

# NYA AVHANDLINGAR

Magdalena Petersson: *Identitetsföreställningar. Performance, normativitet och makt ombord på SAS och AirHoliday*. Mara förlag, Göteborg 2003. 240 s., ill. English summary. ISBN 91-974674-0-5.

Som akademiker åker vi emellanåt med flyget. Beroende på vana eller graden av flygrädsla varierar uppmärksamheten inför de yrkesgrupper som i kabinen sköter sina arbetsuppgifter för säkerhet och service. Etnologen Magdalena Petersson har i sin poststrukturalistiskt inspirerade avhandling *Identitetsföreställningar. Performance, normativitet och makt ombord på SAS och AirHoliday* intresserat sig för en sådan yrkeskategori – flygvärdar och flygvärdinnor. I inledningen följer vi med Petersson på en flygning där hon med ett särskilt observationsljus påkopplat åker till en fältstudie vid Arlanda flygplats. Redan i denna beskrivning slås det tema an som kommer att drivas igenom hela avhandlingen, nämligen talet om roller, spel, agerande, teater, maskerad och föreställning. Att undersöka vilka effekter detta teaterinspirerade tal har för hur servicearbete konstrueras, uppfattas och framförs i förhållande till föreställningar om ”jaget” och identitetskategorier, dvs. kön, sexualitet och etnicitet, är också det övergripande syftet för avhandlingen.

En grundläggande tidig insikt för Petersson var att kopplingar mellan service och teater är mycket vanliga i allmänt tal och i många beskrivningar av yrkesliv. Ibland sker detta med den mera specificerade terminologin *performance* och *performativitet*. Performancebegreppet har fått bli det flitigast använda i avhandlingen. Det utgör empiri och teori på intrikata och sammanvävda sätt och detta poängteras också i inledningen. Intervjusituationerna, fältarbetet och avhandlingsskrivandet kan som aktiviteter samtliga inordnas i denna begreppsapparat.

I sin bredaste mening definierar Petersson performance som en diskurs som skapar mening för människor i olika situationer. Performance beskrivs också som ett sätt att kunna tänka kritiskt om representation och

om förhållandet mellan subjekt och objekt. Användningen av performance kan vara en möjlighet att undkomma den kritik som stundtals drabbat tänkandet kring representation – att detta i alltför hög grad reproducerar fasta identiteter.

Petersson redogör för de organisationsteoretiska användningarna av performance (Performance Management) samt för de mera identitetspolitiska riktningarna, av vilka somliga inspirerats av Judith Butler. Informanternas rolltal spänner över dessa båda och Petersson vill visa på likheter, men även hur de skiljs åt. Konkret analyseras performance i avhandlingen som något som både skapar frihet och tvång. Terminologin blir emellanåt något förvirrande när Petersson, vad jag förstår, använder performance och rollspel synonymt. Eftersom användningen av begreppen kan innebära vissa skillnader beträffande hur man definierar subjekt och identitet hade ett klagörande och en renodling i terminologin varit av värde.

Petersson har använt intervjuer som sin huvudsakliga metod. Det handlar om 25 intervjuer med flygvärdar och -värdinnor, anställda vid SAS och vid ett charterbolag, anonymiserat till AirHoliday. Av dispositionen och vid läsningen av avhandlingen är det svårt att få grepp om hur de olika informanterna från SAS och AirHoliday såväl kvantitativt som kvalitativt förhåller sig till varandra samt vilka av de 25 som utvalts för att primärt användas i resonemanget. Petersson har också deltagit i en veckas utbildning av nyanställd personal på SAS Flight Academy och fick på det sättet inblick i hur man socialiserades in i den speciella anda som är kännemärke för SAS och dess koncept ”It’s Scandinavian”. Förutom denna deltagande observation har hon utfört observationer av kabinpersonalen under flygningar. Då hon t.ex. har kunnat iakttä hur man i kropp och beteende iscensätter kön, sexualitet och identitet.

## *Service och regisserad identitet*

I kapitlet ”Regisserad identitet som service” återfinns analyser från fältstudien vid Flight Academy och hur denna undervisning i form av attitydträning, träning i

interkulturell kommunikation och standardisering av tal och praktik, förmedlar identifikation med SAS och det specifikt skandinaviska. Petersson visar hur kursdeltagarna genom grupparbeten och diskussioner successivt inlemmas i marknadskonceptet med dess nyckelord och begrepp. Det handlar t.ex. om det typiskt skandinaviska kundbemötandet där ”skandinavisk” presenteras som en inre essens, något som kursdeltagarna har inneboende och just därför har rekryterats till utbildningen för att ytterligare förädla och effektivisera. För att detta skall ske betonas emellanåt ”det etniska andra” som en farlig och oförutsägbar risk – den arabiske mannen som hot mot flygsäkerheten. Här åberopas det s.k. Tunisienfallet, med en aggressiv och hotfull tunisisk medborgare. Detta är en händelse väl spridd och omtalad och tolkningarna handlar bl.a. om att mannen p.g.a. sin kultur inte tålde att bli tillrättavisd av en kvinna.

Yrkesbeteendet beskrivs vid utbildningen som en av många roller, och att det är en roll man *väljer* att spela. Att spela denna roll skiljer sig enligt undervisningen inte nämnvärt från hur man lärs att spela andra roller i livet. Yrkesbeteendet liknas vid show och man tränar olika typer av rörelser och framträdanden. Samtidigt med detta lär man sig att distansera beteendet från jaget. När man behärskar detta har man förmåga att också iscensätta denna distans och göra arbetet till en föreställning.

Men riktigt så enkelt är det nu inte. Servicen skall också vara ”äkta” och leendena ”genuina”, något som komplicerar intränade rutiniseringar. Man skall alltså tränas i att skilja på sitt privata jag och yrkesrollen samtidigt som det privata jaget skall utgöra en resurs för yrkesrollen.

Kapitlet innehåller olika exempel på motstridiga meningsskapande diskurser om performance. Beteendet är dels en roll man väljer att spela, dels får det som effekt att ”man blir det man gör”. Det sätt man väljer att bete sig på skall motsvaras av något inre och äkta och föreställningar om kultur och identitet konstrueras som föreställningar om servicearbete.

#### *Jaget och yrkesrollen*

Det tredje kapitlet med rubriken ”Iscensatta service-normer” tar fäste i informanternas perspektiv och hur de beskriver sitt yrkesliv och sin syn på sig själva. Även här återkommer teatermetaforen både för att framställa arbetet som något lustfyllt och roligt – teater, show, uppvisning – men också som något negativt innefattande tvång på beteende. Den sammansatta bilden av servicearbete som utnyttjar känslor på ett kommersiellt

sätt och servicearbete som en charad där inga äkta känslor förekommer visar på vilka spänningar som finns i informanternas beskrivningar. När ”spelar man” och när är man ”äkta”? Om man erfar att det finns tydliga regler för vad yrkesjaget innefattar upplevs detta som befriande och som en sorts professionalitet, där man undgår att känna sig falsk i utagerandet av sitt yrke. Professionaliseringen kan också vara en hjälp och när konflikter uppstår med passagerare eller när man blir utsatt för att bli placerad i en underordnad kategori och man tvingas le och foga sig i nedvärderande omdömen och inpass från passagerarnas sida.

På många sätt utgör rolltänkandet föreskrifter i att kunna skilja jaget från yrkesrollen, men det finns också sprickor i detta. Känslor uppfattas t.ex. kunna tränga fram i fel situationer, känslor ställer till och får åtskillnaden mellan det inre jaget och rollspelet att krackelera. Problematiskt och motsättningsfyllt blir det också när man uppmanas att ”spela en roll där man bryr sig på riktigt”. Detta är en språklig och logisk motsättning och innebär att samtidigt som man skall se på passageraren på ett professionellt sätt, som någon man ger service eller säljer varor till, skall man också i djupet av sitt inre känna sann empati.

Hur förhåller sig då kön och sexualitet till rollspel och performance? Är kön ett uttryck för en roll som subjektet spelar eller uttryck för subjektets essens? Och hur kommer heteronormativa uppfattningar in? Petersson menar att, även om personalkategorierna (t.ex. pilot, flygvärdinna) har öppnats för att besättas av mer än ett kön så är ändå yrkena starkt bekönade. Det är den manliga piloten och den kvinnliga flygvärdinnan. Att vara flygvärdinna beskrivs också av informanterna som ett typiskt kvinnoyrke, men ändå är det inte så att inte män kan klara av yrket eller att det enbart passar för kvinnor.

I den syn på service som informanterna företräder tas heteronormativitet för given. Detta gäller i hög grad i synen på den manliga personalen. Homosexuella män beskrivs som annorlunda än heterosexuella män och att de har mer gemensamt med kvinnor. Detta gör dem mera lämpade för servicearbete. Enligt författaren är det konstigt nog så att man inte anser att kvinnor passar bättre för arbetet än män, men att gruppen homosexuella män, just genom det förväntade tillskottet av kvinnlighet passar bättre för service.

I intervjuerna påpekade samtliga män att de var heterosexuella. Detta visar enligt Petersson att de är medvetna om att tron och förväntningarna på att de är homosexuella är starka. Dessa män beskriver inte yrket

som ett kvinnoyrke. Det framgår inte om Petersson direkt ställt frågan om de var homo- eller heterosexuella, och hon har heller inte gjort några intervjuer med homosexuella män. Detta kan ses som förståeligt utifrån den teoretiska ramen för avhandlingen som innebär ifrågasättande av att på ett identitetspolitiskt sätt placera människor i olika kategorier. Dock hade de homosexuella röster och erfarenheter varit av stort värde i denna undersökning, varför denna frånvaro ändå får betraktas som en brist.

Det förefaller som om det är den manliga homosexualiteten som görs till något man måste förhålla sig till i denna yrkeskultur. Petersson skriver att informanterna aldrig pratar om kvinnlig homosexualitet, men det framgår inte klart om problemet någon gång lyfts fram som en fråga vid intervjuerna. En förklaring som hon anför är att kvinnorna i sin yrkesroll uppfyller den heterosexuella servicenorm som förväntas av dem och att de därför aldrig på detta sätt blir ifrågasatta.

Kvinnorna i undersökningen gör heterosexuella män till något annat än homosexuella. De är ”killkillar” och attraheras inte av jobbet på samma sätt som de homosexuella. Den motsägelsefullhet som uppstår när det finns en sorts övertygelse om att män och kvinnor i grunden är födda som jämlikar, men ändå lever i överensstämmelse med patriarkala värderingar tolkas av Petersson med begreppet *ideologisk fantasi* (s. 146). Resonemanget kring ideologisk fantasi förs inte vidare, men det hade varit intressant om hon gått längre med denna tematik i intervjuerna.

Yrkesbenämningarna har starka kopplingar till könsrelationer. Den officiella beteckningen är kabinpersonal. Att säga kabinpersonal i stället för flygvärdinna innebär en distansering från den bekömda benämningen. Ordet kabinpersonal sätts lättare samman med män och med säkerhet. För kvinnorna är det dock inte särskilt problematiskt att beteckna sig själva som flygvärdinna, männen har större svårigheter. De får ofta spontana reaktioner som tyder på att de uppfattas som homosexuella eller får höra skämt och antydningar.

Här kopplar Petersson in performativitetsbegreppet, i den meningen att en benämning inte enbart beskriver något utan också gör något aktivt, dvs. skapar förståelser. Termen kabinpersonal distanserar sig från stereotypen om det traditionellt kvinnliga värdinnearbetet, men döljer samtidigt att värdinneideologin fortfarande är avgörande för arbetsinnehållet. Den möjlighet till könsöverskridande livsstilar som kan åberopas motsägs av att de stereotyper som så ofta återfinns i informanternas

tal – ”killkillar”, ”fjollor”, ”honor” – skapar cementerade förståelser av att vara normal man eller kvinna. Informanterna har tydliga åsikter om att passagerare har rätt att uppleva att en biologisk man betar sig och uppför sig som en heterosexuell man och inte som en fjolla, det har man s.a.s. betalt för i sin biljett. Här poängteras just framträdandet, performance, framställningen, inte det man ”verkligen är”. I det här resonemanget spelar man på olika aspekter av essentialism och konstruktivism och möjligheten att skilja på person och beteenden.

#### *Att skriva det mångtydiga*

Mångtydigheten och motsägelsefullheten i materialet är påfallande och Petersson försöker på olika sätt gestalta detta i det skrivna. Rätt ofta blir det som läsare svårt att hänga med och förstå vad som är förhållandevis stabilt och vad som är föränderligt. På s. 130 skriver hon att yrkeskategorier *öppnats upp* men *behållit* associationer till kön och sexualitet, att könsbestämda kategorier *laddas hela tiden om*, att de är *föränderliga*, men att även om de *laddats om* har de *bestått*. På s. 132 har de manliga informanterna sökt sig till ett yrke som *överskrider* könsnormer. Lite längre fram framgår att de sökte sig *inte* till ett yrke som överskred könsnormer, utan detta kom som en överraskning. På s. 144 sägs att informanterna inte tror att kvinnor är bättre på servicearbete än män (vilket motsägs på andra ställen i avhandlingen), på s. 145 uttrycks att homosexuella män är bra på att ge service, de har mera kvinnliga drag, vilket gör dem mer lämpade för servicearbete. Kvinnlighet ses därmed som ett lämpligt karaktärsdrag för att arbeta med service. I läsningen blir detta oklart på ett oacceptabelt sätt. Det är fullt förenligt med vetenskaplig praxis att acceptera mångtydighet och komplexitet, men den vetenskapliga auktoriteten och legitimiteten kräver att den specifika performance som ett avhandlingsskrivande utgör använder språk, stil och argumentationsförmåga som redskap. Det är ingen omöjlighet att förena vetenskaplig auktoritet med bejakandet av ett komplext material och mångtydiga resultat. Det är heller ingen omöjlighet att förena det egna skrivandet med en kritisk hållning till vetenskapligt skrivande som på ett antireflexivt sätt cementerar föreställningar om den vetenskapliga texten som en icke-perspektivisk utsaga om verkligheten. Här kan kritik riktas mot Peterssons sätt att framskriva sina resultat, som skapar mer förvirring och irritation än hennes avsikt var, att förmedla en djupare förståelse för företagens komplexitet.

Den vetenskapliga auktoriteten prövas också i samband med begreppsdefinitioner och begreppsanvändning. Diskursbegreppet är ju synnerligen undflyende och mångfasetterat, vilket enligt min mening kräver en frihet i användningen, men som också kräver en medvetenhet om vad den analytiska tillämpningen av begreppet syftar till. En allmän fördel med termen är att den ger möjlighet att diskutera hur vissa bruk av praktiker, ord och tal, åtminstone temporärt, utesluter andra användningar. Det finns alltså en maktdimension inbyggd i det man i stort eller smått kategoriserar som en diskurs. I Peterssons avhandling blir denna analytiska fördel svårutnyttjad när diskurs används i så många olika sammanhang och på så många olika analytiska nivåer. Jag har räknat till över tjugo ordsammansättningar där något betecknas som en diskurs, t.ex. ”diskursen om att beteendet är ett karamellpapper” (s. 99), ”du måste inte jobba här om du inte trivs” (s. 104), ”om arbete” (s. 127), ”kunden har alltid rätt” (s. 127), ”rollteori” (s. 126), ”om att själv ha kontroll över uttryck för personligheten” (s. 126).

Det finns ingen självklar regel som säger att man måste bruka ordet diskurs på det ena eller andra sättet, men man måste diskutera vad man tycker är bra med diskursbegreppet och vilka risker det finns med en alltför bred tillämpning. Avgränsningarna måste göras operativt och strategiskt av forskaren i relation till undersökningens syfte. Den diskussionen önskar jag att Petersson hade fört eftersom diskursanvändningen är så frekvent.

Kapitlet rymmer många tänkvärda exempel där informanter beskriver hur normer om service, kön och sexualitet konkret gestaltas och iscensätts. Genom att använda sig av rollteorier kan man se sig själv som aktör med kontroll och en frihet för jaget. Att skilja mellan det inre och det yttre kan vara redskapet för att uppleva denna frihet.

#### *Maskerade normer*

Det fjärde kapitlet ”Maskerade normer” behandlar också spelet mellan det som betecknas som det inre och det yttre. Det finns många kulturella samband mellan flygvärdinneyrket och förväntat utseende och kroppslig gestaltning. Här diskuteras de estetiska praktiker som finns i företagets regler och som är normerande för kön, sexualitet och etnicitet. Genom kroppens utseende, genom klädstil, makeup, tal och beteende skapas föreställningar om identitet och kön. Kroppens normer är performativa, vilket innebär att när de utger sig för att

skildra kön och identitet så skapas dessa samtidigt. Inom SAS finns fasta normer, t.ex. i uniformsreglementet, för att garantera ett strikt utseende och som tillägg till uniformen skall man ”se skandinavisk ut”. Flygvärdinnornas uniformsreglemente är mycket mer reglerat än de manliga flygvärdarnas, men för båda gäller stereotypa representationer. Kvinnorna skall vara behagfulla och vackra, männen skall utstråla styrka och kraft.

AirHoliday, det anonymiserade charterbolag som Petersson också undersökt, har ett strängare reglerat system. I instruktionerna ägnas betydligt större del åt kvinnornas utseende än männens. Det innebär att kava- jen alltid skall vara knäppt, att tjockleken på strumpbyxorerna är reglerad, likaså färgen på BH, hur man bär handväskan, bestämmelser om frisyrer, smycken, naglar och makeup, t.ex. färgen på mascaran och regeln att man alltid måste bära makeup. Man förespråkar t.o.m. en särskild nyans på det röda läppstiftet, som skall gå ton i ton med den röda uniformen. Här ges också tre exempel på lämplig ”look” – ”Förtrollad skog”, för den naturliga, ”Natlig sensation” för den dramatiskt sofistikerade och ”Sjöbris” för den fräscha och livliga kvinnan. För männens del handlar det om hårets och polisongernas längd, om att fickorna inte får vara överfyllda och om hur långt en eventuell mustasch får sträcka sig utanför mungipan.

Samtliga informanter är positivt inställda till att bära uniform på jobbet. Om man inte uppfyller kraven så missköter man jobbet. Uniformeringen är auktoritetsgivande och ordningsskapande. När informanterna diskuterar regleringen av det estetiska använder man termen maskerad. Det är ett sätt att normalisera och förklara utseendekraven, det är ”bara” en maskerad. Om man tänker sig att man bär en mask så tillåter det att man är en annan ”bakom masken”, en identitet som inte berörs och på så sätt lämnas fri. Reglementet i sin helhet kan också tolkas i dessa termer, de stränga reglerna skapar frihet. Men precis som på många andra ställen i avhandlingen infinner sig omedelbart en motsägelse. Det är inte så enkelt som att yrkesstilen är en maskerad, att man till fullo kan ta av masken när man kommer hem. Många av informanterna menar att ”man är det man jobbar med” och att yrkesidentitet också är starkt hopkopplad med ens allmänna framträdande. Man skulle också kunna föra ett resonemang om att den frihet som maskraden åstadkommer är illusorisk. Vilken effekt skapar t.ex. det röda läppstiftet när det används på AirHoliday? På detta och på andra ställen hade jag önskat en tydligare diskussion utifrån en maktproble-

matik rörande effekterna av olika typer av performance. En del av detta kommer in när Petersson diskuterar Jon McKenzies syn på performance som en överordnad diskurs som både utmanar och bekräftar de områden den finns inom.

Ett annat exempel skulle kunna vara när informanterna lyfter fram att uniformeringen medför auktoritet och signalerar säkerhet. Detta är gott och väl, men skall man se den sammantvinnade estetiken (med heteronormativa och könshierarkiska förtecken) som en medlöpare eller opponent mot denna signal? Om säkerhetsaspekten renodlades som det viktiga skulle kanske uniformerna ha ett helt annat snitt och en annan symbolfunktion.

Servicepersonalen skall alltså representera välvårdade och heterosexuella män och kvinnor, men det finns också påfallande inslag av nationella stereotyper där det skandinaviska idealet för kvinnornas del sätts i kontrast till de sydasiatiska kvinnorna, vilka beskrivs som ”fel” i många hänseenden. De är för unga, för kvinnliga, för vackert klädda, har för opraktiska skor, är för underordnade och för serviceinriktade. Man menar att deras framträdande har alltför stark betoning på estetik, vilket gör det mindre säkerhetsbetonat. När det egna serviceidealet skall framställas vävs estetik, säkerhet, kultur och jämställdhet samman. Att, när man utför sitt yrke, ständigt ”står i rampljuset” och är utsatt för allas blickar diskuteras speciellt. Detta behöver inte betyda att man på ett ensidigt negativt sätt blir ett offer eller ett objekt, utan det kan finnas en djup tillfredsställelse i att få synas och att få vara lite exhibitionistisk på ett tillåtet och förväntat sätt. Petersson frågar sig om denna synlighet också kan skapa situationer och möjligheter att med ironi som hjälpmedel skämta med framträdandet och med kvinnligheten, alltså se maskerad som en subversion.

I sista kapitlet förs en avslutande diskussion om konstruktivism som norm och det komplicerade förhållande som uppstår mellan rollspel och identitetskonstruktion. Om t.ex. kravet på utseende och uniform ses som maskerad och rollspel och inte som förtryckande könsdiskriminering blir det svårare att formulera en kritik. När framställningarna presenteras som att det är något som ingår i jobbet och inte en del av ”en själv” skapas betydelsen att man kan vara någon annan på jobbet. Samtidigt skall man ”vara sig själv”, alltså i det här fallet ”Scandinavian”.

Sammanfattningsvis, vilket torde ha framgått, rymmer avhandlingen en mängd intressanta frågor och spännande iakttagelser inom en yrkeskultur som rätt

ofta tas för given eller t.o.m. trivialiseras när den beskrivs. Vikten av att problematisera arbetsförhållanden inom serviceyrken utifrån kön, sexualitet och etnicitet framgår tydligt. Avhandlingen är ovanlig och originell genom att relativt konsekvent rakt igenom hela texten använda sig av ett teoretiskt och empiriskt begrepp (performance). Författaren är medveten om de politiska implikationer som följer av benämningar och beskrivningar och tillsätter en dos tvivel och kritik inför gängse vetenskaplig praktik. Magdalena Petersson prövar att skriva sig fram utan att hemfalla åt dikotomiserande förenklingar eller stereotypiseringar och kommer en bra bit på väg till ansvarsfullt reflexivt skrivande, men lyckas inte helt med detta. Någonstans sätter själva skrivandet (ordval, pratighet, upprepningar, motsägelser, vagheter, glidningar) krokben för förståelsen och avhandlingen visar på detta sätt på behovet av nya sätt att språkligt gestalta komplexitet och mångtydighet.

Britta Lundgren, Umeå

Gunnel Olsson: *Mellan Rum. En studie i fysisk och mental utveckling av kommunikation med utgångspunkt i en mellanstadieklass*. Brutus Östlings Bokförlag Symposion, Stockholm/Stephag 2003. 392 s. English summary. ISBN 91-7139-618-7.

Det er i enhver henseende en stor afhandling, vi her har at gøre med. Både hvad angår kvantitet og indhold er det en ordentlig ”moppedreng”. Den er på den måde også et vidnesbyrd om det hæderkronede marxistiske princip om, at kvantitet på et vist tidspunkt slår over i kvalitet.

Som bogen foreligger, er den et væsentligt bidrag til svensk etnologi generelt og et sjældent tydeligt eksempel på den høje standard, der kendetegner den svenske etnologis – og historieskrivnings – doktorafhandlinger. Her har vi som hovedregel at gøre med gennemarbejdede og veldokumenterede arbejder, som er behageligt fri for den tendens til ”skolegørelse”, der undertiden kan præge de danske pendanter, hvor Ph.D.-afhandlingerne er baseret på et decideret uddannelsesforløb, hvilket de danske specialer ejendommeligt nok ikke er i samme udstrækning; når altså bortses fra den samlede foregående uddannelse.

Men Gunnel Olssons afhandling er også et særdeles overbevisende og fremadpegende bidrag til den internationale forskning i kropskultur og fænomenologi, der nok kunne fortjene en oversættelse til engelsk; af