenj, več znanja kot funkcija 4. Tudi leta izkušenj in znanja jih razporejajo po teh rangih. Pravzaprav so torej pravno formalno 2 ranga – kabinsko osebje in vodja kabinskega osebja v letalu. Tisti z več izkušnjami je na bolj odgovornem mestu.

V: Kaj naredi dobro stevardeso / stevarda oziroma kaj naredi slabo stevardeso / stevarda?

O: Dobro je: Pri nas imamo vse zapisano v OM – u (to je biblija letalstva, *operation manual*), tam je vse zapisano, vse kar mora stevardesa znati, vedeti, narediti, se pravi od videza do psihofizičnih lastnosti, do tega kdaj mora priti na delo, pa do tega, kako opraviti svoje delo. Sam komercialni del letenja je opisan v drugih knjigah, oziroma drugih spisih. To je *Inflyt servis manual (ISM)*, kjer piše kako poteka servis, kaj se na posameznih letih streže. Skratka, če zadostiš vsem predpisom, ki so zapisani, potem je to dobro opravljeno delo, skupaj s prijaznostjo, nasmejanostjo, skratka z nekim pozitivnim odnosom. Saj se s tem vsakodnevno srečujemo tudi v banki, na pošti. Ljudje so dostikrat utrujeni, nesramni in prestrašeni. Dober član kabinskega osebja zna vse uskladiti in ljudi pripraviti, da se sprostijo in uživajo v letu. Slabo je vse tisto, ko se ve, kako je potrebno narediti, da ustrezemo potniku s tistim, kar mu pripada, pa se to ne naredi. Če pa je potnik kupil karto economy, ne sme biti slabe volje in jezen, če vidi tri vrste pred seboj v poslovnem razredu, boljšo postrežbo, takšna je tam procedura. Če primerjam, je tako, kot da bi kupil Audi A3 in pričakoval da bo imel isto opremo kot A8. Načelno so vse stvari točno zabeležene in potrebno se je držati predpisanih postopkov.

V: Kakšne pa so priprave in delo pred letom, med letom in po letu?

O: Ponavadi je tako, da moramo biti 1 uro pred poletom v operativnem centru. Tam se podpišemo, da smo prisotni. Potem se ponavadi vodja posvetuje s kapitanom, ki mu pove katero letalo bomo imeli, samo registracija, ne kateri tip letala, to pripravimo že doma, ampak katero letalo bo, koliko časa bo trajal let, kakšno vreme pričakujemo, če so kakšne zamude zaradi prepovedi v zračnem prostoru. Potem se vodja posvetuje z ostalimi, oziroma jim pove kar je zvedel od kapitana, morebiti preveri znanje posadke s kratkim vprašanjem, če so vsi seznanjeni z vsemi procedurami, komandami. To ni zasliševanje, ampak se preprosto preveri,

če je vsem vse jasno. Ponavadi pridejo na začetku sezone novi člani, ki jih še ne poznaš in ne veš kaj lahko od njih pričakuješ. Zato jih je potrebno malo bolj preveriti, če jim je vse jasno ali bo nekemu, ki mu rečeš neko navidez nepomembno stvar, jasno kaj ta pomeni. Pomembno je, da novi člani vse razumejo, da ne bi bilo kasneje kaj narobe. To se ponavadi preveri na 'brifingu' (sestanku). Približno 45 minut pred odhodom smo vsi na letalu, kjer pripravimo kabino, prevzamemo hrano, potrošni material, napitke in čakamo potnike. Tudi med letom se lahko kaj spremeni, še posebej, če je več letov zaporedoma, npr., če so 4 leti, najprej Ljubljana – Frankfurt, Frankfurt – Ljubljana, Ljubljana – Skopje. To se zgoditi tekom dneva, lahko se spremeni število potnikov ali kakšno letalo ne leti. V takem primeru se izvede še 'parcialni brifing' kar med letom. Po pristanku, ko se konča delo, ko odidejo še zadnji potniki iz letala, odidemo spet v operativni center, kjer na kratko pregledamo delo tistega dne. Ponavadi, če je bilo vse v redu, če ni bilo nobenih problemov – rečemo hvala lepa, bilo je v redu in gremo domov. Če so bile težave s kakšnimi potniki ali kakšne bolezni na letalu, napišemo vso zahtevano dokumentacijo, predebatiramo, če pa je bilo kaj narobe, ugotovimo kako ravnati prihodnjič. **V: Posadke so verjetno vedno različne!** O: Načelno so vsakič drugačne. Včasih se zgodi, da padeš v en kalup, včasih so rekli, da sta dve polovici in si bolj sodeloval z ljudmi iz ene polovice, ker je bilo tako planirano. Sedaj je to drugače in imaš vsakič druge ljudi. Nas je sicer še vedno relativno malo, redno nas je zaposlenih 60, okoli 100 pa prek študentskega servisa. Načelno se več ali manj med seboj vsi poznamo. Zaradi tega je malo lažje delati, ker veš kaj lahko od posameznika pričakuješ. Ko govorimo z drugimi kolegi iz malo večjih firm, povedo, da se ljudje sploh ne poznajo. To je tako, kot bi se midva videla prvič in šla na let, potem se je potrebno drugače pogovoriti. V takem primeru se moraš drug drugemu prilagoditi, ker se ne poznamo in dejansko ne veš kaj od njih pričakovati. Če se poznaš, je to veliko lažje. Meni osebno je veliko lažje delati v malo manjši firmi, ker se med seboj poznamo. To, da se vsi med seboj poznamo, ima sicer tudi svoje slabosti, vendar je pri takem timskem delu, ki ga imamo, prednost.

V: Ali imate občutek, da je vaše delo bolj fizično (vožnja vozička po letalu) oziroma čustveno (skrb za potnike npr. pri prisilnih pristankih)?

O: V velikem avionu Airbus A320 in večjih avionih je vse bolj enostavno, ker je veliko prostora, če drugega ne, imamo prostor, kjer lahko delaš. Na manjših avionih ne moreš biti ves čas vzravnani, za vsako stvar, ki jo hočeš narediti, moraš prej nekaj prestaviti, delo je torej fizično in psihično precej naporno. Vozički so izredno težki, včasih kakšna stvar ne deluje kot bi morala, tako da morajo biti punce in fantje v precej dobri kondiciji, ne mislim, da morajo

biti sposobni preteči maraton. Morajo biti zdravi in 'fit' in nič ne škodi, če so malo tudi športniki. Na daljših letih lahko tudi počivajo, lahko malo zaspijo. Pri nas so večinoma kratke domače linije in si ves čas v pogonu, vključuje demonstracijo, servis, pospravljanje, pristanke. Čustveno je naporno zato, ker lahko pride do kakšnih zamud, do raznih drugih situacij, letov je toliko, kot če primerjaš ceste ob 7-ih zjutraj. Če je na letališču slabo vreme, se potem lahko podre cel sistem po vsej Evropi. Tudi potniki lahko pridejo utrujeni, nervozni, ne vedo če bodo ujeli let ... Na malem avionu se nimaš fizično kam umaknit pred pogledi ljudi. Airbus ima po 3 sedeže na vsaki strani, še v toaleta se ne da priti brez umikanja drugim ljudem, spredaj je ravno toliko prostora, da lahko stewarda/-esi opravljata svoje delo. Dosti lažje je delati na velikem letalu, ker je več prostora, če drugega ne, ni potrebno biti ves čas zvit, skrčen, umakneš se lahko za zaveso v kuhinjo, tam je lažje. Na malem letalu je kuhinja malo odmaknjena, vendar je nagnjena, tako da ne moreš spiti napitka drugje kot na prehodu. Delo je resnično naporno fizično in psihično.

V: Kdaj steward(esa) ve, da je njeno(govo) delo opravljeno, da je za potnike naredil(a) vse?

O: Opravljeno je takrat, ko je narejeno vse, kar je v *influent servis manual*. Na krajših letih imamo običajno en 'snek' in hladne napitke, na malo daljših še kavo in čaj. Ko postrežemo 'sneke' in napitke, ko pospravimo za potniki, včasih ponudimo še izdelke iz Duty free prodajalne, ko to naredimo, je delo končano. Če je daljši let, je lahko še pol ure prostega časa, da se malo usedeš, pomalicaš, običajno je to že čas, ko si je potrebno pripeti pasove in že dajemo objavo, da pristajamo, preverimo kabino, če so vsi tako pripravljeni kot je potrebno, če je kabina pospravljena in že pristajamo. Vse se odvija precej hitro.

V: Kakšna so pooblastila kabinskega osebja v primeru zakonsko nedovoljenega dejanja v času leta?

O: Kar je pri nas nedostojno vedenje potnikov in žaljenje, je v Ameriki že ogrožanje varnosti. V Ameriki in zahodni Evropi je to drugače sankcionirano. Pri nas pa smo morali pred kratkim zasilno pristati, ker je potnik razgrajal in odrinil oziroma udaril stewardeso. Menda v zakonu ni ničesar takega, da bi ga mi lahko sodno in finančno preganjali zaradi tega. Vinjenim in mladoletnim ne točimo alkohola, lastne pijače na letalu ni dovoljeno piti, tiste, ki se vedejo nedostojno oziroma tiste, ki ogrožajo varnost, pa lahko le opozorimo. Drugih zakonskih možnosti nimamo. Tudi, če pokličemo policijo, če naredimo zapisnik, se v praksi nič ne sankcionira. Ni zakonskega akta, ki omogoča, da se takega človeka zakonsko preganja, da se ga kaznuje, da povrne materialno škodo itd. Maksimalno poskušamo že prej preprečit možne

izgrede, ko vidimo, da začenja stvar eskalirat, poskušamo to zaustaviti, vendar se vedno ne da.

V: Ali obstajajo pri Adrii pravila o videzu stewardes in stewardov o teži, oblačilih, dolžini las, ličenju?

O: Pravzaprav je to službeni akt, ki določa, kakšna je uniforma, kakšna je njena dolžina, da ne bi posamezne članice potem krila krajšale na minimum. Dovoljeni niso nobeni individualni okraski kot so broške. Uniforme so določene že leta. Zimska je sestavljena iz krila, bluže, brezrokavnika, jakne in plašča; poleti pa imajo dekleta enodelne turkizne obleke. Krilo mora biti vedno največ 5 cm nad koleni, to je najkrajša možnost, kar je tudi zapisano. Z ličenjem je pa tako, da se trendi spreminjajo, jaz se kljub temu, da sem vodja, ne spuščam v področje ličenja. V naši floti imamo Barbaro Žnidar, ki je priznana stilistka in njena skupina ljudi vedno določi smernice oz. priporočila za ličenje, saj k vsakemu obrazu ni primeren vsak stil ličenja. Tudi barva nogavic in dolžina las sta določeni oziroma, če so lasje dolgi, je določeno kako morajo biti speti. Fantje morajo biti urejeni, obriti, postriženi. Naloga purserja (vodje) je tudi, da na brifingu (sestanku) pove, če je katera preveč ali čisto nič naličena, to je njegova pravica. Seveda ji to pove diskretno, ponavadi je še čas, da vse popravi. Ko smo v enem od razpisov napisali, da je zahtevana 'primerna teža', so se nam oglasili iz republiškega sekretariata za enake možnosti, da je to žaljenje. Na malem avionu je na prehodu preprosto zelo malo prostora. Zaradi komercialnih in predvsem zaradi varnostnih razlogov se morata dve stewardesi hkrati srečati na hodniku, na primer v enem letu do Münchna vsaj šestkrat. Če bi imeli obe širše boke, se ne bi mogli srečati. Pri višini je sedaj zgornji limit za fante približno 183 cm, ker je plafon (strop) v malem avionu visok 185 cm, torej zaposlujeemo fante visoke okoli 180 cm, dekleta pa 10 do 12 cm nižja. Omejeni smo na delovne prostore, ki so zelo majhni. Tako kot na podmornici ne zaposlujejo košarkašev, tako jih tudi mi ne moremo. Zunanji videz mora biti prijeten, kar pa je zelo relativno, zato obstaja komisija 5-ih ali 6-ih članov, ki poleg osebostnega nastopa vidi ali je kandidat živčen, se preseda, je nervozen pred nepoznanimi ljudmi. Člani komisije izbirajo prijetne, negovane, športne mlade ljudi, ki nimajo problemov s seboj. Ne smejo biti arogantni, nesramni, morajo biti dovolj samozavestni, da bodo v situacijah, ki so kritične, znali urediti probleme, ne da se bodo morali hrabriti in iskati svoje travme, potem pa šele skrbeti za ostale, zato take kandidate komisija izloči že na začetku. Na avionu so vsaki dve uri novi nepoznani ljudje, malo nervoze je v začetku pri vsakem, če pa je ta pretirana, ni dobro.

V: Ali pri izobraževanju naučite kandidate, kako morajo reagirati, če so jezni?

O: Kandidati poslušajo CRM (*cabin resource management*), kako delovati znotraj posadke, kako preseči različne poglede, utrujenost, slabo voljo, kako to uskladiti. Imamo praktične vaje, vendar nobena zaigrana praktična vaja ne more dati osnov, to lahko prinesejo leta in leta izkušenj. In seveda, kako se nam posreči izbrati nove študente, nekateri se izvrstno znajdejo v različnih situacijah situacije, nekateri pa se malo izgubijo, takrat mora biti purser pozoren, da on uredi težavo. Nekateri že na začetku sami znajo na primeren način urediti stresne situacije, teh pa je kar veliko. Npr. potniki ne sedijo skupaj zaradi zasedenega aviona pa so mislili, da bodo ali pa so zamujali let, ker so bili že na poti na letališče v gneči,... razlogov je 16 tisoč kvadriljonov, zakaj so ljudje slabe volje. Nekaj od teh je upravičenih, redko pa je kriva firma. Če nas ne spustijo v Frankfurt, ker je tam gneča ali nevihta s točo in čakamo eno uro na letališču, nismo mi krivi. Razložimo jim zakaj je prišlo do tega in velika večina to razume in ne dela problemov, se pa vedno najde kakšen 'špil ferderber', ki je grozen in se ga ne da ustaviti. Od izkušenj in znanja članov kabinskega osebja je odvisno, kako uspešno to opravijo.

V: Ali se pričakuje, da zatrete svojo jezo in prenašate žalitve?

O: To se ne samo pričakuje, ampak se to zahteva! Privatni problemi se pustijo doma. Dokler ne pride do osebnega žaljenja, prav na osebnem nivoju, kar jaz ne toleriram, vedno pravim, da se postavite za sebe in jaz vas bom podprl. Potnikove travme, slabo voljo, mogoče cinizem, sprejmite. Tukaj ste v službi, plačani korektno, to pač morate sprejeti. Tudi jaz imam kdaj slab dan npr. pri opravkih v banki, zdi se mi, da so počasni, znesem se nad delavko, ki mogoče ni nič kriva. Pričakuje se, torej tudi zahteva, da bodo znali ne le pravilno obvestiti potnike, zakaj je prišlo do tega, da bodo znali tudi, če potnik ne bo hotel ali zmogetl v svoji nejevolji sprejeti, stvari tako omejiti, da ne bo večjih težav.

V: Kaj narediti v naslednjih situacijah? Ali obstajajo kakšna pravila?

➤ *Če pride na letalo potnik, ki je preobilen za vaše sedeže, če je varnostni pas prekratek?*

O: Pridejo tudi zelo obilni ljudje, če ne uspejo sesti na sedež, ki je predviden – jim sedeža ne moremo razširiti. Ponavadi je podaljšek za pas dovolj, saj se večina lahko usede na predvidene stole. Čez trebuh pa je še pol metrski podaljšek, da je lahko privezan. Če pa je res preobilen, jaz sem v 20 letni karieri to videl samo enkrat, mora preprosto kupiti dve karti za dva sedeža. V Evropi nisem še videl, da se človek ne bi mogel 'stlačiti' na ta sedež, preobilen človek je bil v Ameriki. Take situacije, hvala bogu, pri nas še ni bilo.

➤ *Če se nekdo po nesreči polije s kavo ali čajem?*

O: Ugotovili smo, da prtički iz blaga in pa radenska naredijo največ koristi v prvi sekundi, ne navadna voda, temveč radenska, da se počisti in malo popivna. Če je kriv sam, mu z veseljem vse to dostavimo, če smo krivi mi, se 76 tisočkrat opravičimo in tudi ponudimo obrazec, ki omogoča povrnitev stroškov čistilnice.

➤ *Če vam na letalu zmanjka en obrok?*

O: To se je zgodilo včasih, ko smo delili bolj bogato obroke, ko je bilo vse na pladnju in je bilo teh pladnjev res minimalna rezerva ali pa je bila kakšna turbulence in je kaj padlo po tleh, to moraš potem zavreči. Ali pa je bilo napovedanih 70 potnikov, prišlo pa jih je 80. V takih primerih si preveril, če je na letalu kdo poznan, ali kdo, ki je imel ID card, to pomeni karto s popustom, ali da je bil uslužbenec kakšne druge firme ali kaj podobnega. Če ni bilo nikogar, potem sta obstajali dve možnosti. Upali smo, da bo kdo rekel, da ne bo jedel ali pa smo tistim, ki niso dobili obroka skušali zamenjati z bolj kvalitetnim alkoholom oziroma drugim napitkom ali s čim drugim. V primeru, da tudi to ni bilo mogoče, smo se 76 tisočkrat opravičili. To se sedaj ne dogaja več, ker sedaj največkrat delimo 'sneke', 'snekov' pa je vedno precej več, tako da se to sedaj redko zgodi. Je pa tudi res, da letimo predvsem linijsko lete, se pravi redne linije in dejansko lahko naročimo obroke že na vsakem letališču, ki so standardizirani. Včasih, ko so bili čarterji, smo pristali na kakšnem majhnem grškem letališču, kjer so rekli, da bo 60 potnikov, pa jih je bilo potem 80, tam dejansko nismo imeli kaj naročiti, ker fizično niso imeli pripravljenih obrokov. Če slučajno pride do tega, naročimo, če je pa to 'ad hoc' letenje, kjer nimajo catering službe, nimaš kaj storiti. Že v začetku pravilno predstavimo problem, da nima potnik že prej občutek, da si ga hotel ogoljufati, vedno se najde tudi potnik, ki ne jé. Ponavadi se najde dobra volja, tako da ni teh skrbi.

V: Zgodba o vojni za nasmeh! Ali mora biti kabinsko osebje vedno nasmevano...

O: Nasmevano ne.... sej veste kako je to, npr. pozimi, ko je slabo vreme, pa so tudi temu primerno kdaj zamude, načeloma večje kakor poleti, je lahko tudi kontraproduktivno, da si ti ves nasmejan, oni pa slabe volje, utrujeni, ti pa se tam smejiš, kot da je vse v redu. Potnik mora vedno dobiti tisto, kar zahteva. Včasih je na čarterjih prešerno razpoloženje, pripovedujejo se šale, veliko je smeha, na določenih letih, kjer je veliko poslovnih potnikov, kot so angleški partnerji, je samo tišina, se jih niti ne ogovarja, imajo ali svoje delo ali hočejo dremat. Načeloma moraš ti samo izžarevat, da ti je prijetno in da si vesel, ker lahko potniku omogočiš prijetno bivanje. Potniki morajo dobiti občutek, da si tam zaradi njih, ker so plačali karto. Je pa jasno, da mora biti vsak zadovoljen in pomirjen sam s sabo, ko pride v službo. Če ima doma probleme z otroki, z družino, se težko potruji, da tega ne pokaže. Načelno to

zahtevamo. Težave pustiš doma. ... Obstaja veliko različnih kategorij potnikov, od tistih, ki so včasih pogosto leteli, do tistih, ki včasih niso potovali. Danes že skoraj vsak potuje, ker je ceneje kot odpotovati v Medulin, leteti na Zakintos za 66.900 sit. Obstajajo ljudje, ki niti ne vedo kam se morajo vستي, ki jim je to preprosto alfa in omega, in zahtevajo bolj poljuden pristop. Važno je, da je potnik, ko gre ven, nasmejan, da reče hvala, bilo je v redu. ... Včasih se je reklamiralo to, da so stevardese lepe, sposobne, pametne in ves čas nasmejane. To je bolj marketinški stereotip, v praksi moraš dati potnikom občutek, da so v varnih rokah in da ti niso odveč. Vsaka kategorija ljudi zahteva drugačen pristop, vedno pa mora biti pristen. Poslovneži želijo, da jih pustiš pri miru, ponavadi sami prosijo, če kaj potrebujejo. Po drugi strani pa pridejo ljudje, ki se čudijo, ko pridejo na avion, pri njih je potreben čisto drugačen pristop. Potrebno je, da so ljudje zadovoljni, da imajo občutek, da so dobili to, kar so pričakovali.

V: Sestava potnikov se je kar precej spremenila, kakor je bilo to pred leti!?

O: Na linijah so bili bolj poslovneži, bolj premožni, charter leti so bili tudi včasih za potovanje na dopust precej dražji in razkošni, sedaj pa imamo linije, kjer ponujamo poceni karte kot nizkocenovni prevozniki, tako, da imaš prav vse vrste ljudi, preproste ljudi, ki se jim vidi, da niso navajeni potovati, do potnikov ki potujejo veliko in zahtevajo nekaj več, vse to moraš na enem letu vključiti, tako, da vsak dobi kar pričakuje.

V: Kako je z nevarnostjo terorizma od 11. septembra 2001 naprej?

O: Spremenilo se je veliko, sedaj imamo v kopitu neprebojna vrata, ki so zaklenjena, v skladu s svetovnimi regulativami. Nam se je v praksi spremenilo le to, da je kopit sedaj vedno zaklenjen, da so procedure do kopita sedaj drugačne kot prej, prej so bila na charterju vrata odprta, potnik je vedno, ko je želel, lahko malo pogledal v pilotsko kabino, sedaj ne sme več. Predkritične situacije so malo bolj dodelane, kot so bile včasih. Če se nekdo malo bolj nenavadno obnaša, tej osebi posvetimo več časa. Pravzaprav mora biti veliko narejeno že prej, da tak potnik sploh ne pride na letalo, to preprečijo varnostne službe, policija, v našem primeru. Drugače pri nas opitih in drugače agresivnih ljudi ni. Mi imamo veliko potnikov iz Makedonije, iz Prištine, Tirane, to so muslimani, v glavnem so to prijazni, hudo preprosti ljudje, ki ne zahtevajo veliko, nočejo oziroma ne smejo imeti svinjine v obroku, vse ostalo pa jim ustreza. So malce specifični.

V: Kaj lahko storite, če je kakšen potnik nasilen?

O: V bistvu so nasilni bolj zato, ker se opijejo. Če bi bilo tako kot v Ameriki, bi lahko nemudoma pristali zaradi ogrožanja varnosti in bi jih policisti kaznovali, vse stroške bi krili sami, a tega pri nas še ni. Potnike se pozove, da se umirijo, če pa res prestopijo tisto mejo, ki je sprejemljiva, tako za osebje kot za ostale potnike, se pokliče policijo, potem, ko se pristane na Brniku, da se jih popiše. V praksi se kaj dosti več ne zgodi. Policisti pravijo, da nimajo zakonske podpore, nikjer ne piše, da je to ogrožanje varnosti in da je to precej nevarno. **V: Torej je alkohol tisti, ki je največkrat povzročitelj nemirov?** O: Na letalu točimo alkohol sicer v dosti manjših količinah kot včasih, niti ga ne točimo vinjenim osebam, že vinjeni ponavadi pridejo na letalo s kakšne veselice. Je pa tudi poznano, da se alkohol hitreje veže na višini, tako, da količina, ki je na tleh čisto sprejemljiva, na letalu povzroči višjo stopnjo vinjenosti. Potem je tu prisoten še strah pred letenjem. Situacij, ki privedejo do nemirov je sicer zelo malo in niso tako hude, da bi bilo potrebno ukrepati. Res pa je, da je preventiva vedno boljša kot kurativa. Če bi bilo kje jasno zapisano, da se nasilje na letalu kaznuje in to zelo, bi ljudje trikrat premislili ali bodo delali neumnosti. V Ameriki je to veliko bolj strogo, če že samo malo bolj grdo pogledaš stevardeso, je to ogrožanje varnosti, spolno nadlegovanje je lahko že, če jo primeš za komolec, kar je sicer malo pretirano. Pri nas si kdaj prav zaželiš, da bi imeli možnost, da bi take ljudi spravili v red, da bi to potem tudi na ostale delovalo vzgojno. Ampak tega žal še ni.

V: Kaj lahko storite, če ima potnik nevzdržen strah pred letenjem?

O: Takih je kar veliko, ponavadi pomaga pred poletom en viski. Res se hecno sliši, ampak pomaga, ne da se napiješ, temveč spiješ samo enega in potem je vse lažje. Drugače se vidi že na začetku, da je potnik prestrašen, se preseda, grabi za ročaje na sedežu. Če let le ni prekratek, če ni preveč potnikov, da se preprosto ne moremo dosti ukvarjati z njim, mu poskušamo že prej razložiti, kaj se bo zgodilo, da bo pred poletom zaropotalo, ker se hidravlika ureja, ko se bodo kolesa zložila v svoje jaške, bo zaropotalo. Že na začetku prestrašenega potnika skušamo pripraviti na polet, ker se v nasprotnem primeru lahko zgodi, da strah preide v akutno fazo, da pozabi dihati ali prehitro diha, takrat pride do hiperventilacije in to preide do zdravstvenih težav, ki so resne. To je tisto, kar si nihče ne želi. Malo prestrašenosti je včasih lahko čisto simpatično, vendar se ponavadi poskušamo s potnikom že prej malo več ukvarjati, mu povedati, kaj se bo zgodilo, da ne pride strah v akutno fazo oziroma grozo in ponavadi to tudi pomaga, v nasprotnem primeru znajo biti velike težave. To se ne dogaja pogosto, vendar se dogaja. Pred časom sem imel gospo iz Zagreba, ki je ves čas govorila, da bomo strmoglavili, zato smo se ves čas ukvarjali z njo, ko

pa smo odprli vrata, je bila kot nova. Dve uri smo se torej z njo ukvarjali, se z njo pogovarjali, z nami je spila kavo, pa je bilo lažje. V naši firmi je kapitan, ki se ukvarja s to težavo, veliko je preštudiral in tudi vodil tečaje zmanjšanja strahu pred letenjem in menda so bili tisti, ki so se udeležili tečaja precej uspešni, nekateri pa se strahu ne morejo nikoli znebiti.

V: Sedaj vam bom postavila nekaj vprašanj, ki se navezujejo na razlike med moškimi in ženskami, glede na to, da je poklic stewardes in stewardov ženski poklic:

O: *smeh*, definitivno, tudi sedaj jemljemo samo približno 10 % fantov. Same ženske na kupu znajo biti tudi problem, delo je načeloma ustvarjeno bolj za ženske, po drugi strani potnice tudi raje vidijo kakšnega stewarda kot same stewardese. Včasih je treba urediti kakšne stvari, ki zahtevajo mogoče malo več fizične moči. V samem delu oziroma pristopu do dela ni razlike, razen, da imamo fantje temnomodre uniforme, dekleta turkizne, pri vsem ostalem pa ni razlik.

V: Ali ste ugotovili razlike med ženskami in moškimi, ali potniki gledajo drugače na ene ali druge?

O: Če pride skupina nogometašev, raje vidijo, da so na letalu 4 stewardese. Načelno pri nas ni težav, razen, da smo fantje prej deležni kakšnih zajedljivih komentarjev, kakor dekleta, pa naj bo to s strani pilotov ali pa s strani potnikov. V nekaterih podjetjih imajo veliko več fantov, npr. arabske firme imajo skoraj samo fante, stereotipov o tem ali imajo potniki raje fante ali dekleta, je pri nas zelo malo.

V: Kakšno je razmerje med moškimi in ženskami v poklicu stewardes in stewardov?

O: Pri nas jih sedaj, ko sem jaz šef, približno 10 odstotkov fantov, prej jih je bilo mogoče nekaj več. ***V: Po mojih izkušnjah je bilo pa zadnje čase kar 50 odstotkov fantov na letalu, je to naključje?*** O: Pri planiranju se lahko zgodi, da je več fantov na določenem letu, ker v planski službi delajo z imeni oziroma s številkami, vsak ima svojo delavno oziroma identifikacijsko številko. Načeloma na malem avionu nista dva fanta nikoli skupaj, že zaradi tega, ker je dejansko tako malo prostora, da se težko srečata na prehodu. Stewardov je torej le 10 %, tako je že od nekdaj, že ko sem prišel jaz leta 1986 je bilo tako.

V: Kaj pa plačilo za enako delo med moškimi in ženskami?

O: Pri nas smo plačani samo na osnovi ranga, za vse tisti, ki smo purserji, se točno ve, kako je sistematizirano to delovno mesto, pri dodatkih, nočnih in nedeljskih ni nobene razlike. Ženske imajo samo v primeru porodniškega dopusta beneficije, ker potem lahko letijo polovični

delovni čas, ne letijo nočnih letov in vseh tistih težjih letov dokler ni otrok star 3 leta, drugače pa v sami plači ni nobene razlike. Tudi na zahodu je plačan rang, dobiš dodatek za stalnost, med spoloma pa ni razlike.

V: Kako je s sloganom, da je kabina kot dnevna soba?

O: To je marketinška poteza. Vsak potnik se mora počutiti, da je zaželen, da ni odveč. ... Zavesa so 'klas dividerji', na rednih linijah je to vedno meja med poslovnim razredom in ekonomskim razredom, na čarter letih ni predvidene meje in se v tistem času zavesa zloži. Zavesa je predvidena, je tako, kot bi na avtobusu mestnega prometa rekli, da ne rabiš imeti plastičnih pregrad, da te motijo in jih boš odstranil. Proizvajalec jo je predvidel, to ni naša kaprica. Enako je v 'business clasu' oziroma v prvem razredu, če si v prvi vrsti, enako gledaš v steno, tam ti pa ni odveč, ker si v prvem razredu. Če se da, presedemo potnike, ker nekateri ne dajo dosti na to, ampak te stvari, ki so na letalu, so tam zato, da služijo svojemu namenu. To ni predmet dogovora.

V: Delta Airlines se je za svoje potnike morala boriti z drugimi letalskimi družbami, kako pa je to pri Adrii? Zadnje čase so pri nas novi ponudniki – nizko cenovni prevozniki (Easyjet, Rainair)!

O: Kar se tiče kabinskega osebja, je važno samo to, da naredimo, kar sem že prej povedal, komercialna služba pa mora narediti vse, da pridobi potnike, da jih spomni, da so bili na letalu zadovoljni, zato naj mogoče plačajo 5 EUR več kot za let z Easyjetom. To pa je vse stvar komercialne službe, mi s potnikom nimamo drugih kontaktov kot takrat, ko pridejo na letalo, med letom in ko odidejo z letala. Vsako leto dvakrat razdelimo vprašalnike. V vseh teh letih je bilo v naši firmi ravno kabinsko osebje daleč najvišje ocenjeno, imeli smo najvišji delež zadovoljstva med vsemi ostalimi službami, od prodaje, do pravočasnih letov, do informacij na letališču.

V: Kako ravnate s potnikom, ki hoče veliko več vaše pozornosti kot ostali potniki?

O: Če je to dolg polet in ni veliko potnikov, mu z veseljem ustrezemo. Saj je ponavadi ali prestrašen ali pa zahteva pozornost zaradi svoje psihe. Če pa je 160 potnikov in letimo v Frankfurt, je med ugašanjem in prižiganjem motorja natanko toliko časa, da se vsakemu posvetiš toliko, da mu podaš 'servis' in kavo, da vse pospraviš, potem preprosto ni časa za kaj več. Vse je odvisno od destinacije, če letimo v Telaviv, ki je tri ure oddaljen, potnikov pa je samo polovica, se z lahkoto in z veseljem ukvarjamo z njim. Vse je odvisno od tega, kaj

dopušča situacija. Če na kratkem letu vseeno kdo zahteva več pozornosti, se mu objasni, da se ne more in rešiti stvar preden eskalira. Če ves čas zvonijo, je moteče tudi za ostale potnike, ker se zvonjenje sliši tudi naokoli. Če se bomo ukvarjali z njim, ostali potniki ne bodo dobili svojega 'servisa', ne bodo dobili tega, kar jim pripada. Ponavadi tudi ostali potniki s svojo prisotnostjo naredijo, da se vse uredi, včasih se vseeno kdo razjezi, vendar je takrat verjetno razlog drugačen, ali prestrašenost ali vinjenost, redko kdo želi več pozornosti samo zaradi svojega ega, še posebno zato, ker ga na majhnem prostoru gleda veliko ljudi. To se ne dogaja prav pogosto.

V: Ali se kdaj namerno izognete (eye contact), da potnikom ne bi bilo potrebno izpolniti kakšnih dodatnih želja, ker časovno ni mogoče?

O: Ne, ker je tako ali tako zapisano v teh naših papirjih, kaj mu pripada. Kdaj pa kdaj se zgodi, da se kakšnemu izogneš, ker je nesramen, nevljuden. Kot pravim, dokler ne preidejo meje, da začnejo žaliti, se moraš z njim ukvarjati, kot z vsemi ostalimi. Šele, ko začne osebno žaliti, verbalno napadati, potem se ga preprosto ignorira, dokler se stvari ne umirijo. Tega je izjemno malo.

V: Ali imate občutek, da se vam potniki ne upajo pritožiti, ker ste moški, bi pa se upali pritožiti, če bi bili ženska?

O: Ne, mislim da ne, ni teh skrbi. Mi tam delujemo kot bolj prijazni strici, ne kot varnostniki. Saj so vsi moji sodelavci bolj drobne postave in nismo podobni varnostnikom.

V: Ali vas kdaj potniki pokličejo drugače kot stevard, ali uporabijo kakšne žaljive izraze? Ali se vam to zdi poniževalno?

O: Žvižganja in izrazov kot je 'alo' ni. Ko so z nami leteli Nemci, smo imeli frazo 'ich bin kain telefon'. Mladi mož, gospodična, gospa, stevard, če je kakšen bolj pameten s 'kelnarca' se ravno tako obrneš, načeloma pa tega ni, saj se večina potrudijo, da najde pravi izraz. Tudi preprosti ljudje, ki potujejo, načeloma vedo, kakšen je primeren izraz za nekoga, da ga ogovoriš. Načelno je nespodobnega ogovarjanja malo. Ponavadi so eni in isti ljudje, ki že od začetka delajo težave, da hočejo več pozornosti, se grdo obnašajo ipd., tudi z neprimernim ogovarjanjem kabinskega osebja. ... Kelnarca, stevko, vse to je še normalno, z izrazi kot so 'pička' ali 'krula', ali 'kurba', pa se neha. Tak človek je eden na nekaj let. Ga pač ignoriramo. Nazadnje smo imeli golfiste iz Las Palmasa, pri nas so jih popisali, menda so celo na črni listi,

da se z nami ne morejo več voziti, čeprav tudi v to dvomim, saj ni bilo nobenih sankcij. Če pa bi bilo napisano v časopisih, da so celo fizično začeli napadati kabinsko osebje in bi vsak dobil kakšno zaporno kazen oziroma, da bi mu bilo vsaj zagrožena ali bi jih finančno kaznovali, bi vsi ostali dobro premislili, če bi se tako obnašali. V tujini bi že samo neprimeren izraz pomenil ogrožanje varnosti. Pri nas je vse skupaj bolj tolerantno, se ne kaznuje, je pa poniževalno.

V: Ali razmišljate o delu v kakšni drugi letalski družbi?

O: Ljubo doma, kdor ga ima! Mi se držimo tega reka. Načelno vsi, ki dobijo stalno zaposlitev, dočakajo upokojitev. Sedaj, ko pa odhajamo iz Brnika in se vračamo na Brnik, pa skoraj vsi dočakajo upokojitev, pri nas ni ptic selivk. Včasih v bivši Jugoslaviji si 14 dni letel, bil 3 dni doma, pa spet 14 dni od doma, preprosto ni bilo časa za družino.

V: Pri Adrii Airways je večina letov kratkih, začnejo in končajo se na Brniku. Kako vam je to všeč?

O: Ni nam všeč. Preprosto je tako, vsake stvari se naveličaš. Najbolj optimalno bi bilo, da bi imeli obdobje, ko bi bili malo zunaj, da bi bil kakšne 5 ali 6 dni v bazi in leteli, potem pa bi imeli nekaj domačih letov. Leti iz Brnika in nazaj, so malo duhomorni. Ker imamo zelo dober renome, da smo točni, da se lahko na nas zanesejo, da je vedno urejeno, je veliko tudi ad hoc služb. Spomladi smo vozili goste General motorsa na promocijo na Orbio na Sardiniji, med nogometnim prvenstvom pa smo vozili Arabske goste med prizorišči. Obstaja kakšen ad hoc let, da si ostal 2 dni zunaj. To se sprejema kakor bonus, da greš od doma za približno 2, 3 dni. Enodnevni leti so precej enolični, vsak dan enako. Voznik avtobusa gre v Ilirsko Bistrico, mi pa v Pariz, bistvene razlike ni. ... Krajev ne vidiš, vidiš jih samo, če greš zasebno, s servis karto, ki je zelo ugodna. Drugače pa ne vidiš ničesar, samo letališče, ko gredo potniki ven, to je skoraj tako kot formula 1. Ves čas je eno samo hitenje, pripraviti je potrebno letalo za naslednji let. Dokler je vse v redu, ko ni nobenih nevarnih situacij, imajo ljudje v glavi, da je to v glavnem strežba. Upam, da ne bi bilo nobenemu treba pokazati kaj zna, koliko ima hladne živce, če bi prišlo do nesreče. Že tiste knjige, ki jih moramo znati, so obsežne, vsa oprema, vse procedure, kaj vse je potrebno narediti v različnih situacijah, to je veliko stvari, ki jih v teoriji in v praksi v simuliranih vajah moramo znati 100%. Kaj bi bilo, če bi res začelo letalo goreti nad Ljubljano? Jaz samo pravim, če so ljudje dovolj natrenirani, če imajo že vse v podzavesti, da preprosto začne delati podzavest, če zapadeš v šok, da vse kar si natreniral 100 in 100 in 100 krat, tako kot je Košir med vrati zavijal, da bomo tudi mi vse izvedli kot je

potrebno. Samo dvakrat smo imeli napake na motorju in samo bili v fazi priprave za pristanek v sili, ni pa bilo še ničesar takega, kar bi bilo nevarno. Jaz raje vidim, da sem do konca življenja samo 'kelnar', kot da bi moral biti v kakšni taki situaciji. */Potrka na leseno mizo./* Naj to kar ostane stereotip. ... Ni nujno, da je z letalom kaj narobe, lahko je slabo vreme, lahko kdo v kontroli kaj naredi narobe. Ponavadi pride do nesreč, ko se zgodi veliko malih stvari, letalo ima toliko komponent, če ena odpove, se prižge rezervni sestav, več stvari mora iti narobe, da se sprevrže v veliko nesrečo. Vsa letala imajo po tri in več komponent za isto funkcijo. Tako je bilo že včasih, ko je bilo vse mehansko, na žice, sedaj pa je vse bolj računalniško, ampak so za vsako stvar trije računalniki, da če se pokvari ena komponenta, prevzame druga, če druga, je tukaj še tretja, tako da je malo verjetnosti, da bi se zgodilo kaj hujšega. Kot bi imel v avtomobilu pet rezervnih gum.

V: Ali obstajajo kakšne zanimive zgodbe, ki so se zgodile vam ali vašim kolegom na poletih?

O: Vsaka zgodba je zanimiva, simpatična tistim, katerim se zgodi. Nič posebnega se ne spomnim, sem že zadnjič razmišljal. Imeli smo od ekstremno simpatičnih ljudi, s katerimi smo se šalili in zabavali, tako da je bil na koncu pravi 'šou', pa do ekstremno tečnih, ko rečeš 'kako so lahko takšni, nič jim ni hudega', morebiti zamujamo pet minut, ... , vse je iz vsakodnevnega življenja, nič ni takega, kar bi bilo samo na letalu. Nekoč so potniki iz Prištine spravili otroka v predal za prtljago, ker so mislil, da je čisto v redu, če bo v tisti zibki, mi pa štejemo in štejemo pa se število ni ujemalo, pa je ves čas nekdo manjkal, kasneje smo našli otroka, ki je zgoraj lepo spal. Saj mu tam ne more biti nič hudega, vendar je tako, da vse kar gre lahko narobe, tudi gre narobe. Z ljudmi je najtežje delati, hkrati pa najbolj prijetno.