

Oppfatningen av en voksenjobb

En kvalitativ studie om serveringsarbeideres holdninger til
fagorganisering

Pieter Jan ten Napel



Masteroppgave

Høsten 2018

Sosiologisk institutt, Universitetet i Bergen

Ant. Ord: 33902

Forord

Arbeidet med denne masteroppgaven har vært som en berg-og-dal-bane. Til tider har jeg stått bom fast og revet meg i håret, og andre kvelder har jeg ligget våken og gledet meg til å skrive ned ordene som svirrer i hodet. Jeg setter utrolig stor pris på å ha fått jobbet med en problemstilling som ligger hjertet nært, og håper at denne studien kan bidra til å kaste lys over arbeidshverdagen til arbeidere som ikke nødvendigvis får mye oppmerksomhet ellers.

Tusen takk til veileder Ole Johnny Olsen og Åse og Cecilie.

Spesiell takk til deg kjære Linn, for uvurderlig hjelp og støtte.

Pieter ten Napel

Bergen, Juli 2018

Innholdsfortegnelse

Innholdsfortegnelse	iii
1 Introduksjon	1
1.1 Tema og problemstilling.....	1
1.1.2 Individuell organiseringsintensjon	2
1.1.3 Utilfredshet i arbeidet og instrumentell oppfatning	4
1.1.4 Kostnaden av organisering	5
1.2 Serveringsarbeideren som case.....	6
1.3 Oppbygging av oppgaven	8
2 Teoretisk rammeverk	9
2.1 Den nye kapitalismen	11
2.1.2 Endringstrykket på det norske arbeidslivet.....	11
2.1.3 Fleksibilitet som ledelsesstrategi	11
2.1.4 Direkte og indirekte kontroll	13
2.2 Normer og verdier i endring i den nye kapitalismen.....	19
2.2.1 The New Spirit of Capitalism	19
2.2.2 The construction of consent.....	22
2.2 Arbeidsorientering og forståelsen av jobbkvalitet.....	24
2.3 Kollektivet i den nye kapitalismen.....	29
2.3.1 Klassekamp og klassebevissthet.....	31
2.3.2 Arbeiderkollektivet.....	34
2.3.3 Den kollektive handlingens logikk.....	37
2.4 Det teoretiske blikket og grensedragninger.....	40
2.4.1 Den subjektive virkelighet	40
2.4.2 Grensedragninger	41
3 Metode	43
3.1.1 Tema og begrunnelse for problemstillingene	43
3.1.2 Den kvalitative tilnærmingen	44
3.1.3 Intervjuet.....	45
3.1.4 respondenter og retningslinjer.....	46
3.1.5 Datainnsamlingen.....	48
3.1.6 analysen og kategorisering.....	49
3.1.7 Validitet og reliabilitet.....	50
4 På sporet av serveringsarbeidets karakter	52

4.1 ulikt arbeid i ulike serveringsbedrifter	52
4.2 autonomi i det tekniske arbeidet	54
4.3 Myten om den ukvalifiserte arbeider og det emosjonelle arbeidet	59
4.4 Det emosjonelle arbeidet som taus kunnskap	63
5 Det fleksible arbeidet og tanken om en voksenjobb.....	66
5.1 Deltidsarbeid som et gode	66
5.2 Ikke en voksenjobb.....	67
5.3 Statusen på serveringsyrket	72
6 Den instrumentelle oppfatningen av fagforeninger: Ikke noe for oss?	75
7 Arbeiderkollektivet.....	81
6.2 Grensedragningene mellom «oss» og «de andre», en svak arbeideridentitet.....	82
6.3 Indre kontroll.....	84
8 Avslutning	85
9 Litteraturliste.....	91
Vedlegg.....	94
Vedlegg 1: Intervjuguide	94
Vedlegg 2: Samtykkeskjema.....	98

1 Introduksjon

1.1 Tema og problemstilling

Fra 1. januar 2018 ble tariffavtalen allmenngjort for nærmere hundre tusen arbeidere innen overnatting, servering og catering. Langt færre arbeidsgivere og arbeidstakere i utelivsbransjen enn i arbeidslivet for øvrig er organisert gjennom arbeidsgiver- og arbeidstakerorganisasjoner, og en viktig årsak til allmenngjøringen av tariffavtalen var nettopp at omlag 2 av 3 serveringsarbeidere tidligere ble lønnet under tarifflønn (Trygstad et al. 2014). Utelivsbransjen er preget av svake kollektive partsrelasjoner, eller det Sverre Lysgård (1967) ville kalt en manglende *formalisering av arbeiderkollektivet*. Sammenligner organisasjonsgraden blant serveringsarbeidere med tall for den norske befolkningen sett under ett så kommer denne forskjellen tydelig frem. Ifølge Trygstad et al. (2014) var i overkant av halvparten av alle norske arbeidstakere organisert ved inngangen til år 2014. Blant arbeidere i hotell og restaurant var det på samme tid i underkant av 20% av arbeidstakerne som var organisert. Tidlig i utviklingen av denne masteroppgaven ble det tydelig for meg at jeg ønsket å undersøke hva som kan være årsakene til hvorfor fagforeninger står så svakt blant serveringsarbeidere. *Hvorfor er så få serveringsarbeidere fagorganisert?* Jeg mener dette er et viktig spørsmål å stille av to årsaker. Foruten at den organiserte arbeideren med sin *kollektive forhandlingskraft* har vært en av de viktigste pådriverne for velferdsstaten og utjevningen av sosioøkonomisk ulikhet (Kalleberg 2011), så virker det også som at individet direkte kan øke kvaliteten på sitt arbeid og dermed sitt liv gjennom å organisere seg.

Den norske velferdsstaten karakteriseres av Espen Dahl som samfunnssolidaritet satt i system (Dahl 1999). Velferdsstaten er et resultat av «arbeiderbevegelsens reformarbeid (Dahl 1999, 20)», og den kommer til uttrykk som et beskyttende sett av normer og regler mot markedskreftene. Universalistisk velferdslovgivning preget av høye skatter, sosial og økonomisk sikkerhet og offentlig tjenestetilbud har som ambisjon å utjevne den sosiale ulikheten. At dette systemet til en viss grad har skjermet den norske arbeideren mot *neoliberale krefter* (Harvey 2007, Rasmussen 2005, Nafstad, Blakar, og Vetlesen 2009) er det liten tvil om, men også norske arbeidere opplever i økende grad et *endringstrykk* (Colbjørnsen 2003). Velferdsstaten er et resultat av de undertrykkedes kamp mot økonomiske eliter, og har ikke vokst frem gjennom en politisk konsensus på tvers av økonomiske klasser. Med andre ord vil det til enhver tid eksistere politisk press fra de grupper i samfunnet som ønsker å bryte ned deler av den solidariteten som er satt i system. Den organiserte arbeideren, eller formaliseringen av

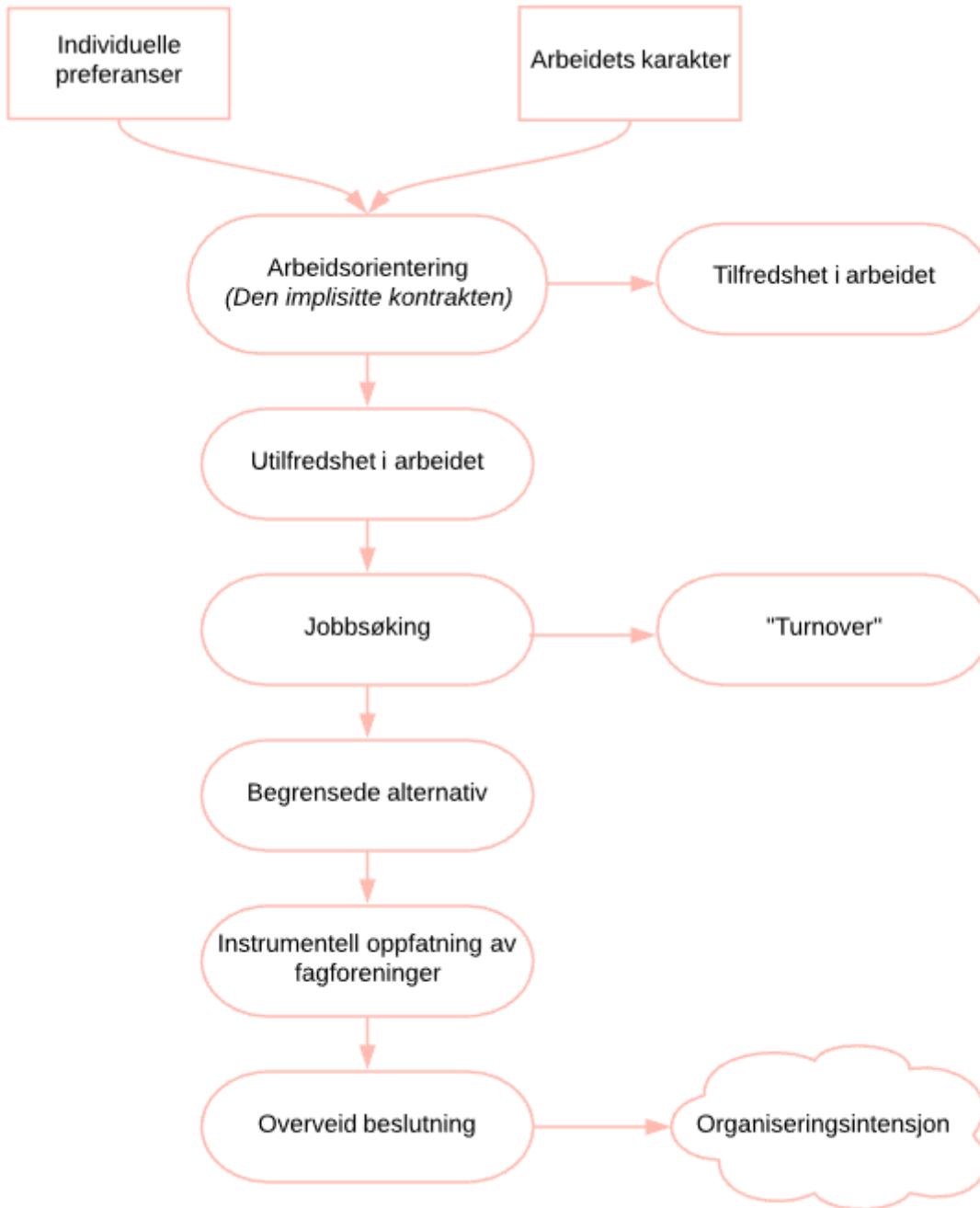
arbeiderkollektivet, er altså en nødvendighet for å opprettholde politiske koalisjoner mellom de gruppene som ønsker å forsvare velferdsmodellen. Det første argumentet som illustrerer betydningen av serveringsarbeideres fagorganisering er derfor at arbeiderorganisasjoners makropolitisk makt står i fare for å svekkes når færre arbeidere er organisert.

Selv om arbeidsmiljøloven, som eksempel på universell lovgivning i velferdsstaten, definitivt vil ha en betydning for kvaliteten på arbeid, så jobber fagforeninger også for å fremme sine medlemmers interesser. Påstanden min om at individet kan øke kvaliteten vesentlig på sitt arbeid direkte gjennom å organisere seg er relatert til dette faktum. Fellesforbundet, som er serveringsarbeidernes fagforbund, forhandler frem lønns- og arbeidsvilkår spesifikt for sine medlemmer. Dersom man ser på Fellesforbundets prinsippprogram så kommer denne dualiteten mellom makro- og mikroengasjement nokså tydelig frem. En del av Fellesforbundets mandat er å utøve politisk press ut ifra et sett med velferdspolitiske retningslinjer. Dette er retningslinjer som «*offentlig ansvar for helsetjenester, eldreomsorg, skoler og barnehager (Fellesforbundet 2015, 22)*», «*forvaltning av naturressurser skal være i tråd med en bærekraftig utvikling (ibid. 19)*» og «*Alle skal ha samme rettigheter, muligheter og tilbud, uavhengig av kjønn, alder og kulturell og sosial bakgrunn (ibid. 16)*». Dette samfunnspolitiske engasjementet er ikke spesifikt rettet mot organiserte medlemmer, men er prinsipp som er generelle for alle individer i velferdsstaten. Engasjementet på mikronivå retter seg derimot spesifikt mot kontingentbetalende medlemmer. Der det for eksempel ikke finnes et universelt lovverk for lønnstillegg for natt- og helgearbeid, så er dette et av de punktene tariffavtalen for arbeidere i utelivsbransjen sikrer. Overenskomstene mellom fagforeninger og arbeidsgiverorganisasjoner, også kalt tariffavtaler, er i hovedsak gjeldende for fagorganiserte arbeidere.

1.1.2 Individuell organiseringsintensjon

For å undersøke hvorfor organiseringsgraden blant serveringsarbeidere er lav sammenlignet med den generelle populasjonen har jeg valgt å gjennomføre en kvalitativ studie blant servitører i Bergen som ikke er fagorganiserte. Hensikten min er å frembringe og formidle kunnskap om livsverdenen til informantene gjennom deres fortellinger om sitt arbeid og sine liv. Å studere sammenhengen mellom den mer eller mindre trivielle hverdagesestetikken og en uoversiktlig samfunnsstruktur er en omfattende oppgave. Forskning på fagorganisering har primært blitt gjennomført på makronivå mellom aggregerte økonomiske- politiske- og sosiale indikatorer og organiseringsendringer i ulike sektorer (Premack og Hunter 1988). Analyseenhetene i denne studien er servitørene. Det er altså den enkelte lønsmottakers motivasjon for å stå i en fagforening som står i sentrum. Før jeg presenterer de teoretiske begrepene som vil fungere som

analytiske verktøy, så synes det hensiktsmessig å presentere en modell for *individuell organiseringsintensjon*. Modellen er inspirert av Thomas A Kochan (1980) og Steven L. Premack og John E. Hunter (1988).



Figur 1. «A process model of individual-level unionization» (Premack og Hunter 1988, 225).

Prosessmodellering som verktøy brukes for å fremstille en grafisk modell av den hypotetiske relasjonen mellom ulike variabler. Modeller som dette er også nyttige for kontinuerlig forbedringer og til dokumentasjon av prosessen man undersøker. Variablene i denne modellen

er blitt utarbeidet gjennom en sammenligning av 14 kvantitative studier, og det er spesielt tilfredshet i arbeidet, og instrumentell oppfatning av fagforinger som fremheves som avgjørende for organiseringsintensjon.

1.1.3 Utilfredshet i arbeidet og instrumentell oppfatning av fagorganisering

Til grunn for modellen ligger en antagelse om at den innledende tilstanden som må eksistere hos individet for individuell organiseringsintensjon er en *utilfredshet i arbeidet*. «*If an individual is satisfied, then the unionization process will not proceed beyond this stage (ibid. 226)*. » Dersom vi aksepterer fagforeninger som pådrivere for velferdslovgivning, altså som politiske institusjoner, så er dette en påstand som virker inkonsekvent. Selv om man trives i sitt arbeid så kan man likevel verdsette fagforeningenes politiske arbeid og derfor ha en *organiseringsintensjon*. Det er derfor viktig å se på hva modellens resterende uavhengige variabler består av. I teoridelen vil jeg presentere ulike aspekter ved *arbeidets karakter*, og spesielt vektlegges hvilke endringer arbeidet har gjennomgått i overgangen til *Den nye kapitalismen* (Sennett 2001). Kalleberg (2011) sitt argument er at den skandinaviske velferdsstaten er preget av en høyere *jobbkvalitet*, og en høyere tilfredshet i arbeidet. Samtidig er organisasjonsgraden blant yrkesaktive i land som Norge (52%), Island (85%) og Sverige (68%) langt høyere enn i land som Estland (6%) og Polen (13%) der jobbkvaliteten antas å være lavere (Kalleberg 2011). En lignende trend er også synlig dersom vi ser på antall organiserte etter næring i Norge. Innen lavlønnede næringer som detaljhandel og overnattings- og serveringsvirksomhet er organisasjonsgraden langt lavere enn innen offentlig administrasjon, finans- og forsikringsvirksomhet og oljeindustri. Tilfredshet i arbeidet er derimot ikke kun avhengig av hvilket arbeid man utfører og hvilken kompensasjon man får. Individet har også en forventning, eller *individuelle preferanser* til hva som konstituerer et godt arbeid. Denne sammenhengen mellom subjektive forventninger til arbeid og arbeidets objektive karakter vil jeg se nærmere på i kapitlet om arbeidsorientering. Til tross for at det ikke spesifiseres hos Premack og Hunter (1988), så vil det dessuten være nærliggende å tenke seg at arbeidere som har en forutinntatt positiv *instrumentell oppfatning av fagforeninger* vil vektlegge dette i sin *orientering til arbeidet*. Altså forstås manglende fagorganisering som en dimensjon av arbeidets karakter som vil påvirke individets arbeidsorientering. Denne tolkningen åpner opp for at manglende fagorganisering i seg selv er en variabel som forårsaker utilfredshet i arbeidet. Annen empirisk forskning på individuell fagorganisering fremhever politisk syn eller «*left-wing views*» som en selvstendig uavhengig variabel for organiseringsintensjon (Charlwood 2002).

1.1.4 Kostnaden av organisering

Organisering, spesielt i de tilfeller der en eksisterende struktur ikke finnes, krever en grad av anstrengelse fra individene. Jeg har personlig deltatt i en prosess hvor vi som arbeidere på et utested i Bergen fagorganiserte oss, og omfanget av arbeidet som krevdes var nok større enn mange av oss hadde trodd på forhånd. Poenget jeg prøver å få frem er at fagorganisering har en kostnad. Hva denne kostnaden består av for informantene i denne oppgaven er definitivt et av de aspektene jeg ønsket å undersøke. Dersom vi benytter oss av dette perspektivet sammen med modellen for individuell organiseringsintensjon så kan man argumentere for at en positiv instrumentell oppfatning av fagorganisering ikke nødvendigvis resulterer i en organiseringsintensjon. Den *overveide beslutningen* illustrerer hvordan individet overveier kostnaden av å fagorganisere seg opp mot belønningen.

Basert på tidligere forskning på individuell organiseringsintensjon har jeg valgt å arbeide ut i fra følgende spørsmål:

1: Arbeidets karakter

Hvilke arbeidsoppgaver utfører serveringsarbeiderne og hvilke andre organisatoriske rammer preger serveringsbedriftene som inngår i studien?

2: Individuelle preferanser

Hva anser respondentene selv som en god jobb og hva ønsker de å oppnå gjennom sitt lønnsarbeid?

3: Instrumentell oppfatning av fagforeninger

Hvilken kunnskap har respondentene om fagforeninger, og hvorvidt tror de at fagorganisering kan bidra til at kvaliteten på deres arbeid øker?

De to første spørsmålene retter seg mot individenes arbeidsorientering og hvorvidt de trives i sitt arbeid. Årsaken til at jeg vektlegger arbeidets karakter og individuelle preferanser er at utilfredshet i arbeidet ut i fra tidligere forskning blir oppfattet som en av de viktigste variablene som avgjør organiseringsintensjon. Spørsmål 3 tar sikte på å undersøke den instrumentelle oppfatningen av fagorganisasjoner. *Kollektiv handling*, som en vellykket fagorganisering er

betinget av, er ikke det samme som spontan masseatferd (Lysgaard 1967). Kollektiv handling er avhengig av solidaritet, eller et *fornuftsbestemt samhold* (Dahl 1999) der individene frivillig innskrenker sin handlingsfrihet. Lysgård definerer arbeidernes kollektive motstand mot arbeidsgiverens krav på arbeidsplassen som et arbeiderkollektiv, og han karakteriserer fagorganisering som en formalisering av arbeiderkollektivet. Selv om jeg i denne oppgaven studerer årsakene til at individet lar være å organisere seg så mener jeg også at kollektiv handling spiller en betydelig rolle i denne prosessen. For det første er fagorganisering en kollektiv handling i seg selv, men jeg antar også at arbeidsplassen som sosial arena vil ha en betydning både for arbeidernes individuelle preferanser, for arbeidets karakter og for den instrumentelle oppfatningen av fagorganisering. Den siste variabelen som jeg undersøker er dermed arbeiderkollektivet.

4: Arbeiderkollektivet

I hvilken grad eksisterer det et press mot ledelsens profittkrav blant arbeiderne i serveringsbedriftene?

1.2 Serveringsarbeideren som case

Før jeg gjør rede for hva som er caset i denne studien er det viktig å avklare hva vi mener med et sosiologisk case. Den konvensjonelle forklaringen, kanskje spesielt innenfor kvantitative studier, er at caset er lik enheten eller enhetene som analyseres (Ragin og Becker 1992). Dette er i og for seg ikke en feilaktig uttalelse, men samtidig er casing også prosessen hvor det etableres en relasjon mellom teori og empiri. Sagt på en annen måte er det det teoretiske perspektivet som avgrensner hvilke analyseenheter eller ulike case som inngår i studien. Det teoretiske perspektivet brukes til å finne analyseenheter som er både generelle nok, samtidig som de er spesielle nok til å behandle dem som sammenlignbare case til et større utbredt fenomen. Dette kan også beskrives som «et case av et case», eller som ulike nivå av case. Det overordnede nivået, eller fenomenet som jeg ønsker å studere i denne oppgaven er individuell organiseringsintensjon blant unge arbeidere i den nye kapitalismen. Vi er alle til en viss grad klar over at den verden vi lever i er i stadig endring, men akkurat hva som forandrer seg er til tider vanskelig å sette fingeren på. I begrepet den nye kapitalismen ligger et argument om at vi er inne i en ny distinkt historisk æra innen kapitalismen (Sennett 2001, Boltanski og Chiapello 2005). Påstanden som jeg retter i denne oppgaven er at samfunnet har opplevd et enestående skift ikke bare i hvordan varer og tjenester blir produsert, men også hvordan individet tilpasser seg. Både arbeidets karakter, individuelle preferanser, kollektivdannelse i

arbeidet og den instrumentelle oppfatningen av fagorganisasjoner er i endring. Selv om funnene i denne studien ikke er overførbare til alle unge arbeidere i den nye kapitalismen, så er forhåpningen at studien kan bidra til å kaste lys over hvorfor organiseringsgraden blant unge arbeidere er synkende¹. I bunn ligger en antagelse om at arbeidet har gjennomgått en historisk utvikling som har endret hvordan profittmaksimerende bedrifter er organisert, og hvordan arbeideren forholder seg til arbeidet. Jeg mener det vil være ufornuftig å gå ut i fra at spørsmålene som rettes i denne studien kun er gjeldende for serveringsarbeidere, men heller at dette er en type arbeid som bærer flere trekk ved arbeid i den nye kapitalismen.

Serveringsarbeidere i utelivsbransjen i Bergen er det spesifikke caset jeg benytter meg av i oppgaven. Med utelivsbransjen menes blant annet restauranter, barer, puber og nattklubber (Trygstad et al. 2014). Serveringsnæringen i Norge totalt sysselsetter om lag 130 000 arbeidere spredt i virksomheter som inkluderer restauranter og kafeer, gatekjøkken, cateringvirksomhet, kantinedrift, pubvirksomhet og barer. Av disse er det anslått at rundt 105 000 arbeider med det som omtales som «front-line service» (DAMVAD 2014), og mellom 50- og 60 000 som arbeider innen det jeg har definert som utelivsbransjen. Til slutt har jeg gjort en strategisk utvelgelse av sammenlignbare analyseenheter i henhold til hva jeg ønsker å undersøke. Ettersom kollektivdannelse og sosial identitet (*arbeideridentitet*) spiller en viktig rolle i oppgaven mener jeg at det er viktig at det ikke kun er «serveringsarbeidere» på generell basis som er caset for oppgaven, men også de sosiale relasjonene *mellom* serveringsarbeidere. Derfor har jeg gjennomført flere intervjuer innenfor de samme bedriftene. Hvordan intervjuprosessen foregikk og hvordan jeg valgte analyseenheter vil jeg komme tilbake til i metodekapittelet av oppgaven. Forventningen var at flere respondenter innenfor samme bedrift vil gi et bedre grunnlag til å analysere sosiale relasjoner innenfor bedriften.

¹ Nyrvik, «Nordisk trend: Stadig færre unge organiserer seg»

1.3 Oppbygging av oppgaven

I kapittel 2 presenteres det teoretiske rammeverket i oppgaven. Til grunn for teorikapitlet ligger de fire uavhengige variablene for individuell organiseringsintensjon som jeg arbeider ut i fra. Teorikapitlet avsluttes med en diskusjon rundt det sosiologiske blikket jeg benytter meg av i studien. Kapittel 3 er en presentasjon av forskningsdesign og analyseenheter. Her greier jeg også ut om forskningsprosessen. De neste kapitlene er selve analysen som er basert på ni kvalitative intervjuer med arbeidere i utelivsbransjen i Bergen. Også analysekapitlene vil noenlunde være oppdelt etter de uavhengige variablene som inngår i prosessmodellen.

Avslutningsvis presenteres de viktigste funnene fra denne studien.

2 Teoretisk rammeverk

For å tydeliggjøre bakgrunnen for valg av teoretiske perspektiv, er det hensiktsmessig å vende tilbake til påstandene om individuell organiseringsintensjon som fremmes i innledningskapittelet. Problemstillingene som jeg baserer analysen på vil fungere som støttepunkt for oppdelingen av delkapittel. Et gjennomgående argument i oppgaven er at vi befinner oss i en distinkt historisk epoke som er definert av, og en pådriver for, institusjonelle og sosiale endringer. Samlebegrepet som jeg benytter meg av for å beskrive denne historiske epoken er *den nye kapitalismen* (Sennett 2001). I denne konteksten forstås *arbeid* som en nøkkelarena for implementeringen av en «nykapitalistisk» struktur, og for institusjonaliseringen av nye handlingsmønstre og verdier. Variablene som jeg antar at individuell organiseringsintensjon avhenger av, er i aller høyeste grad strukturelle dimensjoner som endrer seg over tid. Så selv om jeg tar utgangspunkt i individets tilnærming til fagorganisering så fremheves også forholdet mellom agent og struktur i teorikapittelet. Med dette menes at jeg ønsker å poengtere hvordan egenskaper som antas å være «individuelle» eller «personlige» til dels påvirkes av samfunnsendringer.

I første delkapittel tar jeg for meg det jeg til nå har beskrevet som arbeidets karakter. På grunn av teknologisk utvikling og økt konkurranse mellom arbeidsgivere har det vokst frem nye typer arbeid. Arbeidets karakter beskriver hvilke arbeidsoppgaver som utføres og de organisatoriske rammene arbeidet utføres under. *Det fleksible arbeidet* er et samlebegrep som brukes for å beskrive de organisatoriske strategiene bedrifter benytter seg av når produksjonsregimer er i stadig endring i den nye kapitalismen (Rasmussen 2005, Sennett 2001, Watson 2008). I dette delkapittelet vil jeg også se på hvordan en økende fleksibilitet (Colbjørnsen 2003, Sennett 2001, Holmes 2002) kan påvirke *kvaliteten* (Kalleberg 2011) på arbeidet. Jeg vil også presentere teori som omhandler *emosjonelt arbeid* (Morris og Feldman 1996, Leidner 1999) som jeg mener illustrerer en vesentlig del av serveringsarbeidets innhold.

Neste delkapittel omhandler det jeg i modellen omtaler som individuelle preferanser. Hvordan tilpasser individet seg den nye kapitalismen, og hvilke idealer opererer som verdiordener for rettferdiggjøringen av handling i den nye kapitalismen? Her vil jeg spesielt vektlegge Boltanski og Chiapellos diskusjon rundt den *kapitalistiske ånd* (Boltanski og Chiapello 2005), og David Harveys *radikale individualisme* (Harvey 2007). Disse begrepene omhandler subjektive forventninger og holdninger arbeideren har til sitt eget arbeid, og hvordan disse har endret seg over tid.

Hvordan arbeideren måler sin egen tilfredshet i arbeidet og forståelsen av jobbkvalitet er temaet for kapittel 2.3. Spesielt senere i analysekapittelet vil respondentenes arbeidsorientering bli viet mye oppmerksomhet.

I del 2.4 rettes fokus mot det jeg har valgt å kalle *kollektivet i den nye kapitalismen*. Spørsmål som omhandler bar- og restaurantarbeideres posisjon i samfunnslagdelingen og bevisstheten om denne, er noe av essensen i denne studien, men jeg mener det er riktig å være forsiktig med bruken av begrepet *klasse*. Ettersom jeg argumenterer for en massiv transformasjon av samfunnet i den nye kapitalismen, mener jeg at klassebegrepet som analyseverktøy ikke nødvendigvis er like relevant for å gi mening til relasjonelle distinksjoner i dag som tidligere. Jeg vil derfor starte med en kort diskusjon av den objektive forståelsen av klasse (klassen i seg selv) og den subjektive forståelsen av klasse (klassen for seg selv) i lys av *nettverk* og *individualisme* (Korczynski 2003, Colbjørnsen et al. 1994). Denne drøftingen har ikke som hensikt å være en kritikk av klasse *per se*, men snarere som en videre diskusjon av hvilke konsekvenser den nye kapitalismen kan ha for *kollektiv bevissthet* og *solidaritet*. Deretter vil jeg ta for meg kollektivdannelse i arbeidet. Jeg vil vektlegge hvordan arbeidere ifølge Lysgård (1967) skaper et kollektivt vern mot press fra ledelsens ønske om profittmaksimering i bedrifter. I en undersøkelse av kollektiv handling, er det etter min mening også hensiktsmessig å vektlegge sosiologisk teori som diskuterer *hvordan* kollektiv handling oppstår. Som vi skal se uttrykker Lysgård at han oppfatter arbeiderkollektivet som noe mer enn kun summen av individenes tanker, verdier og handlinger. Arbeiderkollektivet er på mange måter en fysisk størrelse som også strukturerer arbeidernes handlinger.

I del 2.6 vil jeg avslutningsvis forsøke å oppsummere det teoretiske «blikket» jeg benytter meg av i oppgaven. Jeg mener det er nødvendig med en kort diskusjon av et av sosiologiens kjerneproblemer, nemlig motsetningen mellom aktørorientert- og strukturorientert teori (Berger og Luckmann 2000). Forhåpentligvis vil denne drøftingen også belyse hvordan teoretiske perspektiv jeg presenterer hver for seg fra del 2.1 til og med 2.4 relaterer seg til hverandre. I avslutningen av teorikapittelet presenterer jeg også hva som menes med *grensedragninger* (Lamont 1992), et begrep som i analysedelen et av de mest fruktbare verktøyene jeg benytter meg av for å avdekke hvordan bar- og servitørarbeiderne navigerer seg i arbeidet sitt.

2.1 Den nye kapitalismen

«In fact, it is vital to recognize that it was a conjunction of capitalist forms of activity and industrial methods of production that led to many of the most significant social changes that which have occurred in the modern period of world history (Watson 2008, 75).»

2.1.2 Endringstrykket på det norske arbeidslivet

Colbjørnsen (2003) hevder at kravene om effektiv drift og omstilling er økende i det norske arbeidslivet. *Endringstrykket* stammer fra en rekke sammenhengende prosesser. En stadig mer sammenflettet verden og økende flyt av varer og tjenester på tvers av landegrensener har ført til at norske bedrifter møter nye konkurrenter som spiller etter andre regler enn de som har dominert den norske velferdsmodellen. I møte med utenlandsk konkurranse blir norske bedrifter tvunget til å «snu ryggen» til etablerte praksiser og idealer som har preget det norske arbeidsmarkedet i et håp om å ri av stormen. Samtidig kan man hevde at norske næringsledere og aksjonærer også selv har fått smaken på profitt, og fremmer stadig mer aggressive krav om avkastning. En annen tydelig tendens er at teknologiske nyvinninger bidrar til at produkter og arbeidsoppgaver fortare bli avleggs, og stadig må forandres og erstattes av nye. Adopsjonen av ny teknologi fører til hyppige svingninger i bedriftenes bemannings- og kompetansebehov. Forbrukeren er mer informert og bevisst sin smak, og setter dermed høyere krav i sitt konsum. Dersom bedrifter ønsker å overleve, er de nødt til å etterkomme konsumentenes stadig mer distinkte og hyppig forandrede konsumkrav. En siste årsak til endringstrykket er ifølge Colbjørnsen den offentlige tjenesteproduksjonens fristillingen fra offentlig forvaltning (Colbjørnsen 2003). Kravene til effektivisering og omstilling har også rammet offentlige bedrifter og arbeidere som tidligere var mer eller mindre skjermet fra kapitalismens «klamme hånd».

2.1.3 Fleksibilitet som ledelsesstrategi

Organisasjonsstruktur vil si måten bedrifter blir koordinert på for å virkeliggjøre økonomiske målsettinger. Lysgård omtaler organisasjonsstrukturen som det *teknisk- økonomiske system*, og betegner det som «*det som er i bedriftens interesse (Lysgaard 1967, 81)*». Samtidig beskriver organisasjonens struktur også hvor mye makt og frihet som tilegnes arbeiderne i deres arbeid.

Organisasjonsmodellene er sosiale konstruksjoner som er ordnet etter regler som er offentlig kjente og aksepterte. Dersom man benytter seg av Kallebergs forståelse av jobbkvalitet, som jeg vil se nærmere på senere, synes det som en selvfølge at de regler, rutiner, rettigheter, forpliktelser osv. som inngår i arbeidet vil være betydningsfullt for individets opplevde kvalitet av arbeidet.

Begrepet *det fleksible arbeidet* refererer i hovedsak til to ulike diskusjoner som sammen inngår i et argumentet om at fleksibel arbeidskraft er en organisatorisk strategi for profittmaksimering i den nye kapitalismen (Rasmussen 2005). Den første strategien innebærer å øke arbeiderens evne til å utføre et bredt spekter av oppgaver og øke deres deltagelse i beslutningsprosesser i organisasjonen (Kalleberg 2000). Watson omtaler dette som «Flexibility for long-term adaptability» som bygger på ideen om *fleksibel spesialisering* av arbeideren, også kalt *post-fordistisk* produksjon (Watson 2008) eller *funksjonell fleksibilitet* (Atkinson 1984). Masseproduksjonen av standardiserte varer forbundet med fordismen er blitt erstattet med et nytt produksjonsregime og en økt etterspørsel etter arbeidere med spesialisert kunnskap (Watson 2008). Teknologisk utvikling har bidratt til at produksjonen i større grad enn tidligere kan tilpasse seg etterspørselen i markedet, og for at denne stadige omstillingen skal kunne gjennomføres er bedriftene avhengige av høyt kvalifiserte arbeidere som kan løse et bredt spekter av oppgaver. Fleksibel spesialisering beskriver dermed hvordan arbeidets innhold er fleksibelt samtidig som at organisasjonsstrukturen har gått gjennom en overgang fra *byråkratisk organisering* til *nettverksproduksjon* (Heckscher 2015).

Det andre argumentet bygger i hovedsak på en forestilling om at kostnadene forbundet med arbeidskraft i en økonomi med stadig høyere krav til omstilling kan reduseres gjennom å begrense arbeidstakernes deltagelse og innflytelse i organisasjonen. Dette omtales som «flexibility for short-term predictability» (Watson 2008), eller *numerisk fleksibilitet* (Atkinson 1984). Begrunnelsen bak den numeriske fleksibiliteten er at bedrifter vil ha et skiftende behov for ansatte avhengig av etterspørselen etter produktet de tilbyr. Målet er at antall ansatte til enhver tid samstemmer med arbeidskraftbehovet. Der fleksibel spesialisering øker produktiviteten gjennom et høyere kompetansenivå, så blir numerisk fleksibilitet forbundet med «the de-skilling of labor» (Edwards 1975).

2.1.4 Direkte og indirekte kontroll

Til nå har jeg diskutert to mulige utfall av *fleksibilisering* og knyttet disse til organisatoriske strategier i den nye kapitalismen. I praksis vil de fleste bedrifter oppleve begge typer fleksibilitetspress, og flere har argumentert for at bedrifter i den nye kapitalismen vil oppleve en todeling innen organisasjonen mellom de arbeidere som møter krav om funksjonell fleksibilitet og arbeidere som møter krav om numerisk fleksibilitet (Kjeldstad 2006, Atkinson 1984). Watson skiller mellom to idealtypiske tilnærminger til *kontroll* av arbeidere som fleksible bedrifter benytter seg av (Watson 2008). Disse to *prinsippene for arbeidsdesign*, eller «work design principles», gir et svært godt bilde på hvorfor fleksibilitet vil ha en betydning for jobbkvalitet. *Arbeidsdesign for direkte kontroll* er fremtredende i det arbeidet som preges av en numerisk fleksibilitet (ibid.). Dette er et kontrollsystem der det er et tett tilsyn fra ledere til hvordan arbeidet utføres og der arbeidsoppgavene er guidet av repetisjon og strenge regler. Det er gjensidig svak forpliktelse mellom bedriften og arbeiderne, og bedriften bruker få ressurser på å styrke arbeiderens kulturelle tilhørigheten til bedriften. Selve arbeidet som utføres krever gjerne lite forkunnskap og dermed er arbeidsplassen ikke en lenger en arena for intellektuelle utfordringer. *Indirekte kontroll* eller *ansvarlig autonomi* viser derimot til et arbeidsdesign hvor individet har fått mer frihet. Dette er den kontrollformen som forbindes med den funksjonelle fleksibiliteten. Først og fremst er dette et system der forholdet mellom arbeideren og ledelsen er basert på tillit og gjensidig avhengighet. Ansettelse blir gjort på bakgrunn av kompetanse og det forventes at individet kan bruke sine intellektuelle egenskaper til det beste for bedriftens utvikling. Ikke bare er arbeidsoppgavene varierende fra dag til dag, men det er også få regler og lite kontroll over hvordan oppgavene blir gjennomført. Når arbeidet blir gjennomført i grupper så opprettes det gjerne *team* der medlemmene allokere ulike roller basert på sine egenskaper for å oppnå bedriftens mål (ibid.). Det siste som ofte kjennetegner arbeidsdesign for indirekte kontroll er at jobbsikkerheten er høy og den økonomiske kompensasjonen for arbeidet er relativt høy (ibid.).

Det hevdes altså at bedrifter innen den nye kapitalismen utøver to ulike fleksible ledelsesstrategier som preges av ulike former for kontroll. En tredje kontrollform av arbeiderne i det postindustrielle samfunnet er det som blir omtalt som en *indre kontroll* (Barker 1993). Til tross for at det indirekte kontrollsystem påstås å være preget av en større grad av autonomi enn *byråkratisk kontroll*, så har det spesielt innen team, hvor det er lite oversyn fra ledelsesskikkelser, oppstått en form for selvkontrollering blant medlemmene.

«Workers achieve concertive control by reaching consensus on how to shape their behavior according to a set of core values, such as the values found in a corporate vision statement (Barker 1993, 411).»

Verdt å merke seg er det at denne kontrollformen baserer seg på en vesentlig annen form for sanksjoner på normbrudd enn direkte kontroll. Der det innen byråkratisk kontroll oppstår et kontrapress fra arbeiderne mot ledelsens krav, så kontrollerer «self-managing teams» hverandre (ibid.). Solidaritet med sine medarbeidere består av å utføre bedriftens visjon, og normbrudd blir møtt med sanksjoner fra «likemenn».

Jeg mener det kan diskuteres hvorvidt fleksibilitetspress i arbeidslivet er et nytt fenomen. Arbeid før det industrielle skiftet var i stor grad preget av funksjonell fleksibilitet, i den forstand at produksjon var basert på håndverkere med spesialkompetanse og små bedrifter med liten grad av byråkratisk struktur. Frem til midten av det 20. århundret var dessuten midlertidig arbeid og manglende arbeiderrettigheter normen den gjengse arbeider måtte forholde seg til. Effektiviteten forbundet med den *byråkratiske organiseringen* av arbeidet kan derfor sies å være en historisk irregularitet (Kalleberg 2000). Et spørsmål man bør stille seg er altså hvorvidt fleksibilitet er en nødvendig strategi for å imøtekomme global konkurranse, teknologisk utvikling og andre egenskaper ved det moderne produksjonsregimet, eller om det er en av de profittutgangene som det dynamiske kapitalistiske system i sin natur vil søke uavhengig av historisk periode (Rasmussen 2005). Dersom man utelukkende benytter seg av en forklaringsmodell som for eksempel Colbjørnsens syn på at det postmoderne produksjonsregime utøver et spesifikt press på bedrifter, så kan det hevdes at dette er en implisitt rasjonalisering av hvorfor arbeidet *bør* gjennomgå en endring.

«Det er ingen tvil om at det vil bli færre faste jobber fremover. Bedriftene vil bli langt mer forsiktige med å ansette folk i faste stillinger de neste årene, og det synes jeg er helt riktig. For at norsk næringsliv skal kunne hevde seg i den globale konkurransen, må de være fleksible - også når det kommer til arbeidskraft (Eivind Bøe, DN, 2015).»

Det er derimot liten tvil om at den fleksible bedrift som empirisk fenomen er langt mer fremtredende i den nye kapitalismen enn det var i andre halvdel av det 20. århundret (Rasmussen 2005).

2.1.5 Personlige konsekvenser av fleksibilitet

Følgene av det fleksible regimet er at såkalt *alternativt* eller *atypisk arbeid* (Kalleberg 2000) har økt i omfang på bekostning av *typisk arbeid*. Det som kjennetegner det tradisjonelle forholdet mellom arbeidstaker og arbeidsgiver er at det var en gjensidig forventning om at arbeidet ble utført på fulltid, at ansettelsesforhold ville vare på ubestemt tid, og at arbeidet ble utført på arbeidsgiverens forretningssted eller under arbeidsgiverens oppsyn. Dette er da også det rammeverket som arbeidsmiljølover, kollektive forhandlinger og trygdeordninger er basert på (ibid.). Deltidsarbeid hvor arbeidstidene fraviker «normalen», altså det som i et gitt yrke blir ansett som en fulltidsstilling, er den mest omfattende formen for atypisk arbeid. Kalleberg studerer i hovedsak det amerikanske arbeidsmarkedet, og mener at denne typen numerisk fleksibilitet er kostnadsbesparende for arbeidsgiver av en rekke årsaker (Kalleberg 2000). Der amerikanske arbeidsgivere har relativt stort handlingsrom til å kutte kostnader i enkelte velferdsgoder som betalt sykefravær og pensjon til sine deltidsansatte, så hindrer arbeidsmiljøloven lignende tilstander i Norge (Rasmussen 2005).²

Kjelstad bruker helse- og omsorgssektoren som et eksempel som kan gi svar på lønnsomheten av deltidsarbeid for norske bedrifter. Også hun skiller mellom bedriftens *kjerneansatte* som er fulltidsansatt, og en periferigruppe som skal etterkomme kravet om numerisk fleksibilitet (Atkinson 1984). Gjennom en bruk av mange små faste stillinger så kan bedrifter tilfredsstille økt etterspørsel etter arbeidskraft dersom enkelte ansatte godtar å arbeide mer enn stillingen tilsier. De som arbeider *ufrivillig deltid* stiller seg disponible for ekstravakter når dette måtte trenge (Kjeldstad 2006). Til tross for at arbeidsmiljøloven blant annet skal sikre en stillingsprosent som reflekterer faktisk arbeidstid³, så er brudd på denne bestemmelsen vanskelig å avgjøre, spesielt dersom arbeidsgiver kan dokumentere at behovet for ekstraarbeid ikke lenger foreligger (ibid.). Andre undersøkelser viser at for eksempel butikkmedarbeidere som arbeider ufrivillig deltid sjelden bruker fortrinnsretten (Nergaard 2012).

Forskjellen på frivillig og ufrivillig deltidsarbeid er ikke nødvendigvis enkel å påvise. Ordet «frivillig» antyder at det er snakk om frie valg, men jeg har selv argumentert for et strukturelt perspektiv der fremveksten av deltidsarbeid i hovedsak er en konsekvens av arbeidsgivernes behov for fleksibel arbeidskraft. Også institusjonaliserte handlingsmønstre knyttet til for eksempel kjønnsroller og kulturell tilhørighet synes å ha en betydning for hvem som velger å

² Rett til sykepenger og feriepenger som arbeidstaker § 8-15

³Rett til stilling for deltidsansatte tilsvarende faktisk arbeidstid § 14-4 a.

arbeide frivillig deltid (Nicolaisen og Bråthen 2012). Hvor skillet mellom frivillig og ufrivillig deltidsarbeid går er dermed ikke enkelt å påvise, men et klart flertall av de som arbeider deltid oppgir at de er fornøyd med stillingsprosenten de har⁴. Om deltidsarbeid er et gode eller et onde avhenger av individets orientering til arbeidet. Kjeldstad hevder at personer som har behov for å kombinere jobb med andre tidkrevende gjøremål vil oppleve deltidsarbeid som et gode (Kjeldstad 2006). Hvordan respondentene reflekterer over sitt valg av deltidsarbeid er et av de spørsmålene som jeg i løp av arbeidet med denne oppgaven ble svært interessert i å undersøke.

Løftet om at byråkratiets kontroll erstattes av en større grad av autonomi i en desentralisert organisasjonsstruktur er vanskelig å avskrive som en konsekvens av den funksjonelle fleksibiliteten. Det antas at «high-performance work systems» betrakter sine arbeidere som «human resources» i motsetning til en produksjonskostnad (Heckscher 2015). Der hvor byråkratiets dyd er å skape kontinuitet, stabilitet, effektivitet og reliabilitet, løser nettverksproduksjon økonomiens økende krav om fleksibilitet, reaksjonsevne og innovasjon. Konsekvensene i arbeidslivet ser man i form av kortsiktige kontrakter og fremvekst av «temporary, project-focused teams», freelancearbeid og bedrifter med vesentlig kortere levetid enn tidligere. En annen konsekvens av den funksjonelle fleksibiliteten er at økonomisk kompensasjon for, og vurderingen av, arbeidet følger prinsipper som undergraver tradisjonelle kompenseringssystem. Nettverksproduksjon er karakterisert av en resultatorientert «pay for performance» (ibid.). Der den byråkratiske organiseringen kan kritiseres for sin «micro management», hevdes det av Heckscher at oversynet over arbeidet forsvinner idet kontroll erstattes av autonomi. Manglende oversyn setter nye krav til arbeideren når hans innsats blir bedømt, og dette kan fremme såkalt «game-playing». Når de synlige resultatene av arbeidet er viktigere enn arbeidet i seg selv, kan det oppstå konflikter mellom individer og grupperinger innad i organisasjonen i kampen om synlighet (ibid.).

⁴ <https://www.ssb.no/arbeid-og-lonn/artikler-og-publikasjoner/stort-omfang-av-deltidsarbeid> 07.05

2.1.6 Det emosjonelle arbeidet

«Still, why did so many of the workers apparently accept their service routines quite willingly? The answer lies in the distinctive nature of interactive service work. In this setting, the power dynamic of the workplace shifts from a tug-of-war between workers and management to a three-way contest for control between workers, management, and service recipients (Leidner 1999, 91). »

Den nye kapitalismen domineres i økende grad av servicesektoren, og bedrifter er ifølge Hochschild (1988) stadig mer opptatt av selve interaksjonen mellom servicearbeiderne og kunden. Som en konsekvens har bedrifter et økende ønske om å styre arbeidernes representasjon av emosjoner i arbeidet da dette er en av de faktorene som bidrar til kundens opplevelse av tjenesten. Individuelle følelsesuttrykk, som tidligere var forbeholdt den private sfæren, er blitt en markedsvarer, og servicearbeiderens presenterte emosjon er blitt en del av tjenesten som tilbys. Det som skiller *emosjonelt arbeid* fra annet arbeid (hvor man også må forvente at det stilles eksplisitte og implisitte krav til arbeidernes væremåte), er at selve emosjonen blir produktet som selges. Sagt på en annen måte, så har gjesten i en bar og den sengeliggende på sykehuset en emosjonell forventning til henholdsvis bartenderen og sykepleieren. Bedrifter i den moderne verden forstår i økende grad den potensielle økonomiske verdien i å frembringe følelser hos sine kunder.

«A surprising number of modern workers are, in a sense, flight attendants: as part of their jobs, they manage their clients' feelings and, in doing so, they manage their own (Hochschild 2015, 333).»

Emosjonelt arbeid innebærer altså at det stilles en organisatorisk forventning til en bestemt emosjon blant arbeiderne. Konsekvensen av denne forventningen er at arbeideren i større eller mindre grad må anstrenge seg i de situasjoner hvor hans følte emosjon ikke samsvarer med det som er forventet av bedriften (Morris og Feldman 1996). Før jeg går videre så er det derfor viktig å påpeke at emosjonelt arbeid ikke bare beskriver en type arbeid, men også at anstrengelsen knyttet til uttrykkningen av emosjoner er et arbeid i seg selv.

Det er flere faktorer som avgjør hvor stor påkjenning det emosjonelle arbeidet utgjør for arbeideren. For det første så avhenger det av hvor ofte og hvor lenge arbeideren samhandler med en motpart som har følelsesmessige forventninger. I arbeid der emosjonelt arbeid oppleves

hyppig så er påkjenningen større enn i arbeid der det sjeldent settes krav til følelsesmessig representasjon. Den neste faktoren er hvorvidt det finnes et oversyn over- og graden av oppmerksomhet som vies til dette oversynet av det emosjonelle arbeidet. Hvorvidt finnes det regler for interaksjonen, og hvordan blir reglene overholdt? *Emosjonell intensitet* viser til omfanget av følelsene som vises i arbeidet. I enkelte yrker, som butikkarbeid og serveringsarbeid, utgjør det emosjonelle arbeidet kun en del av tjenesten som tilbys. Samtidig finnes det andre jobber hvor det stilles svært høye krav til følelsesmessig representasjon. Eksempler på slike jobber finner man gjerne innen omsorgssektoren. «Deep acting», eller *dypt skuespill* er begrepet som brukes når arbeideren må strebe etter å påberope seg de følelsene, mentale bildene og minnene som kreves for å presentere den assosierte følelsen som kreves i situasjonen. Den neste dimensjonen som avgjør påkjenningen av det emosjonelle arbeidet er variasjonen av følelser som vises. I arbeid hvor de samme følelsene presenteres om og om igjen som en rutine, så vil påkjenningen av å vise disse følelsene også reduseres over tid. Den siste dimensjonen som legges frem er *emosjonell dissonans*. Jo større spriket mellom individets genuine følelser og de følelsene som kreves er, jo større er påkjenningen. De ulike dimensjonene vil sammen bidra til den erfarte kvaliteten på arbeidet (Morris og Feldman 1996). Å undersøke graden av emosjonelt arbeid som foreskrives i et gitt yrke er ikke nødvendigvis enkelt. Hochschild bruker begrepet *individets genuine følelser*, og det vil være vanskelig å påvise om noe slikt faktisk eksisterer. Man kan dessuten argumentere for at all sosial interaksjon innebærer en eller annen form for selvrepresentasjon der «genuine» følelser undertrykkes. Kritik til side, Hochschild sitt viktigste argument er at følelsesmessige uttrykk i stadig større grad kommersialiseres og at representasjonen av disse følelsene innebærer en et arbeid.

I *Det Fleksible Mennesket* omtaler Sennet sin egen forventning til de ansattes (og klientellets) væremåte i sin favorittbar. Dette avsnittet illustrerer passende nok årsaken til at arbeidsgivere i servicesektoren i stadig større grad innser den økonomiske verdien av det emosjonelle arbeidet:

«I alle stamgjestenes øyne led Trout Bar et snikende, men dyptgripende tap da Rose sluttet.

Den nye eieren var nesten slitsomt vennlig. (...) Hun representerte en kombinasjon av menneskelig overfladiskhet og kroppslig renhet som jeg forbinder med kulturen i California (Sennett 2001).»

2.2 Normer og verdier i endring i den nye kapitalismen

«Det er altså innlysende at organismen og i enda større grad selvet ikke kan bli tilstrekkelig forstått utenfor den spesielle sosiale sammenhenger der de ble dannet (Berger og Luckmann 2000, 67).»

En forestilling med lange tradisjoner innen sosiologien er at en voksende *individualisme* truer fellesskapet og den moderne velferdsstatens ordninger (Dahl 1999, Harvey 2007, Boltanski og Chiapello 2005). «*There is no question that economic factors are politically important- but they are only part of the story*», skriver Ronald Inglehart (1990, 16). Verdiene som preger det *postindustrielle* samfunnet er dypt og vedvarende forskjellige fra de som lå til grunn for velferdsstaten, og proletariatets politiske gjennomslagskraft var også et resultat av individenes kulturelle og verdimeslige likhet (Inglehart 1990). Felles for perspektivene jeg legger frem i dette delkapittelet er at det hevdes at de sosioøkonomiske skillene som eksisterer i samfunnet får en stadig mindre betydning som «handlingskompass» til fordel for *postmaterielle verdier*. Konsekvensen for individuell organiseringsintensjon er dermed at den innskrenkede handlingsfriheten som kollektiv handling er avhengig av blir oppfattet som en større kostnad for arbeideren i den nye kapitalismen enn tidligere.

2.2.1 The New Spirit of Capitalism

The spirit of capitalism beskriver den systematiske ideologien som rettferdiggjør menneskers forpliktelse til kapitalismen, og hva som gjør denne forpliktelsen attraktiv (Boltanski og Chiapello 2005). Kapitalismen krever en høy grad av forpliktelse fra samfunnets individer, men som økonomisk system er profittakkumulasjon i sin natur utnyttende av brorparten av systemets deltagere, og vil slik alltid være kritisert. I argumentet om at kapitalismens *ånd* er i stadig endring, ligger det dermed også en antagelse om at kritikken som rettes mot kapitalismen ikke kan forventes å være den samme i ulike historiske perioder av kapitalismen. Kritik er katalysatoren som endrer den kapitalistiske ånd fordi ånden er en «nøytralisering av kritikk». Samtidig argumenterer Boltanski og Chiapello for at det kapitalistiske system i sin natur er en dynamisk prosess. I søken etter nye områder for profitt i konkurransen mellom kapitalister, vokser nye system for akkumulasjon frem (ibid.). Min tolkning av den kapitalistiske ånd er at strukturelle endringer i det kapitalistiske system er en dialektisk prosess i skjæringspunktet mellom kapitalismens dynamiske natur og kritikken som rettes mot systemet.

«The capitalist system has turned out to be infinitely more robust than its detractors, starting with Marx, had ever imagined. Yet this is also because it has discovered a road to salvation in the criticisms it has faced. Is it not true, for example, that along with fascism and communism, the new capitalist order that rose out of the ashes of the Second World War attributes a significant role to the State, allowing for a certain amount of State intervention in the economic sphere» (Boltanski og Chiapello 2005, 167).

Kapitalismen trenger til enhver tid å oppfylle tre krav for å legitimere seg som et normativt system som individene retter sine liv etter. For det første må den oppfattes som mulighetsskapende (*exciting*) og skape entusiasme. Denne dimensjonen er vanligvis knyttet til de ulike formene for frigjøring som kapitalismen hevder å tilby. Det neste kravet omhandler sikkerheten systemet tilbyr sine deltagere og deres barn (*security*). Den siste dimensjonen som utgjør kapitalismens ånd er hvorvidt systemet påberoper tanken om rettferdighet (*fairness*), det vil si hvorvidt systemet bidrar til fellesskapets beste (ibid). Det beskrivende for arbeid i industrisamfunn rundt starten av det 20. århundret er utbredelsen av det Kalleberg (2016) karakteriserer som dårlige jobber eller *bad jobs*. I tiden etter andre verdenskrig skulle dette derimot endre seg, og man opplevde en periode hvor arbeidshverdagen var i forandring. I økende grad ble arbeidet formalisert gjennom kontrakter og man fikk offentlige retningslinjer som skulle beskytte arbeideren mot farlig arbeid. En kortere arbeidsdag og lovpålagte ferier ble gradvis introdusert, og samtidig opplevde man en fremvekst av institusjoner som med reell politisk gjennomslagskraft kjempet arbeidernes sak (Leidner 2006). Boltanski og Chiapello argumenterer for at en ny kapitalistisk ånd og en omorganisering av arbeidet følger som en kritikk mot akkumulasjonsprosessen. Den kapitalistiske ånd må dermed forstås både som en *legitimering* og en *begrensning* av systemet. Da begynnelsen av det 20. århundret brakte med seg nye prosesser for kapitalistisk akkumulasjon, vokste også misnøyen blant arbeiderne. Til tross for at kapitalismen er et *«absurd system hvor lønnsarbeidere har mistet eierskap til fruktene av sitt arbeid (Boltanski og Chiapello 2005, 162)»*, hadde kritikken mot borgerskapskapitalismen stilnet gjennom *den første ånd*. Arbeid i de store industrielle selskapene og masseproduksjon kunne ikke lenger legitimeres gjennom den første ånden av kapitalismen, og nye løfter vokste frem i form av en ny ånd. Dersom man sammenligner forestillingen om den kapitalistiske ånd med Kallebergs syn på arbeidskvalitet, kan man argumentere for at individets institusjonaliserte oppfatning av hva som definerer godt eller dårlig arbeid avhenger av den kapitalistiske ånd og idealene som preger samfunnet.

For å forstå hvilke idealer som legitimerer og begrenser den nye kapitalismen så er det sentralt å forstå hvilken kritikk som eksisterer. Boltanski og Chiapello skiller mellom to ulike typer kritikk, den kunstneriske kritikk og den sosiale kritikk (ibid). Den sosiale kritikken oppstår som følge av «*the inequalities, misery, exploitation, and the selfishness of a world that stimulates individualism rather than solidarity (ibid, 175)*». Historisk sett har arbeiderbevegelsen vært representanter for denne kritikken. Den artistiske kritikken vektlegger en annen form for indignasjon som er iboende i kapitalismen, nemlig «*the massification of society (ibid, 176)*». Friheten og den menneskelige kreativitet forvitrer i en verden styrt av markedskrefter. Denne kritikken har gjerne blitt rettet mot byråkratiske produksjonssystemer og mangelen på autonomi i arbeidet. Samtidig er det også en kritikk mot et samfunn som ikke verdsetter uttrykk som ikke kan omsettes som handelsvarer. Den sosiale kritikken er knyttet til kapitalismens utbytting av arbeideren, mens den artistiske kritikken gjerne omhandler arbeiderens fremmedgjøring i produksjonen. Transformasjonen til den tredje kapitalistiske ånd underbygges av to «exit strategies» som Boltanski og Chiapello hevder har preget den kapitalistiske ånd i Frankrike de siste tiår. Utgangsstrategiene forstås som den franske arbeidsgiverorganisasjonens tilsvar til den økende kritikken fra systemets deltagere: En misnøye som truet med å generere en krise i kapitalismen.

Den første utgangsstrategien bestod av å kraftig avvise den artistiske kritikken mot kapitalismen, og i stedet rette fokus mot den sosiale kritikken:

«Employer organizations therefore sought to come to terms with the unions through a test process that had been established during the 1950s (negotiations within a collective bargaining framework, negotiations at a national level under state control, etc.). And the unions, who were also frequently disorientated by social unrest that they themselves had not initiated, played the game (Boltanski og Chiapello 2005, 167). »

Man opplevde en tjuetårsperiode hvor arbeiderorganisasjoner i økende grad fikk gjennomslag for sine krav, men forhandlingene ble ført på arbeidsgivers premisser. Et tilsvar til den sosiale kritikken stilnet ei heller den generelle misnøyen med det kapitalistiske system, og en ny utgangsstrategi ble implementert. Rundt midten av 70-tallet rettet man i stedet blikket mot den artistiske kritikken. Selskaper begynte å eksperimentere med løfter om forbedrede arbeidsforhold, og spesielt tydelige var de endringene i organiseringen av arbeidet. Fordistisk

produksjon og tradisjonell autoritet ble forkastet som tilsvar til et krav om autonomi, kreativitet og autentisitet. «Goder» som tidligere var forbeholdt organisasjonsledere, som fleksible arbeidstider, bonuser og resultatbasert økonomisk kompensasjon, ble generalisert til alle ledd i organisasjonen. Den andre utgangsstrategien var suksessfull, og resultatet var en ny form for nettverkskapitalisme preget av en ny organisasjonsstruktur (ibid).

Så hvorfor lyktes ikke den første utgangsstrategien? Til tross for forsøk på å etterkomme arbeiderorganisasjonenes krav, så stilnet ikke den artistiske kritikken. Den andre utgangsstrategien endret derimot grunnleggende strukturelle kjennetegn ved det kapitalistiske system. Da den første utgangsstrategien ble forlatt sammen med de avtaler som hadde sikret arbeiderens jobbsikkerhet og lønn, så skulle man gjerne forvente en ny oppblomstring av den sosiale kritikken. Arbeiderorganisasjonene derimot, var avvæpnet av en endring de ikke hadde forutsett. Deres tidligere motstander, det store byråkratiske foretaket, var i ferd med å forsvinne som institusjon (ibid.).

2.2.2 The construction of consent

Det som ifølge David Harvey (2007) kjennetegner den *neoliberale staten* er den *radikale individualismen*. I tradisjonen til Durkheim som mente at kapitalismens krav til individualitet ville føre til *anomi* og en uunngåelig oppløsning av mekanisk solidaritet, så argumenterer Harvey for at vi befinner oss i en distinkt historisk epoke som er uforenelig med sosial harmoni (Harvey 2007). Han definerer neoliberalismen som det system som sterkt favoriserer beskyttelsen av privat eiendom, rettsstaten og institusjonene som fremmer det frie markedet og frihandel.

«Pursuit of social justice presupposes social solidarities and a willingness to submerge individual wants, needs and desires in the cause of some more general struggle for, say, social equality or environmental justice (ibid, 44). »

Med *konstruksjonen av samtykke* («The Construction of Consent») mener han at det har vokst frem en legitimering av den neoliberale staten som kommer innenfra. Samfunnets «*common sense*», eller *felles fornuft*, har endret seg. Felles fornuft er ifølge Harvey sosialt konstruerte og internaliserte verdier som har dype historiske røtter og må ikke sammenlignes med *den sunne*

fornuft som springer ut fra individets kritiske engasjement. «Frihet» som sosialt konstruert ideal er dermed «*a button that elites can press to open the door to the masses (ibid, 39)*». Boltanski og Chiapello hevder at den kapitalistiske ånd legitimerer akkumulasjonssystemet gjennom en integrering av eksisterende verdier og dermed til enhver tid er preget av historiske idealer. Konstruksjonen av samtykke, eller legitimeringen av individualismen, skjer paradoksalt nok også gjennom adopsjonen av verdiene til de intellektuelle bevegelsene som historisk sett har kjempet for *sosial rettferdighet* (ibid). Sekstitallets opptøyer mot Vietnamkrigen og borgerrettighetsbevegelsen var sterkt inspirert av et ønske om personlig frihet: En frihet *fra* staten og mektige korporasjoner som ledet verden inn i urett. Frihetsidealene, *slik de fremstår i dag*, er derimot bevisste konstruksjoner fra de som fremmer neoliberalismen og undertrykker massene.

«The Vietnam War was the most obvious catalyst for discontent, but the destructive activities of corporations and the state in relation to the environment, the push towards mindless consumerism, the failure to address social issues and respond adequately to diversity, as well as intense restrictions on individual possibilities and personal behaviors by state-mandated and “traditional” controls were also widely resented (ibid, 42).»

Det var ikke neoliberalistene som skapte disse idealene, men de var mer enn villige til å bruke dem til å styrte den «påtrengende» staten. Den frihet som massene ønsket og den frihet som neoliberalismen tilbyr er ikke en og den samme. Derfor mener Harvey at «*any political movement that holds individual freedoms to be sacrosanct is vulnerable to incorporation into the neoliberal fold*» (ibid, 41).

2.2 Arbeidsorientering og forståelsen av jobbkvalitet

«The notion of job quality communicates that it is the nature of work that is important to workers, not just whether they have any job at all. (Kalleberg 2011, 2)»

For å fremheve argumentet om at slutten av det 20. århundret har brakt med seg forandringer i kvaliteten på arbeid, er det hensiktsmessig å reflektere over hvilke ulike dimensjoner som utgjør kvaliteten på arbeid, og dermed hva som skiller «bad jobs» fra «good jobs». I prosessmodellen som jeg presenterte i innledningskapittelet hevdes det at individets tilfredshet i arbeidet avhenger av to uavhengige variabler. Det er møtet mellom subjektive individuelle preferanser og det objektive arbeidets karakter som avgjør hvorvidt individet anser arbeidet som godt eller dårlig. Sagt på en annen måte så avgjør individets arbeidsorientering hvorvidt arbeideren trives i sitt arbeid eller ei, og dermed om de vil ha en intensjon om å forbedre sine arbeidsvilkår. Kvaliteten på arbeid handler dessuten ikke kun om hvordan individet har det når han er på jobb, men er svært viktig for individets subjektive livskvalitet (Horowitz 2016). Jobbkvalitet som teoretisk begrep beskriver dermed også kvaliteten utenfor arbeidet.

2.2.2 Kvaliteten på arbeid

Europakommisjonen og Den internasjonale arbeidsorganisasjonen (ILO) har blant andre foreslått en rekke ulike definisjoner av arbeidskvalitet. Kalleberg utpeker fem komponenter som det synes å være bred enighet om. Den første, og kanskje mest innlysende, innebærer den økonomiske kompenseringen for arbeidet i form av lønn og andre fordeler. Det neste aspektet er graden av jobbsikkerhet og muligheten for karrieremessig utvikling. Den tredje komponenten omhandler i hvilken grad arbeideren er i stand til å utøve kontroll i planleggingen og utførelsen av de arbeidsoppgavene han er satt til å gjøre, samt hvorvidt arbeidet oppleves som meningsfullt. *Arbeidsintensitet*, den fjerde dimensjonen som inngår i arbeidskvalitet, blir definert som hvor tungt eller intensivt arbeidet er. Den siste dimensjonen som inngår i definisjonen av arbeidskvalitet omhandler arbeidstidene. I hvilken grad får arbeideren ta del i bestemmelsen over tiden som tilbringes på arbeidet? Med andre ord, får man arbeide så ofte man ønsker, og legger arbeidet til rette for familietid og andre aktiviteter utenfor arbeidet? Ulike vitenskapsdisipliner har tradisjonelt vektlagt betydningen av disse dimensjonene ulikt, og særlig i makroøkonomiske modeller vektlegges de tallfestede verdiene. Kritikken som må rettes

mot slike modeller er følgelig at de representerer en ensidig forståelse av selve hensikten med arbeid. Det er ikke dermed sagt at økonomiske mål på jobbkvalitet bør forkastes: økonomisk godtgjørelse er en god indikator på hva som definerer kvaliteten på arbeid, både som en selvstendig dimensjon og som en faktor som ofte korrelerer med andre faktorer (ibid.).

«However, analytically distinguishing between these dimensions can be very difficult because jobs with one good quality (e.g., monetary compensation) are also likely to have many other good job qualities (e.g., individual task discretion) (Horowitz 2016, 420)»

Økonomiske, politiske, teknologiske og sosiale krefter endrer de strukturelle rammene i arbeidet. Disse variablene bidrar til at industrier vokser frem eller avtar i omfang, hvilket arbeid som etterspørres og hvordan arbeidet organiseres (ibid.). Med andre ord er historiske perioder eller forskjellige samfunn preget av en ulik distribusjon av gode og dårlige jobber. Forstått slik er arbeidskvalitet mer enn en sosial konstruksjon eller et nullsumspill alene. Arbeidskvaliteten er til dels et objektivt mål, og arbeidere i land som er preget av gode arbeidsforhold rapporterer også om en høyere tilfredshet i arbeidet. Samtidig er arbeidskvalitet ifølge Kalleberg også et kontekstuell fenomen, som er avhengig av sammensetningen av arbeidsstyrken og deres preferanser. Individuer har ulikt syn på hva som konstituerer godt arbeid. For det første vektlegges de fire dimensjonene av kvalitet ulikt, betinget av individenes livssituasjon. For eksempel vil foreldre gjerne vektlegge fremtidssikkerhet og gunstige arbeidstider, i større grad enn unge mennesker uten barn. Til slutt eksisterer også kulturelle og institusjonaliserte verdier og preferanser som varierer over tid (ibid.). Selv om det gjennom historien har vært flere perioder hvor den generelle tilfredsheten i arbeidet var dårlig (ibid), forventes det likevel at opplevelsen av det som ble ansett som en god jobb i slike tider, vil ha vært annerledes enn i dag.

I tråd med hva Kalleberg beskriver som de individuelle forskjellene som konstituerer kvalitet på arbeidet, så er *arbeidsorientering* også sterkt knyttet til hva individet anser som godt arbeid. For å forstå arbeidsorientering som konsept må vi først gjøre en logisk, men forenklet fremstilling av de strukturelle og kulturelle faktorene som avgjør hvorfor arbeidet er en essensiell institusjon i samfunnet (Watson 2008). Denne forenklingen må sees som en konstruksjon av teoretiske idealtyper som er ment å gi en forståelse av hvorfor individet inntar posisjoner hvor de selger sin egen arbeidskraft som arbeidere. Med strukturelle og kulturelle

faktorer menes at de menneskelige behovene vi studerer er sosialt konstruert, og dermed vil være historisk ulike fra samfunn til samfunn. Dette leder til en definisjon av arbeidsorientering: Det er de subjektive forventningene eller holdningene som arbeidstakeren har til sitt arbeid bestemt ut fra sosialt konstruerte behov (ibid.). I fremleggingen av hva arbeidsorientering innebærer er det viktig å påpeke at man ikke nødvendigvis er opptatt av definitive karakteristikk av et godt yrke eller en god arbeidsplass, eller vice versa. Som resultat av at individuelle preferanser og arbeidets karakter endrer seg over tid vil også arbeidsorienteringen være dynamisk. Hensikten er derimot å avdekke hvordan individet selv orienterer sine behov og ønsker i arbeidet, hvor man deretter om ønskelig kan avdekke i hvilken grad arbeidsmarkedet tilfredsstillende disse behovene.

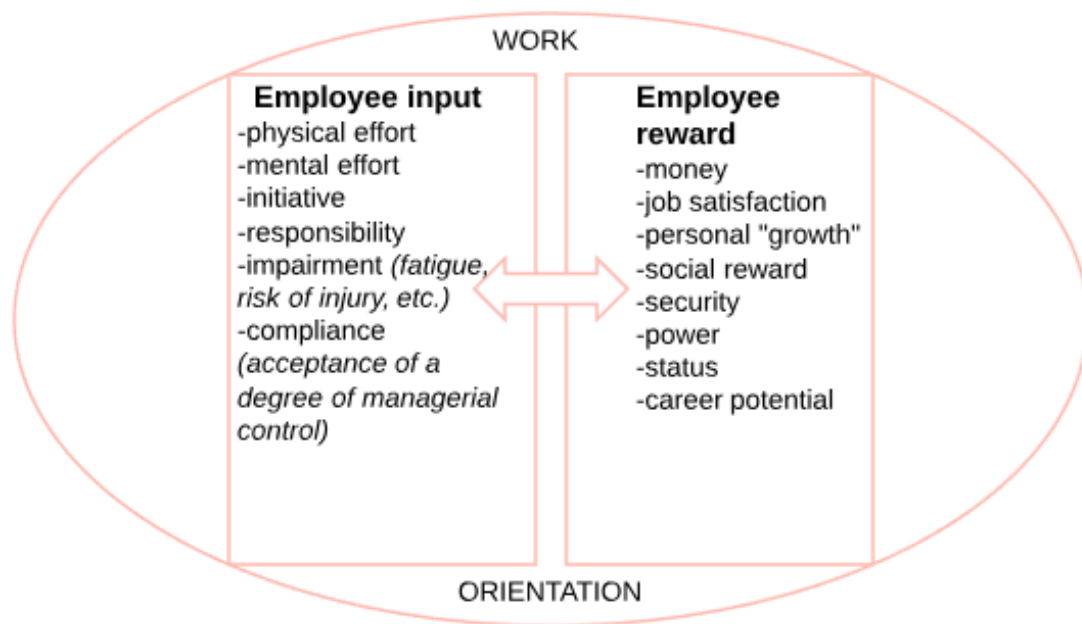
Den forenklingen, eller kategoriseringen vi først og fremst må gjøre er å avdekke hvilke behov som eksisterer i individets orientering til arbeidet. Goldthorpe (1968) skiller mellom tre ulike kategorier. Forskjellene på orienteringene ledes ut fra hva arbeideren føler han får tilbake for arbeidet han gjør. Goldthorpe skiller da mellom *extrinsic* og *intrinsic* belønning for arbeidet, noe som også kan beskrives som en *indre* eller *ytre* tilfredsstillelse (Watson 2008, 235). Den første er den *instrumentelle orienteringen*. Vi eksisterer i en virkelighet der individet tilegner en betydelig kulturell verdi til penger, og der arbeidet er et middel til å oppnå dette behovet. Sagt på en annen måte brukes arbeidet som et middel til å oppnå behov som ligger utenfor arbeidet. Arbeideren ønsker å minimere sin anstrengelse og maksimere sitt økonomiske resultat. Innen den instrumentelle orienteringer setter arbeideren klare skillelinjer mellom arbeid og fritid, og arbeidsplassen oppfattes ikke som en arena for signifikante emosjonelle opplevelser eller forhold.

De *byråkratiske* og *solidariske orienteringene* skiller seg først og fremst fra den instrumentelle orienteringen fordi arbeidere legger en indre motivasjon til grunn for sitt arbeid. Arbeidere som er byråkratisk orientert legger mening i sitt arbeid ikke som et direkte bytteforhold mellom arbeidskraft og lønn, men forventer noe mer enn kun økonomisk kompensasjon for sitt arbeid. Byråkratisk orienterte arbeidere ønsker at bidraget til bedriften skal gi dem en langsiktig økonomisk sikkerhet og mulighet for karriereutvikling. Som resultat av dette er den byråkratisk orienterte arbeideren mer involvert og solidarisk mot bedriften han arbeider i, og det vil være til stede en forventning om gjensidig forpliktelse mellom arbeidsgiver og arbeidstaker. En annen konsekvens av den byråkratiske orienteringen er at skillelinjene mellom fritid og arbeid blir mindre tydelige, og at sannsynligheten for at relasjoner utenfor arbeidet er preget av

kollegiale forhold øker. Kombinert vil man oppleve arbeidet som en arena for selvrealisering, og arbeidet i seg selv som en viktig del av sin identitet.

Den siste orienteringen som Goldthorpe fremlegger er den solidariske orienteringen til arbeidet. Innen den solidariske orienteringen er det det sosiale fellesskapet på arbeidsplassen som blir vektlagt som en viktig meningsbærende aktivitet i arbeidet. Den sosiale samhandlingen og de delte arbeidsoppgavene er emosjonelt givende, og bidrar til at arbeideren får en sterkere tilknytning til arbeidsplassen. Til tross for at den solidariske orienteringen betyr at arbeideren er mer lojal mot sin arbeidsgiver (den sosiale «kostnaden» av å bytte arbeidsplass er større enn en eventuell økonomisk lønnsøkning), så vektlegger også Goldthorpe at den solidariske orienteringen ofte vil bidra til at arbeiderne identifiserer seg som en gruppe med makt på arbeidsplassen. Som jeg skal se nærmere på i Lysgård sin studie av arbeiderkollektivet så vil arbeiderne som kollektiv oppfatte at de har til dels motstridende interesser som bedriften og vil benytte sin makt som gruppe for å forbedre sine arbeidsvilkår (Goldthorpe 1968, 41).

Forskjellen mellom en indre og ytre belønning for arbeidet blir videre vektlagt av Watson som de to ytterpunktene som skiller arbeidsorientering. Forskjellen fra Goldthorpe er at Watson opererer med en todimensjonal forståelse av arbeidsorientering hvor arbeidet på den ene siden gir en «intrinsic satisfaction», eller en iboende tilfredsstillelse, og på den andre siden gir en «extrinsic satisfaction» eller en ytre tilfredsstillelse (Watson 2008). De ulike orienteringene som presenteres er idealtyper som sjelden eksisterer i ren form hos individet. Økonomisk kompensasjon for arbeid utelukkes for eksempel ikke som en motivasjon til arbeidet til tross for at arbeideren er solidarisk orientert. En annen måte å forstå orienteringen på er som en implisitt kontrakt mellom arbeidsgiver og arbeidstaker. I sitt arbeid så bidrar individet med en tilførsel av ulike anstrengelser. Den implisitte kontrakten består av at individet ut fra sin livssituasjon kalkulerer sin tilførsel i arbeidet opp mot belønningen.



Martin Baethge (1992) skiller også ulike orienteringer til arbeidet, og han mener at det moderne arbeidslivet er preget av «*The new subjectivism and orientations towards work*». Som nevnt tidligere er arbeidsorientering sterkt knyttet til kulturelt konstruerte behov, og Baethge vektlegger at hans teoretiske rammeverk er særlig gjeldene i sterkt sentraliserte og «høyt utviklede» samfunn hvor økonomien er karakterisert av komplekse organisasjonsstrukturer. Individet har et økende behov for å kunne bruke de intellektuelle og kommunikative ferdighetene de har tilegnet seg gjennom sine liv i arbeidet. Det handler altså i høyeste grad om en indre orientering til arbeidet. Selv om dette er en trend som er spesielt synlig blant faglærte og yrker der det kreves en høyere utdanning, så eksisterer disse kravene også blant ufaglærte arbeidere (Baethge 1992). Endringene har skjedd på bakgrunn av det han beskriver som overgangen fra en produksjonistisk til en konsumeristisk sosialisering (ibid.). Unge mennesker bruker stadig flere år av sine liv utenfor arbeidet, og de nye mønstrene for sosialisering har skapt nye holdninger til arbeid. Begrepet konsumerisme refererer i denne konteksten ikke utelukkende til å tilfredsstille materielle behov, men til et bredere behov for oppnåelsen erfaring og læring gjennom arbeidet.

2.3 Kollektivet i den nye kapitalismen

«Man kan ikke utelukke at det kan inntreffe politiske og sosiale omstendigheter som igjen vil bringe klassemotsetningene mer opp til overflaten (Colbjørnsen et al. 1994, 123).»

2.3.1 En svekket kollektiv identitet

I en beskrivelse av hva identitet er skiller Watson (2008) mellom *selvidentitet* («self-identity») og *sosial identitet* («social-identity»). Forskjellen er at selvidentiteten er individets egen forståelse av hvem han er, mens sosial identitet handler om individets forståelse av seg selv gjennom tilknytning til sosiale grupper. Slike sosiale grupper kan være kjønn, nasjonalitet, klasse eller yrke. Selv om andre teoretikere bruker andre kategorier for å skille mellom ulike identitetstyper er det viktig å presisere at denne forskjellen hos Watson representerer dualismen innen sosiologien mellom individ og struktur. *Identitetsarbeid* («Identity work») er den konstante prosessen hvor individet skaper en distinkt selvidentitet samtidig som de blir påvirket og kommer til enighet med sine varierende sosiale identiteter (Watson, 253). Denne gjensidige avhengigheten mellom aktør og struktur har definitivt mye til felles med Anthony Giddens sin struktureringsteori. I kapittelet om arbeidsorientering forsøker jeg å gi et bilde av hvordan individets forståelse av hva som er meningsfylt arbeid er i stadig endring ettersom de strukturelle rammene og kulturelle normer og verdier er i endring. På samme vis blir det argumentert for at det kontemporære samfunnets «natur» er preget av rasjonalisering, individualisering og økende grad av fluktuerende relasjoner som vil ha en betydning for identitet (Watson 2008). Det som jeg har definert som kapitalismens ånd og individualisme er ifølge Nafstad m.fl (2009) *ideologier* som preger det postmoderne samfunnet. Ideologier i denne forstand bærer flere fellestrekk med Harveys forståelse av den sosialt skapte felles fornuften. Ved siden av individualisme trekkes det frem to andre ideologier som preger identiteten i den postmoderne samfunnet (Nafstad, Blakar, og Vetlesen 2009). *Globaliseringen*, som har bidratt til et stadig bredere spekter av ulike kulturer og meninger. Og *konsumerisme*, som beskriver hvordan vår identitet i stadig større grad skapes gjennom det vi konsumerer (ibid.). Sammen har disse nyliberale idealene svekket den *kollektive identiteten* (ibid.). *Arbeideridentitet* faller definitivt under det som her beskrives som en kollektiv identitet. Det er slik jeg forstår det to begrunnelser for at den kollektive identiteten blir nedprioritert. For det første så har samfunnet opplevd et skift hvor det nå finnes flere arenaer for identitetsarbeid enn før. Individet har altså flere sosiale identiteter å forholde seg til i skapelsen av selvidentiteten.

For det andre preges det postmoderne samfunnet av idealer som fremmer tanken om individualitet fremfor fellesskap.

Likevel kan man ikke uten videre konkludere med at den nye kapitalismen svekker individets muligheter til identitetsbygging gjennom arbeidet. Det kan hevdes at dagens arbeidsmarked gir individet flere muligheter til å utøve en grad av meningsfull autonomi over sine egne liv. Sagt på en annen måte kan det hevdes at selvidentiteten har fått en større betydning på bekostning av den kollektive identiteten (Watson 2008, 251). Baethge påpeker dessuten at unge arbeidstakere i større grad enn tidligere tilegner arbeidet en viktig betydning for deres identitet.

«Indeed, it is true that youth did not reject work as a possible instance of identification and a perspective for their own concept of life as the changing-values theorists claimed. On the contrary, we found that they designate employment and their jobs a great deal of importance with respect to their own identity, perhaps even more so than in the past (Baethge 1992, 23).»

Han legger også frem et argument om at arbeidet i en historisk kontekst har en større betydning for individets identitet enn tidligere på grunn av andre samfunnsinstitusjoners synkende kulturelle betydning.

«At a time when the traditional spheres of human existence are in danger of losing meaning (religion, family) a solution whereby the work sphere grows in meaning seems realistic (Baethge 1992, 27).»

Tapet av arbeideridentitet er for Sennet (2001) sterkt tilknyttet det fleksible arbeidet. Økonomisk rasjonalitet tilsier at utfordrende oppgaver hemmer produktiviteten. I et økonomisk system som er preget av stadige omstillinger med hensyn til hva som produseres, og ikke minst hvordan det produseres, vil det oppstå et behov om å minimere kostnadene som forbindes med omstilling. I stedet for å stadig bruke ressurser på å trene arbeiderne i nye arbeidsoppgaver, er det mer kostnadseffektivt å introdusere maskiner som utfører deler av arbeidet. Arbeiderne besitter ikke lenger kunnskap om sitt eget arbeid fordi automasjon i arbeidet skaper et forsvinnende behov for kvalifiserte arbeidere. Arbeideren selv blir i større grad utbyttbar. På samme måte som Karl Marx påpekte at fabrikkarbeideren er fremmedgjort, hevder Sennet at

arbeideren blir likegyldig til sitt arbeid når han blir satt til å styre «brukervennlige maskiner» (Sennett 2001, 88). Arbeidet blir preget av en form for operasjonell tenkning, og den intelligensen som kreves for å bruke maskinene er sløvende i lengden. Sennet hevder at dette spesielt er tilfellet i yrker som tradisjonelt har vært preget av rutine og lav formell kompetanse, og bruker bakeriet som eksempel. At omstillingen i produksjon blir effektivisert gjennom autonome systemer er ikke det eneste argumentet som ligger bak bruken av ufaglært arbeid. Tilbudet av arbeidskraft øker når et høyere antall individer er kvalifisert til å utføre arbeidsoppgavene, så ifølge markedslogikk vil produksjonskostnadene (lønnskostnadene) synke når arbeidet er «de-skilled» (Edwards 1975). Selv om Sennet spesifikt fremhever maskiner som en årsak til utbyttbare arbeidere, så brukes lignende argument om alt arbeid som er preget av numerisk fleksibilitet.

«Igjen og igjen svarte folk det samme, bare med forskjellige ord: «Jeg er ikke egentlig en baker.» Dette er arbeidere med en svak arbeidsidentitet. Mens Bill Gates ikke føler seg spesielt knyttet til noen bestemte produkter, så er denne generasjonen likegyldig til bestemte yrker (Sennett 2001, 86).»

2.3.1 Klassekamp og klassebevissthet

Foruten å være det som kan sies å være det mest innflytelsesrike forsøket på å gi en slags systematisk forståelse av det moderne industrialiserte samfunnet på så har klasse innen sosiologien hatt en vesentlig betydning som *identitetsmarkør* og *handlings skjema*. Dette er også årsaken til at jeg mener klasse som teoretisk perspektiv bør få en viss oppmerksomhet i denne oppgaven. Samtidig betyr ikke dette uten videre at klassebegrepet og en samfunnsanalyse basert på klasse er etablert som en ukontroversiell måte å forstå stratifikasjon på. Man kan i hovedsak skille mellom to ulike tilnærmingene til klasse i sosiologien, nemlig *klasseteori* og *klasseanalyse*. Enkelte teoretikere vil hevde at differensieringen av individer på bakgrunn av økonomisk klasse ikke tar nok hensyn til dimensjoner som kjønn, religiøs tilhørighet, etnisitet, kulturell tilhørighet og andre forhold som beskriver sosial ulikhet (Korczynski 2003). Dette er i alle fall en kritikk som kan rettes mot den marxistiske klasseforståelsen der sosial tilhørighet og posisjon i lagdelingen er utelukkende basert på individets forhold til den kapitalistiske produksjon. Klasseanalysen, med røtter i Max Webers arbeid, aksepterer da også en flerdimensjonal forklaring på sosial stratifikasjon og tilskriver blant annet askriptive faktorer

en viktig betydning ved siden av klassetilhørighet. Innen klasseanalysen ser man også selve klassen som mer enn et økonomisk fenomen. De økonomiske betingelsene er delvis avløst av symbolske distinksjoner som status (Weber), yrke (Goldthorpe 1968) og kulturell tilhørighet (Bourdieu 1989) som sammen utgjør den *sosiale klassen* (Pakulski og Waters 1996). Klasseanalysen tillater altså en tilnærmet uendelig oppdeling av klasser der individenes posisjon blir bestemt av å trekke tydelige skillelinjer ut ifra taksonomiske kategorier, men hvor nyttig er denne inndelingen dersom den ikke tilstrekkelig gjør rede for den stratifikasjonen som samfunnets individer opplever? Økonomiske klasseinndelinger i Marx sin tradisjon kan beskyldes for å representere forenklinger av virkeligheten. Det er derimot liten tvil om at begrep som *arbeiderklasse*, som en direkte videreføring «wage labourers» i Marx sin treenighet av klasser som kapitalismen imøtekommer, historisk sett har vært en sterk identitetsmarkør som har lagt til rette for sosial mobilisering og samfunnsendring.

Den mest fremtredende kritikken mot den weberske klasseanalysen er ikke begrunnet ut fra dens mangler til å gripe bredt nok om ulike dimensjoner som utgjør sosial stratifikasjon, men heller at den ikke makter å beskrive klasse som en sosial konstruksjon.

«the difficulties of theory and research on class are captured in a widespread formulation that distinguishes between, on the one hand, an abstract structure of positions or places that can be regarded as objective or given and, on the other, a formation, an actual process of social arrangements that is apparent to observers, a pattern of stratification that is close to the experience of participants (Pakulski og Waters 1996, 9).»

Klasseteori, som beskriver den Marxistiske klassesetradisjonen, opererer med en forståelse som skiller seg grunnleggende fra *klasseanalysen* fordi den er todelt. Klasse oppfattes som den grunnleggende pådriveren til samfunnsendring eller som en «transformational capacity», i tillegg til at det representerer et skjema som bidrar til å gi mening til samfunnets lagdelingen på. Pakulski legger frem fire forslag eller elementer som kjennetegner klasseteorien:

Economism: klasse er et grunnleggende økonomisk fenomen, og ulike klasser vil ha motstridende økonomiske interesser i det kapitalistiske samfunn.

Groupness: Klasse reflekterer trekk ved den opplevde sosiale strukturen hvor forskjellene mellom klasser representerer de klare skillene som finnes mellom sosiale strata. Klassene er

sosialt distansert fra hverandre, og sosiale forhold mellom individer tenderer til å oppstå eksklusivt innad i klassene.

Behavioural and cultural linkage: Klassetilhørighet er nært knyttet bevisstheten, identitet og handling utenfor arenaer for økonomisk produksjon. Den avgjør politisk tilhørighet og kulturelle preferanser.

Transformational capacity: Klasser er potensielle kollektive aktører innen den økonomiske og politiske sfæren. De har latent tilgang til ressurser som kan transformere den sosiale strukturen som de selv er en del av.

En lignende påstand blir lagt frem i *Klassesamfunnet på Hell (Colbjørnsen et al. 1994)*. Dersom spørsmålet er «Er dagens Norge et klassesamfunn?», så finnes det ut fra tradisjonell sosiologisk tenkning to måter man kan besvare det på. Den ene er gjennom å undersøke hvilke forskjeller som eksisterer mellom folk. Man kan for eksempel skille mellom klassene ut i fra inntekt eller andre forhold som har en betydning for levekår. Den andre er gjennom å undersøke *klassetilhørigheten*. I et klassesamfunn hvor motsetningsforholdet mellom klassene er drivkraften bak samfunnsendringer, så beskriver klassetilhørigheten individets interesser i konflikter.

«For på den ene side er det neppe særlig fruktbart å bruke klassebegrepet til bare å beskrive ulikheter. Grunnen er at klasseanalysen da verken vil få fram årsakene til eller virkningene av fordelingsmønstrene i samfunnet. Det kan finnes ulikhet som mer dekkende kan beskrives som generasjons- eller kjønnsforskjeller enn som klasseforskjeller. En klasseanalyse bør også få fram hvilket konflikt- og handlingspotensiale som ligger i folks klassetilhørighet (ibid, 14).»

Klasseanalysen, som oppsummerer de viktigste forutsetningene for at et samfunn skal kunne karakteriseres som et klassesamfunn, blir lagt frem som en fireleddet modell som innbefatter både *strukturforutsetninger* og *aktørforutsetninger*: Det må finnes en *klassestruktur*. Klassestrukturen gir opphav til klare interessemotsetninger. Det må finnes klare *klasseskiller* som representerer forskjellene mellom dem som har ulike klasseposisjoner. Klasseskillene kan være materielle (inntekt, bolig, formue mfl.) eller kulturelle (livsstil, språk). *Klassebevissthet* beskriver synliggjøringen av klasseskillene gjennom identifisering med klasseposisjon og en opplevelse av felles interesser. Også Colbjørnsen mfl. argumenterer for at dette må resultere i

et visst fravær av sosiale nettverk på tvers av klassene. Det siste leddet i klasseanalysen er kollektiv handling. Dette er den formelle organiseringen av klassene i form av institusjoner med makt. For at den kollektive handlingen skal være gjeldene må det dertil overkommes to problem. Det må være fravær av vedvarende konflikter innad i klassene og man må overskride gratispassasjerproblemet. Dersom forutsetningene er til stede så må man forvente at klasse er en sentral samfunnsinstitusjon som skaper sosial endring (ibid).

Erklæring av «The death of class» (Pakulski og Waters 1996) handler slik jeg forstår det ikke om at sosiale forskjeller er blitt borte eller at ressurstilgangen er utjevnet, men heller om «*the notoriously vague and tenuously stretched concepts of class, class society and class analysis (ibid, 22)*». Spørsmålet man bør stille seg er hvilken betydning klasse har som identitetsmarkør, og ikke minst som katalysator for sosial mobilisering i dag? Kritikken mot klasseteorien er at klasse er et historisk fenomen som ikke lenger er i stand til å gjøre rede for sosial ulikhet og samfunnsendringer i det postmoderne samfunnet. Tilgangen til ressurser er så fragmentert at den tidligere institusjonaliserte klassebevissthet ikke lenger blir reproduisert som en logisk konstruksjon hos individene. Colbjørnsen går ikke så langt som å stadfeste klassens død, men kommer med en rekke innvendinger. I likhet med Pakulski så retter kritikken seg mot klasse i en historisk kontekst. Klasse kan ikke lenger beskrives som den dominerende kilde til ulikhet og sosiale konflikter. Samtidig vedkjenner han at klassemotsetningene fremdeles eksisterer som en objektiv realitet, og at det i hovedsak er den kollektive handling og klassebevisstheten (klasse som identitetsmarkør) som er svekket.

2.3.2 Arbeiderkollektivet

Arbeiderkollektivet er en studie som tar for seg arbeidstakernes evne til å danne forskansninger som virker som en beskyttelse mot ledelsen og kravene om effektivitet og lønnsomhet i private bedrifter. Lysgård hevder at det dannes et kollektivt fellesskap blant arbeiderne «på gulvet» ut i fra motsetningene som eksisterer mellom ledelsen og arbeiderne. Lysgårds studie er et casestudie som skildrer arbeidernes hverdag på en industribedrift i Moss på midten av 1950-tallet. Lysgård beskriver ikke kun industriarbeideres møte med maktmaktmotsetninger i arbeidslivet, men mange av de utfordringene og skildringene som arbeiderne gjengir og som blir diskutert i studien bærer likheter med de institusjonelle konflikter og utfordringer som arbeidere på andre arbeidsplasser også møter (Lysgaard 1967). Til tross for at *Arbeiderkollektivet* muligens har hatt størst betydning for norsk (og internasjonal) sosiologi på

grunn av dens metodiske tilnærming til sosiologisk forskning, så vil jeg i særlig grad bruke denne studien til å reflektere over de funnene som Lysgård gjør. Spesielt ønsker jeg å bruke funnene i studien til å se om det finnes likhetstrekk eller tydelige forskjeller sammenlignet med de empiriske funnene i min egen masteroppgave. Med andre ord er et av de utpregede målene å undersøke arbeiderkollektivet og «styrken» på denne i bedriftene som inngår i denne studien. Hva som menes med styrken av arbeiderkollektivet vil jeg komme tilbake til senere (ibid.). I sin studie har Lysgård i hovedsak brukt to datakilder fra bedriften M. Peterson & Søn A/S Cellulose. Den ene var deltagende observasjoner gjennom å arbeide i bedriften, den andre var det kvalitative intervju eller det som betegnes som «åpne, fortrolige samtaler» (ibid. 26) med arbeiderne.

Lysgård forteller selv at han var interessert i å avdekke «den generelle arbeidsorganisasjon». Industribedriften i seg selv er et case med særegne trekk som ikke nødvendigvis er mulig å overføre til andre organisasjoner, men Lysgård er opptatt av å avdekke det særegne som også kan overføres til andre organisasjoner. Det er derfor han legger frem problemstillingen *de underordnede som sosiologisk problem*. Det er med andre ord en begrenset problematikk som utledes før datainnsamlingen gjennomføres med den hensikt at funnene kan generaliseres til et større utvalg (ibid. ,78). Hensikten er å avdekke hvordan de underordnede samler seg til et kollektivt forsvar overfor bedriftsledelsen.

«... Men generalisering innebærer ingen påstand om at arbeidsorganisasjoner er like i sin konkrete utforming – industribedrifter, sykehus, militære enheter, skoler – eller at de underordnede i alle arbeidsorganisasjoner er de «samme» - arbeidere, kontorfolk, sykehusbetjening, menige i det militære, skoleelever og studenter. Det vi mener er at vesentlige trekk ved de underordnes situasjon i sin alminnelighet, kan studeres ut fra den teorien som legges frem her. (Lysgaard 1967, 79)»

Arbeiderkollektivet er begrepet som brukes om det beskyttende fellesskapet som utvikler seg blant de underordnede. I følge Lysgård danner det seg en rekke problemstillinger rundt dette kollektivet (som vi senere vil se at han forsøker å kategorisere gjennom systembegrepet): «Hvem er det som står i opposisjon til arbeiderkollektivet?» «Hvilket press utøver kollektivet på arbeiderne som er medlem av det?» «Hva regnes som avvikende atferd?» osv. Dette er da også det jeg ønsker å gjøre i denne studien: Å finne spesifikke trekk ved restaurantarbeideres

kollektive forsvar ovenfor bedriftsledelsen, altså *hvordan* de underordnede skaper et kollektiv. For å svare på dette blir man nødt til å ta stilling til nevnte problemstillinger, og man vil dermed kunne avdekke spesielle trekk ved bedriften eller arbeidet man studerer gjennom å undersøke noe (som Lysgård mener) er allment.

Jeg har nevnt at Lysgård mener man kan måle styrken på arbeiderkollektivet. Han forsøker å formalisere og kategorisere hva arbeiderkollektivet består av, og systemer har en viktig betydning i denne sammenheng. For det første finnes det to forskjellige sider systemet kan betraktes fra. Man kan betrakte systemet som et *verdisystem* eller et *rollesystem* (Lysgaard 1967). Altså: Hva er målsetningene, formelle eller uformelle, til systemet, og hva er dets verdier? Eller: Hvilken atferd forventes av deltagerne i systemet, og hvilke roller er det bygget opp av? Dette kan også sies å være de to dimensjonene Lysgård ser et system ut fra. Arbeiderkollektivet, som eksempel, er også et system. Når Lysgård analyserer dette arbeiderkollektivet så ser han det på sett og vis som to ulike system (Lysgaard 1967, 81). Det er et verdisystem og et rollesystem, hvor begge er interessante å undersøke. I tillegg til arbeiderkollektivet så eksisterer det i bedriften et teknisk/økonomisk system. Til gjengjeld er verdisystemet og rollesystemet til arbeiderkollektivet som regel mer diffuse eller uformelle. Dette betyr *ikke nødvendigvis* at de er mindre reelle, eller at de utøver mindre makt på arbeiderne (ibid.). Lysgård påpeker også at systemet ikke er et «gjennomsnitt» av meninger og handlinger blant arbeidere, men at det er noe som organiserer handling på en spesifikk måte. Det trenger ei heller å være fullstendig konsensus eller konformitet til systemet for at det skal være gjeldende (ibid.).

Man kan ikke forvente at disse systemene dukker opp i rendyrket form i virkeligheten, og de står ei heller alltid i opposisjon til hverandre. Man kan ikke betrakte arbeidsplassen som en konstant kamp mellom under- og overordnede, og man vil selvsagt kunne befinne seg i situasjoner hvor man oppfyller forventningene til både det teknisk/økonomiske system og arbeiderkollektivet. Det som er interessant å undersøke er derfor styrken på arbeiderkollektivet, og det som Lysgård beskriver som hvilke *utviklingsbetingelser* for arbeiderkollektivet som kan være til stede i større eller mindre grad (ibid.). Selv om jeg ikke benytter meg av samme systembegrep som Lysgård i analysen, er det likevel en måte å utvikle et «blikk» på som jeg mener er svært spennende. Det å avdekke tilsynelatende usynlige strukturer og «regler» for handling er definitivt noe jeg vil forsøke å fokusere på.

Det vi derimot kan gjøre er å anta at det finnes systemer, og deretter avdekke hvilke grensedragninger aktørene trekker for å skille systemene. I Lysgård sin forståelse av

arbeiderkollektivet mener jeg at man også må anta at den innebærer en eller annen form for hierarkisk organisering og ledelse, og ikke minst stabilitet. Det er ikke kun summen av flere individers spontane atferd som skaper arbeiderkollektivet, men det er ordnet etter bestemte regler og normer. Dette innebærer ikke nødvendigvis en formell organisering gjennom en arbeiderorganisasjon (selv om dette også definitivt er en måte å måle styrken til arbeiderkollektivet på), men at systemene er reelle størrelser som utøver makt på individenes handlinger. Lysgård sin måte å vise dette på er gjennom differensieringen mellom et verdisystem og et rollesystem.

2.3.3 Den kollektive handlingens logikk

Man kan argumentere for at en logisk antagelse om kollektiv handling er at den oppstår som summen av ulike individers felles interesser og individuelle mål. Sosiale grupperinger oppstår nærmest automatisk i prosessen der individene forsøker å møte disse målene. Spesielt fremtredende er disse antagelsene innen marxismens forståelse av den organiserte kampen mellom klassene og den uunngåelige konflikten som oppstår i klassenes motstridende interesser (Olson 2009).

“The view that groups act to serve their individual interests presumably is based upon the assumption that the individuals in groups act out of self-interest (Olson 2009)”

Kollektiv handling beveger seg rundt et likevektspunkt der flere aktører har skapt et gjensidig avhengighetsforhold. Logikken til individuell handling og logikken til kollektiv handling er derimot to vidt forskjellige ting mener Olson. En ustrukturert gruppe av individer med felles interesser, en forståelse av sine interesser og midlene til å realisere sine interesser vil i en flere situasjoner la være å handle for å realisere sine mål. Om en antar at kollektiv handling utledes fra nyttemaksimerende individers felles interesser så vil dette være en feilslutning.

Problemet oppstår ifølge Olson gjennom aktørenes møte med offentlige- eller *felles goder*. Felles goder karakteriseres her som goder som ingen praktisk talt kan utestenges fra. Selve kjennetegnet til felles goder er at de er tilgjengelige uavhengig av individenes bidrag til å opprettholde eller skape de. I følge Olson vil for eksempel de oppnådde fordelene (felles godene) av proletariatets revolusjon være tilgjengelige for alle arbeidere uavhengig om de har deltatt aktivt i en kamp mot borgerskapet. Det vil altså være mulig å opptre som en “free rider”

(Joas og Knöbl 2009). Man kan nyte de felles godene utledet gjennom kollektiv handling uten å selv være handlende. Dette er spesielt definerende for større grupper hvor enkeltindividenes bidrag til kollektiv handling er lite merkbare. «*Free rider*»-prinsippet er ikke kun en mulighet, men det vil være det rasjonelle utfallet sett fra en nyttemaksimerende aktørs perspektiv. Hvorfor skal man arbeide for et felles gode dersom man kan nyte godet uavhengig av ens eget arbeid mot det? Det kritiske poenget er at alle individene, ifølge Olson, vil opptre på denne måten. Ved hjelp av logiske antagelser viser altså Olson at kollektiv handling ikke automatisk oppstår gjennom individers delte interesser og felles mål. Dersom vi anvender denne teoretiske slutningen på arbeiderkollektivet så får vi en mulig forklaring på hvorfor det ikke nødvendigvis oppstår en kollektiv handling i form av for eksempel organisering. Arbeiderne kan opptre som «free riders» i den forstand at de er konfliktaverse for å ikke komme i «unåde» hos ledelsen. Dersom det oppstår en endring på arbeidsplassen så vil de uansett kunne nyte dette godet (i mange tilfeller) uten at stikker seg ut. Etersom man observerer kollektiv handling og sosiale grupper og organisasjoner spiller en betydelig rolle i det moderne samfunnet, er det også særdeles interessant å undersøke hvordan denne da ifølge Olson oppstår. Hvorfor går individer sammen for å oppnå kollektive goder, og hvilke sosiale strukturer legger til rette for kollektiv samhandling?

For det første har antallet individer innen interessegruppen en betydning. Jo mindre gruppen er, jo større vil hvert individs bidrag (og hvert individs forståelse av seg selv som et essensielt medlem av gruppen) til oppnåelsen av en felles interesse være. I dette tilfellet vil den rasjonelle aktøren dermed akseptere kostnaden av å arbeide mot en felles interesse. Samtidig er det innen mindre sosiale grupper en større grad av overvåking mellom individene. «Free riders» skiller seg ut, og får sosiale sanksjoner dersom de ikke bidrar. Innen store organisasjoner vil det dermed være hensiktsmessig å desentralisere individene inn i fraksjoner av mindre grupper med færre medlemmer. Her holder individene «et øye» med hverandre, og sørger for at det arbeides mot en felles interesse (Joas og Knöbl 2009). Det kan tenkes at slike mekanismer oppstår blant arbeidere i både større og mindre serveringssteder i Bergen. Dersom man føler at man bryter en sosial kontrakt ved å unnlate å bidra til kollektivets beste, så vil man nødvendigvis føle et større press fra den mindre gruppen som er arbeidskollegaer.

For det andre mener Olson at større grupper og organisasjoner vil være i stand til å utøve *tvang* over individene. Til nå har vi gått ut ifra at kollektiv handling oppstår eller mislykkes i å oppstå gjennom de frivillige handlingene til rasjonelle aktører. Men i mange tilfeller så oppstår

kollektiv handling fordi individene ikke har andre reelle valg. Sagt på en annen måte vil utøvelsen av makt på individene være så stor at sanksjonene mot å følge de kollektive interessene er så kraftige at normbrudd (eller lovbrudd) vil oppleves som urasjonelt. På dersom man har en jobb der alle arbeidere er fagorganisert vil et ønske om å la være å organisere seg kunne oppfattes som et slikt brudd på arbeiderkollektivets verdisystem.

2.4 Det teoretiske blikket og grensedragninger

2.4.1 Den subjektive virkelighet

Det jeg har forsøkt å gjøre frem til dette punktet er å introdusere sosiologisk teori som spesifikt omhandler identitet og interaksjon i og orientering til arbeidet. Sammen inngår de i det som kan sees som den overordnede forståelsen i oppgaven av hvordan den sosiale virkeligheten konstrueres, opprettholdes og endres over tid. Før jeg kan gå videre er det etter min mening derfor viktig å påpeke en særdeles viktig påstand som på mange måter danner selve grunnlaget for datainnsamlingen og analysen senere i oppgaven, og ikke minst for hva jeg ønsker å avdekke. I intervjuene har jeg for eksempel spurt respondentene om de mener de får en god lønn for det arbeidet de gjør. Det ville nok ikke vært vanskelig for meg å finne ut hva respondentene faktisk tjener, og deretter sammenligne denne lønnen med for eksempel gjennomsnittslønn for norske arbeidere eller andre sammenlignbare kategorier. Deretter kunne det være fristende å sette ulike kategorier opp mot hverandre og deretter påvise at servitører har en god eller dårlig lønn. Dersom jeg skulle være mer nøyaktig i en slik analyse så kunne jeg videre sammenligne lønn med andre faktorer som respondentenes utdanning, verdiskaping gjennom arbeidet, fysiske anstrengelse i arbeidet og mye mer. Til slutt ville jeg muligens sisset igjen med en kompleks ligning som ville gitt meg et svar på om respondenten får en god lønn for arbeidet hun gjør. Jeg ville til og med kanskje gått så langt som å si at min definisjon av hva som er en god eller dårlig lønn er det samme som den *objektive* beskrivelsen av hva som er en god eller dårlig lønn. Vel, nå viser det seg at respondentene i oppgaven faktisk ikke er samstemte når de reflekterer over sin lønn. Jeg kunne nok sett bort fra dette uheldige funnet og forklart det ut i fra at respondentene ikke har nok innsyn i nevnte faktorer som definerer den objektive lønnen, men dette er ikke hensikten med studien. Hvem er jeg til å hevde at respondentenes refleksjoner over egen lønn er basert på deres egne feilkalkuleringer? Påstanden som jeg vil gjøre er da at skillet mellom det objektive og subjektive ikke alltid er like klart som man gjerne går ut ifra i dagligtalen, og ikke minst at subjektive oppfatninger om virkeligheten er reelle i den forstand at de er pilarer som vi ordner våre liv etter. Dette er kanskje tydeligst formulert gjennom *The Social Construction of Reality*, av Peter Berger og Thomas Luckmann (1966). Deres teori om det dialektiske forholdet mellom menneske og samfunn kan i særdeles forenklet versjon oppsummeres i tre setninger:

«Samfunnet er et menneskelig produkt. Samfunnet er en objektiv virkelighet. Mennesket er et sosialt produkt (Berger og Luckmann 2000, 9)»

Det finnes altså en gjensidig påvirkning mellom individ og samfunn. Dersom vi går tilbake til eksempelet som omhandler respondentenes lønn så kan man ikke ta det for gitt hva som konstituerer en god lønn. Individets egne refleksjoner over sin virkelighet er det jeg ønsker å avdekke. Samtidig er individets subjektive forståelse av virkeligheten også er produkt av den sosiale virkeligheten han beveger seg i.

2.4.2 Grensedragninger

Michelè Lamont (1992) sitt *Boundary Work* (grensedragninger) gir et godt analytisk perspektiv for å undersøke hvordan individet definerer seg selv i arbeidet og som arbeider. De symbolske grensene er konseptuelle distinksjoner som mennesket skaper i en kategorisering av objekter, mennesker, aktiviteter og til og med tid og rom. I følge Lamont eksisterer det hos mennesket en konstant subjektiv vurdering hvor vi inkluderer de ønskede kategoriene og ekskluderer de uønskede kategoriene fra våre liv ut fra en forestilling om hvem man er. Slik forstår vi altså grensene ikke kun som «hvilken identitet» vi har, men også hvordan denne identiteten legger føring på våre handlinger. Grensedragningene egner seg også godt i en forklaring av hvorfor sosiale grupper oppstår. Sosiale bånd oppstår gjennom de delte følelsene og like oppfatningene til individer gjennom denne inkluderingen. Gruppene vil gjennom sine like grensedragninger også ha lignende oppfatninger og sanksjoner mot *symbolske overtredere*. Innenfor sosiale grupper danner deg symbolske grensene et system av normer og verdier som påvirker gruppens medlemmer. Jeg forstår det slik at Lamont mener at individets grensedragninger forsterkes og endres i sosiale grupper, og at det dermed innad i de vil være en maktstruktur til stede hvor enkelte mennesker har en definisjonsrett over de symbolske grensene.

«Through our necessary involvement in a wide range of groups, we are all constantly participating in the production and reenactment of competing boundaries, both as we label others and we participate in communities whose shared beliefs make a specific definition of reality intersubjectively true (Lamont 1992, 3).»

Lamont er definitivt inspirert av det kanskje mest kjente forsøket på å imøtekomme forskjellene mellom Weber og Marx sine klasseforståelser. Ifølge Bourdieu er en klasse et sett av individer med anslagsvis samme posisjon i det sosiale rommet. Det sosiale rommet blir beskrevet som en flerdimensjonal arena hvor de ulike kapitalformene utgjør hver av de ulike dimensjonene som

individet blir plassert etter. Individets posisjon i det sosiale rommet er ifølge Bourdieu bestemt av prinsipp for differensiering, altså den ulike graden av kapital aktørene råder over. «*The active properties which are selected as principles of construction of the social space are the different kinds of power or capital which are current in the different fields (Bourdieu 1985).*» Det sosiale rommet kan også beskrives som et system av krefter eller maktrelasjoner som påvirker alle som entrer det. For enkelte individer består dermed de enkelte sosiale rom av sett med begrensninger for handling, mens det for andre utgjør en mulighet (Appelrouth og Edles 2008). Det er definitivt flere likheter mellom grensedragninger og kapital. Begge legger til rette for en flerdimensjonal analyse av ulikhet der sosioøkonomiske faktorer ikke ene og alene kan gjøre rede for sosial klasse. Samtidig skiller de seg også på kritiske punkt. Kapital som begrep insinuerer at det eksisterer noe som man kan tilegne seg mye eller lite av, mens grensedragningene i større grad er et *mentalt kart* som mennesket orienterer seg etter. Grensedragningene representerer ikke kun sosioøkonomiske, kulturelle og moralske ulikheter som *de facto* eksisterer mellom mennesker, men de forklarer også hvordan vi tilskriver ulik betydning til ulike typer grenser i vår evaluering av andre.

«*Using comparative data, it is argued that the content of symbolic boundaries that people draw, and particularly the relative salience of moral, socioeconomic, and cultural boundaries, varies with the cultural resources that individuals have access to and with the structural conditions in which they are placed (Lamont 1992, 9).*»

3 Metode

3.1.1 Tema og begrunnelse for problemstillingene

Mitt utgangspunkt for valg av tema var en interesse for serveringsarbeid, og spesifikt hvorfor andelen servitører som er fagorganisert er blant den laveste av alle yrkesgrupper (Trygstad et al. 2014). Jeg har personlig jobbet fem år som både servitør og bartender ved siden av studiene. I løp av denne tiden var jeg blant annet med på en prosess hvor vi som ansatte fagorganiserte oss, og derfor har jeg også erfaringer med det som beskrives som en formalisering av arbeiderkollektivet samt de utfordringene dette innebærer. Etter å ha satt meg inn i teori så var det flere aspekt ved serveringsarbeidet som jeg ble interessert i å undersøke, og det har ikke vært lett å måtte avgrense tematikken. Det som vil være et gjennomgående tema i analysen er hvorvidt serveringsarbeid bærer de karakteristikker som definerer arbeid i den nye kapitalismen. Det synes å være en relativt bred enighet om at arbeidet som samfunnsinstitusjon har gjennomgått store endringer, og jeg vil i analysen argumentere for at servitøryrket definitivt bærer flere av karakteristikkene til det fleksible arbeidslivet. I henhold til problemstillingene så har jeg valgt å avgrense fokus til tre hovedaspekter ved arbeid. For det første så vil jeg undersøke innholdet i serveringsarbeidet, og det jeg i teorikapittelet omtalte som de organisatoriske kjennetegnene til bedriften. I hvilken grad opplever servitørene omstillingskrav og økt fleksibilitet, og hvordan fordeles oppgavene mellom arbeiderne? Deretter vil jeg undersøke serveringsarbeidernes arbeidsorientering og hvordan de knytter sin identitet til arbeidet. Disse individuelle forståelsene av arbeidet vil jeg forsøke å diskutere i lys av bedriftens strukturelle utforming, samt om den er preget av det jeg har karakterisert som en «ny ånd». Det siste temaet som vil bli analysert er det kollektive samholdet på arbeidsplassen. Opplever arbeiderne at de makter å skape et kollektivt vern mot bedriftens krav om profitt? Selv om jeg presenterer disse temaene hver for seg, så er de definitivt ikke avgrenset hverandre i realiteten. En utfordring som jeg har forsøkt å overkomme i analysekapittelet er derfor å vise hvordan for eksempel arbeidsorienteringen er relatert til arbeiderkollektivet, eller hvordan arbeidsoppgavene har en betydning for arbeideridentiteten.

3.1.2 Den kvalitative tilnærmingen

Den kvalitative metoden er kjent for sin fleksibilitet. Dette gjelder både for datainnsamlingen og i utformingen av prosjektet. I løp av datasamlingen og utformingen av det teoretiske rammeverket har det stadig dukket opp nye spørsmål som jeg har måttet ta stilling til, og dette er også årsaken til at denne oppgavens karakter har endret seg noe i løp av forskningsprosessen (Repstad 1993). Det beste eksempelet på dette er nok da jeg i slutten av mars ble informert om at det var en gruppe arbeidere ved to serveringssteder i Bergen som hadde møtt på relativt store problemer i sin arbeidshverdag etter at de la frem et ønske om å fagorganisere seg. Til tross for at jeg tidligere ikke hadde vektlagt konkrete tilfeller av arbeidsorganisering og jeg egentlig var ferdig med datainnsamlingen, så hadde jeg flere møter med et to servitører som arbeider på et av de nevnte serveringsstedene. Disse samtalene viste seg å bli svært nyttige, og det ble tydelig at dimensjoner som for eksempel numerisk fleksibilitet og arbeideridentitet har en betydning for de strukturelle rammene på arbeidsplassen. De ulike teoretiske perspektivene jeg baserer analysen på er med andre ord ikke uavhengige av hverandre. Jeg har flere steder forsøkt å poengtere at samfunnet og individet ikke er to dimensjoner som eksisterer i vakuum, og det samme gjelder i stor grad arbeideren og arbeidet også. Det teoretiske perspektivet til Boltanski og Chiapello er en god illustrasjon på gjensidigheten mellom struktur og aktør (Boltanski og Chiapello 2005). Selv om de spesifikt viser hvordan den tredje kapitalistiske ånd legitimerer akkumulasjonen i dagens kapitalisme, så er det også et bilde på hvordan det vi gjerne anser som «individuelle» preposisjoner til dels er kulturelt betinget og endrer seg over tid. Dette gjelder også servitørens orientering til sitt arbeid. Gjennom samtalene med respondentene kom det til stadighet frem at det eksisterer holdninger til serveringsarbeidet som fremstilles som at «det bare er sånn».

Det kvalitative forskningsdesignet muliggjør en innsikt i datamaterialet som tradisjonelle spørreundersøkelser ikke nødvendigvis tilbyr. Hvorvidt den kvalitative tilnærmingen egner seg for dette prosjektet avhenger dermed av hvilken innsikt jeg er ute etter. Dersom man er ute etter hvordan bestemte egenskaper fordeler seg i en populasjon så er det nødvendig å innhente data som lar seg kvantifisere (Repstad 1993), men dersom man ønsker å gi en helhetlig beskrivelse av et fenomen innenfor et begrenset miljø så egner den kvalitative metoden seg bedre. I dette prosjektet så ønsker jeg nettopp å studere menneskelige opplevelser og tilnærmingene de har til sin virkelighet som ikke enkelt lar seg kvantifisere. Et annet problem som jeg med all sannsynlighet hadde støtt på dersom jeg hadde benyttet meg av for eksempel spørreskjema er at jeg neppe kunne vært sikker på om de verdiene jeg innhenter faktisk representerer de

variablene jeg undersøker. Dette er spesielt tydelig ettersom dette mitt valg av case ikke er et som har blitt gjort mye forskning på tidligere.

3.1.3 Intervjuet

For å få mest mulig innsikt i respondentenes livsverden og deres tanker og opplevelser, så har jeg valgt det kvalitative forskningsintervjuet som bakgrunn for datainnsamlingen. Kvale definerer det semistrukturerte intervjuet på følgende måte «*Et intervju som har som til mål å innhente beskrivelser av den intervjuedes livsverden med henblikk på fortolkning av de beskrevne fenomen.*» (Brinkmann og Kvale 2009, 22). Vi er altså ikke nødvendigvis ute etter en objektiv virkelighet så fremt denne eksisterer, men en subjektiv opplevelse av virkeligheten. Måten jeg behandler intervjuet på i denne oppgaven står dermed i kontrast til en positivistisk filosofisk tradisjon. Kvale gjør også rede for en mer dyptgående punktvis epistemologisk avklaring av hvilken kunnskap som skapes og oppnås gjennom intervjuet.

For det første er kunnskap *produsert*. Et vellykket intervju er avhengig av at det skapes en god interaksjon mellom forsker og respondent. Vi oppfatter ikke kun respondenten som et arkiv av informasjon som vi kan lukke opp, men at kunnskapen produseres aktivt gjennom spørsmål og svar. Med andre ord spiller selve spørsmålene en betydelig rolle når vi skal analysere svarene vi har fått. Dernest er kunnskapen *relasjonell*. Dette betyr at det i en intervjusituasjon oppstår et samspill mellom to deltagere. Innen for eksempel psykologien er det gjerne dette samspillet mellom intervjueren og den intervjuede som avdekker den kunnskapen man er ute etter. I mitt tilfelle er det i det minste svært viktig å være klar over at intervjuet ikke gjennomføres i et vakuum, men at det oppstår en relasjon mellom to mennesker som i større eller mindre grad vil ha en betydning for kunnskapen som produseres. Det er dermed viktig at intervjuet ikke gjennomføres utelukkende på forskerens premisser. Kunnskapen som produseres er *samtalebasert*. Det kvalitative intervjuet produserer muntlige beskrivelser og fortellinger om hverdagsopplevelser og den intervjuedes livsverden. Kvale påpeker også at kunnskap er *kontekstuell*. Dette omhandler hvorvidt den kunnskapen som produseres lar seg overføre på tvers av dimensjoner som tid og rom. Vi må stadig ta etiske hensyn til at responsen vi får i en intervjusituasjon også påvirkes av selve intervjusituasjonen. Det neste punktet omhandler intervjuprosessen verktøy som er *språket*. Overføringen av kunnskap skjer gjennom språk. Man må ta hensyn til talespråkets egenhet, og den ulike oppfatningen av språklige betydninger som eksisterer mellom de to deltagerne i intervjusituasjonen. Det sjettede punktet som kjennetegner kunnskapen som oppnås gjennom intervjuet er at kunnskapen er *narrativ*. I motsetning til et spørreskjema har begge parter mulighet å utdype og reflektere over hva de

formidler, og dette skjer ofte gjennom historier. Respondentene forteller historier om sine liv som forskeren produserer kunnskap av. Til slutt påpeker Kvale at kunnskap som produserer gjennom intervjuet er *pragmatisk*. Vi vil ikke nødvendigvis være i stand til å avgjøre om kunnskapen som innhentes er sann. Legitimiteten til kunnskapen vi tilegner oss gjennom intervjuene finnes i kraft av at den representerer respondentenes opplevde verden. Når vi ser hvilken type kunnskap vi tilegner oss gjennom det kvalitative intervjuet kommer også hensikten bak å bruke denne formen for datainnsamling tydelig frem. Man innhenter informasjon som man ellers ikke ville fått tilgang til ved hjelp av for eksempel spørreskjema eller observasjon. Samtidig er det forskerens ansvar å benytte seg av teknikker som kan bidra til å uthente denne informasjonen. At intervjuene er semistrukturerte henviser til at jeg brukte en intervjuguide som var ment å være felles for alle intervjuene, men at formuleringen av spørsmålene varierte noe og at det var rom for begge parter i intervjusituasjonen å endre strukturen på intervjuet. Dette vil si at enkelte respondenter fikk oppfølgingsspørsmål som de andre ikke fikk, og at respondentene i stor grad selv valgte hvilke spørsmål de ønsket å fokusere på (Krumsvik 2014). Intervjuguiden ble utformet i samarbeid med veileder og var ment til å fungere som en skisse over de temaene som jeg ønsket å belyse.

Ved å ha en uformell tone vil intervjuprosessen kunne oppleves som en samtale, hvor respondentene får fortellerrollen, mens forskeren er lytteren. De kvalitative intervjuene skal ikke nødvendigvis trekke konklusjoner fra et lite til et større utvalg (å generalisere), men ambisjonen var å få et inntrykk av enkelte av de tanker og holdninger som finnes blant ansatte i serveringsbransjen rundt deres opplevde hverdag.

3.1.4 respondenter og retningslinjer

Respondentene i denne oppgaven er valgt ut etter prinsippet for strategisk utvelgelse, altså valgte jeg individer som jeg mener har ekstraordinær kunnskap til å belyse problemstillingene. Respondentene i utvalget til prosjektet er alle «front-line service»-arbeidere med mer enn et års arbeidserfaring som servitører. Hensikten med valg av respondenter var ikke å oppnå en statistisk generalisering av verken arbeid i den nye kapitalismen eller serveringsarbeid. Gjennom å bruke «serveringsarbeideren» som case på arbeid i den nye kapitalismen så er ønsket mitt å få en dypere forståelse av hvordan unge arbeidere i den nye kapitalismen forholder seg til og opplever sitt arbeid. Dette er også årsaken til at jeg valgte informanter fra ulike bedrifter. Jeg forsøkte å få en noenlunde balansert kjønnsrepresentasjon av informanter til oppgaven, og

av de elleve som var villige til å la seg intervjuer er det tre kvinner. Informantene i studien jobber alle i bedrifter som er lokalisert i Bergen sentrum. Det er i alt fire bedrifter som inngår i studien, og jeg vil omtale de som følger:

Franchiserestauranten, intervju 1-5: Selve serveringstedet har mellom 40 og 50 ansatte, og restaurantkjeden samlet sysselsetter over 2500 arbeidere i Skandinavia. I denne bedriften ble det gjennomført fem intervjuer, og av informantene var det tre personer som har eller hadde besatt stillingen som daglig- eller assisterende daglig leder.

Bar 1, intervju 6-7: Dette er et serveringssted med kun ti ansatte, Her gjorde jeg to intervjuer, hvor det ene var med «barsjefen» eller daglig leder. Dette er den eneste bedriften i studien hvor eierne ikke er involvert i andre serveringsvirksomheter.

Bar 2, intervju 8-9: Dette var også en relativt liten virksomhet med i underkant av ti ansatte. Også her gjennomførte jeg to intervjuer, begge med servitører som ikke hadde ledererfaring. Eiersiden er del av en gruppe som også har investert i andre serveringssteder i Bergen.

Kafeen, uformelle møter: Da det nærmet seg innspurten i arbeidet med oppgaven ble jeg gjort oppmerksom på et serveringssted i Bergen som var midt i en prosess hvor de ansatte ønsker å fagorganisere seg. I løp av våren 2018 har jeg hatt flere uformelle møter med to servitører i denne bedriften. På grunn av at jeg tok kontakt med informantene nokså sent i forskningsprosessen så bestemte jeg meg for å ikke ta opp og transkribere disse intervjuene. I stedet brukte vi mye tid på å diskutere funnene som jeg presenterer i analysen, og de var også svært interessert i å høre hvordan de ansatte på min arbeidsplass gikk frem da vi organiserte oss.

3.1.5 Datainnsamlingen

Den første intervjuforespørselen jeg sendte var til en større restaurant i Bergen. Gjennom en bekjent hadde jeg fått telefonnummeret til daglig leder, og jeg sendte en tekstmelding hvor jeg introduserte meg selv og prosjektet, samt en forespørsel om hen kunne være villig til å la seg intervju. Denne meldingen fikk jeg aldri svar på, og jeg tolket det som om det ikke var interesse for å bli med i studien. Det kan tenkes at forespørselen ble møtt med en viss skepsis. Kanskje fordi man er redd for å sette arbeidsgiver eller seg selv i et dårlig lys, eller fordi slike henvendelser ofte dreier seg om markedsundersøkelser eller lignende. Etter dette omformulerte jeg derfor intervjuforespørselen, og gikk frem på en annen måte for å opprette kontakt. Tanken var at man ville stille seg mer positivt til å la seg intervju dersom jeg tidlig påpekte de viktigste punktene fra samtykkeskjemaet. Jeg vektla at studien er anonymisert og at hensikten ikke var å «henge ut» spesifikke bedrifter. Jeg nevnte også at jeg personlig har erfaring som servitør, og at man når som helst kunne be om avslutte intervjuet eller ikke være en del av studien. Det er mulig jeg var heldig, men på neste forespørsel fikk jeg svært positiv tilbakemelding. Gjennom en tidligere ansatt i franchiserestauranten som jeg personlig kjenner fikk jeg telefonnummeret til en av servitørene. Hun sa seg med det samme interessert i å delta i studien, og var også villig til å sende ut en fellesmelding til de andre ansatte i bedriften via en lukket gruppe på Facebook som de ansatte benytter seg av. Under en uke senere hadde jeg fått en liste med navn over servitører som kunne tenke seg å stille til intervju. Lignende fremgangsmåte ble brukt for å rekruttere de resterende informantene i de andre bedriftene. Gjennom mitt eget nettverk i serveringsbransjen var det flere mennesker jeg kunne spørre om kontaktinformasjonen til daglig leder i ulike serveringsbedrifter. Det var viktig både med hensyn til reliabilitet og validitet at intervjuene ble gjort med informanter som jeg ikke hadde et personlig forhold til fra før. Likevel var det enkelte respondenter som jeg hadde møtt før eller «visste hvem var» gjennom min egen jobb som servitør. Det er også viktig å påpeke at en vesentlig del av min egen omgangskrets arbeider eller har arbeidet som servitører. Jeg har brukt mye tid på å diskutere opplevelser knyttet til problemstillingene i oppgaven med langt flere enn informantene i oppgaven.

Selve gjennomføringen av intervjuene startet med at jeg informerte respondentene og avtalte tidspunkt og sted for intervjuene. Respondentene ble også tilsendt en mail om oppgavens tema på forhånd i håp om at de ble motivert til å ta del i undersøkelsen, og at de oppfattet sin egen rolle som relevant for studiet (Grønmo 1996).

Valg av sted for intervjuene ble gjort i håp om at intervjuene ville foregå uten innblanding fra andre parter som kunne ha en innvirkning på respondentenes svar. De ni første intervjuene ble gjennomført over en periode på en måned fra midten av februar, og jeg benyttet meg av et kontor på biblioteket for samfunnsvitenskap på UiB som lokasjon for alle intervjuene. For å etablere en god flyt og tone under intervjuene ble samtalen innledet på en uformell og avslappet måte uten å nødvendigvis gå «rett på sak» (ibid.). Denne innledende samtalen tok jeg ikke lydopptak av. Deretter ble respondentene informert om retningslinjene for intervjuet, og prosedyren ved bruk av lydopptaker. De ble også informert om deres mulighet til enhver tid å kunne trekke sin deltakelse, og muntlig samtykke ble innhentet. I tråd med retningslinjene til Kvale et al. (2009) som oppfordrer til åpne, nøytrale, korte og enkle spørsmål så forsøkte jeg å holde «tonen» intervjuene uformell. Dataregistreringen ble utført ved hjelp av lydopptak i tillegg til notat underveis i intervjuene. Selve intervjuguiden var veldig nyttig i og med at den hjalp meg tilbake på rett spor når samtalen stagnerte, og notatene ble i ettertid brukt som en påminnelse om hva respondentene vektla i intervjuene

3.1.6 analysen og kategorisering

I etterkant gjennomførte jeg en fullstendig transkripsjon av lydopptakene, og dette er grunnlaget for analysen. For å ivareta anonymiteten til respondentene er alle navn, stedsnavn og tydelige henvisninger til informantens arbeidsplass blitt endret i transkripsjonen av intervjuene. Kvaliteten på opptakene er gode, men transkriberingen var tidkrevende delvis på grunn av at respondentene brukte mange ufullstendige setninger og gjerne lange tenkepauser. For enkelte av intervjuene var det også en del utfordringer med å oversette dialekt og slanguttrykk til bokmål. I analysen har jeg valgt å se på informantens beretninger og finne klare likhetstrekk eller forskjeller mellom de. Dette er en analyse med fokus på meningsinnhold, og innebærer en mer systematisk konseptualisering av utsagn (Kvale 1997). Selve analyseteknikken kan beskrives som det Steinar Kvale omtaler som meningskondenserende analyse. Dette er en av de fem hovedtilnærmingene han har til analysen av meningsinnhold i intervju, og gir rom for å fortolke respondentenes svar. Utfordringen med denne analysen er å finne essensen i respondentenes sitater uten at man tilegner intervjuobjektet meninger som de ikke har formulert (Kvale 1997). Jeg har forsøkt å unngå å trekke bastante slutninger, men kategorisert svarene etter problemstillingene i oppgaven.

3.1.7 Validitet og reliabilitet

Hvorvidt en undersøkelse måler det som forskeren vil at den skal måle, altså sanne verdier, er et uttrykk for undersøkelsens validitet. Det er vanskelig å fullstendig unngå alle faktorer som fører til at observert resultat avviker fra den sanne verdi, spesielt innen den semistrukturerte intervjuformen hvor det i større grad kan oppstå en toveiskommunikasjon (Sagberg 1976). Under intervjuet prøvde jeg å være saklig og unngå spørsmål som kunne oppfattes som ledende i håp om best mulig *intern validitet* (ibid.). Likevel oppdaget jeg under transkriberingen at enkelte av spørsmålene nok fremprovoserte en spørsmåls effekt, hvor respondentene til en viss grad formet svarene sine etter spørsmålene. I intervjuene spurte jeg blant annet om respondentene visste hvem som forhandler lønnen til de ansatte.

I: Vet du hvem som har forhandlet lønnen til de ansatte? Eller hvem som har bestemt at du tjener det du tjener?

R2: Det er jo sikkert ledelsen som bestemmer lønnen hvis det er det du tenker på? ... Men det er vel en slags tariffavtale hvis det høres riktig ut? sånn at vi øker litt hvert år er det vel ... Nei, jeg vet ikke. Det er sikkert sånn som jeg burde visst, men jeg er ikke så flink til å holde styr på akkurat de tingene.

Eksempelet ovenfor mener jeg viser en spørsmåls effekt hvor informanten uttrykker en usikkerhet om han har «riktig» svar. Samtidig som det var viktig å informere intervjuobjektene om oppgaven og svare på spørsmål som de eventuelt hadde i forkant av intervjuet, var jeg tilbakeholden med å avsløre selve problemstillingene i frykt for å fremkalle en *kontekst effekt* (ibid.).

På grunn av at utvalget i denne undersøkelsen var såpass lite kan det også settes spørsmålsteget ved den *eksterne validiteten*, altså i hvilken grad resultatene kan overføres til et større utvalg. Hva er generaliseringsgrunnlaget til datamaterialet? Dette dreier seg om det som kan sies å være den mest etablerte kritikken mot det kvalitative forskningsdesign.

Til tross for at informantene kun ble valgt etter kriteriene «servitør med mer enn et års erfaring» så har de en rekke egenskaper til felles som ikke er generelle for alle servitører. For det første så synes det som om alle jeg har intervjuet ikke opplever at arbeidet deres i særlig grad er blitt automatisert. De fleste forteller om en arbeidshverdag hvor arbeidsoppgavene består av manuelt arbeid der teknologisk utvikling har hatt en liten innvirkning på selve arbeidet. Argumentet til Sennet om at ukvalifiserte arbeidere i det fleksible arbeidslivet er blitt fratatt motstand og utfordringer som følge av automatisering gjelder ikke for informantene i min studie, men jeg

har blitt gjort oppmerksom på enkelte bedrifter der servitørarbeidet er blitt automatisert. Et tydelig eksempel på dette er serveringsbedrifter som benytter seg av «apper» som Foodora der samhandlingen mellom servitør og kunde er overlatt til mobiltelefonen.

Informantene hadde også til felles at ingen av de hadde formell fagkompetanse eller andre former for relevant utdanning da de startet i yrket. Enkelte av respondentene var blitt sendt på diverse kurs av arbeidsgiver, men at de er ufaglærte ble av mange pekt på som en viktig forskjell mellom ulike typer serveringsarbeid.

R4: Det er nok en annen ting som gjør det også. Hadde man jobbet i en gourmetrestaurant, og servert «seksretters» til gjestene, og kanskje tatt fagbrev som servitør. For du har jo de som gjør det også. Men denne jobben får man uten fagbrev, litt som noen som jobber på Hennes og Mauritz. For man trenger ikke utdanning for å gjøre det. Selvfølgelig kan man jo ta fagbrev, og man kan få jobb i (navn på franchiserestauranten), men man kommer ikke til å bli lønnet etter det fordi det ikke er behov for fagarbeidere. Så hvis man jobber på en fancy restaurant, og har fagbrev, så tror jeg nok ikke man ser sånn på det.

Den siste likheten mellom respondentene som var påfallende er at alle var relativt unge. Den eldste respondenten var 33 år, og den yngste 22. Selv om Trygstad et.al (2014) fremhever at både det formelle kompetansenivået og aldersdelingen i utelivsbransjen er svært lavt så er dette ikke karakteristikker som er generelle for alle servitører. Det er derimot sannsynlig at flere av funnene i analysen vil kunne være gjeldende for andre yrkesgrupper.

Reliabilitet handler om målesikkerhet og hvorvidt forskningsresultatene kan reproduseres ved andre anledninger og i andre studier. «Reliability refers to the degree of consistency with which instances are assigned to the same category by different observers or by the same observer on different occasions (Silverman 2006, 225)» Dersom lignende studier blir gjennomført med avvikende resultater kan man konkludere med at reliabiliteten til selve forskningsdesignet er nokså lav. Innen kvalitative studier er det derfor svært viktig å nøyaktig beskrive metodebruk og kategorisering slik at resultatene kan bli etterprøvd i andre studier. Samtidig kan man ikke forvente å nøyaktig reprodusere kvalitative datakilder og historiske og geografiske omstendigheter.

4 På sporet av serveringsarbeidets karakter

Det teoretiske perspektivet jeg la frem i det foregående kapittelet konsentrerte seg i hovedsak om de ulike variablene som inngår i modellen for individuell organiseringsintensjon. Årsaken til at jeg arbeider ut fra denne modellen er at jeg antar at den i det minste kan sette meg på sporet av årsakene til at organiseringsgraden blant serveringsarbeidere er svært lav sammenlignet med populasjonen generelt. Det er da også denne modellen jeg blant annet benytter meg av i analysekapittelet. Det første argumentet var at individuelle preferanser og arbeidets innhold sammen utgjør om arbeideren trives i sitt arbeid eller ei. Hver enkelt arbeider har en arbeidsorientering som konstituerer kvaliteten på lønnsarbeidet hen utfører. Et forenklet syn på denne prosessen blir også omtalt som den implisitte kontrakten. Fordelen med en modell som denne er at den benytter seg av det vi kan kalle et «nettoresultat» (Watson 2008). Arbeideren tilfører arbeidskraft, tid, ettergivenhet osv. og får tilbake penger, sikkerhet, status og annet. Dersom nettoresultatet er negativt vil hen oppfatte jobben som dårlig og dersom nettoresultatet er positivt vil jobben være god. Arbeidsorienteringen forteller oss hvilke dimensjoner som er viktigst for arbeideren i den implisitte kontrakten. Det er som sagt liten tvil om at dette er en forenkling av hvordan individer tenker når de reflekterer over sitt arbeid, men for å analysere tilfredsheten i arbeidet til informantene vil jeg først undersøke hvilket arbeid de utfører for deretter å granske deres individuelle preferanser.

4.1 ulikt arbeid i ulike serveringsbedrifter

I *The Social Structure of the Restaurant* fremhever Whyte (2017) hvordan restauranten er en kombinasjon av en produksjons- og serviceenhet. Den skiller seg fra fabrikken, som utelukkende er en produksjonsenhet, og fra detaljhandel som utelukkende er en serviceenhet. Selv om restaurantarbeid i de fleste tilfeller omtales som en del av servicesektoren, er det enkelte trekk ved restauranten som skiller seg fra andre serviceyrker. Ettersom varer produseres, er en vellykket restaurant avhengig av en stadig justering av tilbudet i tråd med den gitte etterspørselen i restauranten til enhver tid. Det kontinuerlige justeringsbehovet setter ikke bare spesifikke krav til koordinert samhandling mellom arbeiderne for å oppnå en balansert produksjon, men viser også hvordan kunden er en inkorporert del av organisasjonens struktur (Whyte 2017). Det er ikke nødvendigvis alle arbeiderne som har direkte kontakt med kundene,

og ikke alle som deltar i produksjonen. «Frontline service» er betegnelsen som blir brukt om det arbeidet der man har ansikt-til-ansikt kontakt med kunden (Wharton 332).

I løp av intervjuprosessen ble det for meg tidlig klart at serveringsarbeiderne arbeider på nokså forskjellige arbeidsplasser når det kommer til hvordan deres arbeidshverdag er organisert. Servitørene i franchiserestauranten arbeider i en bedrift hvor det kan være opp til 12 mennesker på jobb samtidig. De fortalte om en koordinering og arbeidsdeling hvor hver ansatt er tildelt roller med spesifikke oppgaver for å oppnå en tilfredsstillende produksjon samtidig som kundene blir ivaretatt. Man har en vertinne, servitører, vaktstjef, kokker og oppvaskhjelp. De resterende 5 intervjuene er gjort med servitører som arbeider i bedrifter som er noe mindre. 2 av de arbeider i en restaurant hvor det kun er en eller to servitører og en kokk på jobb samtidig, og de siste har enkelte dager der de er den eneste på jobb. Organisasjonsstrukturen som servitører møter på i sin hverdag og hvilke arbeidsoppgaver de er satt til å gjøre er altså svært ulik mye avhengig av størrelsen på arbeidsplassen.

Før jeg satt i gang med intervjuene vurderte jeg å undersøke forskjellene mellom det å være servitør i en restaurant, og det å være bartender i en bar som kun serverer drikke. Gjennom intervjuene kom det frem at flere av respondentene trekker skiller mellom det å arbeide som servitør i en restaurant og det å være bartender i en bar. Likevel var det nokså tydelig at de fleste ikke var veldig opptatt av *hva* de serverte når de skulle beskrive sin egen arbeidsplass, men i stedet vektla *hvordan* de jobbet. For eksempel var det en respondent som jobbet på et serveringssted der han serverer mat, men hvor han omtalte seg selv som bartender.

R9: Man må jo gå bort med maten og spør om maten smakte og sånn. Men de (kundene) bestiller i baren, så det er for det for det meste bartender jeg er.

Informanten fra det andre intervjuet var en av flere respondenter som hadde jobbet både som servitør i restaurant og i bar:

R2: Jeg synes det var ganske annerledes å stå i bar. Det er kanskje noen restauranter der det er likheter. Men det er spesielt annerledes fra sånn som vi jobber her der det er bordservering og stadig oppfølging av gjestene. I bar kommer jo de som ønsker noe bort til deg, mens i restaurant så går vi jo mer proaktivt bort til gjestene. Så du må hele tiden se om gjestene har det bra

Begrep som «folkelig», «fancy», «profesjonelt» og «konsept» ble brukt mye, og i et av intervjuene forteller Gunnar at han tror at de som ikke har erfaring fra serveringsbransjen ikke forstår at det finnes en forskjell mellom arbeidet i ulike barer:

R6: [...] Eller jeg kan godt tenke meg at folk som ikke kjenner til yrket ikke helt skjønner forskjellen. Sant, det å stå og servere «Sure føtter» på Lille kveld etter kveld mens man studerer er jo noe helt annet enn å jobbe på Lysverket og på en måte bruker helt sykt mye tid på å perfektionere seg.

4.2 autonomi i det tekniske arbeidet

Til tross for at enkelte av respondentene trakk grenser mellom det å arbeide i bar og det å arbeide i en restaurant, så beskrev de forskjeller som ikke nødvendigvis er illustrerende for generelle forskjeller mellom barer og restauranter. De grensene ble trukket kunne også demonstrere forskjellen mellom serveringsbedrifter med mange- eller få ansatte eller mellom «folkelig» og «fancy». Det som syntes å være felles i bedriftene som respondentene arbeider i er at det eksisterer et hierarki av roller blant de ansatte, og at bedriftsledelsen har nokså lite personlig kontakt med- og oversyn av de ansatte. I franchiserestauranten, som også er den serveringsbedriften med flest ansatte i undersøkelsen, hadde de en daglig leder, en assisterende daglig leder og vaktsejfer med ekstra ansvar. Flere av de jeg intervjuet har og hadde besatt disse rollene opp gjennom årene. Jeg fikk inntrykk av at dette var stillinger som servitørene selv arbeidet seg opp til, og at det var roller der man fortsatte å jobbe «på gulvet» som servitør.

R2: Ja, mye av tiden gikk jo med på det administrative, men man jobber fortsatt som servitør. Og så jobber man gjerne ekstra hvis det blir sykdom på kort varsel eller en stor bordbestilling.

I franchisebedriften er det også en driftssjef, et regionskontor, og en toppledelse. På spørsmål om servitørene har kontakt med den delen av ledelsen som ikke selv jobber på restauranten fikk jeg til svar at servitørene har lite kontakt med toppledelsen, men at daglig leder og assisterende daglig leder fungerer som et bindeledd mellom bedriftsledelsen og de ansatte.

R2: Noen av de vet jeg godt hvem er. Det er jo litt fordi jeg har hatt en stilling hvor jeg faktisk har snakket med de. Men jeg tror ikke at alle servitørene, eller nesten ingen, ville kjent igjen noen fra toppledelsen. Driftssjefen vår ville de nok kjent igjen. Hun er av og til med på personalmøter, eller kommer innom, men bortsett fra det så er det veldig lite kontakt.

R1: Ytterst sjelden så er de innom, og siden jeg har jobbet der så lenge så kjenner jeg de litt. Driftssjefen vår kjenner jeg ganske godt fra da jeg var daglig leder.

De to andre serveringsbedriftene jeg gjennomførte intervjuene innen har færre ansatte, og en annen måte å organisere den daglige driften på. På begge disse stedene er det en daglig leder, eller «bar-sjef», samt enkelte ansatte med administrative arbeidsoppgaver. Også daglig leder på disse stedene arbeider mye som servitør selv. Daglig leder på serveringssted 3 beskriver et tett forhold til ledelsen, men også at hun har et større ansvar å organisere bedriften.

R8: Jeg har mange møter med han som eier her, og da kommer det tilbakemelding på hvordan det går [...] For eksempel hvis det har vært mye svinn en måned så gir de beskjed om at vi må stramme opp rutinene. [...] Men når det har gått dårlig en måned så er det opp til meg løse det.

Samtidig fikk jeg et tydelig inntrykk av at det var forskjeller i autonomi i arbeidet mellom de ulike serveringsbedriftene. Spesielt tydelig var dette skillet mellom servitørene i franchisebedriften og de to andre bedriftene. I franchiserestauranten er arbeiderne pålagt å gå med uniform, og de får ikke ta del i bestemmelsen over produktet de serverer. Respondent 1 som tidligere var daglig leder, forklarer at det er et sett med regler de helst skal følge.

R1: Vi har ikke så mange uskrevne regler, men veldig mange nedskrevne regler. [latter] Jeg ville ikke nødvendigvis kalt det detaljstyring, men vi har jo et sett med husregler som vi skal følge som daglig leder og vakt-sjef og de må sette seg inn i. Det kan være alt fra at maten skal på bordet etter 20 minutter, og regningen skal på bordet etter så og så lang tid. Tre minutter er det vel [pause] Det er nok ikke alt vi er like flinke til å holde ved like.

Hun fortalte også om en episode hvor de ansatte rapporterte en klage til ledelsen over en ny type serveringsbrett i metall som de var misfornøyd med. Selv om alle ansatte, daglig leder

inkludert, mente at dette var noe som gjorde arbeidet tyngre så måtte klagen bli behandlet på regionskontoret før de ette flere uker fikk nye i tre. Eksempelet som gjerne brukes på *rasjonaliseringen* av arbeidet innen servering er hurtigmatkjeder (Watson 2008). Jeg mener arbeiderne i franchiserestauranten i denne studien tydelig illustrerer hvordan prinsipp fra fordristisk produksjon er blitt innført i enkelte ledd av «front-line service». Arbeiderne har lite kontakt med ledelsen, og de tar ikke del i bestemmelsen av hvordan arbeidsoppgavene skal gjennomføres. *McDonaldisering* illustrerer dessuten også hvordan konsumforventninger bidrar til standardiseringen av arbeidet. Når vi som konsumenter forventer at brødet vi kjøper på Rimi smaker det samme hver gang vi handler så etterlates det svært lite frihet til individene som faktisk lager brødet i hvordan de utfører sitt arbeid (ibid.). Også standardiseringen av produksjonen kom til syne gjennom intervjuene blant servitørene i franchiserestauranten. Flere påpekte at organisasjonens «image» var viktig å vedlikeholde fordi de mente kundene har en forutinntatt forventninger fra andre restauranter i samme franchise når de går inn dørene.

R5: Jeg jobbet i den samme kjeden i [norsk by], og så kom jeg til Bergen for å studere. Så fant jeg jo fort ut at man kan jo ikke leve av den støtten man får, så da begynte jeg å jobbe igjen. Så jeg var jo egentlig ikke på noe intervju. Jeg gikk innom og sa at jeg hadde erfaring fra samme bedrift. [...] Det skal jo føles likt for gjestene, og det er jo på en måte hele poenget med (franchiserestauranten).

I de to mindre serveringsbedriftene er ledelsen mer til stede i den daglige driften. Samtidig synes det som de ansatte også bestemmer mer over hvilke produkter som selges, hvilke klær de får gå med på jobb, hvilken musikk som spilles over høyttalerne og mer. Jeg fikk også inntrykk av at det var en bevisst strategi fra ledelsens side å inkludere arbeiderne mer i slike bestemmelser.

R8: Vi setter opp menyen selv, og bestiller inn det som er «nice». Sånn en gang i måneden har vi smakinger med forskjellige leverandører og så får alle bli med på vinmesser og den slags. [...] Jo, altså vi har noen hansaprodukter som vi må ta inn fordi de leverer kjøleskap og sånn. Sant, og hos de får vi ganske god kickback. Det vil si at det er det vi får best pris inn på, men så er halvparten av flaskeølen sånn som vi bestemmer selv, og da er det viktig å skille seg litt ut da.

R8: De som jobber her får komme med forslag til hva vi tar inn, og så lenge det ikke er sykt dyrt så tester vi det ut i baren.

Respondent 7 som er ansatt som servitør i bar 1 forteller også at han kjenner eierne relativt godt. Han forklarer også at han tidligere arbeidet på en annen måte når ledelsen var til stede.

R7: Jeg har god kontakt med [navn på eier] som har 10 prosent eller noe. Men ikke så mye med han som eier mest. Jeg snakker jo litt med han de gangene han er i baren.

R7: Før gjorde jeg nok det, og da kommenterte han hele tiden ting du gjør som i hans øyne «feil». Men nå vet jeg ikke. [Pause] Han er ikke så ofte innom lenger. Det var en periode der han var innom hele tiden, og da ble jeg litt mer kjent med han. Så tror jeg han skjønte at jeg gjør en grei jobb selv om jeg gjør ting på min måte.

Respondent 6 som jobber også i bar 1 forteller at en av eierne av og til jobber som servitør. Selv har han ikke opplevd at dette går ut over arbeidet i stor grad, men han kan forstå at det kan være problematisk for daglig leder.

R6: Både ja og nei. Jeg har ikke opplevd det selv, men jeg vet jo at det kan være irriterende for [navn på daglig leder]. For han blir det jo sånn at han bestemmer hvordan ting skal gjøres, men så kommer eierne og kjører sitt eget løp. [...] Du tar deg ikke et snitt i en kaffekopp hvis du jobber sammen med [navn på eier]. Det sier seg selv. Men det burde man jo kanskje ikke gjøre uansett. [Pause] Det er ikke et problem i mine øyne, men når det er en så liten arbeidsplass så tenker jeg at det er litt sånn det må bli. [...] Eller [pause] Du passer jo kanskje litt ekstra på med hvordan du snakker til gjestene, og hva du ser mellom fingrene på, når han er til stede.

Da jeg spurte respondentene hvilke arbeidsoppgaver som inngår i deres arbeid så fortalte de i hovedsak om de fysiske aspektene av jobben. Altså det arbeidet som lett lar seg kvantifisere. De mikser drinker, serverer øl, vasker bord, og rydder glass. Dette er det arbeidet som krever det som karakteriseres som *tekniske ferdigheter* (Seymour 2000). Det var nokså tydelig at *puben og baren*, i motsetning til *franchiserestauranten*, i større grad var styrt gjennom en form for indirekte kontroll av det tekniske arbeidet. Servitørene jobber ofte uten oppsyn fra daglig leder eller andre ledelsesskikkelser og det er færre regler for hvordan arbeidet utføres. Andre undersøkelser viser at virksomheter innen hotell og restaurant har den største andelen *lærefattige* jobber (Trygstad et al. 2014). De tre komponentene som brukes for å måle

utviklingsmuligheter og faglig spesialisering i FAFO-rapporten «Arbeidsforhold i utelivsbransjen» er a) egen oppfatning av hvor lærerikt arbeidet er, b) hvordan arbeidet endrer seg over tid og c) hvor vanskelig det er å beherske arbeidet, målt gjennom opplæringstiden i jobben (ibid.). Respondentene i denne oppgaven rapporterer ulikt på hvordan de holder seg faglig oppdatert og om de selv opplever arbeidet som lærerikt. Samtidig hadde alle svært kort opplæringstid i jobben. Det er altså mye som tyder på at serveringsarbeiderne i mitt utvalg har noe varierende utviklingsmuligheter i det tekniske arbeidet. Servitørene i franchiserestauranten har flere muligheter til å tilegne seg stillinger der de får flere arbeidsoppgaver og bedre betalt. De får også tilbud om å dra på kurs for å øke sin formalkompetanse. Servitørene i de to resterende bedriftene har ikke de samme mulighetene, men de har til gjengjeld større frihet i utførelsen av de tekniske oppgavene.

R6: Ja, jeg hadde jo en opplæringsvakt og prøvetid. Men første vakt var det sånn at [navn på daglig leder] sa at «nå går jeg og rydder i kjelleren, ring hvis du trenger hjelp». Så det ble jo litt som en test på om du takler presset. Så det tok jo bare en time før jeg stod der alene. Men det er jo sånn du lærer, av å bare måtte takle ting liksom.

R7: [...] for at det skal være en bra bar så er det jævlig viktig at det er lov å prøve nye ting. Og liksom komme med forslag til hva man kan gjøre for å heve nivået.

I: Er det viktig for deg at de ansatte skal få lov å ha mer å si på hvordan ting blir gjort?

R7: Ja definitivt. Det er jo de som jobber der som *er* baren. Altså det er jo vi som holder det meste i gang.

4.3 Myten om den ukvalifiserte arbeider og det emosjonelle arbeidet

Til tross for at respondentene ikke nødvendigvis oppfatter de emosjonelle sidene ved arbeidet som et arbeid i seg selv så hadde alle en ide om at interaksjonen med kunden er en viktig- eller selvfølgelig del av arbeidet. Spesielt når jeg spurte respondentene om hvilke personlige egenskaper de mener en god servitør bør ha, så kom denne dimensjonen av hva serveringsarbeidet tydelig frem.

R6: Ja, så må du jo kunne snakke med gjestene. Det er jo mange som kommer inn og setter seg i baren og kanskje vil slå av en prat. Så nytter det ikke å bare stå der og se sur ut.

R3: Alle disse jobbene er jo så å si rene sosiale jobber. Greit nok, du tapper øl og deler ut pizza, men det er liksom ikke det som er jobben. Det er jo ikke rocket science heller, men det viktige er samspillet med de du jobber med og det å skape et sted hvor gjestene trives.

R4: Det ene er at du må være tålmodig og ydmyk. Spesielt i forholdet til gjestene. [...] Det som man tenker at en servitør sin jobb er, som man gjerne tenker er sånn: gå ut med mat, finne drikke, spør om folk er forsynt. Altså alt det der, og det å trives i en hektisk arbeidshverdag. Det er jo på en måte det som er opplagt. Men så mener jeg også at man må være tålmodig, og ydmyk fordi gjesten har ikke alltid rett, men nesten. Og det må man tenke.

Der forskjellen mellom serveringsbedriftene kommer til syne gjennom når man ser på graden av kontroll i det tekniske arbeidet, så er det flere likheter mellom bedriftene i utførelsen av det emosjonelle arbeidet. Alle serveringsbedriftene i studien opererer med brede organisatoriske «visjoner» for hvordan interaksjonen med gjestene skal foregå, men dersom man sammenligner kontrollen som utøves over det emosjonelle arbeidet til servitørene med flyvertinnene som Hochchild (1988) bruker som eksempel, så vil jeg argumentere for at det emosjonelle arbeidet til servitørene er indirekte kontrollert. Det synes å eksistere en relativt høy grad av autonomi i hvordan samhandlingen med kunden foregår så lenge de inntar en rolle som er innenfor bedriftens image. Resultatene av det emosjonelle arbeidet, altså om «*stemningen er god (R8)*» eller om kundene har hatt «*en positiv opplevelse (R2)*» er viktigere enn hvordan resultatene oppnås. En av servitørene i franchiserestauranten forteller at de tidligere hadde spesifikke retningslinjer for hvordan man skulle snakke med kundene, men at de senere hadde gått bort

fra dette. De forteller også at de selv gjør avveielser om hvilken interaksjon som sømmer seg avhengig av situasjonen.

R1: Når jeg begynte så hadde vi en veldig satt manual på hvordan et gjestebesøk skulle være. Det var sånn at man skulle få øyekontakt og gi et smil i løp av et minutt, og gi en hyggelig hilsen og et smil på vei ut døren. Nå bruker vi ikke den manualen lenger fordi den fungerte litt mot sin hensikt. Men det er jo sånn at det er fokus på service.

R2: [...] Jeg føler du må ha et glimt i øyet. I alle fall hos oss så er det sånn at man må tørre å by på seg selv. Det skal jo ikke være for stivt ikke sant. Så du må tørre å by på deg selv. Prate med gjestene ikke nødvendigvis «rett», men heller avslappet.

R3: Man ser jo hele tiden an hva kundene forventer. Av og til så passer det å være litt morsom og andre ganger ikke. Det er viktig og skjønn når man kan være vittig og fleipete, eller når folk bare vil ha to pils og en pizza og regningen «versågod». Klasseeksempelet er menn i 40-50 årene som sitter og preiker om jobb eller livet eller hva som helst. Man kan jo kødde litt med de, men det er minimal «smileservice» i de situasjonene.

R8 som er daglig leder i *bar 2* forteller at hun er mer opptatt av at det emosjonelle arbeidet skal være genuint, og at hun kun setter et «minstekrav» til de ansatte. For henne er det viktig at det er et bra miljø, både for de ansatte og for gjestene, men dersom hun opplever at kollegaene er sure på jobb så gir hun beskjed.

R8: Jeg tenker jo folk må finne sin måte å gjøre det på. Du har jo Carlings for eksempel hvor det er sykt tydelig at de som jobber der har fått beskjed om at det skal snakke med kundene og være dødshyggelige og drive med mersalg. [pause] Det blir liksom litt mer genuint i bar da.

R8: Minstekravet er at de [servitørene] skal bidra til at det er god stemning i lokalet [...] Det er jo en av tingene du ser på i prøvetiden. Hvis ikke du klarer å snakke med ukjente mennesker så er kanskje ikke bartender helt riktig valg.

Til tross for at litteraturen som skildrer emosjonelt arbeid ofte omhandler hvordan arbeidere motstår de emosjonelle kravene fra ledelsen (Leidner 1999), så fikk jeg ikke inntrykk av at

servitørene jeg intervjuet nødvendigvis ser på det emosjonelle arbeidet som et negativt trekk ved sitt arbeid. Faktisk så trakk de ofte frem interaksjonen med kundene som en av de arbeidsoppgavene de likte godt.

R1: For min del personlig så er det at du møter så mye forskjellige folk. Jeg blir glad hvis gjestene mine blir glad. Og jeg har merket de siste årene at jeg har et veldig stort eierforhold til gjestene mine. Jeg er dårlig på å ta pauser og sånn og overlate de til andre.

R6: Det som er bra er at du møter mye forskjellige mennesker, og at ... Det er jo veldig mange ting, men jeg liker godt at du kan være ute på byen og samtidig være på jobb selv om det kan være slitsomt.

Jeg oppfattet det slik at det er flere årsaker til at det emosjonelle arbeidet i flere tilfeller blir fremhevet som en positiv side ved serveringsarbeidet fremfor en ulempe hos respondentene. For det første så opplever respondentene relativt lite oversyn fra ledelsen over det emosjonelle arbeidet, og de har en høy grad av autonomi i hvordan interaksjonen med kundene foregår. For det andre innebærer arbeidet til respondentene lite emosjonell dissonans der deres følelser ikke samstemmer med den emosjonen som forventes. Selv bruker de gjerne begrep som «personlige egenskaper» for å beskrive hvordan de trives i et hektisk miljø hvor de setter pris på å interagere med kundene. Den tredje årsaken til at interaksjonen med kundene ofte blir fremhevet som en positiv side av jobben tror jeg har å gjøre med graden av *deep acting*. Påfallende for alle intervjuene er at kundene konsekvent ble omtalt som «gjester». Selv om dette begrepet for servitørene nok har mistet litt av sin betydning, så insinuerer det også en etablert gjensidig emosjonell forventning mellom kundene og servitørene. Det er ikke kun kundene som har en emosjonell forventning til servitørene, men servitørene har også en emosjonell forventning til at kunden skal oppføre seg som en gjest.

R4: [...] Så han fortalte at: «Vi har en visjon om at servitørene er vårt ansikt utad. Og at servitørene skal late som om de bordene de har ansvar for, at det er hjemme hos de selv.» Gjestene kommer på besøk til deg. Det oppfordres å bli litt kjent med gjestene, og late som om de er hjemme hos deg. Så når de går, for eksempel, så kan du liksom si «Så kjekt at dere var på besøk, og så hyggelig at dere var innom» Litt sånn som man gjør når man har besøk hjemme. Og det får man jo beskjed om på intervjuet.

R1: En god gjest er hyggelig. Og gjerne høflig. Egentlig også en som kan gi tilbakemeldinger på godt og vondt så lenge det er på en ordentlig måte [...] Jeg tenker jo at når man går på restaurant så betaler man jo for mat og service, så det er helt greit å kunne kreve noe tilbake. Det er jo ikke sånn at det trenger å være noen som bare spøker og er superglad, men bare det å få en kontakt når de bestiller, og kommunikasjonen det synes jeg er viktig.

Når kunden ikke overholder de reglene som servitørene mener en god gjest bør følge, så trer de selv også relativt enkelt ut av rollen som «*den smilende servitøren (R4)*». Det var nokså tydelig at servitørene hadde noe ulike fremgangsmåter for å unngå situasjoner med dypt skuespill. Enkelte av informantene går over til «*autopilot (R3)*» når gjestene ikke overholder de sosiale reglene, og andre «*gidder ikke å smile tilbake (R2)*». Det kom også klart frem at det sosiale samholdet mellom servitørene, som jeg vil komme tilbake til senere, har en viktig betydning for at påkjenningen av det emosjonelle arbeidet dempes. Respondent 4 har erfaring fra en annen jobb der emosjonelt arbeid er viktig, og hun beskriver at servitører i større grad er likestilt med kunden.

R4: Det som jeg synes er fint med serveringsbransjen er at man kan bli kjent med de du selger varen til. Så du kan bli godt kjent med de, uten at du har ansvaret for livene deres. Jeg jobbet jo i bofelleskap før, og jeg elsker å jobbe med mennesker. Men det å jobbe i bofelleskap er jo et veldig stort ansvar. På slutten av dagen skriver du i pasientjournalen til det mennesket, og du er med å tar avgjørelser om økonomien deres. Så det er jo et veldig skjevt forhold. Som servitør så er du mer likestilt med gjestene da.

R4: Ja man må jo bare heve seg over det. Vi har en kollega som nettopp sluttet, og hun sa til meg at hun savner kollegaene sine «så mye», og det skjønner jeg. For når det er kjipe ting, så kan man liksom le av det sammen. Du sier liksom «Vet du hva de sa til meg i sted?», og så ler man av det. Eller så kan man si «Å, det var så ubehagelig det den gjesten sa til meg» eller noe. Og så snakker man med kollegaene, og så er de veldig forståelsesfulle. Så tar du jo alltid parti med de du jobber med. Ikke bare fordi du vet at de aldri gjør en feil nødvendigvis, men fordi du vet at de hadde gjort det samme for deg.

R7: Noen [kunder] klikker du bare bedre med enn andre. Man prøver jo selvfølgelig å holde seg profesjonell, men når det kommer inn folk som roper og hoier så gir du beskjed om at dette gidder du ikke, sant.

R2: Det var jo en gang det var noen som plystret på meg i restauranten. Da gikk jeg bort og sa «voff voff, hva vil du ha?». Et sted setter man jo grensen, så da sa jeg i fra. Og der igjen da, hadde det vært på en flottere restaurant, eller en stivere restaurant, så kunne jeg jo ikke gitt beskjed på den måten. [...] Knipsing også, da gir jeg beskjed om at sånn oppfører man seg ikke.

4.4 Det emosjonelle arbeidet som taus kunnskap

Respondentene anerkjenner at serveringsarbeidet består av mer enn kun de tekniske oppgavene, og det var tydelig at grensene de trakk mellom det å være en erfaren servitør og en uerfaren servitør ble trukket til dels på bakgrunn av det emosjonelle arbeidet.

R7: Og så skal du håndtere disse folkene, og du er tyve år gammel. Men ja sant, det å forholde seg til gjestene er jo en av de tingene som tar tid å lære seg. Og alle håndterer dette på forskjellige måter.

R9: Den største forskjellen [på om man har erfaring eller ikke] er nok at du blir mer komfortabel og at ting som kanskje var vanskelig plutselig ikke er det lenger. [...] Du kjenner igjen de ulike typene som kommer inn, så skjønner du hva de vil ha og sånn.

Til tross for at respondentene trakk klare grenser mellom erfarne og uerfarne servitører så ble til stadighet påpekt at de arbeider i et yrke der man ikke trenger utdanning eller erfaring. Dette ble også brukt som et argument når de reflekterte over sin timelønn. I og med at alle respondentene var uerfarne i yrket da de begynte å arbeide som servitører så stemmer jo dette, men samtidig så fikk jeg inntrykk av at alle informantene hadde tilegnet seg mye kunnskap som de benyttet seg av i arbeidet. At det stilles få krav til formalkompetanse blir også pekt på som en av hovedårsakene til at kompetansenivået i form av faglært arbeidskraft har vært synkende over tid (Trygstad et al. 2014). Selv om de ble ansatt uten erfaring, så er det en forventning om at de skal være lenge nok i jobben til å tilegne seg erfaring. Dette kom frem både hos daglig leder på bar 2 og Respondent 1.

R8: Jeg spør jo hvor lenge de har tenkt å jobbe i bar. Hvis de har planer om å finne seg en annen jobb så fort så mulig så sier det kanskje litt om interessen. [...] Og så koster det jo litt å ansette nye siden det må på vertskapskurs. [...] Ja, selvfølgelig. Siden mange av vaktene er alene så trenger vi bartendere som er erfarne nok til at de kan stå alene på jobb.

R1: Men vi driver ikke med sommervikarer for eksempel. Det blir utrolig stress å ha masse jenter, eller gutter [latter], som ikke kan noe om [franchiserestauranten]. Man bruker jo gjerne en sommer på å bli god i jobben.

Jeg mener en stor del av den erfaringen som servitørene beskriver kan karakteriseres som en *taus kunnskap* (Reber 1989). Dette er den typen kunnskap som er vanskelig å overføre fra en person til en annen, men som gjerne skjer gjennom *implisitt læring*: En ubevisst prosess der individet over tid tilpasser sine handlinger sine omgivelser. Det å «*se an (R9)*» en kunde, «*sjonglere flere ting i hodet (R3)*» eller «*ha kontroll på lokalet (R7)*» er egenskaper som respondentene anser som viktige, men som er vanskelig å attestere som en arbeidsoppgave. Kunnskapen er «taus» fordi den er vanskelig å sette ord på. Taus kunnskap som teoretisk begrep omhandler den menneskelige intuisjon, og gjennom repetisjon blir den tause kunnskapen internalisert (Reber 1989). Bruker vi denne definisjonen er altså ikke alt det emosjonelle arbeidet en taus kunnskap. Selv om mye av det emosjonelle arbeidet er internaliserte egenskaper som servitørene benytter i sitt arbeid (det som de selv beskriver som «personlige egenskaper»), så er mye av det emosjonelle arbeidet eksplisitt kunnskap som de overfører mellom hverandre. Likevel synes det som at det emosjonelle arbeidet er «taust» i den forstand at de reflekterer lite over kunnskapen knyttet til dette arbeidet som en ressurs. Det er også tydelig at mange av de personlige egenskapene som blir fremhevet i realiteten er resultatet av en læringsprosess på arbeidsplassen.

R1: Du må være ganske åpen. Ikke så veldig sjenert. Jeg var jo veldig sjenert da jeg begynte der [latter], men det har jo endret seg ganske mye.

R3: Jeg behandler ikke gjestene på en annen måte, men det er klart at du blir mer sikker på deg selv. [pause] Det har jo også litt å gjøre med at jeg er blitt eldre, men du finner din måte å løse situasjoner på.

R9: Du blir jo flinkere til å håndtere stress da. Før så gruet du deg til «rushet» i helgene, men nå så er det mer sånn at det er kjekt å jobbe i helgene fordi du står sammen med andre og tiden går mye fortere.

Jeg forstod det slik at det å kunne takle det emosjonelle arbeidet også krever en viss erfaring. Flere av informantene presenterte ulike strategier for å slippe dypt skuespill (deep acting).

Respondent 3 som arbeider i *franchiserestauranten* forklarer hvordan han håndterer situasjoner der kunder er misfornøyde.

R3: Det er jo ikke alle som takler akkurat den biten. Og det er jo ikke det at jeg ikke har stolthet, men jeg har jo lært meg å ikke ta meg nær av det. Nå er jeg en av de som har jobbet der lengst, og da er det ofte sånn at jeg tar meg av akkurat den biten istedenfor at disse damene skjeller ut en 18-19 år gammel jente som er ny. Jeg har ikke noe imot å ta den støyten da. Jeg smiler og nikker, og lar det gå rett over hodet på meg.

R6: I begynnelsen så ble jeg oftere irritert på gjestene. Det var nok sånn at jeg kanskje tok meg litt mer nær av det hvis folk var «idiot». Men nå lar jeg ikke det ødelegge dagen.

Hvilke arbeidsoppgaver serveringsarbeiderne utfører og hvordan bedriftene er organisert varierer noe mellom de ulike serveringsbedriftene. Spesielt tydelig var det at graden av kontroll fra ledelsen var sterkere i franchisebedriften enn i bar 1 og 2. Likevel mener jeg at respondentene beskrev svært mange likheter når de fortalte om arbeidets karakter. For det første beskrev de serveringsarbeidet som fysisk krevende. I løp av arbeidsdagen har de få muligheter til å sette seg ned, og flere av arbeidsoppgavene innebærer tunge løft. De må også til stadighet være tilgjengelige for kundene, og interaksjonen med kunder som har en emosjonell forventning til servitørene konstituerer en vesentlig del av arbeidet de utfører. Til slutt innebærer arbeidet atypiske- eller ugunstige arbeidstider. Brorparten av arbeidet utføres på kveldstid. I de to barene er en såkalt kveldsvakt ferdig halv fire om morgenen (også i ukedagene), og i franchiserestauranten er kveldsskiftet ferdig ved midnatt. Mye av arbeidet utføres også i helgene, og som jeg vil komme tilbake til i neste kapittel så var åtte av ni respondenter deltidsansatt.

5 Det fleksible arbeidet og tanken om en voksenjobb

I dette kapittelet vil jeg se på hvordan respondentene selv reflekterer over serveringsarbeidets karakter. Hva ønsker de selv å oppnå gjennom arbeidet og hvilke ønsker har de for fremtiden? Dette er en analyse av de uavhengige variablene som i prosessmodellen karakteriseres som personlige preferanser og arbeidsorientering. Etter denne diskusjonen kan jeg si mer om hvorvidt respondentene trives i sitt arbeid eller ei.

5.1 Deltidsarbeid som et gode

Ifølge Trygstad mfl. (2014) er andelen som arbeider deltid betydelig høyere blant serveringsarbeidere enn snittet for alle bransjer. I registerbasert sysselsettingsstatistikk fra SSB kommer det frem at det er kun knappe 30 prosent som innehar en fulltidsstilling av alle serveringsarbeidere (ibid.). Selv om det ikke var et eksplisitt valg da jeg valgte respondenter så viste det seg at hele syv av ni av servitørene i studien er ansatt på deltid. Hva som er årsaken til at bedrifter benytter seg av denne formen for numerisk fleksibilitet ble drøftet i teorikapittelet, og jeg diskuterte også forskjellen mellom ufrivillig eller frivillig deltidarbeid. Datamaterialet i denne studien sier lite om årsakene til at serveringsbedriftene benytter seg av deltidsansatte, men Trygstad legger frem en *seriøsitetsmodell* som bidrar til en forklaring. I en bransje der kapitalkostnadene er relativt lave så utgjør lønnsutbetalinger en vesentlig utgift for serveringsbedriftene. Seriøse bedrifter som tilbyr sine ansatte gode lønns- og arbeidsvilkår vil ha en lavere profittmargin til serveringsbedriftene som opererer innenfor en mellomkategori der lønnsutgiftene er lavere. Sett bort fra at servitørene i franchisebedriften hadde en betydningsfull høyere timelønn enn de andre respondentene så kan jeg si lite om hvilken seriøsitetskategori bedriftene i denne studien befinner seg i. Trygstad sitt argument derimot er at andelen av useriøse bedrifter i bransjen vil bidra til et lønnspress også i de seriøse bedriftene, og at arbeidere som ønsker en fulltidsstilling dermed vil søke seg bort fra bransjen. Dette blir også lagt frem som hovedårsaken til at hele to av tre ansatte i utelivsbransjen er under 30 år (Trygstad et al. 2014). En annen forklaring på at det tilrettelegges for deltidarbeid er at deltidsansatte er mindre involvert i avgjørelser som omhandler den daglige driften og at de i større grad holder arbeidsrelaterte problemer for seg selv (ibid.).

I teorikapittelet la jeg frem et argument om at frivillig deltid er utbredt blant arbeidere som har tidkrevende gjøremål utenfor arbeidet. Dette var også påfallende blant respondentene i oppgaven. Av de ni servitørene var det fire som var heltidsstudenter på siden, og de resterende deltidsansatte har annet inntektsbringende arbeid på siden. Fleksible arbeidstider ble ved flere anledninger trukket frem som en av de positive sidene med å jobbe deltid. Dersom de trenger fridager på kort varsel eller har perioder der de ønsker å arbeide mer, så er det mulig.

R1: Nå er jeg jo tilbake i studiene, og da er det en veldig allright, trygg og god, deltidsjobb.

R9: Jeg jobber sånn seks til åtte vakter i måneden kanskje, og det er akkurat passe. Sånn som nå i eksamensperioden er det en del mindre, og så sikkert litt mer i sommer. [...] Hvis jeg skulle jobbet 100% så hadde jeg nok funnet noe annet.

R3: Vi hadde en veldig god høst med [den andre jobben] og jeg hadde jobbet en del på [franchiserestauranten], og da tok jeg meg bare fri i en tre måneder uten problem. Så pengene er jo hoveddrivkraften, og jeg er jo sånn at når jeg ikke trenger å jobbe så tar jeg meg fri og bruker tiden min på andre ting.

R3: Ja altså det er jo mange fordeler med å jobbe både i bar og restaurant. Det er fleksible arbeidstider. Hvis man ikke har lyst å jobbe åtte til fire liksom.

5.2 Ikke en voksenjobb

Det var ikke kun respondentenes tidkrevende arbeid ved siden av servitørjobben som var årsaken til at flere av de valgte å arbeide deltid. Opplevelsen av arbeidet ble ved flere anledninger også benyttet som en årsak til at de arbeidet frivillig deltid. Da jeg spurte respondentene om de så for seg å arbeide som servitør i fremtiden så svarte alle ni at de ikke hadde planer om det. Begrepet som ved flere anledninger ble brukt var at servitøryrket ikke er en «voksenjobb». Denne tilnærmingen til arbeidet mener jeg er viktig både som en indikator på hvilken orientering respondentene har til sitt arbeid, men også hvorvidt arbeidet er en del av deres identitet. Dimensjonene av jobb kvalitet, slik som Kalleberg definerer det, synes å være svært sentrale i hvorfor serveringsarbeidet ikke blir oppfattet som en voksenjobb. Hvilke

dimensjoner som ble trukket frem varierte mellom servitørene, men for det første fremhevet flere at serveringsarbeidet var «kjedelig (R7)», «mye det samme (R3)», «ikke utfordrende lenger (R1)» og andre begrep som jeg mener reflekterer respondentenes oppfatning manglende faglig utvikling og utfordringer i serveringsarbeidet.

R6: Etter hvert så går jo mye av jobben automatisk uten at du tenker så mye på det. Det kan være en fordel, for når du er ferdig på jobb så er du ferdig. Men i lengden så er det ikke så sykt spennende lenger.

R3: I perioder der man jobber mye så tenker man at det godt kunne vært litt mer variasjon. Er litt type «Groundhog Day» [film] stemning over det hele der du sover til du begynner på jobb og sitter igjen etter jobb i perioder. Så er det samme reglen neste dag.

R8: For å være ærlig så begynner jeg å bli lei [...] Når du har gjort det noen år så har du på en måte hatt alle mulige samtaler med gjester og vært borti alle situasjoner.

Lønnsnivået og arbeidstidene ble oppgitt som en annen årsak til at de ønsket å begrense servitørarbeidet. Det var ikke nødvendigvis lønnen i seg selv de var kritiske til, men gjerne kombinasjonen av arbeidstider og lønn. Flere av respondentene var i slutten av tjuårene, og de beskrev gjerne hvordan arbeidstidene som tidligere var gunstige i stadig større grad var i ferd med å bli en byrde.

R2: Nå som jeg har gått tilbake til å kun være servitør så kunne jeg tenkt meg tarifflønn. Vi har ikke kveldstillegg og helgetillegg for eksempel. Og, jeg kjenner jo nå som jeg er blitt eldre at det koster litt mer for meg å jobbe kveld og helg [...] Eller på en måte at det nok burde vært litt bedre betalt.

R8: Som barsjef så har jeg nok det andre ville kalt en dårlig lønn, så på sikt så kommer jeg nok ikke til å jobbe der. [...] Jeg driver jo og søker på ny jobb, og da fikk jeg litt bedre betalt når jeg spurte om attest. [...] Nei, det er jo ikke bare lønnen [som er årsaken til at jeg søker ny jobb], men litt forskjellig. Å hele tiden være tilgjengelig hvis noen blir syke eller ting går i stykker [pause] Selv om jeg prøver å jobbe mest dag, så blir det jo mye kveldsjobbing.

R3: Det med arbeidstidene kan være en ulempe også. Kan være vanskelig å kombinere med andre ting som venner og familie. Jeg merker nå, som jeg har begynt å jobbe fulltid ... Alle vennene mine jobber jo også fulltid, men de jobber stort sett åtte til fire, mens jeg jobber halve uken fra fem til tolv, så det blir vanskelig å kombinere.

Lønnen er ikke sånn superbra. Ikke i «voksenforstand» i alle fall

Respondent forklarte også tydelig at han ikke ønsket at arbeidet skulle bli en for stor del av hverdagen hans.

R7: Akkurat nå så synes jeg det [lønnen] er greit. Men det er fordi jeg har sluttet å jobbe i helgene. Det var bare ikke verdt det lenger. Jeg jobber stort sett søndag, mandag eller onsdag. Men hvis du jobber fire ganger i uken og annenhver helg så blir det på en måte til at hele livet ditt går med på det. Du har jo de som så å si vier livet sitt til den jobben, og da synes jeg det er altfor lav lønn.

Også en manglende mulighet til å utvikle sin kompetanse gjennom arbeidet ble understreket som en årsak til at informantene i mange tilfeller ikke så for seg en fremtid innen yrket. Selv om flere av informantene besatt mellomlederstillinger som barsjef og daglig leder, så er dette fremdeles stillinger der de i hovedsak er servitører. Respondent 2 fortalte for eksempel at han tidligere så for seg at han kunne «stige i gradene», men at han kom til et punkt hvor dette ikke lenger var mulig.

R2: [...] men det er også mye fordi jeg kunne jobbe meg oppover i begynnelsen [...] Det er jo også grunnen til at jeg begynte å studere. For det var liksom ingen vei videre uten å ha en utdanning. Det er jo også nå eller aldri. Før eller siden må man jo finne seg en voksenjobb.

R6: Det er heller tvilsomt. Jeg har tenkt på om jeg skal kutte litt ned, men ... Det er jo mulig å utvikle seg, men det kommer an på hvilke mål du setter deg. De som brenner skikkelig for yrket vil jo kunne få en ganske godt betalt jobb.

R3: Men nå nylig var den en ledig stilling som restaurantsjef her og da tenkte jeg at nå har jeg jobbet som servitør i 7 år, begynner å bli 33 år gammel. Det er på tide å «levle up» litt. Hvis du vil videre etter det så er jo neste steg å åpne sin egen [navn på franchise] [...]

I: tenker du at det er noe du har lyst å gjøre på sikt?

R3: Nei det er helt uaktuelt [...]

Det neste punktet som ble fremhevet er intensiteten på arbeidet. Ikke bare illustrerte respondentene servitøryrket som periodevis hektisk og travelt, men det er også fysisk tungt. Enkelte av respondentene hadde opplevd arbeidsrelaterte skader som ryggproblemer.

R4: Selv om tre år er jo ganske lenge det, men for min del er det midlertidig. Jeg vet at kroppen min ikke har så veldig lyst til det over lang tid, og så har jeg lyst til å jobbe med det jeg studerer.

Det var dog ikke kun det fysiske aspektet ved arbeidet som bidrar til høy intensitet. Tidligere beskrev jeg hvordan det byrden av det emosjonelle arbeidet synes å være begrenset på grunn av manglende oversyn og lite dypt skuespill. Hyppigheten av det emosjonelle arbeidet ble derimot ved flere anledninger omtalt som belastende. Felles for alle respondentene de gjennom hele arbeidsdagen stadig interagerer med kunder. Den følelsesmessige representasjonen er stadig til stede.

R9: Det er nok det at du må forholde deg til all slags forskjellige mennesker. På rolige dager setter jeg meg ned med en kaffe og løser sudoku eller «whatever», og da blir det mer sånn at du har tid å slå av en prat. Mens i helgene er du helt ør i hodet når du er ferdig. Litt på grunn av musikken, men da er det bare maset generelt. Folk skal hele tiden ha oppmerksomheten din ...

R1: Du har jo de dagene som er veldig kaotiske der du stresser mye. Kanskje vi er underbemannet og det er mye folk. Det samme med at folk blir glade, så kan folk også bli sinte. Du må tåle en trøkk i ny og ne. [...] Fra gjestene ja. Og så er det veldig fysisk belastende. Det er ikke så veldig bra. Det er en av grunnene til at jeg fant ut at du blir ikke gammel i det yrket her.

R2: Da kan jeg jo egentlig nesten svare det samme da. Nå er jeg jo blitt eldre, og har kjæreste. Sene kvelder er ikke lenger så gøy når kjæresten har en jobb til klokken fire. Når du da begynner på jobb klokken fire så kræsjer det litt. Så begynner jeg å merke det på kroppen også. Det er jo mye bevegelse. Det er jo greit å bevege seg ja, men det er tunge løft innimellom og en voldsom belastning. Og etter mange år så blir du jo sliten av å måtte smile fra øre til øre til alle du prater med.

Jobbkvalitet som begrep omfatter innholdet i arbeidet, men det var ikke kun dette som ble trukket frem som argument da respondentene forklarte hvorfor de ikke ønsket å arbeide fulltid eller ville bli i yrket for lenge. En studie fra 2012 gjennomført blant svenske restaurantarbeidere avslører at de som yrkesgruppe er en såkalt høyrisikogruppe når det kommer til alkoholkonsum sammenlignet med den generelle populasjonen (Norström et al. 2012). Det var påfallende at mye av det sosiale samværet mellom servitørene utenfor arbeidet er preget av alkohol. Det var også tydelig at en del av den økonomiske kompensasjonen for arbeidet kommer i form av billig alkohol på arbeidsplassen og på «vennebarer (3)». Alkoholkonsum blant serveringsarbeiderne var ikke en av de kategoriene jeg fokuserte på da jeg utformet intervjuguiden, men dersom jeg skulle gjort videre forskning på servitørers orientering til sitt arbeid så ville dette definitivt vært et interessant område å undersøke. Hvor vidt brukes alkohol som et middel til å håndtere en hektisk arbeidshverdag? Eksisterer det en forventning om høyt alkoholkonsum blant servitører? Til tross for at dette ikke var en dimensjon jeg fokuserte på, så kom det gjennom intervjuene frem at serveringsyrket for mange er mer enn kun et arbeid. Flere beskriver at man er en del av et miljø med en tilhørende livsstil. Miljøet som beskrives vil jeg komme tilbake til når jeg ser på styrken på kollektivet. Livsstilen som flere av informantene snakker om blir beskrevet som både et gode og et onde. På samme måte som den numeriske fleksibiliteten synes å bli mer problematisk for servitørene dess eldre de blir, så kan det samme sies om livsstilen.

R6: Det er jo en del ting det også. Det er dårlig betalt, og så er det nok ikke så bra i lengden å drikke så mye som bartenderene gjør.

R1: Ja, vi har mye kontakt utenfor arbeidet. Vi går ofte ut sammen, og da er inviterer man gjerne til vorspiel der alle er invitert.

R7: Nei, det hadde vært alt for psykisk tungt [å arbeide fulltid]. Bare på grunn av arbeidet liksom. Ikke på grunn av ledelsen eller de andre ansatte. Du ser jo de som jobber fulltid i bar, det blir jo preget av det. Altså, de tømmer seg jo helt for energi. Og når de har fri så bare fyrer [drikker] de hele tiden. I alle fall de jeg kjenner som har gjort det.

R8: Nå som jeg har jobbet et par år så tok jeg jo egentlig et valg. Hverdagen som følger med det å være bartender er jo bare ikke alltid bra, så da tenkte jeg bare «Nå må jeg roe litt ned» [...] Ja det er jo alkohol jeg

tenker på også, men bare generelt. Når man sitter på nachspiel til klokken syv etter jobb så er jeg nokså ødelagt dagen etter.

R3: [Det er positivt] å drikke billig på vennebarer og på eget sted. Miljøet er ofte veldig godt. Ikke bare på la oss si [navn på serveringssted], men også mellom de som jobber på ulike steder. Man har jo litt avtaler med ulike barer, og henger jo mye med andre bartendere og servitører som jobber andre steder. Så det blir liksom en livsstil. [...] «All in all» så tror jeg nok det [på spørsmål om servitører drikker mer enn andre], men det er ikke sånn at det er et must.

R9: De fleste av oss [servitører på bar 2] har mye kontakt, absolutt. Bartendere er jo rastløse ... Jeg synes i alle fall det er kjedelig å sitte hjemme glo i veggen så [...] Hvis du kjeder den en kveld så vet du at du kan dra ned til [Bar 2], så er det alltid noen du kjenner som er der. Det blir et sted hvor du er mye.

5.3 Statusen på serveringsyrket

Flere forteller også at de føler serveringsyrket har en lav status. Årsakene til at yrket har en lav status hos informantene blir både knyttet til den numeriske fleksibiliteten, det emosjonelle arbeidet, lønnsnivået og at det er et yrke preget av unge arbeidere.

R3: Jo eldre man blir jo mer stuper den aksjen liksom. Det er jo fett nok å jobbe som servitør når du er et parogtjue, nærmer deg tredve, men hvis du er liksom førti år gammel så er ikke det så stas lenger. Eller det spørs jo litt hvilket type sted det er da.

R3: Nei, jeg tror det kommer både innenfra og utenfra. Altså, man har jo lyst på barn og familie og sånt sikt. Og kanskje kjøpe hus så er ikke det mulig på en servitørlønning. Så får man jo et større behov til å ha fri i helgene, eller påsken for eksempel og sånne type ting. Og så er det jo en grunn til at det er så mange unge som jobber i bransjen. Det er jo noe man kanskje gjør i to-tre-fire-fem-seks år, ofte mens man studerer, og synes det er helt topp. Titusen kroner ekstra på studielånet for å jobbe i helgene og en dag i uken uten noe ekte ansvar er jo helt perfekt liksom. Men når man er 33 år, så sitter det jo litt lenger inne å si til folk at det er det du fortsatt gjør.

R7: Jeg tror mange ser på bartenderyrket som lavstatus. Da jeg jobbet fulltid i bar så var det jo likevel sånn at jeg sa til folk at jeg «jobber litt i bar av og til». Ikke det at jeg er flau av å jobbe i bar. Men jeg tror gjerne det er sånn med mye jobb. At på ene siden så har man det du har lyst å gjøre, og på andre siden så har man det man gjør. Så det blir liksom sånn at man prøver å si til folk hva man har lyst å gjøre, mens det man faktisk gjør, som å jobbe i en bar eller noe, det er bare noe man gjør for å få det til å gå rundt.

R1: Ja absolutt. Du har jo de som [pause]. Det er av og til at du føler det er noen gjester som ser ned på deg som servitør. De som ikke svarer deg når du sier hei. De som ikke ser på deg, og bare sier «jeg skal ha det, jeg skal ha det». Og det synes jeg er dumt. Det er rett og slett ikke så hyggelig

I et forsøk på å beskrive den generelle arbeidsorienteringen til informantene så er det relativt tydelig at den byråkratiske orienteringen i serveringsyrket er svært svak. Det var ingen av servitørene som så for seg at de kom til å utvikle seg faglig på arbeidsplassen i fremtiden. Likevel var det også helt klart at de ikke kun har en ytre motivasjon for arbeidet. Selv om flere trakk frem at den økonomiske kompensasjonen for arbeidet var viktig, så fortalte de også om det sosiale samholdet mellom servitørene som en viktig årsak til at de trivdes på arbeidsplassen. Blant respondentene er det altså både en instrumentell og en solidarisk orientering. Samtidig er det viktig å fremheve at flere av informantene ikke så for seg å fortsette i serveringsbransjen eller arbeide fulltid nettopp på grunn av det de oppfattet som manglende faglige utfordringer. Sånn sett kan man argumentere for at flere hadde en byråkratisk orientering som ikke blir tilfredsstillende som servitør.

Å stadfeste trivselsnivået blant servitørene, eller å si om servitøryrket er en god eller dårlig jobb, er komplisert. I direkte spørsmål om de trives i sitt arbeid var de fleste relativt tydelige på at de var fornøyde. På den annen side så trakk alle informantene frem aspekter ved arbeidet som de ikke var fornøyde med. Sagt på en annen måte understreket de svært mange endringer i arbeidets karakter som kunne økt deres trivselsnivå. Jeg fikk heller ikke inntrykk av at dette var underbevisste synspunkt som jeg «gravde frem», men at dette var refleksjoner de selv hadde gjort på forhånd. Uten å trekke frem mistriivsel som begrep, så mener jeg at jeg kan slå fast at respondentene ved flere tilfeller uttrykte at serveringsarbeidets karakter ikke står til deres forventninger om hva som konstituerer en god jobb. Dette var en av årsakene til at de ønsker å arbeide deltid, og at de fleste ikke så for seg å arbeide som servitører i fremtiden. Jeg mener altså de har et grunnlag for å fagorganisere seg i og med at de tydelig uttrykker aspekter ved arbeidet som kan forbedres. I teorikapittelet la jeg frem argument om hvordan personlige preferanser til arbeid er i endring, og selv om det er vanskelig å sammenligne de personlige preferansene til dagens servitørarbeidere med tidligere så bærer deres arbeidsorientering definitivt preg ønsker mer enn kun lønn som kompensasjon for arbeid. Dette er også

forventninger som enkelte informantene mener kommer utenfra og ikke kun en forventning de har til seg selv. Respondent 9 fortalte meg at det var vanskelig å sette fingeren på, men at det eksisterer en forventning om at man må «gjøre noe mer»

R9: Det er vanskelig å sette fingeren på akkurat hva det er, men du føler jo litt at folk ser ned på deg da [...] eller ikke ser ned på deg [...] men det er jo litt sånn «du er bartender, hvorfor det?». Det blir jo forventet at du egentlig har andre planer.

6 Den instrumentelle oppfatningen av fagforeninger: Ikke noe for oss?

Til nå har jeg analysert arbeidet informantene utfører og hvilke personlige preferanser til arbeid de har. Flesteparten av respondentene eksemplifiserte endringer som de selv mener vil bedre kvaliteten på arbeidet sitt. Jeg vil ikke gå så langt som å påstå at informantene mistrives i jobben, men spesielt det faktum at ingen av informantene så for seg en karriere innen utelivsbransjen vitner om at de har individuelle forventninger til arbeid som ikke blir møtt i deres nåværende arbeid. I innledningen argumenterte jeg for at fagorganisasjoner engasjerer seg på makronivå som politisk institusjon, og på mikronivå som pådriver for bedre arbeidsvilkår for sine medlemmer. Jeg mener fagorganisering definitivt ville vært et steg i riktig retning for å bedre enkelte av de karakteristikkene ved arbeidet som informantene fremhever som problematiske. På kort sikt ville for eksempel tariffavtalen for hotell, restaurant og catering hevet lønnsvilkårene for respondentene som arbeider i bar 1 og 2. Dette gjelder både deres timelønn og lønnstillegg for kvelds- og helgearbeid. Andre økonomiske fordeler for fagorganiserte serveringsarbeidere innebærer godtgjørelse for arbeidstøy, høyere sats for feriepenger, økonomisk støtte for videreutdanning, avtalefestet ukentlig arbeidstid (m.a.o. flere overtidstimer i perioder med høy arbeidsintensitet), og helligdagstillegg for alle helligdager⁵. Dette er bestemmelser som trår i kraft så snart man er fagorganisert med tariffavtale, og som ville bedret de økonomiske rammene for alle respondentene. Samtidig var de ikke kun økonomiske dimensjoner som definerte en voksenjobb. Flere oppfattet servitøryrket som lavstatus. Dette synspunktet var delvis relatert til lønnsnivået, men også det faktum at de var ufaglærte og utførelsen av emosjonelt arbeid. Man kan argumentere for at fagorganisering på sikt vil kunne heve statusen på serveringsarbeidet. Espen Dahl trekker frem fabrikkarbeidere på midten av 1900-tallet som eksempel. Når rammene på det manuelle arbeidet ble formalisert og lønnsnivået økte, ble arbeiderne en del av middelklassen. Stigmaet som hadde fulgt arbeidet for den fattige arbeiderklassen forsvant gradvis.

Det var derfor viktig for meg å undersøke hva respondentene selv kunne om fagorganisert og hvorvidt de hadde en oppfatning av om at dette kunne øke trivselen i arbeidet deres. Gjennom

⁵ Bestemmelser Tariffavtalen Hotell, Catering og Restaurant, April 2018
<https://www.fellesforbundet.no/lonn/lonns--og-arbeidsvilkar-i-norge/hva-er-fellesforbundet/hva-er-en-tariffavtale/>

disse spørsmålene kom også det jeg har omtalt som kostnaden av fagorganisering frem. Hvilke barrierer opplever respondenter som hindrer dem i å fagorganisere seg?

Servitørene som jobber i franchiserestauranten hadde noe kjennskap til å organisere seg og også diskutert det seg imellom. Det var av og til vanskelig å forstå om de snakket om å organisere seg gjennom en fagforening, eller gå sammen som en ansattgruppe for å snakke med ledelsen. Sistnevnte hadde de gjort tidligere, og fått gjennom krav om høyere lønn. For eksempel mente respondent 2 at de kunne gått sammen til ledelsen og bedt om tarifflønn, men at dette hadde gått utover bonusordningen de opererer med i dag.

R2: Veldig lite. Jeg vet jo om LO for eksempel, men egentlig kan jeg veldig lite om det. Jeg har jo tenkt flere ganger at jeg skal organisere meg, men jeg har liksom aldri fått gjort noe med det. [...] Sånn som det er nå så tror jeg at vi kan ta det opp på et personalmøte at vi ønsker tariff, men da forsvinner nok den ordningen vi har med at de ansatte får en del av overskuddet de månedene det går bra.

R2: Helst vil jeg jo ha begge deler [bonus og tarifflønn] [latter] Høyere timelønn er jo sikrere, så det er nok det jeg ville valgt.

Respondent 1 hadde en tydeligere mening om fagforeninger, og hadde helt klart en positiv instrumentell oppfatning av fagorganisering. Argumentet for å la være å fagorganisere seg som servitør var at hun så for seg at hun snart kom til å slutte i jobben uansett.

R1: [pause] Jeg tror nok en fagorganisasjon kunne forhandlet bedre enn oss ansatte. Vi har faktisk snakket litt om det at vi kanskje burde få til en ny avtale. Sånn som det er nå så får ikke vi noe kveldstillegg eller helgetillegg eller noe som det. Ehm, men jeg vet ikke. Det har vært litt prat her og der, men jeg vet ikke så mye om det» (Er det fordi du er opptatt med andre ting?) «Ja ehm, jeg er ikke nødvendigvis så opptatt, men det er litt siden jeg snart er ferdig og sånn.

Det første jeg oppfattet som en barriere til fagorganisering var at respondentene var relativt usikre på hva fagorganisering innebærer. Denne usikkerheten var nokså tydelig hos alle respondentene. I ettertid har jeg blitt kontaktet av en av respondentene i studien samt to andre servitører som hadde hørt om prosjektet. De var alle interessert i å høre meg fortelle hvordan vi som ansattgruppe hadde gått frem da vi organiserte oss i vår serveringsbedrift. Jeg vil videre diskutere betydningen av å ha kjennskap til fagorganisering i avslutningskapittelet. Respondent

5 illustrerte tydelig et annet problem som jeg oppfattet som viktig for alle servitørene i studien. «Det er vanskelig nok å samle alle til personalmøte (R5)», fortalte han. Fagorganisering krever at de ansatte bruker tid på å samles og diskutere hvordan man skal gå frem. Jeg mener dette svaret viser en slags skepsis mot deres egen gjennomføringsevne. Jeg oppfattet at dette også hadde en sammenheng med at de ofte arbeidet deltid og ikke hadde planer om å bli i jobben over lengre tid.

R5: Enkelte ting kunne nok blitt bedre, men det krever jo også en del fra de ansatte vil jeg tro. Det er vanskelig nok å samle alle til personalmøte, og sånn som det er nå så har vi en god tone med ledelsen. For noen år siden hadde vi snakket om at vi ville ha bedre lønn. Så gikk vi sammen og snakket med daglig leder, og da fikk vi litt ekstra.

Selv om respondentene ofte uttrykte seg positivt om fagorganisering, så fryktet enkelte at andre goder ville forsvunnet dersom de hadde organisert seg. Også respondent 6 påpekte at fagorganisering ville vært mer aktuelt dersom han hadde hatt planer om å arbeide som servitør over lengre tid, men han var også tydelig på at det ikke kun er lønnen som betyr noe for trivselen hans. Han mente at kostnadene for bedriften går «opp i opp», noe jeg oppfattet som at han ikke nødvendigvis tror at arbeidsforholdene ville blitt bedre dersom servitørene var fagorganisert.

R6: Ja. Jeg kjenner til det, men det er ikke noe jeg har tenkt så mye på. Hadde jeg hatt planer om å jobbe lenge her så er det nok blitt noe jeg ville gjort.

I: Så fordi du tenker at du er ansatt på kort sikt, så er det ikke verdt det?

R6: Jo, men det er ikke bare lønnen som har noe å si for om jeg liker jobben. Selv om det ikke er verdens beste lønn så har vi mye frihet til å ta inn øl og gjøre andre ting som koster for bedriften.

I: [pause] Tenker du at dette er goder som ville forsvunnet dersom dere hadde vært organisert?

R6: ehm, nei ikke nødvendigvis, men det går jo opp i opp da.

En siste årsak til manglende organiseringsintensjon som jeg ønsker å trekke frem er det enkelte respondenter opplevde som motstridende interesser mellom de ansatte og ledelsen. Respondent 8 som er daglig leder viste forståelse for at eierne i bedriften ønsker å tjene penger, og hun tror

at det hadde blitt «surmuling» fra eierne hvis de ansatte hadde organisert seg. Likevel påpekte hun at hun ikke ønsker å stå i veien for en organiseringsprosess, men at hun heller ikke vil være en pådriver for det.

R8: Ja, jeg kan jo litt om det. Jeg synes ikke det er min oppgave å si til de ansatte at de må organisere seg siden jeg er sjef, men jeg hadde heller ikke stått i veien for det.

I: Men du er ikke så interessert i det selv? Altså å organisere deg?

R8: [pause] Jeg har liksom aldri tatt stilling til det. Eierne her hadde ikke blitt så veldig fornøyde hvis alle ansatte plutselig skulle ha mer i lønn og sånn.

I: Tenker du at det er motstridende interesser?

R8: [latter] ja ja, uten tvil, men det er jo helt naturlig. De vil jo tjene penger, så da hadde prisene sikkert blitt skrudd opp.

I: hvis de ansatte skulle fått bedre lønn?

R8: Ja [pause]

I: Men tror du at det hadde blitt dårlig stemning hvis de ansatte en dag ville organisert seg?

R8: Jeg kan ikke si noe sikkert, men det hadde blitt surmuling. Eller, jeg tror han forventer at jeg hadde sagt ifra om det da.

Da vi kom inn på arbeidsgivers reaksjon til organisering så var det tydelig at hun ikke lenger var helt komfortabel med spørsmålene. I ettertid har jeg vurdert hva som kunne være årsaken til dette. Respondent 2, som tidligere hadde vært daglig leder i sin bedrift fortalte hvordan det kunne oppstå vanskelige situasjoner i rollen som mellomledd mellom eierinteresser og ansattinteresser.

R2: Men da jeg ble assisterende daglig leder då ble det vanskelig å skille den der... Spesielt når vi har så god kontakt både på fritiden og i jobb... Men da ble det vanskelig å ta de kjipe samtale for eksempel. For du får jo ansvar for å si sånn: «Dette må du bli bedre på», eller jeg har fått en klage på det og det. Det er et ganske røft skille akkurat der. Du havner i en situasjon der du må irettesette en venn.

«Du havner i en situasjon der du må irettesette en venn (R2)» forteller respondent 2, og respondent 8 tror at hennes sjef forventer at hun hadde «sagt ifra» til ledelsen dersom de andre

ansatte hadde hatt en intensjon om å organisere seg. Jeg mener dette minner mye om det Barker (1993) karakteriserer som en indre kontroll. Det er nokså tydelig at det i enkelte situasjoner oppstår motstridende interesser mellom arbeidsgiver og serveringsarbeiderne, og da er det opp til «barsjefen», «assisterende daglig leder» eller «daglig leder» å løse eventuelle konflikter på arbeidsgivers premisser. Som jeg har argumentert for tidligere er dette stillinger der de fremdeles primært anser seg selv som servitører. Så jeg prøvde å vinkle samtalen tilbake.

I: hva tror du er grunnen til at de ansatte ikke organiserer seg?

R8: [pause] Nei, det er vanskelig å si. Det har vel aldri vært et tema sånn sett. Det var liksom aldri noe jeg tenkte på før jeg ble sjef heller.

I: Så [pause], du tror ikke de ser det som en mulighet?

R8: hm, du ser det jo som en mulighet. Men siden de fleste ikke har tenkt å gjøre dette resten av livet, så er det vel mer det at det er stress å styre med.

Også respondent 9 var usikker på om arbeidets karakter ville blitt bedre dersom han hadde fagorganisert seg. Jeg vil ikke gå så langt som å kalle det en frykt for ledelsen, men han mener at jobben ikke nødvendigvis ville blitt bedre dersom man «trækker ledelsen på tærne (R9)»

R9: Lønnen hadde sikkert blitt bedre. Og [pause], det er vanskelig å si. Ting som HMS og sånn hadde sikkert blitt litt mer på stell.

I: Har du vurdert fagorganisering selv?

R9: Kan ikke si at jeg har det. Ikke av prinsipp altså, men det er ikke sikkert alt blir bedre hvis du begynner å trække på tærne til arbeidsgiver.

I: hva mener du med det?

Nei, bare at hvis du ikke er fornøyd så kan man like godt ta det opp internt.

Ut i fra intervjuene synes jeg ikke at man kan snakke om en generell instrumentell oppfatning av fagforeninger blant respondentene. Enkelte respondenter hellet mot en positiv oppfatning, mens andre ikke trodde at kvaliteten på arbeidet ville blitt bedre dersom de var fagorganisert. Det som derimot var tydelig er at de fleste respondentene til dette prosjektet ikke hadde reflektert mye over å fagorganisere seg som servitører. Selv om de tidligere i intervjuene

hadde snakket om en rekke endringer ved arbeidet som ville hevet kvaliteten, så var det i hovedsak en eventuelt bedre lønn de assosierte med fagorganisering.

7 Arbeiderkollektivet

Den indre belønningen som servitørene får for sitt arbeid er tydelig relatert til det sosiale samholdet på arbeidsplassen. De beskriver en arbeidshverdag som ikke bare er sosial som en konsekvens av at de arbeider sammen, men som også setter krav til at de samhandler. Selv om team-arbeid gjerne blir pekt ut som en av karakteristikkene til fleksibel spesialisering, så setter serveringsarbeidet definitivt krav til en *samarbeidende problemløsning* (Watson 2008, 161).

R3: Det som er fint med vår bedrift da er at alle er veldig flinke til å støtte opp om hverandre. At alle er på lag da, for å bruke en klisjè. Det er stort sett alltid noen som kommer og hjelper til hvis du har det ekstra travelt, eller
hvis det er noe som er vanskelig

R9: Når det er mye å gjøre så må du takle å få en beskjed om at «Nå må du rydde glass» eller «han der kan ikke få servering». [...] Du har jo de som blir sånn «Det er ikke nødvendig å bli sint på meg», men du blir jo ikke sint, sant ... Hvis det kommer inn ti stykker (kunder) eller noe, så må du kunne jobbe effektivt sammen og gi
beskjeder til de du jobber med.

Det kan tenkes at den sosiale belønningen for arbeidet er et delvis resultat av samarbeidet som kreves i serveringsyrket. Respondent 7 forteller blant annet at han har fått venner på arbeidsplassen til tross for at de er «*uenige om det meste [...] til slutt så blir man en del av gjengen (R7)*». Andre informanter er veldig tydelige på at de har en solidarisk orientering i arbeidet, og at kollegaene er en viktig årsak til at de trives i jobben

R2: Jeg hadde ikke blitt her hvis det ikke hadde vært for ... Jeg har jo vært borti noen sjefer, og hvis forholdet mellom kollegaene ikke hadde vært som det er så hadde jeg nok vært ute mye tidligere

R5: [...] Så føles jo jobben litt som fritid innimellom også. Spesielt når man blir så gode venner og er mye
sammen.

R8: Vi er veldig sammenknyttet på godt og vondt [latter] neida ... Det er et veldig bra miljø, men av og til så kan det jo oppstå gnisninger og sånn. [...] Det kan være på grunn av jobb eller andre ting som ikke jeg sikkert vet om. sånn kan det bli når skillene mellom kollega og venn ikke alltid er like klar.

6.2 Grensedragningene mellom «oss» og «de andre», en svak arbeideridentitet

Selv om de aller fleste beskriver at forholdet til kollegaene er viktig for deres trivsel i arbeidet så er det ikke kun forholdet til kollegaene som mange velger å fremheve når de trekker grenser mellom seg selv og andre. Informantene trekker relativt tydelige grenser mellom seg selv og omverdenen, men den «gjengen (R7)» de er en del av består er ikke kun forbeholdt arbeidsplassen og serveringsarbeidere. Jeg mener dette kommer frem gjennom to dimensjoner som til stadighet dukket opp i intervjuene. For det første så blir det ved flere tilfeller påpekt at mye av den sosiale interaksjonen mellom serveringsarbeiderne foregår utenfor arbeidstidene. «*Skillene mellom kollega og venn er ikke alltid like klare (R8)*» som respondent 8 påpeker. Jeg tolker dette som at samholdet som eksisterer mellom servitørene skapes delvis utenfor arbeidet. Selv om de aller fleste av informantene forteller om et inkluderende miljø, så kommer det også frem at det er viktig å ta del i aktiviteter på fritiden.

R5: Vi møtes mye på fritiden. Det er et veldig inkluderende miljø, men for at du skal bli kjent med de du jobber med så hjelper det veldig å bli med på forskjellige ting når du har fri.

R1: Så det er jo litt grupperinger mellom de nye som kanskje er enogtyve-toogtyve, som kanskje har litt annerledes perspektiv på ting enn jeg som er over tredve. Men hvis man sitter der på lønningspils eller noe så er jo alle velkommen, og det er jo ingen «klikker» sånn sett. Men ja, jeg gidder jo ikke å dra på hyttetur med de som er tjue [latter]. Så er det jo noen som ikke er med på så mye, men det velger de jo selv tenker jeg.

Grensene som trekkes er trekkes ikke nødvendigvis på bakgrunn av yrke, men gjerne på grunn av om man er en del av miljøet eller ikke. Det var påfallende at flere av respondentene startet i serveringsyrket fordi de allerede var en del av et eksisterende miljø. Dette kom frem ved flere anledninger da jeg spurte hvorfor de begynte å arbeide i serveringsyrket.

R3: Nei nei, Det var helt tilfeldig. Jeg startet med å rydde glass på [navn på første arbeidsplass] fordi jeg trengte noe å gjøre på, og hang der så mye uansett. Jeg hadde egentlig ikke noe ambisjoner å stå i baren der en gang [...]

R6: Det var en kompis som allerede jobbet der, og fortalte han at det var en ledig stilling. Så var jeg litt skeptisk først egentlig ... Tenkte kanskje at det var flaut å søke og ikke få jobben og så bare gå der å late som ingenting. Men så snakket jeg med [navn på daglig leder] [...] Ja, jeg visste i alle fall godt hvem et par av de var.

R8: Jeg drev egentlig bare å fyrte [drakk] en del på [navn på serveringssted]. Så husker jeg ikke helt hvem det var, men det var i alle fall noen som spurte om jeg ikke kunne komme å stå litt i døren og samle glass og sånn. Bare hjelpe til en kveld der det var travelt. Så var det bare noen kvelder der jeg gjorde det. Mest for å hjelpe til. Og så ble det bare til at jeg ble spurt om å jobbe på [nyåpnet serveringssted].

Jeg mener de skillelinjene som de beskriver trekkes på bakgrunn av kulturell tilhørighet. På samme måte som de differensierer kundene etter om de følger de kulturelle reglene for hvordan en gjest skal oppføre seg, så er enkelte av informantene tydelige på at deres identitet er nærere relatert til en kulturell tilhørighet til et miljø enn yrket som servitør. Dette kom nok tydeligst frem hos respondent 8.

R8: Jeg ville nok ikke kalt det for et bartendermiljø, men det er mer som en kulturdel av byen. Alle liker å gå på byen, og møter hverandre på de samme stedene hvor det går an å snakke og de spiller grei musikk og sånn. Det hender jo at det begynner nye folk, og så er de ikke helt «down» på den livsstilen, og at det heller er det som gjør at de kanskje ikke passer inn.

Generelt mener jeg at informantene forteller om en svak arbeideridentitet. Årsakene til dette er nok for eksempel at de kun arbeider deltid, og at de har en svak byråkratisk orientering til arbeidet. Som Nafstad m.fl (2009) påpeker så svekkes den kollektive identiteten når individet har flere sosiale identiteter. «*Først og fremst er jeg student*» fortalte respondent 9 meg, og lignende beretninger kom også fra de andre servitørene. Serveringsyrket var først og fremst en måte å tjene penger på *ved siden av* andre aktiviteter som de heller ønsket å identifiserte seg med. Samtidig er det også viktig å huske at flere av respondentene opplevde serveringsyrket som lavstatus, og at dette sannsynligvis påvirker deres selvrepresentasjon i møte med andre.

6.3 Indre kontroll

I innledningen av denne oppgaven så forsøkte jeg å vise hvordan individuell organiseringsintensjon også forventes å være knyttet til styrken på arbeiderkollektivet. Lysgård mener at arbeiderkollektivet nettopp er manifestasjonen av arbeidernes vern mot ledelsens krav. En av årsakene til at jeg mener at det blir for vanskelig å peke på et generelt kontrollsystem der «ledere» på arbeidsplassen har oversyn over arbeidet er at de informantene med lederstillinger ikke trakk spesifikke grenser mellom seg selv og de andre servitørene. Til tross for at det på alle arbeidsplassene i studien eksisterer en byråkratisk fordeling av arbeidsoppgaver der enkelte arbeidere har mer ansvar enn andre, så blir daglig leder i større grad sett på som en deltagende arbeider enn en observerende sjef. Det har oppstått en indre kontroll av arbeidet i motsetning til et samlet vern mot avkastningspress fra ledelsen. Noe som underbygger dette argumentet er at respondentene med lederstillinger definitivt er de som arbeidet flest timer i løp av en måned. Altså er de som ivaretar ledelsens interesser oftest fysisk til stede på arbeidsplassen samtidig som de blir sett på som en likestilt arbeider av de andre servitørene.

8 Avslutning

En viktig del av fagorganiseringsprosessen er hvorvidt individet stemmer for eller mot fagforeningsrepresentasjon i en avstemning der dette er aktuelt. Fagforeningsrepresentasjon i USA blir kun etablert når et *flertall* av arbeidere på en arbeidsplass ønsker det, og Premack og Hunters kvantitative studie om individuell organiseringsintensjon tar spesifikt i bruk data fra arbeidsplasser der slike valg har funnet sted. Ettersom det amerikanske systemet for fagorganisering er annerledes fra det norske (selv om det definitivt er en fordel at flertallet av de ansatte er for organisering dersom man ønsker å fagorganisere seg også i Norge) så har jeg valgt å ikke vektlegge kausalmodellen for individuell organiseringsintensjon som de presenterer og sammenligne dette med mine funn. Den hypotetiske prosessmodellen for individuell organiseringsintensjon har derimot hjulpet meg å presentere de ulike variablene som jeg har undersøkt i denne studien, og ikke minst hvilke funn som synes å være relevante for mine problemstillinger.

Det første spørsmålet jeg ønsket å finne svar på gjennom dette prosjektet var hvorvidt respondentene anser serveringsarbeidet som en god jobb. Sagt på en annen måte, tilfredsstillende arbeidets karakter de personlige preferansene serveringsarbeiderne har til arbeid? Dette er nok det spørsmålet som har vært vanskeligst å besvare, og jeg ser også for meg at variabler som omhandler trivsel i arbeidet er spesielt krevende å tyde kvantitative studier. Alle respondentene hadde personlige preferanser til arbeid som ikke blir fullstendig innfridd i arbeidet som servitør. Likevel rapporterer informantene i studien at de i hovedsak er tilfredse i arbeidet. Jeg vil bruke et begrep som enkelte av respondentene selv brukte om serveringsarbeidet for å beskrive dette paradokset som jeg anser som det viktigste funnet i studien. Å være servitør blir ikke oppfattet som en «voksenjobb».

Årsaken til at jeg mener dette er det viktigste funnet i studien er at dimensjonene som utgjør respondentenes oppfatning av en voksenjobb også er de som ble trukket frem når de reflekterte over sin fremtid i yrket og deltidsarbeid som et gode. Jobben som servitør kan i aller høyeste grad karakteriseres som atypisk arbeid (Kalleberg 2000), og bærer også flere andre trekk ved det jeg har betegnet som arbeid i den nye kapitalismen. I analysekapittelet forsøkte jeg å favne

om hva begrepet voksenjobb innebærer for respondentene, og det var kombinasjon av de strukturelle rammene i arbeidet, den opplevde statusen av arbeidet og de emosjonelle arbeidet som tydeligst ble fremhevet. Dersom jeg skal besvare hvorvidt respondentene i denne studien trives i arbeidet sitt eller ei så er svaret både ja og nei. De trives fordi inntektene fra serveringsarbeidet gir en økonomisk trygghet der de kan «spe på studielånet (3)». Den numeriske fleksibiliteten er et gode fordi den bidrar til at de har mulighet til å konsentrere seg om andre tidkrevende gjøremål ved siden av arbeidet. Ikke minst så beskriver de et godt arbeidsmiljø preget av sterke sosiale relasjoner, mye sosial omgang med kollegaer utenfor arbeidet og en relativt høy autonomi i arbeidet.

Slik de informantene oppfatter sin nåværende livssituasjon så er serveringsarbeidet en god jobb, men det var svært tydelig at de fleste jeg intervjuet ikke betrakter serveringsarbeidet som en fullverdig jobb på lang sikt. I teorikapittelet diskuterte jeg flere teoretiske perspektiv som beskrev hvordan postmaterielle goder har fått en større betydning i den nye kapitalismen, og spesielt Baethges forståelse av arbeidsorientering i den vestlige verden i dag synes å være relevant for servitørene i min studie. For at arbeidet skal oppleves som meningsfullt for respondentene holder det ikke kun at ytre materielle behov blir ivaretatt. På sikt ønsker de også å utøve en grad av meningsfull autonomi over sitt arbeid og oppnå intellektuell utvikling gjennom arbeidet. Det faktum at *alle* respondentene i studien tidligere hadde studert, eller var studenter ved siden av arbeidet (arbeidet ved siden av studiene) forsterker denne mistanken. Deltidsarbeidet blir sett på som et gode nettopp fordi de slipper å være tidsmessig og emosjonelt investert i arbeidsplassen. «*På den ene siden så har man det du har lyst å gjøre, og på andre siden så har man det man gjør. (R7)*», fortalte respondent 7. En tilsynelatende konsekvens av at servitøryrket ikke er en voksenjobb er altså at arbeideridentiteten hos serveringsarbeiderne er svak, noe som blant kommer sterkt til syne gjennom deres ønske om å arbeide deltid. Respondentene som hadde de høyeste stillingsprosentene var også de samme som hadde spesifikke planer om å bytte jobb.

En interessant observasjon er at enkelte av disse prosessene tilsynelatende er selvforsterkende. Respondentene foretrekker å arbeide deltid blant annet fordi de ikke ønsker å investere sin tid i en jobb de ikke ser en fremtid i. Samtidig er en av årsakene til at de ikke betrakter serveringsarbeidet som en voksenjobb nettopp fordi flesteparten av servitører arbeider deltid.

Spørsmålet man definitivt bør stille seg er hvorvidt fagorganisering vil kunne endre de strukturelle rammene i arbeidet, arbeidets status og det emosjonelle arbeidets karakter tilstrekkelig til at servitørene endrer sitt syn på serveringsarbeidet. Det er relativt tydelig at respondentene i denne studien ikke ser for seg et slikt scenario. Riktignok tror de fleste at de ville fått høyere økonomisk kompensasjon for arbeidet dersom de hadde fagorganisert seg, og enkelte gikk så langt som å fortelle at de ville fagorganisert seg dersom de var nye i yrket den dag i dag. Dette betyr ikke nødvendigvis at de har en generell negativ instrumentell oppfatning av fagorganisering, men at organiseringskostnaden er for stor. Personlig så er jeg usikker på om fagorganisering vil heve kvaliteten på serveringsarbeidet, men jeg tror at en økt organisasjonsgrad blant servitører på lang sikt ville styrket den økonomiske kompensasjonen og bevisstheten av arbeidsmiljøloven blant servitører. Betragtningene om serveringsyrket som en jobb der man ikke trenger opplæring eller erfaring synes også å være kraftig overdrevet. Spesielt erfarne servitører besitter skjult kunnskap som bedriftene drar stor nytte av, og en bevisstgjøring av denne ville muligens hevet opplevelsen av status i arbeidet. På den andre siden så er det nettopp de uformelle rammene i serveringsarbeidet mange av respondentene fremhever som et gode. De kan bytte bort vakter på kort varsel, ta fri fra jobben i lengre perioder, og de får «styre skuten» innenfor nokså brede organisatoriske retningslinjer. Dette er nok også det respondent 6 mente da han hevdet at «ting går opp i opp». Man kan ikke utelukke at enkelte goder som billig drikke, liten grad av kontroll fra ledelsen og svært fleksible arbeidstider ville forsvunnet dersom fagorganisering blir gjennomført. Dette er da den første årsaken til manglende organiseringsintensjon blant servitørene som jeg ønsker å fremheve: En god del av servitører ønsker ikke å endre serveringsarbeid slik det fremstår i dag.

Argument nummer to for manglende individuell organiseringsintensjon er det som kan beskrives som en bevisst begrensning av arbeidsplassen som arena for identitetsarbeid. Gjennom intervjuene fikk jeg inntrykk av at spriket mellom de personlige preferansene til arbeid og det faktiske serveringsarbeidet er så stort at respondentene ikke ser nytten av å fagorganisere seg som servitører. Ettersom flere har skapt et mentalt bilde der serveringsyrket ikke er en voksenjobb, så kan det tenkes at en andel av servitører ikke ønsker å styrke sin identitet som servitører. «Det krever litt fra de ansatte vil jeg tro» fortalte respondent 5, og fra personlig erfaring kan jeg ikke annet enn å si meg enig i dette. Fagorganisering krever at man samles som kollegaer og fordyper seg i sitt arbeid og sine rettigheter som servitør på en ny måte. Ikke bare kan dette arbeidet karakteriseres som identitetsarbeid der den sosiale

tilknytningen til «servitøridentiteten» styrkes som en del av selvidentiteten, men det er også en tidkrevende prosess. En tydelig begrunnelse for manglende vilje til å organisere seg var nettopp at jobben som servitør er midlertidig. Hvis man antar at organiseringsprosessen er tidkrevende synes det som rasjonelt at kostnaden av prosessen ofte kan veie tyngre enn den eventuelle belønningen. Man kan argumentere for at denne begrunnelsen av en midlertidig jobb ikke alltid stemmer overens med virkeligheten. Flere av informantene hadde hatt serveringsarbeid som sin hovedinntekt i opptil ti år, og påpekte likevel at de kun var servitører midlertidig.

Enkelte studier fremhever deltidsarbeid som en slags naturlig pådriver for synkende organisering. Dersom en spesifikk årsak blir påpekt så er det gjerne en frykt for at man mister de ekstratimene man er avhengig av som deltidsarbeider dersom man utøver press mot ledelsen (Trygstad et al. 2014, Kalleberg 2000). Respondent 9 i studien presiserte at han helst ikke ville «trække arbeidsgiver på tærne», og i slutten av arbeidet med denne studien fikk jeg et tydelig eksempel på en annen mulig kostnad av organisering. Jeg fikk kontakt med to servitører på *kafeen* som hadde opplevd sterk motstand fra sin arbeidsgiver da de satt i gang en organiseringsprosess høsten 2017. Etter lovnader om lønnsøkning og deretter regelrette trusler fikk de ikke lenger arbeide så mange vakter som de ønsket, og konsekvensen var at deres personlige økonomi skrantet. Videre fortalte de om en arbeidshverdag der de var blitt fryst ut av andre ansatte, og at ledelsen stadig var på utkikk etter anledninger til å kunne få de avskjediget. Ved vårt siste møte hadde en av disse servitørene sluttet i jobben mens den andre hadde satt organiseringsplanene på vent. Det er selvsagt vanskelig for meg å påvise nøyaktig hva som har skjedd i dette tilfellet, men ut i fra deres egne beretninger så har arbeidsgiver tatt alle midler i bruk for å stoppe fagorganisering. De fleste informantene forestilte seg en viss interessekonflikt mellom arbeidsgiver og servitører, og det kan godt tenkes at de eventuelle konsekvensene av en eventuell konflikt med arbeidsgiver blir oppfattet som en organiseringskostnad. Dersom jeg hadde vært oppmerksom på dette spesifikke caset tidligere i forskningsprosessen ville jeg definitivt avsett en større del av oppgaven til det. Trygstad med flere (2014) sin seriøsitetsskala for utelivsbransjen der de hevder at enkelte bedrifter opererer utenfor lovverket ville vært nyttig å anvende i denne situasjonen. Jeg føler likevel at det er viktig å påpeke at bekymringer som dette ble artikulert hos de andre respondentene i like stor grad som jeg muligens hadde sett for meg da jeg planla forskningsprosjektet.

Arbeiderkollektivet beskriver ikke kun om hvorvidt arbeiderne er organisert, men i hvilken grad det eksisterer et vern mot bedriftens profittkrav som er satt i system. I likhet med det jeg hevder

er en svak arbeideridentitet, så mener jeg også at informantene beskriver et svakt arbeiderkollektiv. En nokså stor del av intervjuguiden var satt av til å undersøke styrken på arbeiderkollektivet, men det var verken lett å avdekke et verdisystem eller rollesystem som stod i kontrast til bedriftens interesser. Dette kan sannsynligvis være et resultat av mange av de samme variablene som jeg til nå i avslutningskapittelet har fremhevet som årsaker til manglende organiseringsintensjon, men enkelte informanter utrykte også nærmest at de foretrakk et samarbeid med ledelsen fremfor en drakamp. «[...] hvis du ikke er fornøyd så kan du like godt ta det opp internt» mente respondent 9. Lignende historier kom også fra de ansatte i franchisebedriften som også foretrakk å gå direkte til ledelsen. Jeg tror en av årsakene kan være det jeg har beskrevet som det interne kontrollsystem. I hierarkiet av roller som eksisterer på arbeidsplassene i studien (sett bort fra kafeen) så har de med lederstillinger som daglig leder eller barsjef nær kontakt med eierne, men de blir i stor grad oppfattet som likestilte arbeidere. I bar 1 hender det også at en av eierne tar skift som servitør. Slik jeg oppfatter det så bidrar dette til at eierne har god innsikt i arbeidernes interesser ettersom de har nær kontakt med individer som er deltagende arbeidere. Dette er nok en av årsakene til at mange av respondentene mente deres ønsker ble hørt av ledelsen. En annen årsak til det jeg oppfatter som et manglende arbeiderkollektiv blant bedriftene som inngår denne studien er at informantene ikke trekke klare symbolske grenser mellom seg selv og andre på bakgrunn av yrke. Selv om de har mye sosial kontakt med sine medarbeidere så har de en (foretrukket?) svak arbeideridentitet der miljøet de identifiserer seg med ikke er avgrenset til mennesker med samme yrke. Man kan derfor argumentere for at motsetningsforholdet mellom arbeidsgiver og arbeidstaker er svakt fordi arbeidsgiver i enkelte tilfeller befinner seg i samme miljø for identitetsarbeid, og det derav er svake utviklingsbetingelser for et sterkt arbeiderkollektiv. På samme vis kan man også diskutere for at respondentene har en svak klassebevissthet. Et svakt arbeiderkollektiv er da også en av årsakene til at jeg mener den individuelle organiseringsintensjonen er svak. Man kan anta at organiseringskostnaden er høyere på en arbeidsplass og i et yrke når det i liten grad preeksisterer en kultur for kollektiv motstand mot arbeidsgiver. Olsons «free-rider» prinsipp illustrerer dette. Arbeiderkollektivet antas å være mer enn kun summen av individenes ønsker, men et verdi- og rollesystem som utvikler seg over tid. Per dags dato finnes det i liten grad kollektiv motstand satt i system i utelivsbransjen, og jeg tror dette også må regnes som en organiseringskostnad. De fleste informantene i denne studien hadde reflektert lite over å fagorganisere seg som servitører, og som ny i yrket ble de ei heller sosialisert inn i et arbeiderkollektiv.

I dette avslutningskapittelet har jeg oppsummert det som jeg mener er de viktigste årsakene til manglende organiseringsintensjonen blant arbeidere i utelivsbransjen. Igjen vil jeg fremheve at ideen om en voksenjobb og serveringsyrket som et midlertidig arbeid synes å være en variabel som korrelerer kraftig med intensjonen om å organisere seg. Det er også sannsynlig at dette er en kulturell verdi som reproduseres over tid og som manifesterer seg som en organiseringskostnad for arbeiderne.

9 Litteraturliste

- Appelrouth, Scott, og Laura Desfor Edles. 2008. *Classical and contemporary sociological theory: Text and readings*: Pine Forge Press.
- Atkinson, John. 1984. "Manpower strategies for flexible organisations." *Personnel management* nr. 16 (8):28-31.
- Baethge, Martin. 1992. "Changes in Work and Education as Constituting Factors of Social identity. Theoretical and Political Implications." I *Det Kvalifiserte Samfunn?* : Gyldendal
- Barker, James R. 1993. "Tightening the iron cage: Concertive control in self-managing teams." *Administrative science quarterly*:408-437.
- Berger, Peter Ludwig, og Thomas Luckmann. 2000. *Den samfunnsskapte virkelighet*: Fagbokforlaget.
- Boltanski, Luc, og Eve Chiapello. 2005. "The new spirit of capitalism." *International Journal of Politics, Culture, and Society* nr. 18 (3-4):161-188.
- Bourdieu, Pierre. 1985. "The social space and the genesis of groups." *Information (International Social Science Council)* nr. 24 (2):195-220.
- Bourdieu, Pierre. 1989. "Social space and symbolic power." *Sociological theory* nr. 7 (1):14-25.
- Brinkmann, Svend, og Steinar Kvale. 2009. "Det kvalitative forskningsintervju." *Gyldendal Akademisk*.
- Charlwood, Andy. 2002. "Why do Non-union employees want to unionize? evidence from Britain." *British Journal of Industrial Relations* nr. 40 (3):463-491.
- Colbjørnsen, Tom. 2003. *Fleksibilitet og forutsigbarhet: arbeid og organisasjoner i endring*: Universitetsforl.
- Colbjørnsen, Tom, Gunn E Birkelund, Gudmund Hernes, og Knud Knudsen. 1994. *Klassesamfunnet på hell*. Oslo: UNIVERSITETSFORLAGET.
- Dahl, Espen. 1999. *Solidaritet og velferd: grunnlaget for oppslutningen om velferdsstaten*: Fafo.
- DAMVAD. 2014. Utredning om norsk serveringsnæring. Oslo: Universitetet i Stavanger, DAMVAD Analytics, BULL&CO ADVOKATVIRMA.
- Edwards, Richard C. 1975. "The social relations of production in the firm and labor market structure." *Politics & Society* nr. 5 (1):83-108.
- Fellesforbundet. 2018. *Prinsippprogram, revidert 2015*. Fellesforbundet 2015 [cited 08.06.28 2018]. Tilgjengelig fra https://www.fellesforbundet.no/globalassets/dokumenter/om-fellesforbundet/18767-ff-prinsippprogram-a42015_net.pdf.
- Goldthorpe, John H. 1968. *The affluent worker: Industrial attitudes and behaviour*. Vol. 2: CUP Archive.
- Grønmo, Sigmund. 1996. "Forholdet mellom kvalitative og kvantitative tilnærminger i samfunnsforskningen." *Kvalitative metoder i samfunnsforskning*:73-108.
- Harvey, David. 2007. *A brief history of neoliberalism*: Oxford University Press, USA.
- Heckscher, Charles. 2015. "From bureaucracy to networks." *The SAGE Handbook of the Sociology of Work and Employment*:245.
- Hochschild, Arlie Russell. 2015. "The managed heart." I *Working In America*, 47-54. Routledge.
- Holmes, Brian. 2002. "The flexible personality." *Hieroglyphs of the Future*.
- Horowitz, Jonathan. 2016. Dimensions of Job Quality, Mechanisms, and Subjective Well-Being in the United States. Paper presentert ved Sociological Forum.
- Inglehart, Ronald. 1990. *Culture shift in advanced industrial society*: Princeton University Press.

- Joas, Hans, og Wolfgang Knöbl. 2009. *Social theory: twenty introductory lectures*: Cambridge University Press.
- Kalleberg, Arne L. 2000. "Nonstandard employment relations: Part-time, temporary and contract work." *Annual review of sociology* nr. 26 (1):341-365.
- Kalleberg, Arne L. 2011. "Good jobs, bad jobs." *New York*.
- Kjeldstad, Randi. 2006. "Hvorfor deltid?" *Tidsskrift for samfunnsforskning* nr. 47 (04):513-542.
- Korczynski, Marek. 2003. "work, society and change." I *Sociology, Work and Industry: fifth edition*, 53. Taylor and Francis.
- Krumsvik, Rune Johan. 2014. *Forskningsdesign og kvalitativ metode: Ei innføring*: Fagbokforlaget Bergen.
- Lamont, Michèle. 1992. *Money, morals, and manners: The culture of the French and the American upper-middle class*: University of Chicago Press.
- Leidner, Robin. 1999. "Emotional labor in service work." *The annals of the American academy of political and social science* nr. 561 (1):81-95.
- Leidner, Robin. 2006. *Identity and Work*: OUP Oxford.
- Lysgaard, Sverre. 1967. *Arbeiderkollektivet*: Universitetsforlaget.
- Morris, J Andrew, og Daniel C Feldman. 1996. "The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor." *Academy of management review* nr. 21 (4):986-1010.
- Nafstad, Hilde E, RM Blakar, og AJ Vetlesen. 2009. *Fellesskap og individualisme*. Oslo: Gyldendal akademisk.
- Nergaard, Kristine. 2012. *Ufrivillig deltid, bemanningsstrategier og deltidsstillinger i varehandel*. Fafo-rapport.
- Nicolaisen, Heidi, og Ketil Bråthen. 2012. *Frivillig deltid—en privatsak*. Fafo-rapport.
- Norström, Thor, Erica Sundin, Daniel Müller, og Håkan Leifman. 2012. "Hazardous drinking among restaurant workers." *Scandinavian journal of public health* nr. 40 (7):591-595.
- Olson, Mancur. 2009. *The logic of collective action*. Vol. 124: Harvard University Press.
- Pakulski, Jan, og Malcolm Waters. 1996. *The death of class*: Sage.
- Premack, Steven L, og John E Hunter. 1988. "Individual unionization decisions." *Psychological Bulletin* nr. 103 (2):223.
- Ragin, Charles C, og Howard Saul Becker. 1992. *What is a case?: exploring the foundations of social inquiry*: Cambridge university press.
- Rasmussen, Bente. 2005. *Et Bærekraftig Nytt Arbeidsliv?: Kunnskapsstatus Og Problemstillinger*: Norges forskningsråd.
- Reber, Arthur S. 1989. "Implicit learning and tacit knowledge." *Journal of experimental psychology: General* nr. 118 (3):219.
- Repstad, Pål. 1993. "Mellom nærhet og distanse: kvalitative metoder i samfunnsfag."
- Sagberg, Fridulv. 1976. *Om validiteten av intervjuundersøkelser: feilkilder knyttet til den sosiale interaksjon mellom intervjuer og respondent*. Oslo: Statistisk sentralbyrå.
- Sennett, Richard. 2001. *Det fleksible mennesket: personlige konsekvenser av å arbeide i den nye kapitalismen*: Fagbokforlaget.
- Seymour, Diane. 2000. "Emotional labour: A comparison between fast food and traditional service work." *International Journal of Hospitality Management* nr. 19 (2):159-171.
- Silverman, David. 2006. *Interpreting qualitative data: Methods for analyzing talk, text and interaction*: Sage.
- Trygstad, SC, RK Andersen, IM Hagen, K Nergaard, H Nicolaisen, og JR Steen. 2014. "Arbeidsforhold i utelivsbransjen." *Oslo: Fafo-rapport* nr. 2.
- Watson, Tony J. 2008. *Sociology, Work and Industry, fifth edition*: Routledge.

Whyte, William Foote. 2017. "The social structure of the restaurant." I *The Anthropology of Organisations*, 19-27. Routledge.

Vedlegg

Vedlegg 1: Intervjuguide

Intervjuguide

Januar 2018

I: Kort introduksjon av prosjektet og meg selv

II: Muntlig gjennomgang samtykke.

1) Innledningsspørsmål

- a) Hvor lenge har du vært ansatt i bedriften?
- b) Jobber du fulltid eller deltid?
- b) Har du jobbet flere ulike steder som servitør/bartender eller kun på din nåværende arbeidsplass?
- Dersom ja, hvorfor byttet du arbeidsplass?
- c) Ser du på deg selv som fersk i yrket, erfaren eller midt i mellom?
- d) Har du fått opplæring som kurs eller annen utdanning som er relevant for jobben?
- e) Er du fast eller midlertidig ansatt?
- f) Hva mener du skal til for å bli en god servitør? Hva er de viktige egenskaper hos en god servitør?

2) Arbeidssituasjonen og opplevelse av arbeidets status.

- a) Hvorfor valgte du dette yrket? Trivsel
- b) hva er det med dette yrket som er bra sammenlignet med andre yrker etter din mening?
- c) Hva er det med dette yrket som er mindre bra sammenlignet med andre yrker?
- d) Ser du for deg at dette er et yrke hvor du kan utvikle deg? Et yrke hvor du arbeider i fremtiden?
Hvorfor / hvorfor ikke?
- e) Hvor viktig rolle spiller din nåværende arbeidsplass for ditt trivselsnivå i yrket ditt? (f.eks, Kunne du tenke deg å gjøre samme type arbeid på en annen arbeidsplass?)
- f) Dersom du kunne endre noe i yrket ditt for å øke din tilfredshet, hva ville du endret?
- g) Ønsker du å fortsette i serveringsyrke i fremtiden?

-hvis nei, utdyp

3.) Arbeidsmiljø

a) Hvor mange ansatte er det på arbeidsplassen din?

b) Hvor mange er på jobb samtidig?

-avhenger det av ukedag? Sesong?

c) Hvor ofte hender det at ansatte slutter og nye blir ansatt?

-Hva mener du er årsaken til at det er mye/få utskiftninger?

c) Når det kommer nye ansatte, hvem har ansvar for opplæring?

-Er det faste rutiner for opplæringen, eller avhenger det av hvem som er på jobb?

Fordeling av arbeid

c) Hvilke ulike arbeidsoppgaver har du i jobben?

d) Er det slik at de forskjellige ansatte som er på jobb har ulike oppgaver, eller deler dere på oppgavene så godt som det lar seg gjøre?

-blir denne fordelingen bestemt på forhånd, eller er det tilfeldig hvem som gjør hva?

-Har servitørene med lang erfaring andre oppgaver enn de som er mindre erfarne?

d) I arbeidshverdagen, er det enkelte oppgaver som du ser på som mer givende enn andre?

-har du eksempler?

-Tror du at det finnes en overenstemmelse blant servitørene om hvilke oppgaver som er mest/mindre givende?

e) Hvordan blir det bestemt hvem som gjør oppgavene som er mindre givende?

Rutiner og oppgaver på jobben som er mindre synlige

a) Finnes det oppgaver i jobben din som gjestene ikke vet om?

-Hvilke oppgaver er dette?

b) Er det oppgaver ved serveringsyrket som du selv ikke var klar over før du ble ansatt?

c) Er det oppgaver eller rutiner i jobben som du ikke har fått formell opplæring i?

-Ting som du har lært på egenhånd eller av medarbeidere

d) Hva vil du si er de oppgavene som det kreves erfaring som servitør for å mestre?

Gjester

a) Når det kommer gjester, har hver enkelt servitør ansvar for å servere spesifikke gjester/egne bord?

-Er det slik at hver enkelt servitør har ansvar for ulike spise/drikkegjester

b) Er det enkelte gjester som er mer krevende å servere enn andre?

-Hva kjennetegner i dine øyne en god gjest?

c) Har du opplevd at det situasjoner med gjester har gjort arbeidsdagen din bedre eller verre?

-eksempler på dette

d) Har din erfaring som servitør bidratt til at du møter gjester på en annen måte nå enn når du var ny i yrket?

e) Har du spesielle erfaringer eller tatt lærdommer fra møte med gjester som du har brukt til å hjelpe medarbeidere?

f) Tipser gjester for serveringen, og hvordan fordeles denne?

-Avhengig av hvor mange timer man har arbeidet? Eller Hvilket bord man har servert?

-Synes du det er en riktig fordeling av tips?

Medarbeidere

a) Har du kontakt med medarbeidere utenfor jobbsammenheng (på fritiden)?

d) Er det egne grupperinger (vennebånd) for eksempel blant de som jobber mye og de som jobber lite, eller mellom de som har jobbet lenge og de som er nye? Andre forskjeller (grupperinger)?

g) Har den sosiale kontakten med medarbeidere en betydning trivselsnivået i yrket ditt?

- På hvilken måte? Eksempler?

h) Finnes det noen regler eller rutiner blant de ansatte som er uskrevne?

-Regler som blir akseptert og følges av alle ansatte, men som dere aldri har hatt noen formell opplæring i?

-eksempel på dette?

i) Hvordan ville du reagert om en kollega bryter de «uskrevne» reglene dere har på arbeidsplassen?

-Har du eksempler på at dette har skjedd? For eksempel fra en uerfaren servitør?

j) Opplever du at det er enkelte blant de ansatte som har større makt enn andre når det kommer til en bestemmelse over hvordan man skal løse oppgaver?

-Trekke inn eksempler fra de tidligere spørsmålene om fordeling og gjennomføring av oppgaver

-Hva kommer dette av mener du?

e) Bidrar du selv til å opprettholde, skape regler for hvordan man skal forholde seg til gjester, medarbeidere og/eller ledelsen?

4.) forholdet til ledelsen

a) Er det åpenhet rundt lønn blant de ansatte? Snakker man om det, vet du hva de andre tjener?)

b) Vet du hvem som forhandler din lønn? Er det du selv, eller er det noen som representerer alle servitørene som en gruppe?

c) Mener du at du får en rettferdig lønn for arbeidet du gjør?

d) hvordan bestemmes arbeidstidene?

-Er det en leder som setter opp etter de ansattes ønsker, eller er det faste arbeidstider?

-hender det at du jobber mer eller mindre enn du ønsker?

- Opplever du at ansiennitet eller bekjenskaper (sosial status?) har en betydning for hvordan arbeidstidene settes opp?

e) Har dere en tillitsvalgt eller annen kontaktperson blant de ansatte som representerer de ansatte i møte med ledelsen?

-Kanskje spesielt om det er noe det er noe på arbeidsplassen dere mener bør endres?

f) Har du opplevd en situasjon hvor det er en forskjell mellom hva du mener personlig og hva dere mener som en ansattgruppe?

g) Har du kjennskap til fagorganisasjoner som arbeider for ansatte i serveringsyrket?

h) Tror du at en fagorganisasjon kan bidra til å forhandle lønn for deg servitør bedre enn om du selv (individuell) forhandler med ledelsen?

i) Hvordan vil du beskrive dit forhold til ledelsen (eierne) i bedriften du arbeider?
-vet du hvem de er, hilser du osv.?

j) I hvilken grad oppfatter du at ledelsen i bedriften jobber for å skape samhold, lojalitet og bedriftstilhørighet?

- Har dere sosiale sammenkomster i regi av ledelsen?

- Finnes det spesielle goder for de ansatte som har ansiennitet?

k) Hvilken innvirkning mener du selv ledelsen har på din trivsel i arbeidet?

Samtykkeskjema

«kollektivdannelse og arbeideridentitet i serveringsbransjen»

Bakgrunn og formål

Intervjuet skal brukes til masteroppgave i sosiologi ved Universitetet i Bergen. Oppgaven omhandler i grove trekk hvordan ansatte i serveringsbransjen i Bergen trives i sitt arbeid, hvordan de knytter sitt arbeid til sin opplevelse av egen identitet, og hvordan de går sammen med medarbeidere om å gjøre sin arbeidshverdag bedre. Du er en av om lag 12 respondenter som vil bli intervjuet til dette prosjektet.

Hva skjer med informasjonen om deg?

Alle personopplysninger vil bli behandlet konfidensielt. Du som intervjuobjekt (respondent) vil ikke bli nevnt med navn eller bosted i oppgaven eller i transkripsjonen. Den personlige informasjonen som vil være synlig er kjønn, alder og tidslengden på din arbeidserfaring og ditt arbeidssted. Deltakerne vil ikke kunne gjenkjennes i den ferdige teksten.

Prosjektet skal etter planen avsluttes **20.05.18**

Lydopptak fra intervjuet vil bli tatt opp (på mobil) og jeg kommer til å ta notat underveis. Opptaket av intervjuet transkriberes så snart som mulig, og du vil motta transkribert versjon av intervjuet på mail når denne er ferdig om det er ønskelig. Etter endt prosjekt vil lydopptakene bli slettet.

Frivillig deltakelse

Det er frivillig å delta i studien, og du kan når som helst trekke ditt samtykke uten å oppgi noen grunn.

Dersom du trekker deg, vil alle lydopptak og notater bli forkastet.

Om du ønsker å stoppe opptaket underveis, eller redegjøre for sitat uten at dette tas opp så er det mulig

Dersom du senere har spørsmål til studien, ta kontakt med

Student:

Pieter ten Napel

tlf: 47 95 75 85

E-post: pna060@uib.no

Veileder:

Ole Johnny Olsen

tlf: 55 58 91 56

E-post: Olse.olsen@uib.no

Dato/sted:

:...../.....

Pieter ten Napel

:.....

Respondent:

:.....