

Uønsket seksuell oppmerksomhet og seksuell trakassering i utelivsbransjen. En kvalitativ studie av kvinnelige servitører

Emilie Løvvig Engseth



Masteroppgave i sosiologi

Institutt for sosiologi og samfunnsgeografi
Samfunnsvitenskapelig fakultet

Universitetet i Oslo

Dato: 15. september 2021

Forord

Først vil jeg takke denne studiens informanter, som så generøst tok seg tid til å bli intervjuet. Uten deres interesse, åpenhet og engasjement ville aldri denne oppgaven blitt til- tusen takk! En også stor takk til daglig leder av utestedet for støtte, positivitet og lån av lokale.

Takk til min hovedveileder Willy Pedersen for gode råd og inspirasjon helt fra starten. Tusen takk for alle konstruktive tilbakemeldinger og motivasjon du har gitt dette året. Tusen takk til min biveileder Dag Album for dine berikende innspill.

En stor takk til seminarlederne for nyttige tips, og til medstudenter for gode samtaler og godt samhold gjennom studietiden.

Til slutt en stor takk til venner og familie for all uvurderlig støtte og motivasjon i oppturer og nedturer.

Tusen takk!

Sammendrag

I 2017 startet en global bevegelse i sosiale medier hvor kvinner delte sine historier om uønsket seksuell oppmerksomhet og seksuell trakassering med emneknaggen #metoo. Bevegelsen fikk stor oppmerksomhet. Til tross for økende interesse for dette temaet, og mer kunnskap om det de siste årene, tyder alt på at uønsket seksuell oppmerksomhet og seksuell trakassering fortsatt forekommer regelmessig i norsk arbeidsliv. Så langt foreligger det lite norsk forskning som belyser temaet fra utelivsbransjen. Internasjonal forskning kan tyde på at den er særlig utsatt for dette.

Oppgavens hovedtema er kvinnelige servitørers møte med uønsket seksuell oppmerksomhet og seksuell trakassering på jobb i utelivsbransjen. Problemstillingen består av tre spørsmål:

- 1) Hva slags handlinger dreier det seg om, og hvordan oppleves dette av servitørene?
- 2) Hvordan forstår servitørene hva som er uønsket seksuell oppmerksomhet og seksuell trakassering og hvordan trekker de grenser for slik atferd fra gjestene?
- 3) Hvordan forholder servitørene seg over tid til uønsket seksuell oppmerksomhet og seksuell trakassering i dette miljøet?

Data er inngående kvalitative intervjuer med ni kvinnelige servitører ved et utested i Oslo.

Det teoretiske rammeverket er basert på forskning rundt nøytraliseringsteknikker, hvor hovedfokuset i litteraturen vanligvis har vært å finne akseptable grunner for egne normbrudd. Men rammeverket kan også brukes for å belyse en offerposisjon og innebærer da at nøytraliseringer gjør det lettere å leve med for eksempel overgrep som seksuell trakassering. Jeg trekker også teorier på emosjonelt arbeid, som både gjør det mulig å vise hvilke forventninger en møtes med i et slikt arbeidsmiljø, men også gjør det mulig å avdekke de emosjonelle kostnadene knyttet til seksuell trakassering. Videre trekker jeg teorier om symbolske grenser, for å tydeliggjøre hvilke handlinger som oppleves som å bryte med normene for hva en kan forvente av kunder og som derfor klassifiseres som uønsket seksuell oppmerksomhet og seksuell trakassering i dette arbeidsmiljøet.

I kapittel 4 belyser jeg først det aktuelle utestedet og forventningene de kvinnelige servitørene møtes med av arbeidsgiver: Konteksten er preget av mye alkohol, flørt og sjekking. De kvinnelige servitørene må bruke en klart seksualisert uniform, noe som ikke forventes av mennene. Videre viser jeg hva slags handlinger dette typisk dreier seg om. Servitørene beskriver at uønsket seksuell oppmerksomhet og seksuell trakassering går fra å være

ubehagelig og ekkelt til å forstås som en «vanlig» og «naturlig» del av arbeidsdagen. Ved at de godtar å jobbe i dette miljøet, aksepterer de også – i sin egen forståelse – slike henvendelser. Slik opplever flere av dem også å selv ha skyld i at de blir trakassert.

I kapittel 5 viser jeg hva servitørene forstår som uønsket seksuell oppmerksomhet og hvordan de trekker grenser for slik atferd fra gjestene. Det er mange typer henvendelser som oppleves som å være uønsket og seksualiserte - blikk, flørt og «mildt» seksualiserte kommentarer. Men mye oppleves som en «naturlig» del av arbeidsmiljøet. Kanskje som uønsket, men likevel ikke som seksuell trakassering. Dersom noe skal forstås som seksuell trakassering, må det oppleves som *alvorlige* brudd på vanlige normer. Det kan handle om spesielt ubehagelige kommentarer knyttet til kropp og seksualitet, for eksempel forslag om seksuelle treff. Fysisk berøring med et seksuelt preg vil oftest forstås som seksuell trakassering.

I kapittel 6 viser jeg hvordan servitørene håndterer uønsket seksuell oppmerksomhet og seksuell trakassering. De fleste prøver å være hyggelige, men forsøker å unngå situasjonen. Alternative strategier er å gi beskjed til kunden, vokter eller sjefen på utestedet, men dette skjer ikke ofte. Etter lengre tid i bransjen vil seksualiseringen gjerne oppleves som mindre ubehagelig og etter hvert som enklere å håndtere.

Et hovedfunn er at servitørene ikke endrer sine strategier – de fortsetter å smile, være hyggelige og «smidige». De mener at dette faller dem lettere etter hvert. Langsiktig ser det *ikke* ut til at kvinnene mener de er plaget av uønsket seksuell oppmerksomhet og seksuell trakassering, det ser ut til at de blir vant med slike henvendelser og «børster» det av seg.

Konklusjonen er at uønsket seksuell oppmerksomhet og seksuell trakassering må ses i kontekst av det bredere arbeidsmiljøet. Utelivsbransjen er bygd opp rundt høyt salg av alkohol. Inntektene og overskuddet i bransjen er basert på dette. Lederne av dette utestedet spiller åpent på seksualisering og kvinnelige servitørers seksualitet med krav om dristige og utfordrende uniformer. Dette må godtas av servitørene dersom de skal jobbe der. Det er ingen tvil om at uønsket seksuell oppmerksomhet og seksuell trakassering veves inn i slike strukturelle kjennetegn ved arbeidsmiljøet. Langsiktig bidrar dette til å invitere til og normalisere slike uønskede handlinger fra de mannlige kundene. Dette gjør det vanskelig å bekjempe seksuell trakassering i utelivsbransjen.

Innholdsfortegnelse

1	Introduksjon.....	1
1.1	Hovedfokus og problemstillinger	3
1.2	Seksualisering, uønsket seksuell oppmerksomhet og seksuell trakassering.....	4
1.3	Oppgavens oppbygging	7
2	Teoretiske perspektiver.....	8
2.1	Nøytraliserings teknikker.....	8
2.1.1	Fra den utsatte sitt perspektiv	9
2.1.2	Kulturell forankring	13
2.2	Emosjonelt arbeid.....	15
2.2.1	Det profesjonelle smil.....	15
2.2.2	Overfladisk og dypt skuespill	17
2.3	Symboliske grensedragninger	20
2.3.1	Kjønn og yrke	21
2.3.2	Inn-gruppe og ut-gruppe	23
3	Data og metode.....	25
3.1	Min posisjon og forkunnskap	25
3.2	Avgrensning: Begrunnelse og implikasjoner	27
3.3	Etiske betraktninger og anonymisering	28
3.4	Datainnsamlingen	29
3.4.1	Om informantene.....	31
3.5	Om intervjuene	33
4	En seksualisert arbeidssituasjon.....	37
4.1	Utelivsbransjen og seksualisering	37
4.2	Møtet med seksualisering	39
4.3	Når seksualiserte henvendelser blir en vane.....	43
4.4	«Utelivsbransjen er ikke som andre jobber».....	46
4.4.1	«Vi seksualiserer oss selv»	48
4.5	En seksualisert arbeidssituasjon- konkluderende bemerkninger	51
5	Grensedragninger	53
5.1	«Seksualisering passer liksom inn her»	53
5.2	Servitørenes grensedragninger og begrepsforklaringer	58
5.2.1	Grensedragninger innenfor ikke-verbale henvendelser	59
5.2.2	Grensedragninger innenfor verbale henvendelser.....	61

5.2.3	Grensedragninger innenfor fysiske henvendelser	62
5.3	Grensedragninger- konkluderende bemerkninger	64
6	Strategier i møtet med seksualisering	66
6.1	Hvordan håndterer servitørene uønsket seksuell oppmerksomhet og seksuell trakassering?	66
6.1.1	Strategier for ikke-verbal seksualisering	67
6.1.2	Strategier for verbal seksualisering	70
6.1.3	Strategier for fysisk berøring	72
6.2	Mulige følger av servitørenes strategier	75
6.2.1	Gammel vane vond å vende?	76
6.2.2	Hvilke følger kan servitørenes strategier tenkes å ha?	76
6.3	Strategier- konkluderende bemerkninger	78
7	Konklusjon	80
7.1	Studiens hovedfunn	80
7.2	Studiens implikasjoner og videre perspektiver	82
	Litteraturliste	84
	Vedlegg 1: Informasjonsskriv	1
	Vedlegg 2: Intervjuguide	4

1 Introduksjon

Det er litt trist. Det skal jo ikke være sånn. Alle har forskjellige grenser og om noe er ubehagelig, skal man ikke behøve å finne seg i det. Samtidig, når man jobber i utelivsbransjen, er folk fulle og gjør ting. For å overleve i miljøet må man nesten tåle litt.

- Sofia, intervju

Deler av utelivsbransjen kjennetegnes av mye alkohol, sene åpningstider, mørke lokaler, høy musikk og god stemning. Slik beskriver mine informanter jobben sin når de skal forklare at fokus på seksualitet er en «naturlig» del av miljøet. En av disse informantene er Sofia. Hun er i starten av 20-årene og jobber deltid i utelivsbransjen ved siden av studiene. I intervjuet forteller hun at alt fra upassende blikk, til fysisk berøring på intime områder av kroppen er noe hun opplever svært ofte i jobbsammenheng. Sofia oppgir at hun opplevde slike henvendelser som ubehagelige og skremmende i starten, men at det raskt ble en vanlig del av arbeidsdagen. Videre mener hun at det er trist og feil at kvinnelige servitører må venne seg til uønsket seksuell oppmerksomhet og trakassering. Likevel omtaler hun dette som en naturlig og uunngåelig del av miljøet. Sofia er en av flere informanter som påpeker at man som kvinnelig servitør i utelivsbransjen til en viss grad må finne seg i å bli trakassert.

I 2017 startet en #metoo-kampanje i sosiale medier. Den gikk ut på at kvinner delte sine historier om overgrep og seksuell trakassering, med særlig fokus på trakassering fra overordnede i arbeidslivet og andre i lignende maktposisjoner. #metoo-kampanjen anses å ha bidratt til en lavere terskel for å melde fra om seksuell trakassering, og at dette slås hardere ned på enn før (Orgeret, 2020). Etter 250 tilsyn i serverings- og overnattingsbransjen i 2018 fastslo Arbeidstilsynet at halvparten av virksomhetene manglet tilstrekkelige rutiner for håndtering av seksuell trakassering på arbeidsplassen. Trude Vollheim, direktør i Arbeidstilsynet, uttalte til Dagbladet at mange bedrifter ikke har rutiner for å sørge for at ansatte får opplæring og informasjon om hva de skal gjøre dersom de blir utsatt for seksuell trakassering (Gulbrandsen, 2018). En rapport utgitt av Fafo i 2017 viser at det er lite forskning på seksuell trakassering i arbeidslivet generelt og enda mindre i de bransjene der forekomsten er høyest. I tillegg går denne forskningen som regel ut på å tallfeste omfanget uten å gå nærmere inn på selve problematikken (Bråten og Øystad, 2017, s. 9). Tall fra Statistisk

Sentralbyrå (SSB) viser at andelen som opplever seksuell trakassering, er størst blant personer som jobber innenfor helse- og sosialtjenester og overnattings- og serveringsvirksomhet. Unge kvinner er særlig utsatt (With, 2018).

Etter #metoo ble det utarbeidet tiltak for å bekjempe seksuell trakassering. Dette viser blant annet Likestillings og diskrimineringsombudet (u.å.) som påpeker at det er viktig med lav terskel for å kunne snakke om seksuell trakassering på arbeidsplassen (Likestillings og diskrimineringsombudet, u.å.). Arbeidsgiver bør jevning ha temaet på dagsorden i aktuelle møter der ansatte deltar, og her bør man gå gjennom bedriftens regler for akseptabel oppførsel og behov for avklaringer, risikokartlegging for aktuelle arbeidsområder og tiltak for å forebygge trakassering, ansattes erfaringer og rutiner for varsling.

Likestilling og diskrimineringsombudet (u.å), Arbeidstilsynet (u.å) og Landsorganisasjonen i Norge (2018) er blant de organisasjonene som fremmer disse tiltakene mot seksuell trakassering i arbeidslivet.

Da jeg høsten 2020 intervjuet kvinnelige servitører på et utested i Oslo, kom det frem at ansatte fortsatt ikke fikk opplæring i å håndtere seksuell trakassering. Samtidig kom det frem at alle informantene hadde opplevd å bli seksuelt trakassert på jobb minst en gang, og at minst halvparten opplevde ikke-verbal eller verbal trakassering hver eneste arbeidsdag. Et utdrag fra intervjuet med Sara er illustrerende:

Emilie: Opplever du å ha fått tilstrekkelig opplæring om hvordan du skal forholde deg til seksuell trakassering på jobb?

Sara: Jeg har aldri fått noen opplæring... Det kan jeg faktisk si at jeg virkelig aldri har!

Emilie: Har det vært noe snakk om hvordan man kan håndtere slike henvendelser?

Sara: Det har vært noe snakk om hvordan man kan forsvare seg selv som dame, men det ble ikke snakket noe mer om det.

Arbeidstilsynet uttaler at arbeidsgiver skal forebygge seksuell trakassering, hvilket innebærer at arbeidsgiver, i samarbeid med ansatte, skal kartlegge og risiko vurdere forhold i arbeidet som kan føre til at seksuell trakassering oppstår (Arbeidstilsynet, u.å.). I samtalen med Sara forteller hun at istedenfor å få opplæring i hvordan man skal håndtere og forebygge slike henvendelser, har det heller vært noe snakk om hvordan man kan «forsvare seg selv». Men selv dette ble ikke gitt ytterligere oppmerksomhet. Mens ingen av servitørene ved utestedet jeg forsket på forteller at de har fått opplæring fra arbeidsgiver om hvordan de skal forholde seg til uønsket seksuell oppmerksomhet og seksuell trakassering, forteller de derimot at de får

spørsmål på jobbintervjuet om de er komfortable med å gå i uniformer med stor utringing og korte skjørt. Informantene uttaler selv at uniformen er svært seksualiserende og at den er grunnen til mye av trakasseringen de blir utsatt for.

Istedenfor å skulle *bekjempe* seksuell trakassering, synes det snarere å være snakk om at man i forkant av ansettelse blir spurt om man er komfortabel med å bli kledd i antrekk som åpenbart kan *øke sannsynligheten for* seksuell trakassering. Flere informanter påpekte at da de først så uniformen og fikk spørsmål om de var komfortabel med å gå i den, så ble de forberedt på at seksualitet ville være et fokus på denne jobben.

Til tross for at #metoo har skapt økt oppmerksomhet rundt seksuell trakassering i både arbeidslivet - og i samfunnet de siste årene, er det fortsatt lite forskning fra slike miljøer. Derfor vil jeg belyse uønsket seksuell oppmerksomhet og seksuell trakassering i dette miljøet.

1.1 Hovedfokus og problemstillinger

Denne avhandlingens hovedtema er *kvinnelige servitørers møte med uønsket seksuell oppmerksomhet og seksuell trakassering på jobb i utelivsbransjen*. Problemstillingen består av tre spørsmål som blir besvart kronologisk gjennom oppgaven:

1) *Hva slags handlinger dreier det seg om, og hvordan oppleves dette av servitørene?*

Den første problemstillingen innebærer å se på hvilke hendelser det dreier seg om, hvordan de oppleves for servitørene og hvordan servitørene beskriver sitt forhold til uønsket seksuell oppmerksomhet og seksuell trakassering i dette arbeidsmiljøet.

2) *Hvordan forstår servitørene hva som er uønsket seksuell oppmerksomhet og seksuell trakassering og hvordan trekker de grenser for slik atferd fra gjestene?*

Den neste problemstillingen innebærer at jeg undersøker hvor grensen går for hvilke henvendelser de oppfatter som uønsket seksuell oppmerksomhet og seksuell trakassering. Ambisjonen er å tydeliggjøre arbeidet deres med grensedragninger i ulike situasjoner.

3) *Hvordan forholder servitørene seg over tid til uønsket seksuell oppmerksomhet og seksuell trakassering i dette miljøet?*

Den siste problemstillingen innebærer å vise hvordan servitørene forholder seg til uønsket seksuell oppmerksomhet og seksuell trakassering, med fokus på hvordan de kontrollerer sine emosjoner ut fra deres oppfatning av hva som forventes av dem.

1.2 Seksualisering, uønsket seksuell oppmerksomhet og seksuell trakassering

Seksualisering, uønsket seksuell oppmerksomhet og seksuell trakassering er denne studiens hovedbegreper. Jeg skal først definere dem og forklare hvordan jeg bruker dem gjennom teksten. Jeg starter med begrepet seksualisering som et mer overordnet begrep. Deretter ser jeg på uønsket seksuell oppmerksomhet- som handler om den typen seksualisering som deltakerne i studien opplevde som ubehagelig. Til slutt ser jeg på det som er rimelig å kalle seksuell trakassering - som er den mest alvorlige formen for uønsket seksuell oppmerksomhet.

Seksualisering

Store Norske Leksikon definerer *seksualisering* på følgende måte: «omfatter kjønslivet, forplantning, tiltrekning, lyst, fantasier, moral og kulturelle normer» (Grünfeld og Almås, 2019). Det som særpreger arbeidsmiljøet jeg belyser i avhandlingen er at det må forstås som svært seksualisert. Ledelsen spiller på kvinnelige servitørers seksualitet gjennom blant annet markedsføring og seksualiserte uniformer. Kundene oppsøker ofte utestedet for flørt og sjekking og det inntas mye alkohol. Grensene for akseptabel oppførsel beveger seg og tas ikke tak i av ledelse, ansatte og kunder. Det er derfor ikke overraskende at mange av de mannlige kundene henvender seg til kvinnelige ansatte på en måte som kan forstås som seksualisert.

«En seksualisert henvendelse» kan fremstå som et vagt begrep. Jeg vil forstå det som *enhver henvendelse til en servitør der det er fokus på den ansattes seksualitet*. I enkelte situasjoner kan nok servitørene sette pris på å få oppmerksomhet knyttet til kropp og seksualitet. Dette kan for eksempel være om man selv er tiltrukket av eller interessert i kunden man får oppmerksomheten fra, eller om man tar slike henvendelser som et kompliment. Om servitøren liker oppmerksomheten hun får og gir uttrykk for det ovenfor kunden, så vil det heller være snakk om flørt enn uønsket seksuell oppmerksomhet eller seksuell trakassering. Da dette er en studie om *uønsket seksuell oppmerksomhet og seksuell trakassering* vil jeg ikke belyse flørt mellom kunder og ansatte. Snarere vil jeg forsøke å belyse grensene for når en henvendelse oppleves som ubehagelig, samt hvordan servitørene opplever, definerer og forholder seg til uønsket oppmerksomhet og seksuell trakassering.

Uønsket seksuell oppmerksomhet

Begrepet *seksualisering* tar altså for seg et større landskap der man ser på oppmerksomhet knyttet til seksualitet som kan være både positiv, nøytral og negativ. *Uønsket seksuell oppmerksomhet* innebærer at jeg setter fokus på og forstå henvendelsene fra servitørens perspektiv. Grensen der oppmerksomheten går fra å være positiv og nøytral til negativ og uønsket vil jeg ta for meg i kapittel 5. Jeg vil gjennom analysen prøve å belyse hvordan den generelle seksualiseringen - som de fleste av informantene aksepterer - er en del av arbeidsmiljøet og den kompliserte gråsonen hvor seksualiseringen blir uønsket. Derfra beveger jeg meg til det som kan forstås som seksuell trakassering. Enkelt sagt definerer jeg henvendelser som uønsket seksuell oppmerksomhet i de tilfeller servitørene *ikke* definerer situasjonen som trakasserende, men samtidig uttaler at oppmerksomheten ikke var ønsket fra deres side.

Seksuell trakassering

Egeland, Hole og Brucker (2020) utga i kjølvannet av #metoo boken «Seksuell trakassering i arbeidslivet», der de påpeker at begrepet «trakassering» leder tankene til bevisst plaging av et offer. «Når trakasseringen er av seksuell karakter ser man for seg ondsinnede og nedverdiggende seksuelle utsagn eller fysiske seksuelle tilnærmelser som grenser mot tvang og straffbare forhold» (ibid, s. 19). De viser at trakasserbegrepet går lenger enn det som kanskje er en naturlig forståelse av ordlyden ved å fastslå at en handling kan utgjøre seksuell trakassering selv om den som handler *ikke mente* å trakassere, dersom dette har i *virkning* å trakassere (Egeland, Hole og Brucker, 2020, s. 20). Forfatterne tar stilling til den tvetydigheten som ligger i Arbeidstilsynets definisjon:

Uønsket seksuell oppmerksomhet som har som formål eller virkning å være krenkende, skremmende, fiendtlig, nedverdiggende, ydmykende eller plagsom. Seksuell trakassering kan forekomme i mange ulike varianter og kan være både fysisk, verbal og ikke-verbal (kroppsspråk). Uønsket seksuell oppmerksomhet trenger ikke skje gjentatte ganger for å regnes som seksuell trakassering. Et enkeltstående tilfelle kan være nok (Arbeidstilsynet u.å).

Definisjonen fra Arbeidstilsynet forutsetter at en hendelse som skal forstås som seksuell trakassering må knyttes til at en utsettes for seksuell oppmerksomhet, oppmerksomheten må være uønsket og den må ha i *formål* eller *virkning* å være «krenkende, skremmende, fiendtlig, nedverdiggende, ydmykende eller plagsom». Det er verd å merke seg at det kan være forskjell på (a) *formål* og (b) *virkning* i denne definisjonen. Når trakasseringen har for eksempel

ydmøkelse som formål, må det være en bevisst intensjon om trakassering. Kunden som trakasseres, vet altså selv hva han gjør og han ønsker å trakassere. Dersom kriteriet bare er at servitøren kan oppleve hendelsen som trakasserende, kan vi ikke uten videre slutte at den er ment sånn fra kundens side. Ot.prp.nr. 77 (2000-2001) pkt. 9.7.2 formulerer det slik at: «hva som skal anses som uønsket seksuell oppmerksomhet vil være vanskelig å bedømme ut fra objektive kriterier da oppmerksomhet som oppleves som uønsket hos en person, godt kan oppleves som velkommen hos en annen».

Min definisjon blir slik: *Så lenge en henvendelse oppleves som trakasserende, vil jeg her anse den som trakasserende.* Dette er selvsagt en spenning som er krevende å forholde seg analytisk til. Konkret vil dette innebære at dersom en av mine informanter opplevde og selv definerte en opplevelse som trakasserende selv om kunden ikke nødvendigvis hadde ment å trakassere, vil jeg forstå situasjonen som trakasserende. Dette kan eksempelvis være dersom en gjest har det gøy og uten noen å tenke over det «klapper» en servitør på rumpa. Opplever servitøren dette som krenkende, skremmende, fiendtlig, nedverdiggende, ydmøkende eller plagsomt, og definerer servitøren selv denne hendelsen som trakasserende vil jeg – å tråd med Egeland et al 2020 og Arbeidstilsynet forstå hendelsen slik, selv om det kan tenkes at gjesten ikke mente noe vondt med det.

La meg ta et eksempel. Sofia sier:

Jeg tror ikke at de kundene som tar deg på rompa eller sier ting og sånn tenker på det som trakasserende. Det er mer en gøy «gutta» ting. Jeg tror ikke de tenker over at det er trakassering eller upassende da.

Det er vanlig å sondre mellom *ikke-verbal, verbal og fysisk*. Denne inndelingen vil jeg gjennomgående ta i bruk gjennom analysen. Arbeidslivet (2018) forklarer at *Ikke-verbal trakassering* dreier seg for eksempel om nærgående blikk, kroppsbevegelser, vising av seksuelle bilder, blotting og lignende. *Verbal trakassering* kan skje via for eksempel seksuelle hentydninger og forslag eller kommentarer om kropp, utseende og privatliv. *Fysisk trakassering* omfatter alt fra uønsket berøring, klemming og kyssing til overgrep som voldtekt og voldtektsforsøk. Seksuell trakassering forekommer også i utstrakt grad på nettet, på sosiale medier, e-post eller tekst- og/ eller bildemeldinger (Arbeidslivet, 2018). Seksualiserte henvendelser og uønsket seksuell oppmerksomhet kan slik som seksuell trakassering forekomme i disse tre formene.

Begrepsbrukens implikasjoner

Seksualisering, uønsket seksuell oppmerksomhet og seksuell trakassering er begreper som kan bidra til å belyse det kompliserte og sterkt seksualiserte landskapet vi skal inn i. Enhver som besøker utestedet jeg har studert vil oppleve hvordan det oser av seksualitet, men noe av denne seksualiseringen er altså uønsket og noe kan forstås som trakasserende.

Begrepene jeg bruker hjelper til å tolke og forstå helt konkrete situasjoner, de hjelper til å gi mening til de fortellingene mine informanter ga meg.

1.3 Oppgavens oppbygging

I kapittel 2 redegjør jeg for teoretiske perspektiver, jeg starter først med å redegjøre for teorier om *nøytraliseringsteknikker*, videre ser jeg på teorier om *emosjonelt arbeid*, til slutt trekker jeg inn teorier om *symbolske grensedragninger*. I kapittel 3 tar jeg for meg min egen posisjon, praksis fra og forkunnskap om forskningsfeltet, jeg begrunner studiens avgrensninger og drøfter dens implikasjoner, videre redegjør jeg for etiske betraktninger og anonymisering, datainnsamlingen, informantene og intervjuene. Empirien brettes ut i kapittel 4-6. I kapittel 4 ser jeg på hvordan servitørene opplever uønsket seksuell oppmerksomhet og seksuell trakassering. I Kapittel 5 redegjør jeg for servitørenes grensedragninger. I kapittel 6 viser jeg hvordan servitørene forholder seg til seksualisering på arbeidsplassen. Til slutt i kapittel 7 belyser jeg studiens funn og peker på hvilke påvirkninger og implikasjoner dette vil kunne ha for ansatte i slike miljøer og for samfunnet generelt.

2 Teoretiske perspektiver

I dette kapittelet vil jeg presentere tre ulike teoretiske perspektiver som jeg vil bruke som verktøy for å forstå mine informanternes møte med seksualisering på jobb i utelivsbransjen.

Jeg starter med å presentere Sykes og Matza (1957) sin teori om *nøytraliserings teknikker*, med særlig utgangspunkt i Karen Weiss (2011) og Robert S. Agnew (1985) sine forståelser. Her viser jeg først hva nøytraliserings teknikker innebærer, videre presenter jeg konkrete nøytraliserings teknikker, dernest forklarer jeg faktorer som påvirker bruken av teknikkene. Til slutt viser jeg hvordan nøytraliserings teknikker er situasjons- og kulturelt bestemt.

I kapittelets andre del presenterer jeg teorien om *emosjonelt arbeid*. Her viser jeg hvordan kravet om å opptre emosjonelt passende i arbeidssammenheng kan gi en forståelse av hvordan servitørene møter uønsket seksuell oppmerksomhet og seksuell trakassering. Jeg starter med å presentere hva emosjonelt arbeid innebærer med utgangspunkt i Arlie Hochschild (2003) sin beskrivelse. Her blir hvordan individers smil gjøres til en viktig ressurs på jobben gitt ekstra oppmerksomhet. Videre tar jeg for meg hvordan Goffmans teatermetafor med fokus på overfladisk og dypt skuespill påvirker arbeidernes væremåter på jobb. Til slutt ser jeg på hvordan emosjonelt arbeid kan påvirke ansatte med utgangspunkt i en studie gjort av Leidner (1999).

Kapittelets tredje og siste del handler om symbolske grensedragninger. Med utgangspunkt i Lamont og Molnár (2002) belyser jeg ulike måter begrepet kan defineres på, hvordan det er brukt i sosiologien samt teoriens relevans for denne avhandlingen. Videre ser jeg på hvordan grensedragninger er blitt gjort innen kjønn og yrke med særlig eksempel i en studie gjort av McMillian og White (2019). Til slutt tar jeg utgangspunkt i Epstein (1992) sin teori om at symbolske grenser kategoriserer mennesker inn i grupper og viser her hvordan en inn- og utgruppe sammenligning kan påvirke servitørens grensedragninger.

2.1 Nøytraliserings teknikker

How people choose to frame the events of their lives says as much about the psychology of the individual—his or her personality, identity, or self—as it does about the events and structural conditions experienced (Maruna og Copes, 2005, s. 222).

Gresham. M. Sykes og David Matza (1957) argumenterte for at alle mennesker uavhengig av arv og miljø beholder en viss form for forpliktelse til samfunnets verdssystem. De mente at unge lovbrøyttere er godt klar over deres urettmessige handlinger, og dersom folk er forpliktet

til den sosiale ordenen, opplever de vanligvis skyld eller skam for brudd på, eller til og med å utforme brudd på sosiale normer. Denne skylden, og dens potensial for å produsere et negativt selvbilde, bidrar til å avskrekke oss fra å delta i kriminelle eller avvikende handlinger mesteparten av tiden. Derfor, for å delta i avvikende oppførsel under slike forhold, må man finne måter å rasjonalisere handlingen eller nøytralisere skylden knyttet til den (Maruna og Copes, 2005, s. 229).

Much delinquency is based on what is essentially an unrecognized extension of defences to crimes, in the form of justifications for deviance that are seen as valid by the delinquent but not by the legal system or society at large (Sykes og Matza, 1957, s. 666).

Sykes og Matza argumenterte dermed for at dersom individer i ettertid av en kriminell handling klarer å motbevise kriminell intensjon, vil de også begrense sin skyldfølelse, og med dette negative sanksjoner fra samfunnet. Derfor mente de at kriminalitet ofte innebærer en rettferdiggjørelse av egen handling i ettertid av en kriminell gjerning slik at man skal begrense skyldfølelse og andres fordommer. Klarer man å formidle at handlingen man utførte var av logiske grunner, vil man ha større sannsynlighet for å kunne oppnå forståelse fra andre, i tillegg akseptere hva man selv har gjort. Sykes og Matza kalte slike begrunnelser for nøytraliseringsmetoder (Sykes og Matza, 1957, s. 664-667). Nøytraliseringsmetoder er ulike forklarings- og håndteringsmetoder som er mest kjent for å ha blitt brukt av kriminelle for å undergrave alvorligheten av deres gjerning, for å minimalisere skyld og rettferdiggjøre sin egen upassende oppførsel. Dette har siden 50-tallet blitt en populær teori for kriminalitets- og samfunnsforskere.

2.1.1 Fra den utsatte sitt perspektiv

Mens Sykes og Matza mente nøytraliseringsmetoder kan brukes til å unnskyldte egne handlinger, vendte Karen Weiss og Robert S. Agnew om på teorien til å forstå hvordan individer bruker ulike teknikker for å unnskyldte den uretten ande har utsatt dem for.¹ Weiss argumenterte for at nøytraliseringsmetoder kan være like utilitaristiske for ofre som for

¹ Gjennom den teoretiske delen har jeg bevisst valgt å kalle personer som utsettes for seksuell trakassering for «utsatte», fremfor å kalle vedkommende for et «offer», slik det gjerne gjøres av de overnevnte forfatterne. Da mine informanter ikke selv identifiserer seg selv som et offer i møtet med seksualiserte henvendelser, velger jeg dermed heller og si at vedkommende er *utsatt* for ulike møter med uønsket seksuell oppmerksomhet og trakassering.

lovbrytere ved å hjelpe ofre med å minimalisere den negative innvirkningen av offerrolle og gjenopprette en følelse av normalitet (Weiss, 2011, s. 446). Det er denne vinklingen jeg tar utgangspunktet i når jeg skal bruke teorien til å forstå hvordan servitørene bruker nøytraliserings teknikker i møte med seksualiserte henvendelser.

Weiss og Agnew presenterer begge et rammeverk av nøytraliserings teknikker med inspirasjon tatt fra Sykes og Matza, men vender fokuset om til å se på den utsattes bruk av nøytralisering. Jeg bruker disse forfatterens teorier da jeg anser dem som godt egnet til å belyse kvinnelige servitørers møte med seksualiserte henvendelser på jobb i utelivsbransjen. Verdt å merke seg er at Agnews presentasjon er nesten 20 år eldre enn Weiss sin artikkel. Jeg anser ikke dette som et problem i denne sammenheng, da begge forfatterne gir gode og inngående forklaringer som egner seg til å belyse mitt tema. På områder påpeker de det samme, og artiklene utfyller hverandre ved å gi ulike fokus. Jeg skal nå først presentere Weiss sine fire nøytraliserings teknikker da hennes kategorisering av teknikker er å regne som dekkende og mest relevant for denne studiens tema. Jeg vil her la Agnew sine poeng supplere. Deretter tar jeg utgangspunkt i Agnew sin artikkel, og gir en mer inngående forklaring på faktorer som kan spille inn for bruken av de førstnevnte teknikkene.

Avvise kriminell intensjon

Når man avviser kriminell intensjon avviser man gjerningspersonens dårlige oppførsel med å si at det ikke var meningen, typisk for personen, og utenfor deres kontroll. Når man selv ikke definerer gjerningspersonen som skyldig, er det heller ikke grunnlag for å beskyldte vedkommende for å ha gjort noe galt (Weiss, 2011, s. 452). Denne nøytraliserings teknikken reduserer den utsattes *kognitive dissonans*. En kognitiv dissonans er en tilstand som oppleves ikke-harmonisk som antas å oppstå som følge av en kognitiv konflikt, der det kognitive opptrer som en motsetning til det følelsesmessige eller intuitive (Svartdal, 2020). Sagt med andre ord vil denne nøytraliserings teknikken redusere den utsattes følelse av en ubehagelig tilstand i ettertid av uønsket seksuell oppmerksomhet og seksuell trakassering. I tillegg vil det å avvise kriminell intensjon kunne bevare forholdet mellom den utsatte og gjerningsperson gjennom å beskrive gjerningspersonen som ett godt menneske som så vidt gjorde noe galt. En slik nøytraliserings teknikk kan også gi den utsatte et bedre selv bilde gjennom å fremme seg selv som en forståelsesfull og tilgivende person (Weiss, 2011, s. 451-454).

Avvise alvorlig skade

En rekke kilder indikerer at i både seriøse og mindre alvorlige kriminalsaker forsøker den utsatte å minimalisere skadeomfanget (Agnew, 1985, s. 226). Når mennesker som har begått en kriminell handling nøytraliserer sine handlinger, kan en måte de gjør dette på være å argumentere for at ingen ble skadet. Når den utsatte gjør det samme innebærer det å anerkjenne at hendelsen ikke gjorde en skade for dem ved å se hendelsene som harmløse eller uviktige (Agnew, 1985, s. 226). Hendelser uten alvorlig skade defineres sjeldnere som trakasserende, og «offeret» har mindre behov for å gjøre noe større ut av hendelsen (Weiss, 2011, s. 454-456).

En annen faktor er at møtet med ubehagelige opplevelser kan være ødeleggende for individers tillitt til andre og dermed være en utfordring for folks hverdagsliv. Det enkleste er å avvise at det skjedde en alvorlig skade, og med det normalisere situasjonen slik at den fremstår som mindre truende og forstyrrende for den utsattes liv. Å avvise at det har skjedd en alvorlig skade er en nøytraliseringssteknikk som tillater den utsatte å legge situasjonen bak seg og gå raskere fremover (Weiss, 2011, s. 454-456).

Agnew argumenterer for at man kan avvise alvorlig skade på fire måter: En måte å gjøre dette på er å *sammenligne opplevelsen med verre historier* man har hørt fra kolleger, en annen måte kan være å sammenligne situasjonen med å tenke seg til at situasjonen *kunne hatt et verre utfall* enn det hadde, en tredje måte er å *sammenligne med en verre opplevelse man har hatt i fortiden*, og en fjerde måte er å hevde at *hendelsen er vanlig* og at andre har opplevd og overlever akkurat det samme (Agnew, 1985, s. 226).

Legitimere egen skyld

Å legitimere egen skyld innebærer å se lovbrüterens handlinger som et logisk følge av sine egne handlinger. Den utsatte legitimerer at de selv har påvirket gjerningspersonens handlinger, gjennom å delta eller tilrettelegge for dette. Om man mener at man selv har skyld i hendelsen, fraskriver man gjerningspersonens skyld da vedkommende kun handlet på bakgrunn av noe man selv la opp til. Ved bruk av denne teknikken forsoner man den utsattes kognitive dissonans ved å rettferdiggjøre den utsattes handlinger som logiske eller avvikende i forhold til gjerningspersonens vanlige oppførsel. Dette øker den utsattes følelse av kontroll

fremfor en offerrolle gjennom å tenke at om man endrer oppførselen sin, vil man ikke havne i tilsvarende situasjon (Weiss, 2011, s. 456-458).

Avvise offermerke

Weiss påpeker at når man avviser offermerke legger man vekt på ressurssterkhet og egen evne til å håndtere saken selv. Dersom man klarer å håndtere situasjonen selv, vil det ikke være nødvendig å ta saken videre til sjefen eller en vokter. Ved å avvise at man selv er et offer, vil man kunne hindre at andre identifiserer deg som det. Det reduserer en følelse av sårbarhet og maktesløshet, og kan gi den utsatte en følelse av kontroll over sitt liv (Weiss, 2011, s. 458-459).

Agnew påpeker at et av de mest forstyrrende aspektene ved offergjøring er å innse at man er sårbar, og at man senere kan utsettes for en tilsvarende hendelse. I ettertid av ubehagelige opplevelser pleier individer å minimalisere frykt ved å hevde at dem har kontroll over situasjonen og kontroll over fremtidig tilsvarende situasjoner (Agnew, 1985, s. 227). En slik nøytraliserings-teknikk kan redusere bekymring ved å tillate ofre å tro at de har kontroll over situasjonen (Agnew, 1985, s. 228).

Faktorer som påvirker bruken av nøytraliserings-teknikker

Nøytraliserings-teknikker innebærer altså ulike forklarings- og håndteringsmetoder som brukes av ofre for å rettferdiggjøre sitt møte med ubehagelige og uønskede situasjoner, slik at man kan oppnå ønskede fordeler og begrensninger knyttet til hendelsene. Nøytraliserings-teori kan brukes i enhver situasjon der det er uoverensstemmelser mellom ens handlinger og ens tro (Maruna og Copes, 2005, s. 223). Hvordan man bruker nøytraliserings-teknikker og hvilken nøytraliserings-teknikk man anvender vil variere.

Agnew argumenterer for at *situasjonens alvorlighet, individets følelse av trygghet i miljøet, tidligere erfaringer, sosial støtte og myter* ofte spiller en avgjørende rolle i bruken av nøytraliserings-teknikker. Han sier det er mindre sannsynlig at individer vil bruke nøytraliserings-teknikker etter en situasjon de opplever som alvorlig og truende. Jo mer alvorlig situasjonen er, jo vanskeligere er det å fornekte skade og jo mindre effektive vil nøytraliserings-teknikker være. Hvor trygg man føler seg i miljøet og hvordan personen som trakasserer fremtrer utseende- og karaktermessig, kan spille en avgjørende rolle for hvor

ubehagelig man vil oppleve situasjonen, og dermed bruken av nøytraliseringsteknikker (Agnew, 1985, s. 232-233). Tidligere erfaringer med tilsvarende situasjoner vil påvirke hvordan man forholder seg til situasjonen, da individer med erfaring gjerne har lært seg ulike strategier og forsvarsmekanismer (Agnew, 1985, s. 233). Et eksempel på dette er når man utsettes for ubehagelige situasjoner de første gangene kan det oppleves mer skremmende siden man ikke vet like godt hvordan man skal håndtere situasjonen, som når man er godt kjent med miljøet.

I et miljø der flere andre har opplevd uønsket seksuell oppmerksomhet og seksuell trakassering, kan den utsatte oppleve å få sosial støtte gjennom å snakke med kolleger som forteller at de selv har opplevd en tilsvarende situasjon. Et eksempel på dette er om en servitør forteller sine kolleger at hun har blitt seksuelt trakassert og kollegene svarer at de har opplevd lignende. Servitøren kan føle seg bedre ved å tenke at slike henvendelser er helt vanlige og at hun ikke er alene. På denne måten kan sosial støtte fra andre i miljøet hjelpe servitøren til å undergrave alvorligheten i situasjonen. Man kan med dette si at et sympatisk publikum kan gjøre det enklere for den utsatte å akseptere de nøytraliseringsteknikkene hun bruker, og de kan til og med si seg enig i og motivere bruken av nøytraliseringsteknikker. For eksempel ved å anerkjenne hendelsen som uviktig eller unnskyldt på vegne av gjerningspersonen, skylde på rusmidler eller påstå at oppførselen var atypisk for personen. Man ufarliggjør situasjonen sammen med den utsatte og kan dermed henvise til at det er vanlig å oppleve slikt og gi ofret en følelse av normalitet og det å ikke være alene (Agnew, 1985, s. 233-234).

En siste faktor Agnew påpeker er at miljøer kan innebære visse myter, ideer og syn på kriminalitet. Dette synet kan påvirke bruken av nøytralisering ved å for eksempel støtte at enkelte typer kriminalitet er normalt for miljøet og ufarlig for individene. Enkelte miljøer kan med andre ord danne en toleranse for kriminalitet. Et eksempel på dette er fokus på kvinners seksualitet og trakassering i utelivsbransjen (Agnew, 1985, s. 235).

2.1.2 Kulturell forankring

En undersøkelse gjort av The National Crime Victimization Survey i USA har kommet frem til at en av fem kvinner som forteller om sine opplevelser med trakassering og overgrep, unnskylder eller rettferdiggjør situasjonen, stort sett ved å ordlegge seg på en måte som antyder at mannlig seksuell aggresjon er naturlig, normalt eller at de selv har skyld i å bli

trakassert (Weiss, 2009, s. 810). For at en nøytraliseringsteknikk skal være effektiv må den stå i samspill med den situasjonsbestemte og kulturelle sammenhengen. Weiss påpeker at å forklare trakassering og overgrep ved å henvise til internaliserte verdier og holdninger i den situasjonsbestemte kulturen er den mest effektive og vanligste måten å forklare sine handlinger på. Dette fordi sannsynligheten vil være større for at lytteren vil være enig i forklaringer som står i overenstemmelse med hva man selv mener er logisk og rett (Weiss, 2009, s. 811). Weiss påpeker at en vanlig forståelse av de biologiske forholdene mellom mann og kvinne er at menn er forventet å være mer seksuelt pågående enn kvinner, da det blir ansett som mer naturlig og forventet (Weiss, 1999, s. 812).

I en studie av studenters holdninger til sex og seksuelle eksperimenter på college, belyser Boyle og Walker noen av de samme mekanismene som de overnevnte forfatterne. De fant ut at det som per definisjon kan anses som voldtekt ble undergravd ettersom studentene mente det ikke var tilfelle dersom den som blir voldtatt ikke kjemper tilbake, eller den som voldtar ikke har våpen. Studentene mente med andre ord at for å bli definert som voldtekt måtte vold, motstand eller våpen være inkludert. Nøytraliseringsteknikker for å frata den skyldige ansvar som kommer frem i undersøkelsen er eksempelvis: «når en mann voldtar, er det som regel grunnet deres sterke ønske om sex, og hvis en mann er full kan det være at han voldtar uten å mene det» (Boyle og Walker, 2016, s. 1399). Dette er eksempler på forklaringsmekanismer som står i samspill med kulturelle tanker og holdninger noe som er i tråd med Weiss sitt funn om at kvinner ofte unnskylder eller rettferdiggjør situasjonen ved å ordlegge seg på en måte som antyder at mannlig seksuell aggresjon er naturlig.

Weiss (2011) viser til negative uønskede konsekvenser av å bruke nøytraliseringsteknikker for å undergrave en alvorlig situasjon. I forbindelse med denne forskningens hovedtema som er uønsket seksuell oppmerksomhet og seksuell trakassering finner jeg at en særlig relevant implikasjon ved bruken av nøytraliseringsteknikker oppstår når ofre bruker unnskyldninger for gjerningspersonens dårlige oppførsel gjennom å fornekte deres intensjoner til å skade dem, eller skylder på rusmidler. Dette fordi man indirekte forteller personen at slik oppførsel vil bli tolerert og vil ikke medføre konsekvenser for dem. Når man fornekte at seksuell trakassering er en ekte og alvorlig hendelse vil det kunne føre til en kollektiv forståelse av at seksuell trakassering ikke er så alvorlig, og når man overser seksuell trakassering reduseres potensialet for at de skyldige vil bli straffet (Weiss, 2011, s. 461). Agnew mente at massemedier og andre sosialisere plattformer, gjennom deres fokus på de mest alvorlige tilfellene av kriminalitet, overbeviser folk om at det å være et offer er det verste et individ kan oppleve (Agnew, 1985,

s. 224). En annen virkning av å undergrave seksuell trakassering ved hjelp av nøytraliserings teknikker kan være at man bygger oppunder en teori om at kun de mest ekstreme tilfellene av seksuell trakassering og grove overgrep kan anses som alvorlige og verdt å ta tak i. Det kan være verdt å reflektere rundt hvordan disse implikasjonene vil påvirke individer i miljøet, og holdninger om seksuell trakassering på samfunnsbasis.

2.2 Emosjonelt arbeid

Emosjonelt arbeid er et begrep fra den amerikanske sosiologen Arlie Hochschild, som innebærer å indukere eller undertrykke følelser for å opprettholde en ytre fasade som gir den situasjonsbestemte riktige sinnstilstanden hos mottakeren. Denne typen arbeid krever en koordinering av sinn og følelse, og kan i enkelte tilfeller gå på bekostning av *selvet* og arbeiderens individualitet (Hochschild, 2003, s. 6-7). Selvet defineres som en egenskap ved en person som dannes gradvis gjennom interaksjon med andre mennesker (Mead, 1934, s. 135). Ut ifra dette kan man si at den forståelsen man har av seg selv som person og hvordan man definerer seg selv vil endres i interaksjon med andre mennesker. I en jobb der man stadig må tilpasse sine følelser og spille et følelsesmessig skuespill som en del av jobben, kan dette langsiktig påvirke vedkommens opplevelse av seg selv, og deres personlighet. Kortsiktig kan det være en utfordring for individer å måtte tre inn i en rolle og uttrykke en tilgjort følelse. Hochschild argumenterer for at i jobber som krever emosjonelt arbeid oppstår det en avstand mellom hva vi føler og hva vi vet vi burde føle (Hochschild, 2003, s. 33). For servitører i utelivsbransjen vil dette kunne innebære et skille mellom hvor man tenker at grensen for upassende oppmerksomhet fra kunder burde gå, og hvor man faktisk mener at grenser går. Dette kan for eksempel være at man sier en grense burde gå der man synes oppmerksomheten blir ubehagelig, samtidig som man mener at man må finne seg i visse henvendelser uavhengig om man synes de er ubehagelig eller ikke. Det oppstår en avstand mellom hva man tenker er riktig å mene, og hva man egentlig mener, og med dette forvirrer man seg selv.

2.2.1 Det profesjonelle smil

Hochschild påpeker at en viktig del av servicearbeidet er å gi tydelig uttrykk for å elske jobben man gjør (Hochschild, 2003, s. 8). Hun henviser til en egen studie av emosjonelt arbeid blant flyvertinner, der ansatte blir fortalt at smilet er deres største og viktigste ressurs i arbeidssammenheng. De blir også lært opp til de skal smile hele tiden, ha spesifikke

synspunkt og holdninger som en del av det å være profesjonell (Hochschild, 2003, s. 4). Hvis man opplever sinne og frustrasjon i arbeidssammenheng blir man lært at man ikke kan handle på følelser, da profesjonalitet innebærer å forholde seg høflig og rolig i enhver situasjon. I stedet lærer man heller å bruke teknikker for å kontrollere og holde tilbake sine «upassende» følelser. En flyvertinne forteller at når en passasjer er sinna, uhøflig og for eksempel truer med å rapportere henne til firmaet, pleier hun late som at noe traumatisk har skjedd i passasjerens liv, for eksempel at han nettopp fikk vite at sønnen hans døde. Dette gjør hun for å få situasjonen på avstand og klare å kontrollere sine egne følelser for å kunne fremstå på en måte som står i samspill med kunden og arbeidsgivers ønske (Hochschild, 2003, s. 25). Hochschild uttaler at det er en ulikhet i hvordan emosjonelt arbeid påvirker menn og kvinner, og at kvinner må håndtere sine følelser ikke bare bedre, men oftere enn menn. Hun argumenterer for at dette blant annet kommer av at kvinner er forventet å vise mer omsorg og ydmykhet enn menn (Hochschild, 2003, s. 163-164). Siden emosjonelt arbeid handler om å tilpasse følelsene sine slik man tenker at kunden ønsker at man skal opptre, vil det kunne være snakk om at kvinner ofte må spille en større og mer belastende rolle som avviker mer fra deres naturlige selv, enn hva menn må trenge.

Selv om denne undersøkelsen kun fokuserer på kvinner, og dermed ikke søker å sammenligne kjønnene, kan det likevel være nyttig å vise at tidligere forskning peker på at emosjonelt arbeid kan være særlig viktig for kvinner, på bakgrunn av forventningene som ligger til det kvinnelige kjønns emosjoner. Dette for å understreke hvor viktig rolle forventninger spiller inn på emosjonelt arbeid. For kvinnelige ansatte i utelivsbransjen, kan emosjonelt arbeid innebære at man tilpasser reaksjonene og strategiene sine på bakgrunn av hvordan man tenker at det er profesjonelt riktig og forventet at man skal opptre. Å rope tilbake til en kunde som har trakassert deg, vil ikke oppfattes som profesjonelt og kan straffe seg for servitøren. Leidner argumenterer for dette, og beskriver mottakeren som en del av arbeidsprosessen som kan avgjøre om arbeiderens emosjonelle arbeid er tilstrekkelig eller ikke. Tjenestemottakeren har med dette makt til å kunne skape problemer for arbeideren hvis de er misfornøyde (Leidner, 1999, s. 83). Dette kan skape et press for ansatte om å håndtere situasjoner slik man tenker at kunden ønsker. At kunden besitter en slik makt, vil kunne påvirke servitørens emosjonelle arbeid. Å skape eller produsere en viss type respons hos mottakeren, enten det er en pasient, kunde, klient eller respondent, er integrert i flere service-yrker. I tillegg til at arbeiderne innen service-yrker må håndtere og kontrollere egne følelser, skal de i tillegg forsøke å kontrollere den emosjonelle responsen de får fra tjenestemottakeren. For servitører i

utelivsbransjen kan dette innebære at man ler bort og godtar ubehagelige opplevelser i frykt for å gjøre kunden fornærmet. Vi skal senere få se hvordan det kan være snakk om at noen servitører unnskylder seg selv overfor kunder når de trekker seg vekk fra situasjoner der de blir seksuelt trakassert. Dette fordi de vet at kunden ikke ønsket en slik reaksjon, og man kan dermed føle et ubehag ved å ikke opptre slik kunden ønsker. Å godta uønsket seksuell oppmerksomhet og seksuell trakassering kan være en måte servitører driver emosjonelt arbeid på, da man tenker at kunden forventer at servitørene ikke skal reagere med sinne, avvisning og raseri, og ut fra disse forventningene uttrykker den følelsen man tenker kunden ønsker å se. Ettersom service-jobber har ekspandert i dagens samfunn blir emosjonelt arbeid stadig mer utbredt i arbeidslivet. Å forstå dens innvirkning på arbeiderne, individer og samfunnet generelt, mener blant annet Robin Leidner at er ett viktig prosjekt for samfunnsvitere (Leidner, 1999, s. 82). Hvordan emosjonelt arbeid påvirker arbeidet for kvinnelige servitører i utelivsbransjen vil være viktig for å forstå dette arbeidsmiljøet og arbeiderne nærmere.

2.2.2 Overfladisk og dypt skuespill

Særlig kjent for å beskrive det sosiale liv ved hjelp av metaforer, er sosiolog Erving Goffman. I boken *The Presentation of Self in Everyday Life* beskriver han at mennesker spiller ulike roller i interaksjon med andre. Goffman sammenlignet det sosiale livet med et skuespill spilt ut på en teaterscene, der vi manipulerer og planlegger statusene våre slik at vi kan kontrollere hvilket inntrykk andre får av oss (Goffman, 1959, s. 77-78). Han beskriver at alle mennesker har ulike *status* i livet og at dette kan ses som et mønster av forventet oppførsel (Goffman, 1959, s. 81). Med dette mener han at det er forventet at en servitør skal oppføre seg på en gitt måte, og ut fra denne forventningen til hvordan man skal opptre, spiller servitøren en *rolle*. Denne rollen vil bestå av et sett av plikter som hører til vedkommens status (Goffman, 1959, s. 27). Det vil si at man må oppføre seg i samspill med forventningene til statusen man har. Dersom «servitør» er en status, vil «hyggelig, smilende, imøtekommende og hjelpsom» være hovedtrekkene ved rollen servitøren spiller for å tilfredsstille publikumets forventninger til hennes status.

Inspirert av Goffmans måte å sammenligne det sosial liv med teaterverdenen var Hochschild, som i *The Managed Heart* skiller mellom overfladisk og dypt skuespill for å forklare ulike måter å drive emosjonelt arbeid på. Der overfladisk skuespill handler om at arbeiderne bare formidler en følelse som de nødvendigvis ikke føler, mens dypt skuespill innebærer at

arbeiderne prøver å sammenfalle både innvendige og utvendige følelser (Hochschild, 2003, s. 33).

Leidner ønsket å undersøke effekten av emosjonelt arbeid, og gjorde derfor deltakende observasjon i en restaurant og et forsikringsselskap. I undersøkelsene fant hun at arbeidsgivernes krav til ansatte i restauranten var at de skulle smile, ha øyekontakt, være høflig overfor alle kunder og forholde seg rolig hvis de følte seg dårlig behandlet av kundene. Selv om ledelsen i denne bedriften prøvde å påvirke arbeidernes følelser overfor kundene, ved å for eksempel referere til kundene som «gjester», stoppet påvirkningen med dette. Overfladisk skuespill fra arbeiderne var dermed nok i denne sammenhengen (Leidner, 1999, s. 85). Som en kontrast var det i forsikringsselskapet et krav om dypt skuespill eller ideelt sett en helhetlig personlig transformasjon (Leidner, 1999, s. 86) Her skulle arbeiderne tre inn i en rolle som krevde egenskaper som besluttsomhet, selvtillit og en entusiasme som måtte være genuin for at mulige kunder skulle bli interessert i deres produkter. Som en del av rollen de skulle spille måtte ansatte lære seg hele manus utenat, som omhandlet hvordan de skulle selge spesifikke produkter, men også hvordan de skulle reagere hvis kundene kom med innvendinger eller avbrytelser. De fikk instruksjoner om hvordan de skulle snakke til kundene, hvordan de skulle stå foran døra, nøyaktig hvordan de skulle gå inn i huset og nøyaktig når de skulle gi øyekontakt med kunden. I tillegg til disse instruksene inneholdt arbeidernes rutiner et sett av følelsesregler som omhandler instruksjoner om ens følelser, og retningslinjer med tanke på arbeidets selvpresentasjon og hvordan man skal behandle tjenestemottakeren. Som en skuespiller ville lært seg et manus og gått ut på scenen og spilt en karakter, lærte ansatte på samme måte å spille et dypt skuespill.

Leidner fant ut at i forsikringsselskapet der det krevdes dypt skuespill satt de fleste selgerne pris på instruksene og opplæringen de fikk innen emosjonelt arbeid. Instruksene fikk dem til å føle at de hadde kontroll over interaksjonen, og de ble mer sikker på seg selv. De mente at transformasjonen til «et mer vellykket selv», førte til at de gjorde en bedre jobb. I kontrast fikk ikke arbeiderne som spilte et overfladisk skuespill makt over kundene sine gjennom instruksene de hadde fått. Fokuset her var å kontrollere sine egne følelser og oppførsel, fremfor å kontrollere andre. Mens arbeiderne som spilte dypt skuespill måtte skape en ekte optimisme og selvsikkerhet for å lykkes i arbeidet sitt, kunne arbeiderne som spilte overfladisk skuespill følge enkle instruksjoner uten å gå mer dypt inn i seg selv for å utføre jobben. Mange av dem brukte teknikker for å huske på at deres ord og handlinger på jobb ikke

var deres virkelige selv. Denne rolledistansen beskyttet ansatte mot å ta negative kommentarer og dårlig oppførsel fra kunder personlig (Leidner, 1999, s. 92-93).

På utestedet min undersøkelse baseres på er det snakk om overfladisk skuespill og som en del av jobben må servitørene formidle en følelse de nødvendigvis ikke føler. Dette kan være å smile og måtte forholde seg rolig og høflig i møtet med ubehagelige og trakasserende opplevelser.

Servitører i utelivsbransjen støter daglig på oppførsel som fornærmer dem, irriterer dem eller gjør dem sinte. Dermed kan det være fordelaktig at arbeidsgivere gir de ansatte et tilbud om å lære ulike strategier som kan hjelpe dem med å kontrollere følelsene sine, som for eksempel sinne. Emosjonelt arbeid kan dermed brukes som et verktøy for arbeiderne i interaktivt service-arbeid for å kunne kontrollere dårlig oppførsel hos tjenestemottakerne (Leidner, 1999, s. 88). Da servitørene fra min undersøkelse ikke lærer slike strategier på en annen måte enn gjennom tidligere erfaring og observering av andre servitører er møtet med seksualiserte henvendelser noe servitørene beskriver som særlig utfordrende i begynnelsen. Om det hadde vært et krav om dypt skuespill kunne dette tenkelig ført til at servitørene enklere visste hvordan de skulle forholde seg til enhver situasjon. Om ledelsen lærte servitører at en kunde som går over visse grenser ikke har lov å være på utestedet kunne dette gjort servitørene mer sikre på å kaste ut disse gjestene. Samtidig gir «friheten» man får ved overfladisk skuespill servitørene større handlingsrom og egenbestemmelse i arbeidsdagen.

Det kan være stressende og vanskelig for ansatte å tilegne seg en kunstig personlighet som en del av arbeidsdagen. Leidner påpeker at emosjonelt arbeid i tilfeller kan hjelpe de ansatte å overtale eller kontrollere mottakeren, noe som kan beskytte dem fra å bli behandlet dårlig, gi dem styrke og bli mer selvsikker ovenfor tjenestemottakeren eller hjelpe dem med å distansere seg fra ubehagelige interaksjoner. Hochschild uttaler at emosjonelt arbeid kan være en positiv ting, da ingen kunder ønsker å måtte møte en sur flyvertinne eller servitør som nekter å ha øyekontakt med gjesten (Hochschild, 2008, s. 9). Utelivsbransjen er en del av arbeidslivet som krever emosjonelt arbeid. Krav og forventninger til hvordan man emosjonelt skal fremstå kan påvirke servitørenes strategier og møte med seksualiserte henvendelser. I en verden der stadig flere har interaktive service-yrker er det viktig at vi tenker på hvilke konsekvenser slikt arbeid har for arbeiderne og samfunnet som helhet i dag, og i framtiden.

2.3 Symbolske grensedragninger

Sosiolog Thomas Gieryn var på 1980-tallet den første til å snakke om konseptet *grensegradninger*. Han påpekte at vitenskapens avgrensning fra samfunnsfagene lenge har vært et analytisk problem for filosofer og sosiologer. Gieryn undersøkte dette som et reelt problem for samfunnsforskere der konstruksjonen av en grense mellom vitenskap og ikke-vitenskap er nyttig for samfunnsforskernes oppnåelse av intellektuell autoritet (Gieryn, 1983, s. 781). Siden da har sosiologer analysert dette konseptet ved å se på hvordan mennesker forstår og definerer seg selv i en rekke sammenhenger (Lamont, Pendergrass og Pachucki, 2001, s. 853). Teorien om grensedragninger har fått stor oppmerksomhet i nyere tid og har hatt stor innvirkning på sosiologien (Lamont og Molnár, 2002, s. 167).

Særlig kjent for å ha arbeidet videre med ideen om grensedragninger er sosiolog Michele Lamont. I 2002 utga hun med Virág Molnár artikkelen «The Study of Boundaries In The Social Sciences» der de definerer grensedragninger som *begrepsmessige distinksjoner som sosiale aktører bruker for å kategorisere og klassifisere objekter, mennesker og praksiser*.² De påpeker at ved å studere symbolske grensedragninger får vi tilgang til å forstå sosiale relasjoner (Lamont og Molnár, 2002, s. 168). Epstein (1992) presenterer en annen populær definisjon av begrepet: *symbolske grenser er de linjene som inkluderer og definerer noen mennesker, grupper og ting samtidig ekskluderer andre* (Epstein, 1992, s. 232). Disse grensedragningene kan bli uttrykt gjennom normative forbud slik som tabu, kulturelle holdninger eller praktiser og mønstre av rett og galt. Grensedragninger er kjent for å spille en viktig rolle i dannelsen av ulikhet og maktforskjeller (Lamont, Pendergrass og Pachucki, 2001, s. 850).

Sosiologien om symbolske grenser ser vekk fra enheters verdi og fokuserer på den meningsskapte aktiviteten der mennesker, ting, praksiser og kunnskap tilskrives verdi. Grensene og det de antas å inkludere er relasjonelle i den betydning at det er noe som kontinuerlig defineres i relasjon til noe annet i tid og rom (Løvgren og Orupabo, 2018, s. 204). I min studie ønsker jeg å lære mer om utelivsbransjens miljø og hva servitørene selv forstår som uønsket seksuell oppmerksomhet og seksuell trakassering. Gitt at symbolske grenser er relasjonelle vil grensene for hva som er uønsket seksuell oppmerksomhet være kontekstualisert. Det som oppleves som uønsket og trakasserende på et sykehus eller i en

² Der *begrepsmessige distinksjoner* kan forstås som det å skille mellom ulike begreper eller ting.

butikk, trenger ikke å oppleves likt i utelivsbransjen. Det er disse grensene jeg vil se på med formål om å lære mer om hvordan uønsket seksuell oppmerksomhet og seksuell trakassering defineres i akkurat dette miljøet, hvorfor det defineres som det gjør og ikke minst hvordan disse grensedragningene påvirker seksualiseringens rolle i utelivsbransjen.

2.3.1 Kjønn og yrke

Forskning gjort av grensedragninger innenfor kjønnene definerer grensedragninger som *komplekse strukturer som kan være enten psykiske, sosiale, ideologiske eller psykososiale*. Strukturene etablerer generaliserte ulikheter og fellestrekk mellom- og innad i kjønnene og former og begrenser med dette oppførselen individer (Gerson og Peiss, 1985, i Lamont og Molnár, 2002, s. 175-176). Disse strukturene kan tenkes å påvirke både hvordan ansatte blir behandlet utenfra og hvordan man selv opptrer. På utestedet jeg forsket på er ansatte forventet å kle seg i uniformer ut fra sitt kjønn, der den mannlige uniformen er heldekkende og den kvinnelige uniformen er kort og utringende. Ulike uniformer er en måte arbeidsplassen trekker grenser mellom kjønnene. En mulig følge av dette kan være at menn og kvinner både fremstår og blir behandlet forskjellig da en mer dekkende uniform tenkelig vil legge større fokus på personen, mens en uniform som i stor grad viser hud og former kan legge større fokus på seksualitet. Et annet eksempel på hvordan strukturer kan etablere grensedragninger mellom kjønnene er at kjønnsgeneralisering kan påvirke servitørene til å oppføre seg på en måte de tenker stemmer overens med forventningene til ens kjønn. I tillegg kan hva man tenker man må finne seg i av oppførsel fra andre være påvirket av kjønn. Som tidligere vist påpeker Hochschilds undersøkelse at kvinner må håndtere sine følelser bedre og oftere enn menn da det er forventet at kvinner skal vise mer omsorg og ydmykhet (Hochschild, 2003, s. 163-164). Dette kan være en mulig faktor som forskyver kvinners grensedragninger i møtet med uønsket seksuell oppmerksomhet og seksuell trakassering, da man lar forventinger til ens kjønn og rolle påvirke grensedragninger.

Ridgeway (1997) forklarer kjønnssegmentering i forhold til interaksjonelle prosesser og grensedragninger. Hun argumenterer for at vi automatisk og ubevist kjønnskategoriserer alle vi forholder oss til og når yrkesmessige roller er aktivert i prosessen med å oppfatte en person, blir de automatisk kjønnskategorisert og ut fra dette gitt en betydning på bakgrunn av sitt kjønn (Ridgeway, 1997, i Lamont og Molnár, 2002, s. 176). Lamont og Molnár påpeker at et resultat av kjønnssegmentering i arbeidslivet ofte er at mannlige arbeidere anses som mer

kompetente enn kvinnelige arbeidere (Lamont og Molnár, 2002, s. 176). En studie gjort av McMillan og White i 2019 belyser dynamikken mellom leger og sykepleiere i ettertid av seksuelle overgrep mot pasienter. I sin studie demonstrerer de veldig klare grensedragninger mellom leger og sykepleiere der leger ses som eksperter med teknisk kompetanse og sykepleier som ikke-eksperter med omsorgsplikter i innsamlingen- og fremstillingen av medisinske bevis (McMillian og White, 2019, s. 36). Davies (2003) påpeker at det er en selvfølge det er grensedragninger mellom leger og sykepleiere siden yrkene er historisk gjennomsyret av kjønnsgenerering og bygger på visse forestillinger om femininitet og maskulinitet (Davies, 2003 i McMillian og White, 2019, s. 39). McMillian og White understreker at kun én av legene i deres undersøkelse var kvinner og resten var menn, mens sykepleierne utelukkende bestod av kvinner (McMillian og White, 2019, s. 40). Selv om man uavhengig av kjønn kan være lege og sykepleier i nyere tid, viser likevel studier at kjønn er en sentral faktor i disse interprofesjonelle relasjonene (Witz, 1990 i McMillian og White, 2019, s. 39). Disse divisjonene representerer en tradisjonell sosio-biologisk modell av kjønnsrolleinnndeling, der kvinnes rolle av natur er å være en emosjonell omsorgsnyter, mens menn av natur anses som mer rasjonelle, vitenskapelige og med evnen til å ta beslutninger (Porter, 1992, i McMillian og White, 2019, s. 39). Omsorgsarbeid er generelt ikke ansett som å trenge noe spesielle ferdigheter eller utdanning, og siden typiske kvinneyrker ofte innebærer omsorgsarbeid oppstår det her en grensegang mellom menn og kvinners ferdigheter i arbeidslivet (McMillian og White, 2019, s. 45). I undersøkelsen fremkommer det at flere sykepleiere føler at de kan og burde gjøre rettsmedisinske undersøkelser av voldtektsofferne, og at de slik som leger burde anses som eksperter for retten. Realiteten i denne undersøkelsen er at leger anses som eksperter og sykepleiere som ikke-eksperter i denne settingen. Å sammenligne ekspertise med ikke-ekspertise støtter både det rettsmedisinske hierarkiet og vedlikeholder den tradisjonelle og genererte underordningen av sykepleiere til leger i andre settinger (McMillian og White, 2019, s. 44). Studien gir et godt bilde av grensedragninger i arbeidslivet, der vi får se at arbeidslivet og forholdet mellom kjønn og yrker består av en rekke implisitte og internaliserte grensedragninger. Disse grensedragningene påvirker i stor grad arbeidsmiljøet, hvordan de ansatte forstår seg selv og sitt arbeid og også hvordan utenforstående ser de ansatte.

2.3.2 Inn-gruppe og ut-gruppe

Epstein (1992) påpeker at symbolske grenser kategoriserer mennesker i grupper og genererer en følelse av likhet og gruppetilhørighet (Epstein, 1992, s. 232). Selv om sosiologien om symbolske grenser har vært særlig opptatt av hvordan det symbolske kan skape og reproducere sosial ulikhet mellom ulike grupper, handler symbolske grenser også om å definere hvem «vi» og «dem» er (Løvgren og Orupabo, 2018, s. 203-205). I sosiologien er dette gjerne omtalt som *inn- og utgruppe* sammenligning, der en *inn-gruppe* kan forstås som en gruppe mennesker som identifiserer seg selv med hverandre basert på en rekke faktorer slik som kjønn, rase, religion eller geografi. En *ut-gruppe* er derimot mennesker man ikke identifiserer seg med, som ikke tilhører samme sosiale gruppe som en selv. Å skille mellom inn-gruppe og ut-gruppe medlemmer har ofte moralske implikasjoner. Studier viser at folk pleier å ha ulike moralske vurderinger basert på inn-gruppe og ut-gruppe medlemmer, for eksempel dersom noen i en ut-gruppe har avvikende oppførsel vil man enklere kunne bedømme oppførselen hardere enn om oppførselen kom fra en inn-gruppe medlem (Ethics Unwrapped, u.å). Studier gjort av segmentering mellom grupper foreslår at ønsket om å evaluere ens egen gruppe positivt ved å sammenligne inn- og utgruppe, fører til at sosiale grupper forsøker å differensiere seg selv fra hverandre. Dette fordi man ønsker å oppnå og vedlikeholde overlegenhet ovenfor en ut-gruppe (Tajfel og Turner, 1985 i Lamont og Molnár, 2002, s. 170). Sosialpsykologer viser at folk tilpasser seg sitt miljø gjennom kognitiv kategorisering og stereotypisering. Fiske (1998) argumenterer for at inn- og utgrupper er et resultat gresedragninger, hvilket genererer kategoriseringer (Fiske, 1998 i Lamont og Molnár 2002, s. 170). En klar grense servitørene trekker er at oppmerksomhet knyttet til utseende fra eldre menn oppleves som langt mer negativt, enn om den samme oppmerksomheten kommer fra jevnaldrende eller kvinner. Det skal også langt mindre til før man reagerer negativt på oppmerksomhet fra eldre menn, mens et blick fra en jevnaldrende kan være helt innafor kan et blick fra en eldre mann umiddelbart være over servitørens grense. Dette er mulig å forklare ved hjelp av teorien om inn- og utgruppe sammenligning. Siden servitørene ikke identifiserer seg med denne gruppen, oppleves oppmerksomheten mer ubehagelig og truende. Inn og ut-gruppe sammenligning kan legge grunnlaget for servitørenes gresedragninger. Flere informanter påpeker at de synes det er vanskeligere å konfrontere eldre menn for uønsket seksuell oppmerksomhet og seksuell trakassering, enn menn på egen alder grunnet en sosial avstand mellom gruppene. Ved julebordsesong kommer det ofte mange eldre menn som gjerne er pent kledd i dress. Når man da setter en lettkledd servitør i starten av 20 årene til å

servere en slikt bord, kan det oppnå en skjev maktfordeling der kunden åpenbart ikke tilhører samme sosiale gruppe som servitøren. Servitøren er satt til å gjøre et arbeid for kunden og i tillegg er hun ikledd et antrekk som i stor grad skiller seg fra hva kunden går med. Dette kan være en situasjon der det oppstår en produksjon av ulikhet og makthierarki mellom servitøren og kunden. Grensedragninger som markerer avstand mellom inn-grupper og ut-grupper er blitt forstått som helt sentralt for produksjon og opprettholdelse av ulikhet og makthierarkier. Men selv om grensedragninger kan skape sosial ulikhet, påpeker Lamont og Molnár (2002) at det er ikke alltid slik at de automatisk fører til maktforskjeller mellom grupper og individer (Lamont og Molnár, 2002, s. 168). Nettopp fordi arbeidet med å utfordre, ekspandere eller vedlikeholde grenser er kontinuerlige prosesser. Løvgren og Orupabo påpeker at en viktig oppgave for sosiologer dermed er å spesifisere hvordan, når og hvorfor symbolske grenser skaper og gjenskaper makthierarkier og ulikhet- og når de ikke gjør det (Løvgren og Orupabo, 2018, s. 205).

3 Data og metode

Ifølge Kvale og Brinkmann (2015) kan kvalitative forskningsintervju bidra til å få frem betydningen av folks erfaringer, samt avdekke deres opplevelser av verden (Kvale og Brinkmann, 2015, s. 20). Denne studiens formål er å lære mer om kvinnelige servitørers møte med uønsket seksuell oppmerksomhet og seksuell trakassering på jobb i utelivsbransjen. Intervju ble dermed det naturlige valget av metode da dette tillater forskeren å hente inn beskrivelser om den intervjuedes livsverden for å kunne fortolke denne betydningen (Kvale og Brinkmann, 2015, s. 22). Undersøkelsen er altså basert på en fortolkning av informantenes egne beskrivelser av deres møte med seksualiserte henvendelser på jobb i utelivsbransjen.

3.1 Min posisjon og forkunnskap

Ett år inn i studiene startet jeg en deltidsjobb i utelivsbransjen og har senere jobbet i tre år på ulike utesteder ved siden av studiene. Dette har vært en betydningsfull del av min tid som student. Når jeg ser tilbake er jeg takknemlig for jobben, samholdet, opplevelsene og erfaringene som har fulgt med. Det har vært en arbeidsplass jeg har gledet meg til å dra til, og et sted jeg har kunnet koble av i et godt arbeidsmiljø. Fokuset på at det skal være gøy å være på jobb er stort i utelivsbransjen. Jeg opplever at ledelsen tar ansatte seriøst og jeg har alltid følt meg viktig, støttet og respektert av både ledelse og kolleger.

Når jeg skal gjøre en studie der jeg belyser seksualisering og seksuell trakassering i utelivsbransjen er det viktig for meg å understreke at jeg ikke er ute etter å fremstille utelivsbransjen som et utelukkende dårlig arbeidsmiljø. Utelivsbransjen har mange fine sider. Jeg ønsker å gjøre denne studien så nær informantenes virkelighet og beskrive miljøet så ærlig, men også så respektfullt som mulig ovenfor alle parter. Det er likevel viktig å belyse ting som kan være vanskelig, og dessverre er fokus på kvinners seksualitet og seksuell trakassering en skyggeside ved arbeidet i utelivsbransjen som ofte blir oversett og bortforklart.

Thagaard (2002) argumenterer for at utgangspunktet for et vellykket intervju er at forskeren på forhånd har satt seg godt inn i informasjonens situasjon og at det er nødvendig å stille spørsmål som oppleves som relevante for informanten. Denne bakgrunnskunnskapen gir et grunnlag for å utforme de temaene som skal tas opp i intervjuet (Thagaard, 2002, s. 86). Min forkunnskap i miljøet gjorde det dermed lettere å oppnå en forståelse av informantenes situasjon. Thagaard forklarer at dette er fordi man deler mange av de samme erfaringene som informantene (Thagaard, 2002, s. 76). Ved min kjennskap til miljøet og arbeidet viste jeg

hvordan jeg kunne formulere realistiske scenarier, og det falt seg naturlig å komme med oppfølgingsspørsmål. Oppfølgingsspørsmål er viktige da de oppfordrer informanten til å utdype temaet for samtalen, som kan bidra til mer utfyllende informasjon (Thagaard, 2002 86-87). En utfordring ved kvalitative intervjuer kan oppstå dersom det er en sosial avstand mellom forsker og informant. Dette fordi avstand kan føre til at informanten blir skeptisk til det forskeren representerer. Når undersøkelsen foregår innenfor et miljø som forskeren kjenner godt eller har deltatt i over lengre tid, reduseres i tillegg den sosiale avstanden mellom forsker og informant. Økt tillitt og forståelse vil dermed kunne være positive følger av å studere et miljø man kjenner godt (Thagaard, 2002, s. 98-99).

På en annen side kan utfordringer med å studere et kjent miljø være å få innsikt i de sidene av miljøet som informanten så vel som forskeren tar for gitt. Den felles erfarings- og kunnskapsbakgrunnen som forsker og informanten har, kan føre til at forskeren har problemer med å stille spørsmål ved forhold som synes selvsagte innenfor miljøet (Thagaard, 2002. s. 76-77). Når opplysningene fra informantene er selvsagte for intervjueren kan en utfordring bli å formulere forholdene på en god nok måte til det vil være forståelig for personer utenfor miljøet. For en som observerer sin egen kultur er dermed et hovedpoeng å oppnå et perspektiv hvor hun kan se sin egen kultur med andres øyne. Det er dermed viktig å betrakte situasjonen som en fremmed kontekst og stille seg åpne og nysgjerrige spørsmål til miljøet som de som er kjent i miljøet tar for gitt (Thagaard, 2002, s. 77).

Jeg merket særlig hvor sterkt jeg hadde lagt til side mine egne refleksjoner av seksuell trakassering i utelivsbransjen da en informant etter et intervju sa til meg «men nå er jeg spent, hva mener egentlig du om dette?» Jeg ble helt satt ut av spørsmålet og innså at jeg visste ikke hva jeg selv mente. Fokuset på å forstå hva informanten snakker om, og så godt som mulig stille analytiske og gode oppfølgingsspørsmål for å lære så mye som mulig av informanten var så sentralt at jeg i svært liten grad hadde tenkt over mine egne erfaringer eller meninger. Ved å først formulere et forskningsspørsmål og en semistrukturert intervjuguide hadde jeg det klart for meg at prosjektets hensikt var å lære mer om servitørens møte med seksualiserte henvendelser på jobb. Det var dermed helt avgjørende for dette studiet å lytte til deres virkelighet å søke å forstå så mye som mulig av deres egen forståelse og forklaring. Dette var en strategi jeg tilegnet meg for å best mulig forstå miljøet fra informantenes syn.

3.2 Avgrensning: Begrunnelse og implikasjoner

For å spesifisere forskningstemaet avgrenset jeg utvalget til å gjelde kvinnelige servitører ved ett utested jeg selv på intervjutidspunktet var ansatt ved. Jeg vurderte om det ville være bedre for studiet enn om jeg rekrutterte informanter fra et eller flere andre utesteder jeg ikke selv har jobbet på. Dette fordi jeg da ikke ville vært like godt kjent med utestedet og informantene, noe som tenkelig kunne ført til at jeg enklere ville sett miljøet utenfra. Likevel som jeg har vist ovenfor anser jeg det ikke som et hinder eller svakhet for undersøkelsen at jeg har kjennskap til informantene og utestedet. Da studiens formål er å lære mer om servitørers møte med seksualiserte henvendelser, og fokuset ligger på dette anser jeg det ikke som nødvendig at informantene er fra ulike utesteder. Dersom jeg intervjuet informanter ved ulike utesteder, ville andre faktorer spilt inn. Dette er eksempelvis aldersgrense for innslipp, atmosfæren, kundene som er der, musikken, prisene og lignende. Å inkludere slike faktorer ville gjort dette til en langt mer omfattende og komparativ studie, noe som ville blitt svært tidskrevende og avviket fra denne forskningens tema. Intervjuingen ble gjort under koronapandemien og en annen fordel med å intervju kolleger under en pandemi er at det er mindre risiko for smittespredning. Da jeg hadde muligheten til å gjøre gode intervjuer med personer jeg uansett ville møtt i jobbsammenheng innebar dette mindre smitterisiko enn å oppsøke mennesker jeg ellers ikke ville møtt. På bakgrunn av disse refleksjonene anså jeg det som mest lønnsomt å intervju fra eget arbeidsmiljø.

Den andre avgrensningen jeg gjorde for utvalget var å kun studere kvinnelige servitører. Arbeidstilsynet (u.å.) uttaler at ifølge levekårsundersøkelser, er det flere kvinner enn menn som oppgir å være utsatt for seksuell trakassering på jobb. En rekke studier, blant annet av Statistisk sentralbyrå presenterer statistikk som viser at kvinner utsettes i større grad enn sine mannlige kolleger for mobbing og seksuell trakassering. Særlig utsatt er kvinner i alderen 18-24 år, som jobber i salgs- og serviceyrker. SSB forklarer at dette gjelder spesielt studenter som arbeider deltid da dette er unge mennesker i yrker der man oftere er utsatt for ubehagelig atferd fra andre (Vrålstad, 2017). Ut fra dette viser forskning at kvinnelige servitører i utelivsbransjen inngår i den gruppen med høyest sannsynlighet for å oppleve seksuell trakassering på jobb. Forskning viser at menn og kvinner har ulik oppfatning av hva som er uønsket seksuell oppmerksomhet (Bråten og Øystad, 2017, s. 11). Dette utgjør en annen grunn for min avgrensning da det gir grunn til å tro at kjønn vil være en betydningsfull faktor i forståelsen av seksuell trakassering. Jeg kunne da studert begge kjønn enten uten å ta hensyn til kjønn som en faktor- dette ville trolig gitt en mindre konkret forståelse av seksuell

trakassering da man utelukker noe som kan tenkes å være en betydningsfull faktor. Eller så kunne jeg studert variasjonen mellom kjønnene- dette kunne gitt et bredere og komparativt fokus og dermed blitt langt mer omfattende.

Ved å kun studere kvinnelige servitører påstår jeg på ingen måte at seksualiserte henvendelser og trakassering kun er noe kvinner utsettes for, men at jeg tar i betraktning tidligere forskning som antyder at det er en forskjell mellom kjønnene når det kommer til seksuell trakassering. Jeg ønsket med dette å avgrense studien til å fokusere på seksuell trakassering hos den gruppen som ifølge tidligere forskning utsettes i størst grad- derfor kvinner. En annen fordel jeg vurderte som mindre avgjørende, men som likevel kan være verdt å nevne er at gjennom å intervjuere personer av samme kjønn kan det gir grunnlag for en felles forståelse mellom forsker og informant (Thagaard, 2002, s. 101).

Det er en kjent sak at mange drar på byen for å flørte og kjekke opp noen man synes er attraktiv, særlig når man har drukket alkohol og blir mer selvsikker, utadvendt og pratsom enn man ellers ville vært. En konsekvens av studiets fokus på kvinner vil kunne være at flest menn oppsøker og kjekker opp kvinner. Hadde jeg heller studert mannlige servitørers møte med seksuell trakassering er det grunn til å tro at jeg ville funnet flere kvinner som oppsøker og seksuelt trakasserer menn. En konsekvens av studiets fokus på kvinner og seksuell trakassering kan være at det ekskluderer menns opplevelser med seksuell trakassering, og fremstiller menn som å være de skyldige i å trakassere og kvinner som et offer for menns plagsomme, trakasserende og nedverdiggende henvendelser. Det er viktig å ha skjønn for at dette er en avgrenset studie som ikke har i hensikt å henge ut noen og kynisk sette kjønnene i boks. Opplevelsene og fortellingene som kommer frem i analysen er tatt fra informantenes egne historier og deres møte med seksualiserte henvendelser og trakassering på jobb. Det er viktig å merke seg at andre utvalg ville gitt studien andre funn.

3.3 Ethiske betraktninger og anonymisering

Før jeg startet intervjuingen søkte jeg om godkjennelse fra Norsk senter for forskningsdata (NSD), og utarbeidet et samtykkeskjema informantene ble gitt ved oppmøte til intervjuet. Skjemaet inneholdt informasjon om informantens rettigheter i forbindelse med prosjektet. Videre sendte jeg e-post til daglig leder av utestedet der jeg beskrev prosjektet, og etter forslag fra daglig leder, presenterte jeg masteroppgavens plan og hensikt for ledelsen og ansatte på personalmøte. Jeg opplevde kun positive henvendelser fra ledelse og ansatte til prosjektet, og alle har vært svært hjelpsomme og motiverende til studiet.

Prinsippet om konfidensialitet innebærer at informanten har rett til beskyttelse av sitt privatliv. Det er derfor viktig at teksten utformes slik at informantenes identitet anonymiseres (Thagaard, 2002, s. 199). Dette har jeg gjort ved å begrense biografisk informasjon til å ikke oppgi informasjon slik som alder, yrke, bosted og lignende, tillegg til å benytte fiktive navn på alle som beskrives i teksten. I intervjuguiden spør jeg om informantens alder for å få et bilde av utvalgets alder. Grunnet anonymitet og en manglet relevans ved å knytte den konkrete alderen opp mot informanten, sier jeg kun generelt at utvalget består av informanter mellom 21-25 år. Thagaard uttaler at anonymitet er et større problem i undersøkelser der informantene representerer samme nettverk, da eksempelvis studie av organisasjoner. I mitt tilfelle er alle fra samme miljø, og det er da viktig at informanten ikke skal kunne identifiseres. Jeg har dermed nedtonet beskrivelser som kan føre til identifisering av informanter. Videre, for å ivareta kravet om pålitelighet er det viktig at presentasjonen av persontyper i teksten er sann, som vil si at de representerer de trekkene som er sentrale i forhold til tekstens meningsinnhold (Thagaard, 2002, s. 200-201). Jeg har derfor inkludert informasjon som eksempelvis informantenes opplevelser og beskrivelser knyttet til forskningens hovedtema.

For å holde utestedet anonymt oppgir jeg ikke hvor i Oslo utestedet er, eller andre faktorer som kan være med å identifisere utestedet. Slik informasjon anser jeg heller ikke som avgjørende for tekstens meningsinnhold. En informasjon jeg derimot oppgir er at kvinnelige ansatte er ikledd korte og utringende uniformer. Beskrivelsen av uniformer anser jeg som svært relevant for studien og analysen, og er dermed en faktor jeg velger å inkludere selv om beskrivelsen vil utelukke en god del utesteder som ikke har slike antrekk. Likevel er ikke denne beskrivelsen av uniformene nok til å identifisere et utested da kvinnelige servitører går i korte kjoler på flere utesteder. Jeg forteller videre at jeg har vært ansatt på dette utestedet siden det er relevant med tanke på min forkunnskap og posisjon. Jeg forteller samtidig at dette er et av flere utesteder jeg har jobbet innen, som vil kunne gjøre stedet mindre tydelig dersom det skulle hende at noen kjenner igjen navnet mitt.

3.4 Datainnsamlingen

Datamaterialet består av totalt 9 intervjuer med kvinnelige ansatte i alderen 21-25 år, fra ett utested i Oslo jeg under datainnsamlingen selv var ansatt ved. Siden alle potensielle informanter var kolleger, var det viktig for meg å være så nøytral mulig i rekrutteringen. Jeg ønsket ikke å finne den gruppen servitører som jeg tenkte ble mest mulig trakassert for å så

basere undersøkelsen på de mest utsatte for å få et mest mulig dramatisk poeng ut av denne studien. Jeg tenkte at alle opplevelser og fortellinger er like viktige, og var hele tiden bevisst på at jeg ikke ønsket å finne et utvalg med kolleger som har blitt «mest mulig trakassert». Nå er ikke denne forskningens hensikt å generalisere utvalget da det kun er snakk om 9 informanter og ett utested, men likevel ønsket jeg å være så nøytral som mulig i mitt utvalg.

Jeg startet rekrutteringen av informanter med å danne meg noen tanker om hvem jeg tenkte ville ha lyst til å delta. Videre ønsket jeg å finne informanter jeg viste hadde hatt en del vakter slik at de ville ha erfaring med utelivsbransjen. Det er to grunner til dette: For det første vil informantens erfaring være en viktig faktor for hvordan kunnskap jeg vil kunne få fra miljøet. Det er logisk at en servitør som har hatt mange vakter har en mer helhetlig forståelse av miljøet, enn en som nylig ble ansatt. Informantene i denne undersøkelsen ble dermed valgt på bakgrunn av hvem jeg viste hadde erfaring med det å være servitør i utelivsbransjen. Den andre grunnen til at jeg vektla erfaring var at informanten ikke skulle føle seg utilpass av å komme til et intervju der man blir stilt spørsmål rundt scenarier man ikke kan relatere til grunnet mangel på erfaring. Utover dette var utvalget tilfeldig basert på hvem jeg tenkte ville ha lyst og hvilke kolleger jeg først møtte på.

Jeg ønsket i hovedsak å kontakte informantene ansikt til ansikt, da jeg på denne måten enklere kunne forklare prosjektet og få en følelse av om de ønsket å delta eller ikke. Det er enklere å se om personen er engasjert når man fysisk snakker med dem. De fleste kontaktet jeg dermed i sammenheng med at vi hadde vakt på samme tidspunkt, eller at vi eksempelvis møttes på personalmøte og lignende. Det var likevel ikke alle jeg møtte på jobben eller fritiden, og ettersom korona gjorde at langt færre ansatte trengtes på jobb, ble det ikke like lett å spørre alle ansikt til ansikt. Dermed kontaktet jeg noen ved hjelp av sosiale medier slik som Facebook og Snapchat. I ettertid har jeg slettet disse samtalene.

Kvale og Brinkmann uttrykker at en regel for antall informanter er å skulle intervju så mange personer som trengs for å finne ut det du trenger å vite (Kvale og Brinkmann, 2015, s. 148). Da jeg var ute etter å lære mer om servitørers møte med seksualiserte henvendelser i utelivsbransjen, ble min undersøkelse formet og innsnevret underveis av intervjuene. Etter rundt syv informanter merket jeg både et mønster av gjentakende tendenser i datamaterialet, i tillegg begynte det å bli vanskeligere å finne informanter som hadde lyst til å delta. Jeg stoppet på ni informanter da jeg mente jeg hadde fått gode og gjentakende data om informantenes møte med seksualiserte henvendelser. Med gjentakende data mener jeg at jeg så klare og interessante fellestrekk hos alle informantene, og at det etter min oppfatning hadde

dannet seg et grunnlag for analyse ved disse intervjuene. En annen grunn til at jeg valgte å gi meg etter ni intervjuer var at jeg merket at de jeg spurte ikke hadde særlig lyst til å delta, dette ved å for eksempel utsette flere ganger og uttrykke at de synes det var litt skummelt eller å si at de ikke hadde tid. Å delta i samfunnsforskning skal alltid være frivillig, og da det ikke er etisk riktig å forsøke presse noen ved å overtale og spørre gjentatte ganger når man gir uttrykk for at man ikke er interessert, valgte jeg å stoppe rekrutteringen. En fordel med å intervjuet et færre antall informanter er at det gjør det mulig med en grundigere analyse av informantene. Det vi gjerne ønsker å oppnå med bruk av kvalitativ forskning er nettopp å gjøre grundige tolkninger av enkeltheter. For det andre gjør det forskningen mer lett håndterlig, særlig for studenter som ikke har så mye tid eller ressurser til mange intervjuer, utskrifter og analyser (Kvale og Brinkmann, 2015, s. 149). Ni informanter var et overkommelig tall for denne studien og tillot meg å overholde stor oversikt og huske mindre detaljer fra alle intervjuene.

Videre ønsket jeg at det skulle være så lite tidskrevende, og så enkelt som mulig for informantene å delta. Dermed foreslo jeg at vi kunne møtes ute, eller om ønskelig hjemme hos informanten. Siden jeg hadde møtt alle informantene flere ganger før, var det naturlig å foreslå å gjøre intervjuet hos dem om de ønsket dette, og jeg opplevde at dette var noe flere satt pris på. Deretter avtalte jeg med arbeidsgiver, som var svært hjelpsom til at jeg kunne få gjennomføre intervjuer i arbeidslokalet utenom arbeidstider. Arbeidslokalet var et sted informantene lett visste hvordan man kom seg til, og var et sted vi kunne være uforstyrret og ha en mer avslappet og naturlig tone i en kjent atmosfære der vi er vant til å møte hverandre. I alt ble 5 intervjuer gjennomført hjemme hos informantene, og 4 på utestedet.

3.4.1 Om informantene

Informantene er hovedpersonene i denne oppgaven, og jeg ønsker dermed å gjøre en kort presentasjon av alle informantene. Alle informantene er i starten av 20 årene uten at jeg videre utdyper informantens spesifikke alder grunnet anonymitet og alderens manglende relevans. De har anonymiserte navn, men ansiennitet og hva deres fremtidsplaner er ekte. Studiens hovedpersoner utgjør:

Sara: jobbet på utestedet i 1,5 år og har om lag 5 vakter i måneden. Utelivsbransjen er hennes deltidsjobb ved siden av en annen hovedjobb. Sara forteller at hun ønsker ikke å satse på en fremtidig karriere i utelivsbransjen grunnet ugunstige arbeidstider. Hun jobber i

utelivsbransjen for moro skyld, for å få annen erfaring, møte nye mennesker og oppleve noe nytt.

Mari: jobbet på utestedet i 1 år og har om lag 5 vakter i måneden. Mari er fulltidsstudent og ser på jobben i utelivsbransjen som noe gøy ved siden av å studere. Ville ikke satset på en karriere i utelivsbransjen.

Nicoline: jobbet på utestedet i 3 år og har om lag 20 vakter i måneden. Jobben er hennes fulltidsjobb og hun kunne tenke seg å satse på en fremtidig karriere i utelivsbransjen.

Sofia: jobbet på utestedet i 1 år og har mellom 5-10 vakter i måneden. Fulltidsstudent og jobber i utelivsbransjen som en deltidsjobb ved siden av studiene. Sier at hun kunne satset på å jobbe administrativt i utelivsbransjen, men ikke som servitør.

Elin: jobbet på utestedet i 1 år og har om lag 6 vakter i måneden. Fulltidsstudent og jobben er en helgejobb ved siden av studiene. Elin forteller at hun ikke ville satset på en fremtidig karriere i utelivsbransjen blant annet grunnet de ugunstige arbeidstidene. Kunne aldri sett for seg å kombinere utelivsbransjen med voksenlivet og barn.

Ellinor: jobbet på utestedet i 2 år før hun ble permittert grunnet korona og etter hvert sa opp jobben. Hadde om lag 12 vakter i måneden. Ellinor forteller at hun føler seg ferdig med utelivsbransjen grunnet ugunstige arbeidstider og et arbeidsmiljø hun beskriver som altoppslukende. Hun forteller at utelivsbransjen er en useriøs arbeidsplass hun ikke vil satse på, men at hun savner samholdet og den gode stemningen.

Mia: jobbet på utestedet i et halvt år og har rundt 10 vakter i måneden. Studerer ved siden av, og forteller at hun ikke helt vet om hun kunne tenke seg å satse på en jobb i utelivsbransjen. Dette fordi hun føler hun er for introvert for utelivsbransjen og at bransjen passer bedre for ekstroverte personer. Hvis man skal satse bør man være imøtekommende med alle og håndtere fulle folk hele tiden, noe hun beskriver som slitsomt.

Frida: jobbet på dette utestedet i 1 år, men har tidligere hatt andre tilsvarende jobber. Samlet har hun jobbet over 2 år i utelivsbransjen. Frida er student og forteller at hun har denne deltidsjobben ved siden av studiene så lenge hun trives og synes det er gøy. Ser ikke for seg dette som en langsiktig jobb.

Olivia: jobbet på utestedet i 1,5 år og har om lag 6 vakter i måneden. Olivia er fulltidsstudent og ønsker ikke å satse på en fremtidig karriere i utelivsbransjen. Hun sier at det er tungt å

jobbe i utelivsbransjen, at man må springe rundt, svette og tørke spy. Hun beskriver denne jobben som en pit-stop før man går videre i livet.

Samtlige informanter beskriver at de trives godt med å jobbe i utelivsbransjen. Det er likevel kun Nicoline som uttaler at hun kunne tenkt seg å satse på en fremtidig karriere. Alle informantene utenom Nicoline og Sara er studenter og forteller at dem vil satse på et arbeid relevant for sin utdanning. Dette foruten om Ellinor som allerede har sagt opp og begynt å jobbe med noe annet.

3.5 Om intervjuene

I forkant av intervjuene formulerte jeg en semistrukturert intervjuguide. Dette er en intervjuguide som har i hensikt å innhente beskrivelser av intervjupersonens livsverden, og særlig fortolkninger av meningen med fenomenene som blir beskrevet. En semistrukturert samtale er dermed verken en åpen samtale eller en lukket spørreskjemasamtale og utføres i overenstemmelse med intervjuguiden som sirkler inn bestemte temaer og kan inneholde forslag til spørsmål (Kvale og Brinkmann, 2015, s. 46). Intervjuguiden inneholdt 6 kategorier: A. Spørsmål om informanten, B. Spørsmål om erfaring med utelivsbransjen og tanker om framtidig karriere, C. Oppdiktede scenarier der informanten blir spurt om hvordan hun ville forholdt seg til alt fra et flørtende blick til fysisk berøring, D. Seksualiserte henvendelser på arbeidsplassen- generelle spørsmål om tanker og holdninger knyttet til seksualiserte henvendelser, E. Personlige opplevelser og holdninger til seksualiserte henvendelser og F. Avrunding og generelle tanker. I alt besto intervjuguiden av 16 spørsmål og notater til meg selv om viktige temaer jeg må huske, samt informasjon rundt hva jeg legger i begrepene jeg spør informantene om. Da begrepet *seksualisering* kan ha en usikker forståelse definerte jeg hva jeg legger i dette begrepet slik at jeg og informantene hadde en felles forståelse av begrepet.

Da var det ikke til å legge skjul på at møtet med informantene bar preg av bevisstheten om at vi begge var til stede for å utføre et intervju. Det var dermed en skjerpet og annerledes stemning enn det vanligvis var å møte kollegaene i jobbsammenheng. Smaltalken før intervjuet gikk mest ut på å snakke om selve prosjektet. Informantene stilte som regel spørsmål som «hva er det du studerer igjen?» «hvor lang skal masteroppgaven din være?» «hvor mange har du intervjuet til nå?» «er det vanskelige spørsmål?» og lignende. Jeg prøvde å skape en naturlig og avslappet stemning med å forklare at det ikke finnes noen riktig og feil svar, og at jeg kun er ute etter å høre om deres opplevelser. Jeg sa at hvis de ikke har opplevd

noe kan man si det og man trenger ikke svare på spørsmål om man ikke vil. Samtidig var det viktig at jeg fremsto som at dette var et seriøst prosjekt siden jeg ønsket og få tak i så mye kunnskap som mulig. Jeg vurderte om det første intervjuet skulle være et prøveintervju som ikke skulle inkluderes i prosjektet, men siden det bestod av innholdsrike og relevante data for analysen, så jeg ingen grunn til at dette ikke bør inkluderes på lik linje som de andre. For meg var det veldig viktig å kombinere en forskerrolle med kollegarolle for å skape en naturlig og profesjonell tone. Dette synes jeg gikk overraskende bra hver gang. Det var alltid en skjerpert men hyggelig og god tone på intervjuene. Jeg merket at alle informantene ønsket å bidra, og tok prosjektet og spørsmålene seriøst.

De fleste informantene hadde mye å fortelle og kunne bruke lang tid på å svare og drøfte egne svar, og noen informanter svarte veldig kort. For informantene som snakket lenge og sportet litt over på temaer som ikke var helt relevante lyttet jeg til det dem sa, for å så prøve vende fokuset tilbake på forskningsspørsmålet. Jeg avbrøt aldri noen da jeg tenkte at dette vil kunne oppfattes som frekt eller gjøre at man ikke føler seg komfortabel med å snakke like mye lenger. Det jeg heller gjorde var å ikke transkribere de gangene informantene sporet vekk fra forskningens tema, fortalte om tredjepersoner og eller brukte for beskrivende detaljer om utestedet og lignende. Med informanter som snakket lite, prøvde jeg å dra i gang samtalen og forstå informanten med å for eksempel si «hvis jeg har forstått deg riktig så...?» eller foreslå ulike svaralternativer, slik at det skulle bli enklere å forstå hvordan man kan svare på spørsmålene. Hvis informantene slet med å for eksempel si hva de mente om noe, kunne jeg si «tenker du at det er greit, ikke greit eller er det det ikke noe du tenker så mye over?» På denne måten gjøre det enklere for informanten å forstå hvordan type svar jeg var ute etter.

Kvale og Brinkmann (2015) argumenterer for at det avgjørende spørsmålet ikke er hvorvidt intervjueren skal lede eller ikke lede, men hvor intervju spørsmålene skal lede, og hvorvidt de vil lede i viktige retninger som vil gi ny, troverdig og interessant kunnskap. Videre påpeker de at det kvalitative forskningsintervjuet er særlig velegnet for å anvende ledende spørsmål for gjennomgående å sjekke intervjuvarsverens reliabilitet og for å verifisere intervjuerens fortolkninger (Kvale og Brinkmann, 2015, s. 201-202). Hvilken betydning ledende spørsmål ville ha var noe jeg vektla og vurderte sterkt underveis på intervjuene. Jeg forsøkte så godt det lot seg gjøre å ikke legge ordene i munnen på informantene, men likevel merket jeg enkelte ganger at det å utfordre og være kritisk undersøkende til intervju personenes presentasjoner av egne holdninger og seg selv ofte kunne få informantene til å tenke ekstra etter hva dem selv sa. Dette gjaldt eksempelvis forklaringer rundt grensedragning, der jeg ofte merket at

informantene snakket imot seg selv. Ved å stille mer utdypende og ledende spørsmål i slike sammenhenger opplevde jeg å få en klarere og mer definert beskrivelse av informantenes holdninger og meninger til uønsket seksuell oppmerksomhet og seksuell trakassering. Måten jeg gjorde dette på var eksempelvis som Thagaard beskriver å ta utgangspunkt i informantenes fortelling, og samtidig føre intervjuet i en retning som kan gi den informasjonen jeg ønsket (Thagaard, 2002, s. 91).

På intervjuene ble det tatt lydopptak med Diktafon appen, senere lastet jeg filene over på nettskjema før jeg sikkert lastet dem over på lagringshotell og derfra transkriberte og analyserte filene. I tillegg tok jeg enkle notater i intervjuguiden underveis. Å ta lydopptak tillater intervjueren å konsentrere seg om intervjuets emne og dynamikk. Ordbruk, tonefall, pauser og likende blir registrert, slik at man kan gå tilbake å lytte (Kvale og Brinkmann, 2015, s. 205). Thagaard uttaler at det rikeste datamaterialet er basert på en kombinasjon av lydbånd og notater. Dette fordi lydopptakeren får med så mye informasjon som mulig, samtidig som forskeren noterer i løpet av intervjuet. Dette tillater forskeren å forholde seg forhåndsvits avslappet til notatskrivingen fordi man vet at det som blir sagt registreres. Notatene fungerer i tillegg som en sikkerhet i tilfelle lydopptakeren ikke funker. Jeg prøvde å holde kontroll på lydopptakeren til enhver tid, men likevel ønsket jeg ikke se for ofte ned på den da jeg merket at hver om jeg så på lydopptakeren, så informanten samme sted og fokuset ble noe svekket. Jeg prøvde å legge lydopptakeren på et sted der den enkelt kunne høre hva vi begge sa, i tillegg til at informanten ikke så den særlig godt slik at den skulle få så lite fokus som mulig.

Ved å samtidig notere underveis i intervjuguiden viste jeg til enhver tid hvor jeg var, og sørget for at alle hovedpunktene var snakket gjennom i løpet av intervjuet. Da dette var et semi-strukturert intervju var hensikten å la informanten forme intervjuet, og lydbånd kombinert med notater gjorde at jeg var trygg på at forskningens hovedtema og intervjuguidens viktigste spørsmål ble inkludert. I tillegg ga det meg god anledning til å notere ikke-verbale buskap fra informanten. Samtidig som jeg noterte fikk informanten tid til å tenke seg om og vurdere om hun hadde mer å fortelle. Thagaard påpeker at bruken av lydopptaker kan gi intervjuet et formelt preg (Thagaard, 2002, s. 97). Dette merket jeg veldig godt- med en gang lydopptakeren var på ble det en mer alvorlig tone, og hvis jeg noen ganger satt lydopptakeren på pause grunnet noe bråk eller forstyrrelser som oppstod bar samtalen umiddelbart preg av en «backstage-tone». Dette kan komme av at vi begge kjente hverandre fra før og dermed var lydopptakeren en faktor som gjorde situasjonen mer formell. Jeg tolket dette som et positivt

tegn på at intervjuene bestod av en god kombinasjon av en fokusert men samtidig vennlig tone der vi begge fikk kombinert rollene som kollega og intervjuer/informant.

I ettertid av intervjuet ble alt transkribert, foruten om informasjon jeg visste ikke kunne inkluderes i undersøkelsen da det enten var detaljerte opplysning om utestedet, eller at temaet informant snakket om ikke var relevant for undersøkelsen. All transkribering ble gjort på norsk bokmål, for å så godt som mulig anonymisere informantenes språk og dialekt. Ikke-anonyme forklaringer og navn som ble brukt valgte jeg å fjerne fra transkriberingen for å gjøre dokumenter så anonyme som mulig. Videre kategoriserte og kodet jeg all transkriberingen i NVivo, før jeg med utgangspunkt i det etablerte datamaterialet startet med studiens analyse.

4 En seksualisert arbeidssituasjon

Det er jo veldig upassende, men jeg vil ikke si at det er trakasserende... Det er jo egentlig det om man tenker etter er det jo helt sykt at noen bare klemmer deg på rumpa. Det er bare det at jeg har ikke reagert så sterkt når det har hendt da. Kanskje jeg bare antar at slikt skjer her? (Olivia)

I dette første analysekapitlet vil jeg belyse det aktuelle utestedet og de forventninger kvinnelige servitørene møtes med av arbeidsgiver. Her viser jeg hva slags handlinger dette typisk dreier seg om og hvordan uønsket seksuell oppmerksomhet og seksuell trakassering oppleves for servitørene satt i kontekst med et miljø der slike henvendelser forekommer regelmessig. Problemstillingen er dermed: *Hva slags handlinger dreier det seg om, og hvordan oppleves dette av servitørene?*

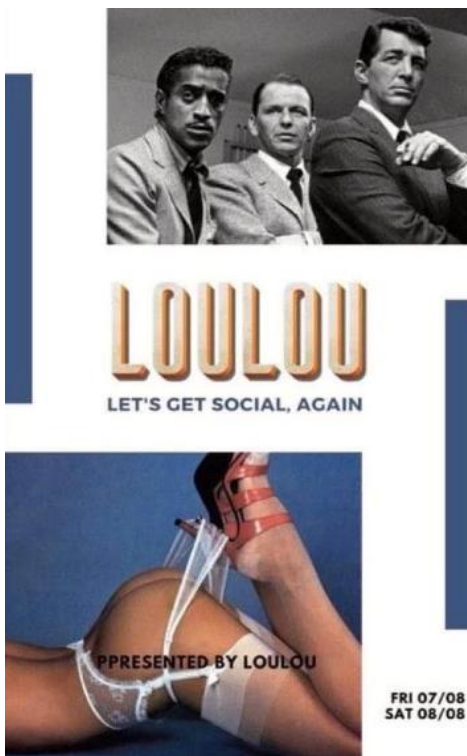
For å svare på problemstillingen starter jeg først med å belyse seksualisering i utelivsbransjen. Videre viser jeg hva slags handlinger det dreier seg om, med konkrete eksempler fra deres egne opplevelser. Dernest ser jeg på hvordan seksualiserte henvendelser går fra å være ubehagelig og vanskelig, til en vanlig del av arbeidsdagen. Jeg tar så for meg hvordan servitørene oppfatter arbeidet i utelivsbransjen generelt, og hvordan dette påvirker opplevelsen av å arbeide i dette miljøet. Til slutt ser jeg på hvordan servitørenes beskriver at de er med på å seksualisere seg selv, og hvordan dette påvirker deres opplevelse av å bli seksualisert. Jeg avslutter med en kort konklusjon av kapitlets funn.

4.1 Utelivsbransjen og seksualisering

For å forstå servitørenes møte med uønsket seksuell oppmerksomhet og seksuell trakassering er det helt avgjørende å sette det i kontekst med utelivsbransjens miljø. Arbeidsmiljøet i utelivsbransjen skiller seg fra andre arbeidsplasser med et opplagt fokus på fest, moro og flørting. I 2020 publiserte Aftenposten et debattinnlegg der forfatteren kritiserer markedsføringen i norsk utelivsbransje (Martinsson, 2020). Forfatteren viser klart hvordan seksualiserte bilder også brukes i markedsføringen og at dette åpenbart kan skje uten at noen i markedsføringsavdelingen eller at eierne og ledelsen reagerer.



Bilde 1: Eksempel på markedsføring i norsk utelivsbransje, Sakset fra Aftenposten 2020.



Bilde 2: Eksempel på markedsføring i norsk utelivsbransje, sakset fra Aftenposten 2020.

Bildene kan virke drøye, men er altså eksempler på hvordan ulike utesteder seksualiserer kvinner som en del av sin markedsføring. Ord som «milf» og «hoes» brukes i reklamene og det er en stor forskjell i hvordan menn og kvinner fremstilles: mennene vises helt påkledd i enten pene dresser eller andre heldekkende kostymer. I kontrast kan vi blant annet se en kvinne som ligger på bakken og dekker brystene eller en kvinne som løfter av seg trusen med skoene, mens pent kledde menn i dress blir brukt som kontrast. I disse reklamene trekker ledelsen klare grenser mellom kjønnene.

Sosiologien om symbolske grenser har lenge vært opptatt av hvordan det symbolske kan skape og reproducere sosial ulikhet mellom kjønnene. Løvgren og Orupabo (2018, s. 205) påpeker at en viktig oppgave for sosiologer er å spesifisere hvordan, når og hvorfor symbolske grenser skaper og gjensker makthierarkier og ulikhet. Å fremstille menn og kvinner på en måte der kvinnen symboliserer sårbarhet og objekt posisjon mens mannen symboliserer kontroll og subjekt posisjon kan selvsagt bidra til dette.

Gerson og Peiss (1985) påpeker at kjønnsstrukturer etablerer generaliserte ulikheter og fellestrekk mellom- og innad i kjønnene og former og begrenser med dette oppførselen til individer. Å etablere generaliserte ulikheter mellom kjønnene ved å enten reklamere for utelivsbransjen slik det ble vist ovenfor eller å kle kjønnene i klart ulike uniformer vil kunne ha en avgjørende betydning for arbeidsmiljøet- hvordan kundene forstår de ansatte og hvordan de ansatte forstår seg selv og sin rolle. Ved å bruke slike reklamer legger utestedet selv opp til fokus på kvinners seksualitet. Det er derfor ikke helt fjernt at kunder legger fokus på seksualiteten til kvinnelige servitører når det er mulig å forstå det slik at utestedet selv legger opp til det. Når utestedet seksualiserer sine ansatte og kunder dernest gjør det samme, trenger det ikke være fordi kundene har et fiendtlig utgangspunkt. Seksualisering, uønsket seksuell oppmerksomhet og seksuell trakassering er dermed kompliserte og kontekstualiserte fenomener i dette miljøet som jeg skal belyse videre gjennom teksten.

4.2 Møtet med seksualisering

Som kvinnelig servitør i utelivsbransjen er det stort fokus på utseende og seksualitet. Tatt i betraktning at jeg intervjuet kolleger var det overraskende at jeg aldri hadde hørt om noen av hendelsene informantene fortalte meg, og som jeg presenterer i denne analysen. Jeg har hadde heller aldri igjennom flere år sett lignende skje med kolleger. Dette kan være en indikasjon på hvor vanskelig det er å oppdage den store mengden uønsket seksuell oppmerksomhet og seksuell trakassering som forekommer i utelivsbransjen. Hochschild (2003) påpeker at som en

del av service arbeid blir det å se ut til å elske jobben du gjør en viktig del av hverdagen (Hochschild, 2003, s. 8). Når man møter upassende og ubehagelige opplevelser kan man dermed ikke handle affektivt, men man må finne strategier for å tilpasse sine følelser til kundens forventninger. En slik forventning kan forklare hvorfor det store omfanget av uønsket seksuell oppmerksomhet og seksuell trakassering ofte blir undergravd og utydeliggjort. Man ser ikke en servitør som gråter, er sinna eller skjeller ut kunden. Det man ser er en hyggelig og imøtekommende servitør, som til tross for henvendelsen trer inn i en rolle der hun ønsker å vise seg selv slik hun tenker at andre forventer å se henne. Leidner (1999) forklarer dette med at kundens makt å skape problemer for ansatte hvis de er misfornøyde skaper et press for ansatte om å håndtere situasjoner slik man tenker at kunden ønsker (Leidner, 1999, s. 83). Emosjonelt arbeid kan være en mulig forklaring på hvorfor uønsket seksuell oppmerksomhet og seksuell trakassering er vanskelig å oppdage i slike miljøer. Da jeg stilte spørsmål om hvor ofte servitørene opplever oppmerksomhet knyttet til seksualitet, fikk jeg blant annet disse svarene:

Jeg vil si nesten hver vakt. Om det er en liten kommentar eller et lite blunk så er det alltid et eller annet (Ellinor).

Jeg vil vel si hver eneste vakt jeg har hatt det siste året. Det har alltid vært et eller annet. Noen kvelder mer, noen perioder mer, men hver eneste vakt er det alltid ett eller annet. Om det er blikk, kommentarer eller sånne ting. Så regelmessig til veldig, veldig ofte (Mari).

Kanskje en gang i uka. Kan være mindre, kan være mer (Nicoline).

Kanskje halvparten av vaktene mine (Frida).

De fleste av studiens deltakere beskriver at de opplever å bli seksualiserte minst halvparten gangene de er på jobb. På intervjuene kommer det frem at kommentarer på utseende og upassende blikk er de vanligste formene for seksualiserte henvendelser. Det er enighet hos informantene om at fysisk berøring er den mest alvorlige og uønskede formen for seksuell oppmerksomhet. Videre forteller informantene at de sammenligner kommentarer, upassende blikk eller ubehagelig ikke-verbal oppførsel med andre verre henvendelser. Agnew (1985) påpeker at en vanlig vurdering individer foretar seg er nettopp å sammenligne hendelsene man opplever med andre verre opplevelser man har hatt tidligere. Et annet alternativ er å sammenligne seg selv med andre i miljøet som har opplevd tilsvarende eller verre, og med dette undergrave situasjonen (Agnew, 1985, s. 226). Eksempelvis kan man sammenligne å bli

stirret på puppene, med en annen opplevelse man selv, eller en kollega har hatt med å bli tatt på puppene. Man vil da kunne danne seg en tanke om at det man har opplevd ikke er alvorlig sammenlignet med andre situasjoner, og dermed undergrave alvorligheten av egen situasjon. Slike vurderinger vil i stor grad være med på å avgjøre servitørenes grenseganger mellom hva som er uønsket seksuell oppmerksomhet og hva de forstår som seksuell trakassering.

Innledningsvis viser jeg at seksualisering og trakassering kan forekomme *ikke-verbalt*, *verbalt* og *fysisk*. Jeg vil her forsøke å presentere noen av informantenes opplevelser, med utgangspunkt i denne kategoriseringen. Eksempelene vi vil se nedenfor har i formål om å belyse hva slags handlinger som kan forekomme i dette miljøet:

Ikke-verbale henvendelser

Jeg jobbet mye alene før og da var det en fyr som kom innom, og var veldig glad i å prate. Men han snakket ikke om noe hyggelig, det var bare rart. Så jeg tenkte «okei, jeg gidder ikke snakke med han», så jeg gikk for å vaske i andre enden av baren. Da flytter han barstolen sin, og setter seg der jeg sto og vasket. Skjørtet gikk jo høyt opp og det ble veldig rart. Jeg tenkte at det ble litt ubehagelig at han stirret så mye, så jeg gikk til andre siden av baren, men han fulgte etter meg hele baren når jeg sto og vasket. Det var litt ubehagelig (Nicoline).

Det er jo ofte man er på jobb og snakker med en person også går blikket ned i brystene og ikke på ansiktet. Det har jeg jo merket ganske ofte. Og da blir jeg litt mer sånn, gir kanskje signaler på at dette er ikke så kult. Man må jo kunne oppføre seg på byen? (Sara)

Nicoline beskriver en situasjon der hun tydelig prøvde å vise til en kunde som stirret og fulgte etter henne at hun synes denne oppmerksomheten var ubehagelig. Selv om han ikke sa noe seksuelt, opplevde Nicoline det som ubehagelig at han fulgte etter henne og stirret på henne uansett hva hun gjorde. Det kan ha vært at kunden ikke hadde intensjon om å være ubehagelig eller upassende med hans oppførsel, likevel opplevde Nicoline situasjonen som uønsket og plagsom.

Sara forteller om en annen form for ikke-verbale seksualisering som er en svært vanlig opplevelse hos mine informanter- å bli sett på puppene eller få ubehagelig blick når hun snakker med en kunde. Å måtte håndtere slike type ikke-verbale henvendelser er en type situasjon informantene beskriver at forekommer regelmessig i dette miljøet. Likevel er det ikke enkelt å gjøre noe med blickene man får fra kunder, dette blant annet fordi servitørene er forventet å være hyggelige og hjelpsomme, ikke konfronterende eller vanskelige.

Verbale henvendelser

Den ene gangen fikk jeg kommentarer på puppene mine da. «Hvor mye kosta de?» Og da sa jeg bare at de er ikke betalt for. Og da fikk jeg høre at «jeg ville tipsa 20kr for dem.» Da ble jeg veldig ukomfortabel. Sånne kommentarer kan forekomme, eller slik som «hva skal du etter jobb?» (Elin).

Jeg har blitt invitert med på trekant. Eller det var en fyr som spurte om jeg skulle bli med han hjem da. Og det var jo noe jeg sa nei til, men de var sånn «kom igjen da». De ga seg jo relativt fort, men det kommer en del sånne henvendelser. Jeg har jo opplevd alt flere ganger, og det er mange ting som er ganske likt egentlig (Ellinor).

Ovenfor ser vi to eksempler på uønsket verbal oppmerksomhet der Elin og Ellinor beskriver at de har opplevd spørsmål knyttet til kropp og forespørsel om seksuelle aktiviteter. Alle mine informanter beskriver at verbale henvendelser ofte oppleves ukomfortabelt og uønsket, samtidig påpeker dem at det «kun er ord». At man som kvinnelig servitør kan fortelle at det er vanlig å få kommentarer på hva brystene koster eller om man vil være med noen hjem etter jobb forteller oss at dette er et miljø der uønsket verbal oppmerksomhet og seksuell trakassering forekommer ofte. Når man med tiden venner seg til å få slike spørsmål oppleves de ikke lenger like ubehagelig- dette skal vi se videre på i kommende del.

Fysisk berøring

Jeg drev og ryddet, og du vet folk tar meg på rumpa, men da tar de utenfor kjolen.. Her var det en fyr som faktisk kom inn og tokk under kjolen og prøvde komme seg inn under trusen og hadde liksom det harde grepet. Det er det verste jeg har opplevd.. Hva faen? (Sofia)

Det var noen eldre menn som stakk hodene sine inn i puppene mine. Det skjedde først ved et bord også fikk jeg det på avstand, også senere står jeg ved baren gjorde de det en gang til og jeg sa at dette er ikke greit, også gjorde de det enda en gang. De sto tre stykk rundt meg, samlet. Den gangen synes jeg det var ukomfortabelt og da var jeg sånn «det her synes jeg ikke er greit». Du føler deg veldig liten i den situasjonen (Mari).

Jeg la særlig merke til hvordan Sofia sa «og du vet folk tar meg på rumpa», som at det var selvfølgelig at jeg forsto at kunder tar henne på rumpa når hun er på jobb og rydder. Hun fortalte det som at det var noe helt hverdagslig som ikke plaget henne, men at det som gjorde denne hendelsen drøy var at hun ble forsøkt tatt under trusen. Sofia beskriver at seksuell

oppmerksomhet i seg selv har blitt så vanlig, at det er så ekstreme handlinger som skal til for at det ikke anses som selvfølgelig. Det vi ser her er en tendens til å forskyve egne grenser slik at man skal passe inn i arbeidsmiljøet.

Mari forteller om julebordsesongen, da tre menn gjorde det som kalles «motorboating» altså å ta hodet sitt inn i puppene hennes ved hele tre anledninger den kvelden til tross for at hun sa nei og viste at hun synes det var ubehagelig hver gang. Mari er også en av servitørene som sammenligner hennes verre opplevelser slik som denne med eksempelvis kommentarer på pupper og blick. Satt i en slik kontekst blir det enklere å undergrave alvorligheten til andre typer henvendelser, og dette er som nevnt noe de fleste informantene gjør. En annen nøytraliseringsteknikk informantene ofte bruker er å kontekstualisere henvendelsene med utelivsbransjen og basere sine grenser og holdninger på en tanke om at slik oppførsel er forståelig i sammenheng med miljøet.

4.3 Når seksualiserte henvendelser blir en vane

I starten var det mer ubehagelig, men nå er jeg vant med det [...] Man vet ikke helt hvordan man skal reagere når man er ny og vil gjøre en god innsats, nå bryr jeg meg ikke like mye (Sara).

Jeg tenkte mye mer på det i starten, men så blir det vanlig. Man blir litt vant med det (Frida).

Det fortsatt ubehagelig, men nå får jeg ikke lenger lyst til å gråte når det skjer liksom (Mia).

Nå føler jeg at jeg har blitt mer trygg på hva jeg skal gjøre og litt tøffere til å si ifra. Når jeg starter i en jobb er jeg mer tilbaketrukket og ser på hva andre gjør, men nå som jeg har jobbet en stund så føler jeg meg trygg på hva jeg skal gjøre og hva som er greit og ikke (Elin).

Da jeg stilte informantene spørsmål om hvordan de opplevde seksualisering på jobb da de var nye sammenlignet med senere tid, fikk jeg særlig to typer svar: Det første var at man ikke var vant med slike henvendelser da man var ny og dermed ikke visste hvordan man skulle forholde seg til situasjonen. Henvendelsene opplevdes mer ubehagelig og plagsomt. Det andre svaret var at med tid og erfaring blir man tøffere og mer selvsikker i møtet med ubehagelige opplevelser. Henvendelsene oppleves som overkommelige. Ovenfor ser vi at informantene

antyder det samme- at seksualiserte henvendelser er blitt en vanlig del av arbeidsdagen og at ubehaget svekkes etter hvert som det blir vanligere å møte slike henvendelser.

Ellinor forteller at før hun startet jobbe i utelivsbransjen ville hun aldri trodd at oppmerksomhet knyttet til seksualitet er så vanlig som det faktisk er:

Emilie: Du sier at du opplever seksuell oppmerksomhet om lag hver vakt, men at du har lært deg å stenge det ute. Hva tenker du om at seksuell oppmerksomhet på jobb er noe du må stenge ute?

Ellinor: Altså, det skal jo ikke være sånn. Jeg synes jo egentlig det er dumt at det er normalt å gå på jobb og få kommentarer, eller at noen tar på deg. [...] Jeg opplever bare at det har blitt en vane til slutt, siden det er noe som har skjedd såpass ofte. Å få kommentarer blir nesten like vanlig som å servere et bord.

Emilie: Er det en del av utelivsbransjen å få slike kommentarer?

Ellinor: Ja egentlig. Jeg synes ikke det burde være det, men jeg tror det er veldig få folk som vil si at de ikke har blitt seksuelt trakassert i utelivet.

Emilie: Hvordan reagerte du da du startet på utestedet og fikk denne type henvendelser?

Ellinor: Jeg ble ganske overrasket over at folk oppførte seg sånn. Før jeg startet å jobbe der trodde jeg at det var noe, men jeg ville aldri trodd at det er så vanlig som det faktisk er.

Emilie: Tenker du at seksualiserte henvendelser er noe man burde tåle hvis man skal jobbe på dette stedet?

Ellinor: Ja. For det kommer uansett, om det ikke kommer hver vakt kommer det vært fall til å komme et par vakter i uken, og da bør man være klar for å ta det imot.

Ellinor beskriver seksualiserte henvendelser som en like stor del av arbeidsdagen som selve arbeidet man gjør og påpeker at der er trist. At Ellinor forteller at hun synes situasjonen er trist antyder at hun synes det er feil og at situasjonen er uønsket for henne. Likevel aksepterer hun at seksualiserte henvendelser er en del av miljøet og forklarer at det uansett ikke er til å komme vekk fra. Det kan virke som at uønsket seksuell oppmerksomhet og seksuell trakassering er så vanlig i utelivsbransjen at servitørene ikke kan se for seg utelivsbransjen uten dette. Om man ikke har troen på at slike henvendelser kan gi seg, gir dette en mulig forklaring på hvorfor man velger å godta situasjonen slik den er og heller fortelle seg selv at det er en del av jobben og den rollen man da trer inn i. Agnew (1985) påpeker at tidligere erfaringer med tilsvarende ubehagelige situasjoner vil gjøre at individer blir tryggere på hvordan man kan forholde seg til situasjonen. I tillegg vil grad av trygghet spille en avgjørende rolle for hvordan man vil oppleve situasjonen (Agnew, 1985, s. 232-233). Dette gir en mulig forklaring på hvorfor informantene opplever seksualisering mindre ubehagelig med tid. Agnews påpeker at om man tidligere har opplevd en mer alvorlig hendelse, kan man ha enklere for å undergrave noe man anser som et «mildere» møte med seksualisering. Hvis man i tillegg anser hendelsen som vanlig innenfor miljøet, og forstår det slik at andre har

opplevd akkurat det samme, vil man enklere kunne ta avstand fra hendelsen (Agnew, 1985, s. 226). Disse teoriene kan gi en mulig forklaring på hvorfor man ikke lenger opplever hendelser man er kjent med som like ubehagelig og alvorlig når det med tiden er blitt en vane. Ellinor og Sara forteller om dette:

Jeg tar ikke blick så seriøst.. Eller kanskje det bare har blitt en liten greie fordi du gjerne møter så mange opplevelser som er verre, at slike opplevelser trykkes litt ned (Ellinor).

Jeg får mye kommentarer og føler jeg har vært gjennom mye, så det er ikke mye som går inn på meg. Kommentarene har gjort at jeg ikke bryr meg lenger (Sara).

Ellinor påpeker at når man stadig opplever å bli seksualisert vil man danne en større toleranse for de ulike henvendelsene. Grensen for hva man opplever som ubehagelig vil forskyves med tiden og uønsket seksualiserte henvendelser og seksuell trakassering vil endres. Sara forteller at hun har fått så mange kommentarer at hun ikke lenger bryr seg. Begge forklarer at ettersom seksualiserte henvendelser blir en vane starter de å skille ut hvilke henvendelser de bryr seg om og ikke. Et eksempel på dette er å sammenligne et ubehagelig blick med fysisk berøring. I neste kapittel om grensdragninger ser vi at selv om blick kan være ønsket, anses fysisk berøring som mer ubehagelig. Om man forteller kolleger at man har opplevd et ubehagelig blick fra en kunde, og kollagen forteller at hun har opplevd å bli tatt på rumpa kan dette gjøre at man sammenligner situasjonene og konkluderer i at man burde finne seg i blick hvis andre finner seg i fysisk berøring. Agnew forklarer at miljøer kan innebære visse myter, ideer og syn på kriminalitet som kan påvirke bruken av nøytralisering ved å støtte at enkelte typer kriminalitet er normalt for miljøet og ufarlig for individene (Agnew, 1985, s. 235). En slik forståelse kan gi en forklaring på hvorfor seksualiserte henvendelser blir en vane man får en aksept og forståelse for. Generelt for denne studiens informanter er at de ofte forteller at i utelivsbransjen forekommer seksualiserte henvendelser så regelmessig at de tilpasser seg miljøet ved å ta følelsesmessig avstand fra opplevelsene. I Hochschild sin studie håndterer flyvertinnene trusler og sinne fra kunder med å fortelle seg selv at noe traumatisk har skjedd i kundens liv for å selv få situasjonen på avstand og klare å kontrollere sine egne følelser (Hochschild, 2003, s. 25). På samme måte legitimerer mine informanter seksualisering som en harmløs og unngåelig del av utelivsbransjen. Dersom en kunde er upassende nøytraliserer ofte servitørene hendelsen ved å for eksempel tenke at han ikke mente noe vondt med det, han har drukket alkohol og ingen alvorlig skade skjedde. En slik tankegang kan gjøre at ubehagelige henvendelser oppleves som mindre ubehagelig.

4.4 «Utelivsbransjen er ikke som andre jobber»

Når man er på jobb som servitør i utelivsbransjen er man forventet å gjøre et betalt arbeid på lik linje som i en hvilken som helst annen jobb³. Likevel beskriver servitørene ofte det å jobbe i utelivsbransjen som en annerledes og useriøs jobb. Dette forklares gjerne med det høye inntaket av alkohol, at gjestene er kommet for å ha det gøy og feste, i tillegg til at de aller fleste informantene anser jobben som en midlertidig biinntekt ved siden av studiene.

Servitørene definerer ikke jobben som en del av seg, og alle mine informanter utenom en planlegger å gjøre noe annet «mer seriøst» i senere tid. At de fleste informantene anser jobben som midlertidig kan påvirke hvordan man opplever selve arbeidet og at man i større grad godtar arbeidets skyggesider, når man vet at man uansett ikke må forholde seg til dette lenger enn en liten periode av livet.

I utelivsbransjen er omstendighetene rundt den ansatte annerledes enn de fleste andre arbeidsplasser. Dette i tillegg til at servitørene seksualiseres ovenfra påvirker hvordan servitørene opplever seksualiserte henvendelser. Konseptet og den bakenforliggende antakelsen om at seksualitet, flørting, fest og alkohol hører sammen vil kunne gi en mulig forklaring på at servitørene legitimerer seksualisering som en naturlig del av miljøet. Seksuell trakassering er et negativt ladet begrep som bærer preg av alvorlighet og skade. Til tross for hvor ofte uønsket seksuell oppmerksomhet forekommer i utelivsbransjen, er den største tendensen man kan se hos mine informanter at *forventninger til miljøet, vane og aksept er med på å undergrave alvoret av seksuell trakassering*. Uønsket seksuell oppmerksomhet og seksuell trakassering oppleves rett og slett som mindre alvorlig i dette miljøet.

Olivia er en av servitørene som viser likegyldighet ovenfor både seksualisering og seksuell trakassering på jobb, og reflekterer rundt hvorfor hun mener dette egner seg bedre i utelivsbransjen enn på andre arbeidsplasser. Jeg opplevde at de fleste informantene synes det var utfordrende å ordlegge seg ved dette. En svært vanlig forklaring var at «seksualiserte henvendelser er en naturlig del av dette miljøet, selv om det ikke burde være det». Hochschild påpeker at i jobber der det kreves en koordinering av sinn og følelse oppstår det en avstand mellom hva vi føler og hva vi burde føle (Hochschild, 2003, s. 33). Denne motsigende

³ Fra 2019 har arbeidsgiver plikt til å innrapportere, foreta forskuddstrekk og betale arbeidsgiveravgift av tips den ansatte mottar (Høylye, 2019). Olivier Klein m.fl. forsket på effekten tips har på seksuell trakassering på bar- og restaurant ansatte, der de fant ut at tips økte legitimiteten til seksuell atferd og fant grunn til å tro at tips kan sette arbeidstakere i større fare for seksuell trakassering (Klein, m.fl., 2019-2020, s. 8). Flere studier støtter funne til Kleven m.fl. og jeg anser det dermed som nødvendig å påpeke at sammenhengen mellom tips og seksualitet *ikke* spiller en avgjørende rolle for mine informanter.

tankegangen skapte mye forvirring hos servitørene, og flere påpekte at de snakket mot seg selv og føler seg «skyldig» i å mene at uønsket seksuell oppmerksomhet og seksuell trakassering er vanlig og at dette er noe de godtar selv om de mener at det egentlig ikke burde være sånn. De fleste informantene påpekte at det var vanskelig å ordlegge seg ved dette. Olivia gir derimot en inngående forklaring på hvordan arbeidet i utelivsbransjen skiller seg fra andre arbeid og dermed hvordan seksualisering i utelivsbransjen oppleves for henne:

Man smelter jo mer inn på et utested, og er med å danse og mingle, man skal jo snakke litt med folk og det er jo ikke den samme «Hei, hei! Vil du ha en pose? Kvittering?». Det er annerledes på et utested. Jeg synes heller ikke det er noe galt om en fyr vil komme bort til meg, prøver seg eller spør om snappen min. Jeg bryr meg virkelig ikke. [...] Jeg opplever ikke arbeidet i utelivsbransjen som det samme i det hele tatt, det er ikke sånn slitsom jobb der man jobber hele, hele tiden. Er det ikke noe å gjøre kan man liksom stå å henge og snakke litt med hverandre, man kan gå på do når man vil, møter man noen man kjenner kan man liksom stå å snakke med dem litt og slikt funker jo ikke på matbutikken. Derfor synes jeg heller ikke det er så rart om noen prøver seg, for jeg føler virkelig ikke at jeg er på jobb på samme måten.

Siden Olivia ikke opplever servitørjobben slik som andre jobber, forteller hun at det ikke er rart om noen prøver å flørte med henne. På denne måten forklarer hun at siden arbeid i utelivsbransjen ikke oppleves like seriøst som de fleste andre jobber, oppleves heller ikke uønsket seksuell oppmerksomhet og seksuell trakassering like alvorlig som det ville gjort i andre jobber.

På intervjuene viste servitørene forståelse for at kunder seksualiserer ansatte i utelivsbransjen, likevel forteller de at de trives godt på jobben og ikke tar verken seksualisering, uønsket seksuell oppmerksomhet eller trakassering personlig. «For å jobbe her må man tåle litt, jeg hadde ikke jobbet her om jeg ikke tåle noe» er en forklaring som brukes ofte. En slik forklaring påpeker Weiss (2011) at kan få informantene til å føle seg som forståelsesfulle og tilgivende ansatte (Weiss, 2011, s. 451-454). I prinsippet kan det også ses som en omformulert versjon av å si at man må tåle å bli trakassert som kvinnelig servitør på jobb i utelivsbransjen. Elin forklarer dette nærmere:

Jeg jobber i utelivsbransjen og må være forberedt på at dette skjer. Når man jobber i utelivsbransjen vet man at det er alkohol i bildet, og alle vet at man blir påvirket av det. Jeg sier ikke at det er greit å gjøre hva man vil når man har drukket, men kanskje folk som har drukket ikke tenker så mye over hva de gjør i situasjonen og ikke mener det på samme måte som vi tolker det (Elin).

I sammenheng med utelivsbransjen forteller informantene at det er forståelig at kunder kommenterer ansattes utseende, flørter og kanskje i enkelte tilfeller kan bli litt tafsete. Elin forteller at utelivsbransjen ikke er som andre jobber, og at man dermed må være forberedt på å bli seksualisert. Hun forklarer at alkohol kan få mennesker til å gjøre ting som vil tolkes som upassende hvis man ser det fra et edru perspektiv, men at personen ikke trenger mene noe vondt med en seksualisert henvendelse. Elin beskriver at hun har skjønn for alkoholens innvirkning på folks oppførsel, og gir uttrykk for at i kontekst med utelivsbransjen er uønsket seksuell oppmerksomhet og seksuell trakassering forståelig. Å forberede seg selv på ubehagelige henvendelser fra kunder på jobb i utelivsbransjen er en vanlig måte mine informanter godtar seksualisering. Å nøytralisere kundens oppførsel, og tenke at det var godt ment selv om det ikke opplevdes sånn, vil redusere servitørens opplevelse av en ubehagelig tilstand i ettertid, og gjøre det enklere å godta henvendelsene (Weiss, 2011, s. 454-456). En annen nøytraliseringsteknikk som ofte brukes av servitørene er å legitimere egen skyld i å bli seksualisert og trakassert. Dette gjør servitørene gjennom å understreke at de har seksualisert seg selv gjennom uniformen, og at det dermed er logisk at kunder kan seksualisere eller trakassere dem.

4.4.1 «Vi seksualiserer oss selv»

Avgjørende for hvordan servitørene opplever uønsket seksuell oppmerksomhet og seksuell trakassering på jobb, er hvordan de reflekterer rundt sin egen rolle i møtet med henvendelsene. Her skal vi se nærmere på hvordan servitørene nøytraliserer uønsket seksuell oppmerksomhet og seksuell trakassering ved å legitimere egen skyld i å bli seksualisert. Dette innebærer at servitørene ofte påpeker at de selv har påvirket kundens handlinger gjennom å delta i eller tilrettelegge for å bli seksualisert (Weiss, 2011, s. 456).

Sofia: Vi har jo uniformer som fremmer kvinnelige former. Det nok enklere å gi kommentarer når man har puppene høyt oppe.

Emilie: Synes du uniformen kan sende et signal om at dette er greit?

Sofia: Ja. Nå vet ikke jeg hvordan man har det på andre steder der de bruker en svart t-skjorte liksom, men jeg føler vi seksualiserer oss selv og da kan det bli enklere for gjester å legge inn en kommentar her enn hva det vil være på andre utesteder (Sofia).

Innledningsvis blir det forklart at servitørene på dette utestedet er forventet å gå i en uniform med kort skjørt og dyp utringing. Uniformene skaper ofte stor reaksjon og interesse fra flere av utestedets gjester. Dette kommer frem i form av fokus på kropp eller konkrete kommentarer på uniformene. Det kan være alt fra komplimenter på uniformene, kunder som

kritiserer at kvinnene går slikt kledd og verbal trakassering. Frida forteller at hun særlig opplever komplimenter fra menn, men kritikk fra kvinner som stiller seg kritiske til antrekket:

Emilie: Tenker du at uniformen kan føre til fokus på seksualitet?

Frida: Ja absolutt. Jeg får mye spørsmål fra damer knyttet til uniformen, som lurer på hva jeg synes om å gå i den. De er ofte negative til uniformen og de forventer at jeg skal si at jeg ikke vil gå i den. Guttene synes som regel de er fine.

Emilie: Forstår du at de kan være skeptiske?

Frida: *Jeg kan forstå det hvis de tror det er påtvunget.* Da kan jeg skjønne at de spør om det er frivillig.

Emilie: Ja, men det er jo en uniform- den er jo påtvunget?

Frida: Ja, den er jo det så jeg kan skjønne at de spør.

Emilie: Hva tenker du om at de reagerer negativt til uniformen?

Frida: Det går fint. Jeg hadde aldri begynt å jobbe her hadde jeg vært støtt av uniformen.

Frida forteller at hun flere ganger har forklart kvinnelige kunder som er skeptiske til antrekket hun går i, at hun er komfortabel med uniformen. Videre forklarer hun at hun forstår om kunder stiller seg skeptiske dersom de tror uniformen er påtvunget. En holdning jeg opplever hos alle informantene er at de selv er komfortable med uniformen og ønsker å gå i den, og dermed opplever de ikke at uniformen er påtvunget, selv om den er det. Tanken er at man er ikke tvunget til å jobbe på utestedet, men om man skal jobbe der skal man gå i uniformen. Man har dermed ikke et annet valg enn dette antrekket. Det virker likevel som at servitørene stiller seg svært positive til at de har en valgfrihet i forhold til uniformen. Nicoline forteller om dette:

Emilie: Hva synes du om at en uniform som viser mye kropp er en del av jobben?

Nicoline: Jeg tror at de som har bestemt at vi skal ha de kjolene er menn [ler]. Det er nok med på å dra inn menn, det er brukt som hjelpemiddel for å dra inn menn.

Emilie: Tror du at du ville opplevd mindre oppmerksomhet knyttet til seksualitet om du ikke hadde på den uniformen?

Nicoline: Jeg tror det!

Emilie: Hvis man hadde hatt på svart bukse og svart genser, tror du det ville endret situasjonen for kvinnelige ansatte?

Nicoline: Det tror jeg [...] Sånn det er her kan jo kvinner velge å gå i den mannlige uniformen, vi blir ikke tvunget til å gå i kjolen så det er litt valgfritt.

Emilie: Hva tror du hadde skjedd hvis alle kvinnene begynte med mannlig uniform?

Nicoline: Jeg tror det ville senket litt trakassering. Ikke alt, men litt.

Emilie: Tror du det hadde ødelagt konseptet som er her, som alle kvinnene sluttet med uniformen og begynte å bruke mannlig uniform?

Nicoline: Jeg tror egentlig ikke vi hadde fått lov at alle gjorde det. Da tror jeg at ledelsen som er menn hadde begynt å tenke «hvorfor har ikke jentene på seg kostymet sitt?»

Nicoline mener slik som Frida at man ikke er tvunget til å gå i uniformen. Hun mener at dersom kvinnene ønsker det kan man bruke uniformen til menn. Hun formidlet dette på en måte der jeg fikk inntrykket av at hun mente at kjønnene ikke blir satt i bås og at man selv står fritt til å velge hvilken uniform man skal gå i. Da jeg stilte flere spørsmål rundt dette virket det ikke gjennomførbart. Det blir ikke gått nærmere inn på at kun den kvinnelige uniformen er seksualiserende, og hvis kvinner ikke ønsker å bli seksualisert er alternativet å kle seg i uniformen til menn. Likevel ser det *ikke* ut til at kvinnene opplever dette som problematisk. Ridgeway (1997) påpeker at vi automatisk og ubevist kjønns kategoriserer alle vi forholder oss til (Ridgeway, 1997 i Lamont og Molnár, 2002, s. 176). Videre uttaler Lamont og Molnár (2002) at strukturer etablerer generaliserte ulikheter og fellestrekk mellom- og innad i kjønnene og med dette former og begrenser oppførselen til individer (Lamont og Molnár, 2002, s. 175-176). En måte dette gjøres på er å gi kjønnene ulike uniformer.

Da jeg spurte informantene om de tror de ville fått færre kommentarer hvis de hadde på en svart bukse og genser svarte alle ja. De forklarer at de har forståelse for at andre ville vegret seg for å gå på jobb i et slikt antrekk, men at de selv liker uniformen, og at det får dem til å føle seg fin. Sara forteller at tiltros for at uniformen fører til seksualisering, liker hun å ha den på:

Sara: Vi har på oss en uniform som er utringet og viser mye. Det er positivt for gjestene, de synes det er fint å se på. Så det får vi mye kommentarer på.

Emilie: Hva synes du om at du har en uniform som er positiv for gjestene, opplever du at den er positiv for deg?

Sara: Jeg sminker meg og føler meg freshere når jeg har på en uniform som får meg til å føle meg fin. Jeg liker å ha den på, jeg synes det er greit med kommentarene så lenge det ikke går over grensa.

Emilie: Tenker du at uniformen spiller en rolle for seksualiserte henvendelser?

Sara: Den fremmer jo sex, soleklart, det gjør den absolutt og den er fører til mange av kommentarene vi får. Så absolutt!

Sara forteller at uniformen får henne til å føle seg fin og at hun derfor liker å ha den på til tross for fokus på seksualitet. En forklaring som går igjen hos alle denne studiens informanter er at de *fra første gang de prøvde uniformen har de likt å gå i den og sier at dersom uniformen hadde plaget dem, hadde de ikke valgt å jobbe på dette stedet.*

Elin: Vi har jo en uniform også som kan kanskje tilsi at... Ja, den viser litt mer enn hva jeg vanligvis ville gått med da. Jeg skjønner jo at folk kan se på den.

Emilie: Hva synes du om uniformen?

Elin: Jeg synes det er veldig gøy at vi har uniform, det synes jeg absolutt og til vanlig synes jeg ikke det gjør noe å gå med den. Da hadde jeg jo slutta der på en måte. Men jeg synes ikke folk skal utnytte at man bruker en uniform.

Elin forteller at hun forstår at folk kan se litt ekstra på uniformen til de kvinnelige ansatte siden den viser mye hud. Hun sier at hun synes det er veldig gøy å bruke uniformen og at hun ikke ville jobbet der om uniformen plaget henne. En vanlig forståelse blant servitørene er at de selv har valgt å gå i uniformen, og at de dermed seksualiserer seg selv. På denne måten legitimerer de ofte egen skyld i å bli trakassert ved å påpeke at de selv har lagt til rette for å bli trakassert. Ved å legitimere egen skyld, fraskriver servitørene kundens skyld i å trakassere da vedkommende kun handler på bakgrunn av noe en selv har lagt opp til. Weiss påpeker at denne nøytraliserings teknikken øker servitørens følelse av kontroll og valgfrihet, og minsker opplevelsen av å være et offer (Weiss, 2011, s. 456-458).

4.5 En seksualisert arbeidssituasjon- konkluderende bemerkninger

I dette kapitlet har jeg belyst problemstillingen «*Hva slags handlinger dreier det seg om, og hvordan oppleves dette av servitørene?*» Utelivsbransjen trekker en *symbolsk grense* mellom kjønnene ved å kle kvinner i seksualiserende uniformer og bruke kvinners seksualitet som en måte man kan tiltrekke flere kunder. Teorien om *nøytraliserings teknikker* brukes her blant annet til å belyse hvordan servitørene finner akseptable grunner for å gjøre det lettere å leve med uønsket seksualiserte henvendelser og seksuell trakassering. På intervjuene kommer det frem at *upassende blikk og kommentarer på utseende* er de vanligste formene for seksualiserte henvendelser. Med utgangspunkt i inndelingen ikke-verbal, verbal, og fysisk seksualisering, har jeg vist eksempler på henvendelser servitørene møter i utelivsbransjen. Her kommer det frem at den vanligste formen for *ikke-verbale henvendelser* er ubehagelige blikk rettet mot kropp. *Verbale henvendelser* som kan forekomme i dette miljøet er alt fra kommentarer knyttet til kropp og seksualitet til direkte forespørsel om seksuelle handlinger. Det er klar enighet hos informantene at *fysisk berøring* er den mest alvorlige og uønskede formen for seksualiserte henvendelser og servitørene kan oppleve å bli tatt på intime steder når de er på jobb. Ikke-verbale og verbale henvendelser er de vanligste formene for seksualisering i dette miljøet, men fysisk berøring er også noe de fleste servitørene opplever.

Henvendelser som aksepteres i utelivsbransjen, ble ansett som klart trakasserende i en annen jobbsammenheng. Servitørene forklarte at seksuell trakassering er en naturlig del av miljøet, selv om det ikke burde være det. Teorien om *emosjonelt arbeid* ble brukt til å understreke at i arbeid der det kreves en koordinering av sinn og følelse, oppstår det en avstand mellom hva vi

burde føle og hva vi føler. Utelivsbransjen kjennetegnes med fest og alkohol, og arbeidsgiver seksualiserer kvinnelige ansatte, i tillegg til at servitørene påpeker at de også seksualiserer seg selv. Å legitimere utelivsbransjen som seksualiserende ser ut til å påvirke den helhetlige opplevelsen- det oppleves ikke som et særlig problem, det undergraves og anses som logisk og unngåelig.

5 Grensedragninger

Symbolic boundaries are conceptual distinctions made by social actors to categorize objects, people, practices, and even time and space. They are tools by which individuals and groups struggle over and come to agree upon definitions of reality (Lamont og Molnár, 2002, s. 168).

I dette kapitlet belyser jeg servitørenes grensedragninger i møtet med seksualiserte henvendelser samt hvordan uønsket seksuell oppmerksomhet og seksuell trakassering forstås og defineres i dette miljøet. Problemstillingen er dermed: *Hvordan forstår servitørene hva som er uønsket seksuell oppmerksomhet og seksuell trakassering og hvordan trekker de grenser for slik atferd fra gjestene?*

For å svare på problemstillingen starter jeg med å vise hvordan servitørene forstår seksualisering, uønsket seksuell oppmerksomhet og seksuell trakassering i kontekst med utelivsbransjen. Videre redegjør jeg for servitørenes grensedragninger der det først gis en generell presentasjon av hva servitørene beskriver som uønsket seksuell oppmerksomhet og seksuell trakassering før jeg analytisk deler seksualisering inn i ikke-verbal, verbal og fysiske henvendelser og ser nærmere på grensedragninger innenfor hver av disse. Avslutningsvis gir jeg en kort presentasjon av kapitlets funn.

5.1 «Seksualisering passer liksom inn her»

Løvgren og Orupabo (2018) påpeker at sosiologien om symbolske grenser fokuserer på den meningsskapte aktiviteten der mennesker, ting, praksiser og kunnskap tilskrives verdi og at grenser dermed er relasjonelle i den betydning at det er noe som kontinuerlig defineres i relasjon til noe annet i tid og rom (Løvgren og Orupabo, 2018, s. 204). På intervjuene la jeg særlig godt merke til informantenes gjennomgående tendens til å *undergrave* seksuell trakassering i sammenheng med utelivsbransjen. Ofte ble svarene på mine spørsmål formulert på en slik måte at informantene unngikk å snakke om hendelser som trakasserende. Det virket som om selve ordet *trakassering* bar preg av en alvorlighet informantene verken var komfortabel med å snakke om, eller kjente seg igjen i. Da jeg satt kommentarer på utseende, flørting og fysisk berøring i en annen jobbsammenheng, enten informantenes tidligere arbeidsplasser eller tilfeldige eksempler, møtte jeg helt andre reaksjoner og holdninger. Den

samme hendelsen fikk umiddelbart et alvorligere preg satt i en annen kontekst og dette begrunnes gjerne med at man ikke forventer å oppleve fysisk berøring i en annen jobbsammenheng, men at det blir sett på som en naturlig del av utelivsbransjen. Ifølge teorien om symbolske grenser er enheters verdi relasjonelle i den betydning at det kontinuerlig defineres i relasjon til noe annet i tid og rom (Løvgren og Orupabo, 2018, s. 204). Det er derfor viktig å forstå hvilken mening og forståelse seksuell trakassering blir gitt i dette miljøet. Et utdrag fra intervjuet med Mari belyser dette nærmere:

Mari: Når man jobber på et utested kan man være sikker på at noen kunder har drukket og dermed er veldig ærlige. Jeg tåler mer siden jeg vet kundene ikke alltid tenker over hva de sier.

Emilie: Godtar du i større grad seksualiserte henvendelser siden du jobber på et utested og du vet de har drukket alkohol?

Mari: Ja.

Emilie: Om det hadde vært en annen jobb og du hadde fått den samme oppmerksomhet der, ville du håndtert det på en annen måte?

Mari: Jeg ville nok reagert mye mer på det, og følt meg mer utilpass. Men siden jeg vet at dette er ett utested, folk drikker, har det veldig hyggelig og er ofte generøse med hva de sier, så kommer det ikke som ett sjokk når det kommer.

Epstein (1992) beskriver at symbolske grenser er de linjene som inkluderer og definerer noen mennesker, grupper og ting samtidig ekskluderer andre (Epstein, 1992, s. 232). Disse grensedragningene kan bli uttrykt gjennom eksempelvis praksiser og mønstre av rett og galt (Lamont, Pendergrass og Pachucki, 2001, s. 850). Mari forklarer at i utelivsbransjen har hun *andre grenser* for hva hun mener er seksuell trakassering og påpeker at alkohol er en faktor som gjør slike henvendelser mer forståelig. Mari *nøytraliserer* videre gjerningspersonens dårlige oppførsel ved å beskrive hendelsen som atypisk og utenfor personens kontroll. De fleste servitørene forklarer slik som Mari at upassende opplevelser er noe man børster av seg, og hvis man er en person som lar enhver ubehagelig og uønsket opplevelse gå inn på seg, passer man heller ikke til å jobbe på et utested. Dermed må man finne alternative strategier til å stenge slike henvendelser ute. Å nøytraliserer henvendelsene er en måte servitørene manipulerer sine tanker og følelser på, slik at man ovenfor seg selv skal godta situasjonen og videre fremtre på en emosjonelt korrekt måte ovenfor kunden. Frida forteller at hun anser fysisk berøring som mindre alvorlig i utelivsbransjen, enn på andre arbeidsplasser. Videre belyser hun slik som Mari at alkohol er en logisk forklaring på hvorfor seksualiserte henvendelser er mer forståelig her:

Emilie: Hvis du jobbet på et apotek og det samme skjedde der, ville du sett annerledes på det?

Frida: Ja. For da er det liksom sånn... Jeg føler at på utested skylder jeg veldig på at de er fulle. Det er innafor.. Eller liksom, det går fint. Jeg tror på en måte jeg godtar mer da, selv om de gjør jo ikke noe galt. Men ingen hadde jo gått og stilt seg sånn på en person på et apotek.

Emilie: Du synes det er mer passende å ta på folk som jobber i utelivsbransjen enn andre steder?

Frida: Ja, dessverre. Jeg føler man kan liksom, ikke skylde på alkohol da, men at det er en grunn til at folk gjør sånn.

Emilie: Forklare det med alkohol?

Frida: Ja.

Frida forteller at hun ikke synes det er galt dersom kunder flørter eller holder rundt hoften på en ansatt, men at det er beklagelig at det er mer passende å ta på folk som jobber i utelivsbransjen enn andre steder. Maruna og Copes (2005) påpeker at nøytraliserings teknikker kan brukes i enhver sammenheng der det er *uoverensstemmelser* mellom ens handlinger og tro (Maruna og Copes, 2005, s. 223). Mens Frida forteller at hun ikke synes det er galt, gir hun samtidig uttrykk for at hun synes det er trist. Dette er eksempel på en slik uoverensstemmelse. Både Mari og Frida bruker nøytraliserings teknikker når de unnskylder gjesten ved å fortelle at dem ikke har gjort noe galt, og at alkohol kan være en forklaring på personens væremåte. I Boyle og Walkers studie om seksuelle holdninger blant collage studenter, fant de ut at en vanlig nøytraliserings teknikk studentene brukte var å si at hvis en mann er full, kan det være at han voldtar uten å mene det (Boyle og Walker, 2016, s. 1399). På samme måte unnskylder Mari og Frida kunden og sier at om han er full, kan det være at han oppfører seg på en måte som har i virkning å være ubehagelig for servitørene, uten at han hadde dette i formål. Mari forteller at i utelivsbransjen er hun emosjonelt forberedt på at kunden vil seksualisere henne, og siden han har drukket alkohol er det ikke sikkert han mente noe vondt med det. Frida forklarer at man ikke kan skylde på alkohol, samtidig som hun forteller at alkohol kan ha skyld. Dette er en annen uoverensstemmelse, der hun påpeker at det er feil å skylde på alkohol, samtidig som hun gjør det. Mari og Frida nøytraliserer begge seksualiserte henvendelser i kontekst med utelivsbransjens miljø, og forklarer at den samme henvendelsen ville vært mer uønsket og alvorlig et annet sted. I en jobb der fokus på seksualitet og utseende er en del av hverdagen, beskriver informantene at det er det viktig å ikke ta slike henvendelser personlig. Å nøytraliserer opplevelsene er dermed en alternativ strategi som gjør at seksualiserte henvendelser oppleves mer logisk og akseptabelt. Sykes og Matza uttaler at kriminelle er godt klar over deres urettmessige handlinger, og derfor må man finne måter å rasjonalisere handlingen eller nøytraliserer skylden knyttet til den (Maruna og Copes, 2005, 229). Sett fra et slikt perspektiv kan man forklare hvorfor servitørene ofte viser en

uoverensstemmelse i sine meninger og hvorfor de ofte bortforklarer eller undergraver alvorret knyttet til uønsket seksuell oppmerksomhet og seksuell trakassering. En annen grunn kan være som vi har sett at begrepet seksuell trakassering leder tankene til en bevist plaging av et offer, og at massemedier fokuserer på de mest alvorlige tilfellene av kriminalitet. I Boyle og Walkers studie om studenters holdninger til sex på collage, fant de ut at det som per definisjon kan anses som voldtekt ble undergravd av studentene. Dette fordi de mente at man ikke kan kalle situasjonen for voldtekt med mindre det er vold, motstand eller våpen inkludert (Boyle og Walker, 2016, s. 1399). Slik som i Boyle og Walkers studie undergraves seksuell trakassering av mine informanter blant annet ved å sammenligne hendelsene med andre alvorligere hendelser samt en tanke om hva man må kunne finne seg i som kvinnelig servitør i utelivsbransjen. Weiss (2011: 454-456) påpeker at hendelser uten en alvorlig skade sjeldnere defineres som trakasserende, og «offeret» har mindre behov for å gjøre noe ut av hendelsen. Videre skal vi se hvordan Sofia og Olivia bruker nøytraliseringsteknikker når jeg spør om de opplever fysisk berøring som seksuelt trakasserende:

Emilie: Opplever du selv at du blir trakassert?

Sofia: Jeg ville aldri sagt at jeg blir trakassert på jobb, altså det skjer upassende ting.

Emilie: Men det å bli tatt på rumpa=

Sofia: =Jeg synes det er trakasserende egentlig, men hvis vi plasserer det i dette miljøet er det mer upassende enn trakasserende selv om det er jo egentlig samme ting.

Sofia forteller først at hun ikke opplever å bli seksuelt trakassert på jobb, deretter endrer hun mening og påpeker at hun synes det er trakasserende. Dette er eksempel på en uoverensstemmelse der hun forteller at det ikke er trakasserende, samtidig som hun synes at det er det. Dette belyser også Olivia:

Olivia: Jeg har egentlig ganske høy toleranse for det. [...] Jeg liker ikke konflikter og man blir man jo helt satt ut. Men det er ikke noe jeg går og tenker over heller. Om noen tar meg på å rumpa er det ikke hyggelig, men jeg glemmer det fort.

Emilie: Synes du det er trakasserende eller upassende?

Olivia: Det er jo veldig upassende, men jeg vil ikke si at det er trakasserende.. Det er jo egentlig det om man tenker etter er det jo helt sykt at noen bare klemmer deg på rumpa. Det er bare det at jeg har ikke reagert så sterkt når det har hendt da. Kanskje jeg bare antar at slikt skjer her.

Emilie: Hva synes du om at dette er noe du antar at skjer?

Olivia: Altså det er jo helt sykt om man tenker over det.

Emilie: Ville du tenkt det samme om du jobbet i butikk?

Olivia: Nei, der ville jeg nok tenkt det er veldig spesielt. Der ville jeg nok gjort en større greie ut av det og. For man forventer ikke at det skal skje liksom, men på et utested tenker man kanskje at det er sånn som skjer da.

Olivia beskriver seg selv som konfliktsky, og hun ønsker ikke å konfrontere en kunde som tar på henne. Slik som Sofia viser hun en uoverensstemmelse når hun beskriver hva hun anser som trakasserende i utelivsbransjen. Hun forteller at hun reagerer ikke så mye når hun blir trakassert her og dermed anser hun ikke situasjonen som trakasserende selv om hun egentlig synes den er det. Olivia beskriver at grensene for upassende oppførsel forskyves i utelivsbransjen.

Tidligere så vi at Mari og Frida bruker nøytraliseringsteknikker for å rasjonalisere seksualiserte henvendelser tiltros for at de mener at slike henvendelser er galt. Vi kan se den samme tendensen hos Sofia og Olivia når de forklarer hvorfor seksualisering blir gitt en annen betydning i utelivsbransjen. En nøytraliseringsteknikk Olivia særlig vektlegger er å avvise alvorlig skade. Dette gjør hun ved å beskrive hendelsene som harmløse eller uviktige. En slik nøytraliseringsteknikk, vil danne en tanke om at det ikke er nødvendig å gjøre noe ut av situasjonen, da ingen skade har skjedd. Hun normaliserer seksualisering i miljøet, og dette gjør at det fremstår som uviktig og mindre truende.

Vi har nå etablert at det er en avstand mellom hvordan seksuell trakassering defineres, og hva servitørene selv legger i begrepet. Egeland, Hole og Brucker (2020) påpeker at begrepet «seksuell trakassering» leder tankene til bevisst plaging av et offer, der man ser for seg klart ondsinnede og nedverdiggende seksuelle tilnærmelser på grensa til straffbare forhold (Egeland, Hole og Brucker, 2020, s. 19). Agnew belyser også dette ved å argumentere for at massemedier og andre sosialisere plattformer ofte fokuserer på de mest alvorlige tilfellene av kriminalitet (Agnew, 1985, s. 224). Om man ikke anser seg selv som et offer, og hvis de opplevelsene man har hatt med ikke står i samspill med oppfatningen om hva trakassering er, vil det være naturlig å ikke oppfatte situasjonen som trakasserende. For å forstå servitørens grensedragninger er det nødvendig å belyse servitørens egne definisjoner og kontekstualiserte tanker og holdninger. Jeg finner det særlig relevant å sette søkelyset på hvordan disse grensedragningene forskyves i sammenheng med utelivsbransjen, da det er grunn til å tro at dette kan si noe om ansattes holdninger og tanker til hva man må tåle i dette miljøet.

5.2 Servitørenes grensedragninger og begrepsforklaringer

Sosiologien om symbolske grenser ser vekk fra enheters verdi og fokuserer på den meningsskapte aktiviteten der mennesker, ting, praksiser og kunnskap tilskrives verdi (Løvgren og Orupabo, 2018, s. 204). Her ser jeg på hvordan seksualisering, ønsket seksuell oppmerksomhet og seksuell trakassering forstås gjennom å tolke informantenes beskrivelser av grensedragninger i dette miljøet. Da jeg stilte informantene spørsmål om hvor grensen går for hva de synes er seksuelt trakasserende, fikk jeg blant annet følgende svar:

Sofia: Hvis det blir fysisk eller skikkelige kommentarer. Vi har jo på disse uniformene, og da kan vi få kommentarer på puppene, jeg kaster dem ikke ut, men jeg synes det ikke er greit.

Elin: Jeg har ingen behov for at folk skal kommentere kroppen min på jobben. Så det er ikke kommentarer jeg ønsker på jobb.

Sara: Det er vel mer berøring eller når man blir tatt på, men det kan jo også være kommentarer, men i den grad de er stygge da, eller negativt lada.

Mari: Når det blir fysisk, for nærgående eller veldig grove beskrivelser kommentarer på kropp eller utseende. Da blir jeg ukomfortabel.

Mia: Hvis de vet jeg ikke liker det og likevel fortsetter. Da synes jeg det er trakasserende. Og hvis det blir fysisk. En ting er hva du sier, en annen ting er når du begynner å ta på en person og går ut fra at det er greit [...] Det burde være veldig enkelt å skjønne at man ikke tar på fremmede. Så jeg synes det er trakasserende når det ikke kan unnskyldes lenger.

Sofia, Sara og Mari forteller at grove kommentarer på kropp og fysisk berøring er uønsket. Mia forklarer at hennes grense går når det burde være åpenbart for kunden at henvendelsen er upassende. Elin sier at hennes grense går der hun får kommentarer på kropp, da dette ikke er noe hun ønsker i jobbsammenheng. Ut fra deres forklaringer er det mulig å forstå at servitørene forstår seksuell trakassering som *ubehagelige kommentarer på kropp og seksualitet som har en viss grad av alvorlighet, samt ved fysisk berøring*. Dette skiller seg fra uønsket seksuell oppmerksomhet da dette kun har som krav å være uønsket og dermed også kan være eksempelvis nærgående blikk, kroppsbevegelser og mildere former for kommentarer. Samtidig er denne begrepsbruken vanskelig å forholde seg konkret til, da man ofte kan se at servitørene gjerne er frem og tilbake i beskrivelsen av uønsket seksuell oppmerksomhet og seksuell trakassering i dette miljøet. Dette ser ut til å komme av at

servitørene mener en ting på bakgrunn av hva de generelt synes er trakasserende, også mener de noe annet i forhold til utelivsbransjen. I tillegg vil individualitet og skjønn være en avgjørende faktor for hva servitørene tolker som trakasserende. Innledningsvis henviser jeg til Ot.prp.nr. 77 (2000-2001) pkt. 9.7.2 som påpeker at hva anses som uønsket seksuell oppmerksomhet vil være vanskelig å bedømme ut fra objektive kriterier da oppmerksomhet som oppleves som uønsket hos en person, godt kan oppleves som velkommen hos en annen. Det er snakk om skjøre grensdragninger mellom hva som forstås som nøytralt, uønsket og trakasserende hvilket servitørene ofte tar i betraktning når de beskriver sine grenser. Jeg vil belyse dette nærmere i kommende del når jeg skal ta for meg hvor servitørene trekker sine grenser i møtet med ikke-verbal, verbal og fysiske henvendelser fra kunder.

5.2.1 Grensdragninger innenfor ikke-verbale henvendelser

For å nærmere belyse hvordan servitørene trekker sine grenser i møtet med ikke-verbale henvendelser tar jeg utgangspunkt i hvordan tre servitører beskriver at de ville forholdt seg til følgende scenario:

Scenario 1, ikke-verbale grensdragninger: *Du er på jobb en kveld, og skal servere en gjeng med menn rundt din egen alder. Du merker han ene stirrer på deg, dere får øyekontakt og han blunker flørtende til deg. Hvordan vil du forholde deg til dette? Synes du det er greit eller ikke?*

Mia: Jeg synes det er ubehagelig, men det er ikke sånn at jeg kommer til å gjøre noe med det, for det er bare litt blunking ikke sant. Det er ikke sånn at jeg kan si til noen «buhu, han blunket til meg».

Emilie: Men du liker ikke om noen blunker til deg?

Mia: Nei, jeg synes det er ubehagelig. Alt starter med et blunk ikke sant [vi ler].

Emilie: Hvis det samme skjer, bare en gjeng med eldre menn. Ville det endret noe?

Mia: [grøsser og ler] Ja.

Emilie: På hvilken måte?

Mia: Jeg føler at eldre menn har mer autoritet, og at en på min alder er lettere å si fra til. Også føler jeg at en på min alder hadde kanskje følt at han faktisk har sjans, så han hadde oppført seg litt penere. Mens eldre menn kanskje ser mer på unge jenter som et leketøy, enn noen de er genuint interessert i. Så jeg føler eldre menn har litt mindre respekt og bryr seg mindre.

Mia forklarer at ikke-verbale henvendelser er uønsket for henne, men at hun særlig misliker slik oppmerksomhet fra eldre menn. Hun begrunner dette med at hun føler eldre menn enklere objektiverer kvinner, enn menn på hennes alder ville gjort. Ganske motsatt til Mia sitt forhold

til ikke-verbale henvendelser står Frida som mener hun ville tatt flørtende blikk som et kompliment:

Frida: Jeg tror ikke jeg ville gjort noe særlig, jeg ville tatt det som et kompliment og ikke tenkt noe mer over det.

Emilie: Du ville sett på det som et kompliment?

Frida: Ja, jeg ville ikke sett på det som ubehagelig vært fall. [...] Heller positivt enn negativt.

Emilie: Hvis det samme skjer, bare med eldre menn. Hva tenker du da?

Frida: Altså det blir jo mer ubehagelig når de er eldre. [...] Jeg vet ikke, det blir liksom hvis han er på alder med pappa så tenker man jo mer sånn at det blir bare rart. Men igjen så hadde det ikke påvirket meg noe det heller.

Frida gir uttrykk for at hun ville tolket stirring og flørtende blinking fra en kunde som et kompliment. Videre påpeker hun at tilsvarende oppmerksomhet fra eldre menn er mer ubehagelig, men at det ikke ville påvirket henne. På bakgrunn av at Frida beskriver oppmerksomheten fra eldre menn som mer ubehagelig kan det se ut til at en grense for hva Frida synes er greit og uønskede ikke-verbal oppmerksomhet går ved kundens alder. Samtidig som at alder ikke vil være en faktor som gjør at hun vil plages av situasjonen. Olivia belyser også dette:

Olivia: Det er greit, om det er noen på min alder. Da er det mer sånn at jeg bare ler og går videre, jeg gjør ikke noe stort ut av det. Er det en gammel person ville det vært eklere.

Emilie: Så det ville endret noe om det er eldre menn?

Olivia: Å Gud, ja!

Emilie: Hvordan ville du reagert da?

Olivia: Jeg er ikke sånn som gjør så mye ut av det. Jeg sliter litt med å reagere når jeg blir typ stilt mot veggen. Det er vel mer det at jeg ikke hadde ledd like mye tilbake, og at jeg hadde blitt litt irritert og tenkt «du er jo så gammel, du ser jo at jeg er mye yngre?» Men jeg hadde ikke gjort eller sagt noe liksom.

Olivia sier at ikke-verbale henvendelser er greit om det kommer fra kunder på egen alder, men uønsket dersom det kommer fra eldre menn. Alder er en avgjørende faktor for at Olivia skal synes en ikke-verbal henvendelse er uønsket.

Servitørene forklarer at ikke-verbal seksuell oppmerksomhet slik som blikk og blinking er *svært vanlig* i dette miljøet. Basert på de overnevnte beskrivelsene er det mulig å forstå det slik at grensen for ikke-verbal seksuell oppmerksomhet *varierer* hos informantene. En generell holdning i miljøet er at ikke-verbale henvendelser anes som noe man må finne seg i, og at kundene ikke har gått over en grense ved å gi servitørene upassende blikk. Ikke-verbale henvendelser oppleves dermed *ikke* som seksuell trakassering. De aller fleste servitørene

påpeker også at slike henvendelser sjeldent er noe de synes er ubehagelig eller tenker over, ved unntak hvis oppmerksomheten kommer fra eldre menn. Det er altså en klar enighet hos alle informantene selv de som ikke nevnes her at *alderen på kunden er en avgjørende faktor* for når en ikke-verbale henvendelser oppleves som uønsket og ubehagelig. Epstein (1992) påpeker at symbolske grenser kategoriserer mennesker i grupper og danner en følelse av likhet og gruppetilhørighet (Epstein, 1992, s. 232). Mens en *inn-gruppe* er en gruppe mennesker man identifiserer seg med basert på en rekke likhetsfaktorer slik som eksempelvis kjønn eller rase, er en *ut-gruppe* mennesker som ikke tilhører samme sosiale gruppe som en selv. En konsekvens av inn og utgruppe sammenligning er at folk pleier å ha ulike moralske vurderinger basert på inn- og utgruppe medlemmer: for eksempel dersom noen i en ut-gruppe har avvikende oppførsel vil man enklere kunne bedømme oppførselen hardere, enn om den kom fra en inn-gruppe medlem (Ethics Unwrapped, u.å). Teorien om inn- og utgruppe sammenligning kan brukes til å forstå hvorfor servitørene ofte bruker alder som en avgjørende faktor for når en ikke-verbal henvendelse fra en kunde blir uønsket.

5.2.2 Grensedragninger innenfor verbale henvendelser

Nesten alle informantene beskriver at de synes det er hyggelig å få et kompliment fra en kunde da dette kan gjøre at dem føler seg litt ekstra fin og det dermed kan fungere som et lite «selvtillits boost». Kommentarer som blir satt mest pris på er slik som «*så pen du er*», «*så fin sminke du har*» eller «*så fint hår du har*» kombinert med at gjesten ikke analyserer kroppen, men sier det til ansiktet deres på en hyggelig måte. Å se noen i øynene og si at hun er pen er ikke trakasserende da kommentaren enkelt og greit er ment som, og tolkes som et hyggelig kompliment fra begge parter. Kommentaren vil heller ikke være knyttet til servitørens seksualitet. Kommentarer på utseende og flørting kan altså tolkes som noe positivt *frem til det begynner gå på servitørens seksualitet*. Informantene forteller at komplimenter og positiv oppmerksomhet er hva de opplever mest av, likevel er det ikke uvanlig å få ubehagelige og uønskede kommentarer. Verbal seksuell oppmerksomhet som forekommer ofte på dette stedet kan være alt fra «*så fine pupper du har*» til direkte forespørsel om sex etter jobb. Videre skal vi se nærmere på hva Sofia, Mari og Elin tenker om følgende scenario:

Scenario 2, verbale grensedragninger: *Du skal servere en gjeng, og en eller flere kommenterer at de synes du er fin mens de ser deg opp og ned og tydelig legger fokus på kroppen din. Er dette greit/ugreit?*

Sofia: Man blir mer ubekvem når noen gransker kroppen din, enn om de kommer bort og sier «herregud så fin du er» mens de ser meg i ansiktet.

Emilie: Så hvis man ser deg i ansiktet og sier du er fin vil du ta det som et kompliment?

Sofia: Ja, akkurat. Om de sier jeg er fin og ser meg opp og ned er det mer granskende, og jeg vil tenke at de vil noe annet enn å kun si at jeg er fin.

Mari: Jeg føler at kommentarer på at jeg er pen er lettere å håndtere enn kommentarer på kroppen generelt, for det føler jeg er mer spesifikt. Det er så mye mer seksualisert enn å få kommentarer på at man er pent sminket eller sånt.

Elin: Altså jeg synes jo i utgangspunktet ikke det er greit, men da tenker jeg på helheten at de kan gjøre det med flere. Men jeg tenker ikke så mye over det skal jeg være ærlig [...] Man blir jo glad med en gang noen sier «så fin du er», men jeg ville blitt mer glad om de ikke blikket kroppen min. Fordi da er det jo tegn på at man skal få den kommentaren pga. kroppen og ikke ansiktet og personligheten.

Sofia, Mari og Elin påpeker alle det samme: at generelle komplimenter knyttet til ansiktet kan være hyggelig, og at en grense for når verbale henvendelser oppleves som uønsket er når *kommentarene er spesifikt rettet mot kropp og seksualitet*. Videre gir de uttrykk for at selv om de skulle motta uønskede kommentarer, har det som regel ikke har noen dypere negativ mening for dem, og at det er noe de som regel børster av seg. Verbale henvendelser beskrives altså ikke som alvorlig nok til å kunne kalles trakassering i denne sammenheng. En slik forklaring går igjen hos de fleste informantene. De fleste av studiens informanter forteller at det skal mye til for at de opplever uønskede kommentarer og blikk som trakasserende. Beskrivelser som heller går igjen er at slike kommentarer er plagsomt, irriterende, ubehagelig og upassende. Men at hvis de ikke hadde tålt noe av det hadde de heller ikke jobbet på et utested. De setter stadig kommentarene i kontekst med utelivsbransjen, og bruker dette som en forklaring på hvorfor det er forståelig med det som egentlig ifølge definisjonen kalles trakassering, men som servitørene i kontekst av utelivsbransjen heller omtaler som uønsket seksuell oppmerksomhet.

5.2.3 Grensedragninger innenfor fysiske henvendelser

Den siste formen for seksualiserte henvendelser vi skal se på er fysisk berøring fra kunder til ansatte som bærer preg av seksualitet og intimitet. Hvor ofte man opplever uønsket fysisk berøring på jobb er svært varierende. Noen servitører beskriver at de opplever det om lag hver tredje vakt mens andre forteller at de kun har opplevd det et par ganger i løpet av 1-2 år. Alle

informantene kan fortelle at de har opplevd en eller annen form for fysisk berøring de beskriver som upassende, og det var en klar mening hos informantene at fysisk berøring fra kunder ikke er ønsket eller akseptert. Mens ikke-verbal og verbale henvendelser lettere kan foregå i det skjule og være vanskeligere å slå ned på, er fysisk berøring noe servitørene som regel omtaler som svært upassende. Som jeg tidligere viste kan slike henvendelser også i tilfeller forstås som trakasserende av servitørene, da fysisk berøring ofte defineres som trakasserende.

Scenario 3, fysisk berøring- grensedragninger: *Du står ved baren og en fyr tar hånden rundt deg og snakker flørtende. Hva tenker du om det?*

Ellinor: Det har jeg ikke noe til overs for. Det er noe som skjer ganske ofte og det synes jeg ikke er greit. Da gir jeg klar beskjed om at dette ikke er greit og tar hånden av meg. Da blir som regel folk paff, og jeg tror faktisk alle har gitt seg. Jeg tror veldig mange skjønner de har tråkket over en grense, og derfor gir seg.

Sara: Hvis det er noen som tar på meg så trekker jeg meg unna. Selv om det er en kjekk gutt på egen alder eller en 70 år gammel mann. Hvis jeg ikke kjenner personen så har den ikke noe å gjøre i min omkrets.

Nicoline: Det godtar jeg ikke. Da dytter jeg han unna og sier «jeg har kjæreste» eller noe, det gjorde jeg også da jeg ikke hadde kjæreste. Da jeg var ny var jeg sånn «hehehe», men etter hvert var det sånn... Det er ikke akkurat så hyggelig når man er på jobb og den personen er ute.

Ellinor, Sara og Nicoline beskriver at fysisk berøring fra kunder *alltid er uønsket*. Dette er en klar grensedragning man kan se hos de fleste informantene. Tidligere i dette analysekapitlet så vi at flere informanter beskriver fysisk berøring som seksuell trakassering. Hvem personen er, hvordan han ser ut eller hvor gammel han er ser ikke ut til å ha noen særlig påvirkning når det kommer til fysisk berøring. Servitørene trekker uansett i slike tilfeller en tydelig grense der slike henvendelser er både uønsket og ofte seksuelt trakasserende.

Ellinor beskriver mer utdypende hvor hennes grense går innen fysisk berøring. Jeg velger å inkludere denne forklaringen da jeg tolker dette som å gjelde for de fleste servitørene:

Enkelte ganger har det jo vært på rumpa og puppene, men andre ganger har det vært å stake meg sånn oppe på håndflaten eller noe sånt. Altså du har jo de som på en måte tar på deg, men det er på en sånn vennlig måte på skulderen eller raskt på hånden og sånne ting, og det har jeg vel aldri reagert så veldig på. Men når de begynner å skulle holde rundt deg og sånne ting.. Fra da begynner det å bli mer seksuelt.

Ellinor forteller at hennes grense går der den fysiske berøringen tydelig blir seksualisert, og at hele stemningen og situasjonen er med på å gjøre fysisk berøring upassende eller ikke. En mening jeg tolker fra alle servitørene er nettopp at grensen mellom hyggelig og uønsket fysisk berøring går *når berøringen blir intim eller varende*. Med intim mener jeg når berøringen er på kroppens intime områder, og med varende mener jeg når den fysiske berøringen har en viss lengde og omfang. Å bli tatt raskt på rumpa, pupper eller lår oppleves som regel mer trakasserende enn det å bli tatt raskt på armen eller skuldra. Om man opplever å eksempelvis bli staket på armen over lengre tid kan dette oppleves som mer ubehagelig enn et raskt klapp på rumpa selv om området er mindre intimt vil handlingen være mer intim. Dermed er både selve området og måten den fysiske berøringen blir gjort på avgjørende for om det oppleves som uønsket seksuell oppmerksomhet eller seksuell trakassering.

5.3 Grensedragninger- konkluderende bemerkninger

I dette kapitlet har jeg belyst problemstillingen «*Hvordan forstår servitørene hva som er uønsket seksuell oppmerksomhet og seksuell trakassering og hvordan trekker de grenser for slik atferd fra gjestene?*» Servitørene tar ofte avstand fra begrepet seksuell trakassering, og med bruk av *nøytraliseringsteknikker* samt en generell forståelse av miljøet som seksualiserende, undergraves ofte seksuell trakassering i utelivsbransjen. Å ha skjønn for alkohol og utelivsbransjens miljø med fest, flørting og moro ses å vektlegges sterkt i alle deler av grensedragning, men jo mindre alvorlig situasjonen er, jo enklere nøytraliserer servitørene kundenes oppførsel som passende, forståelig og ufarlig. Da jeg spurte hva servitørene mener er trakasserende, kom det frem at *ubehagelige kommentarer på kropp og seksualitet som har en viss grad av alvorlighet, samt fysisk berøring*, kan forstås som trakasserende. Dette skiller seg fra uønsket seksuell oppmerksomhet som kun har som krav å være uønsket og dermed kan gjelde enda flere henvendelser slik som blikk og midlere former for kommentarer.

Jeg bruker teorien om *symbolske grensedragninger* for å tydeliggjøre hvilken mening og forståelse uønsket seksuell oppmerksomhet og seksuell trakassering blir gitt i dette miljøet, samt hvordan servitørene trekker grenser i utelivsbransjen. Jeg ser på dette i lys av ikke-verbal, verbal og fysisk seksualisering. Grensen for uønsket *ikke-verbal* seksuell oppmerksomhet varierer mellom informantene og mens noen mener flørtende blikk fra jevnaldrende kan være hyggelig, vil den samme henvendelsen kunne være uønsket for andre. Kundens alder er avgjørende for når servitørene mener ikke-verbale seksualiserte

henvendelser er uønsket. Ikke-verbale henvendelser beskrives som harmløst, og ingen omtaler slike henvendelser som trakasserende. En *verbal grense* går der kommentarene er spesifikt rettet mot kropp og seksualitet, men at servitørene ikke tar slike kommentarer til seg og at kommentarene må være tilstrekkelig grove og alvorlige før noen opplever slike henvendelser som trakasserende. *Fysisk berøring* er alltid uønsket, og den klareste grensen servitørene setter for hva som er en uønsket seksualisert henvendelse. Fysisk berøring anses som regel som trakasserende, men her spiller graden av hvor ubehagelig situasjonen er, grad av intimitet og situasjonens varighet en avgjørende rolle for situasjonens opplevelse.

6 Strategier i møtet med seksualisering

Det er sikkert ment som et kompliment, men man blir litt utilpass og vet ikke helt hva man skal svare [...] Det er jo egentlig ikke helt innafor, men det er ikke så mye man kan gjøre for å stoppe det (Frida).

I de to første analysekapitlene belyste jeg hvordan servitørene opplever og setter grenser for seksualisering, uønsket seksuell oppmerksomhet og seksuell trakassering. I avhandlingens siste analysekapittel skal jeg nå se på hvordan de forholder seg til slike henvendelser. Studiens siste forskningsspørsmål er dermed: *Hvordan forholder servitørene seg over tid til uønsket seksuell oppmerksomhet og seksuell trakassering i dette miljøet?*

For å svare på problemstillingen starter jeg med å vise hvordan servitørene beskriver at de håndterer ulike møter med uønsket seksuell oppmerksomhet og seksuell trakassering. Gitt at slike henvendelser kan forekomme ikke-verbalt, verbalt og fysisk tar jeg her - slik som i de tidligere kapitlene, utgangspunkt i denne inndelingen for å kunne gi en nærmere forklaring av hvordan servitørene forholder seg til ulike former for seksualisering. Videre ser jeg nærmere på dette i kontekst av utelivsbransjen, hvilken betydning vane har for servitørenes strategier og mulige følger av hvordan servitørene forholder seg til seksualisering. Til slutt oppsummerer jeg kapitlets hovedpoeng.

Jeg vil komme til å vektlegge Weiss og Agnews teorier om nøytraliseringsteknikker og Hoschilds teorier om emosjonelt arbeid, da jeg anser disse som særlig relevante for å belyse dette analysekapitlets problemstilling.

6.1 Hvordan håndterer servitørene uønsket seksuell oppmerksomhet og seksuell trakassering?

Å være profesjonell her er å ha god kundeservice og ta alt med et smil. Det blir på en måte en arbeidsoppgave det og, selv om det ikke står i kontrakten (Sofia).

Sofia forteller at det å være profesjonell i utelivsbransjen innebærer å ta alt med et smil- også ubehagelige opplevelser. Sofias uttalelse understreker hvor sterkt tanken og kravet om emosjonelt arbeid vektlegges på denne arbeidsplassen. I et arbeid som krever kontrollering av egne følelser, og opprettholdelse av en situasjonsbestemt ytre fasade må ansatte tilegne seg strategier i møtet med ubehagelige situasjoner. Videre skal jeg redegjøre for hvordan

servitørene gjør dette innen ikke-verbal, verbal og fysisk seksualisering. Jeg presenterer et scenario per underkapittel, og viser gjennom kapitlene hvordan servitørene ville forholdt seg til scenariet, samt hvordan deres strategier kan forstås ved hjelp av denne studiens teoretiske rammeverk.

6.1.1 Strategier for ikke-verbal seksualisering

Agnew påpeker at i både alvorlige og mindre alvorlige kriminalsaker forsøker den utsatte å minimalisere skadeomfanget. Dette innebærer å anerkjenne hendelsen som harmløs eller uviktig (Agnew, 1985, s. 226). Måter servitørene nøytraliserer kundenes dårlige oppførsel på er for eksempel å si at det ikke var meningen, det var engangstilfelle og det var utenfor kundens kontroll ved at de var alkoholpåvirket. Når man gjennom nøytraliseringsteknikker avviser situasjonens alvorlighet er det heller ikke grunnlag for å beskyldte vedkommende for å ha gjort noe galt (Weiss, 2011, s. 452). Agnew påpeker at man kan avvise alvorlig skade på fire måter: 1) sammenligne opplevelsen med verre opplevelser 2) tenke seg til at situasjonen kunne hatt et verre utfall 3) sammenligne opplevelsen med noe verre man har opplevd i fortiden 4) hevde at hendelsen er vanlig og at andre opplever akkurat det samme (Agnew, 1985, s. 226). Dette er nøytraliseringsteknikker som kan påvirke hvordan servitørene forholder seg til uønsket seksuell oppmerksomhet og seksuell trakassering. Viktig å merke seg er at selv om en hendelse beskrives som uønsket trenger den ikke å ha en dypere og langsiktig betydning for servitørene. Enkelte ubehagelige henvendelser kan ha denne påvirkningen, men ikke alle. I de tilfellene der man ikke bryr seg noe om en kommentar, en hånd rundt hofta eller et blikk på puppene, så vil det være forståelig at man heller ikke gjør noe ut av situasjonen. Dette vil være særlig relevant for mindre alvorlige henvendelser slik som ikke-verbal seksualisering.

Scenario 1, ikke-verbal seksualisering: *Du er på jobb en kveld, og skal servere en gjeng med menn rundt din egen alder. Du merker han ene stirrer på deg, dere får øyekontakt og han blunker flørtende til deg. Hvordan vil du forholde deg til en slik situasjon? Synes du det er greit eller ikke?*

Nicoline: Det synes jeg faktisk er superkleint, så da vil jeg prøve å rømme derfra. Men det er jo samtidig hyggelig, men når de er fulle så er det på en måte ja hva skal jeg si... Jeg synes det er greit å gi et kompliment liksom, så lenge man ikke stirrer på feil steder.

Emilie: Hvis man legger tydelig fokus på kroppen din?

Nicoline: Det synes jeg er litt ubehagelig faktisk.

Emilie: Hva ville du gjort?

Nicoline: Jeg ville ikke sagt noe. Jeg er generelt konfliktsky.

Nicoline forklarer at hennes grense for uønsket seksuell oppmerksomhet er overtrådt når kunden legger oppmerksomheten på feil steder på kroppen hennes. Likevel ser det ut til at selv om situasjonen oppleves ubehagelig og uønsket, ville hun ikke sagt eller gjort noe i en slik situasjon.

Elin: Jeg ser an veldig situasjonen. Er han kjempefull tenker jeg ikke noe over det for da tenker jeg at han er i en annen tilstand, men om han gjør det på en måte så jeg blir ukomfortabel vil jeg se an situasjonen. Det er greit om det skjer en gang, men fortsetter det utover kvelden sier jeg fra til vektene eller noe.

Emilie: Ville du tenkt at det er ukomfortabelt at du blir sett opp og ned mens du jobber?

Elin: Det ville jeg absolutt. Men jeg ville ikke lagd noe styr ut av det.

Alkohol vil være en faktor som bidrar til at Elin avviser kundens intensjon om å være upassende. Å nøytralisere situasjonen påvirker Elin til å tenke at kunden ikke mente noe vondt, og at det dermed *ikke* er grunn til å gjøre noe med situasjonen. Hun sier at en ubehagelig henvendelse går fint om det er et engangstilfelle, men om det ikke gir seg vil hun kontakte en vekt. Hun beskriver likevel slik som Nicoline at hun helst ikke ønsker å gjøre noe særlig ut av en slik situasjon. Som tidligere understreket er dette et miljø der servitørene påpeker at de seksualiseres fra ledelsen i tillegg til å seksualisere seg selv. Grunnet utelivsbransjens fokus på seksualitet kan det godt være at kunden ikke mente å være ufin eller utsette servitøren for en ubehagelig hendelse. Å flørte med en servitør mens man er i alkoholpåvirket tilstand, kan tenkes å være noe utestedet legger opp til gjennom sin seksualiserte markedsføring og lett-kledde kvinnelige ansatte. Dette er en faktor servitørene tar i betraktning når de viser forståelse for at alkoholpåvirkede kunder kan fokusere på servitørens seksualitet.

Olivia: Om det er en på min egen alder bare ler jeg og går videre, men om det er en gammel person ville det vært mer ekkelt. Jeg er ikke sånn som gjør mye ut av det. Jeg sliter litt med å reagere når jeg blir stilt mot veggen så ville nok ikke gjort så mye ut av det om det var eldre menn heller. Det er vel mer at da hadde jeg ikke ledd like mye tilbake.

Olivia beskriver at blikk og blinking fra kunder på hennes egen alder er noe hun synes er greit, men at den samme oppmerksomheten fra eldre menn er ukomfortabelt og uønsket. Hun håndterer likevel begge henvendelser med å le. Hochschild påpeker at en viktig del av servicearbeid er å gi tydelig uttrykk for å elske jobben man gjør (Hochschild, 2003, s. 8).

Siden latter og smil er en ytre fasade som står i samspill med hvordan en servitør bør opptre på jobb, vil denne strategien være en sikker måte å sørge for at kunden ikke blir fornærmet av servitørens reaksjon.

Nicoline, Elin og Olivia påpeker at de håndterer ikke-verbale ubehagelige henvendelser fra kunder ved å *unngå situasjonen*. Elin forteller at om det samme skjer gjentatte ganger ville hun gitt beskjed til en vokter. Ingen av de overnevnte informantene sier at de ville sagt fra til kunden eller gitt uttrykk for at en slik henvendelse er ubehagelig. Dette er gjennomgående hos studiens deltakere, og også noe som understrekes gjentatte ganger per intervju. Ikke-verbale henvendelser slik som scenariet jeg her har brukt som eksempel, er svært vanlig i dette miljøet og forstås ikke som trakasserende, da henvendelsene stort sett ikke har i formål eller virkning å være trakasserende. At servitørene forholder seg til flørting og blunking ved å le, smile eller overse situasjonen til tross for at de synes det er ubehagelig vil kunne henge sammen med deres forståelse av hva man burde tåle som servitør i utelivsbransjen, samt hvor de setter sin grense i denne sammenheng. Å håndtere situasjoner man selv definerer som harmløse og naturlige for miljøet ved å le det bort eller overse, vil gjøre at servitøren enklere kan fokusere på arbeidsoppgaver samt redusere sannsynligheten å plages av hendelsen i ettertid (Weiss, 2011, s. 451-454). Selv om man utsettes for uønsket oppmerksomhet, vil det ikke å alltid være et behov eller ønskelig med konfrontasjon eller andre tiltak, da dette vil kunne gjøre at en situasjon som i utgangspunktet var liten og ikke vondt ment vil kunne føles som større og mer ubehagelig for både kunden og servitøren. *Selve konfrontasjonen vil altså kunne oppleves som mer uønsket for servitøren enn henvendelsen i seg selv.*

Weiss understreker at når man bruker nøytraliseringsteknikker til å avvise situasjonens alvorlighet er det heller ikke grunnlag for å beskyldes vedkommende for å ha gjort noe galt (Weiss, 2011, s. 452). Agnew påpeker at det vil være mindre sannsynlig å bruke nøytraliseringsteknikker etter en situasjon som faktisk opplevdes alvorlig og truende. Jo mer alvorlig situasjonen er, jo vanskeligere er det å fornekte skade og desto mindre effektivt vil det være å nøytralisere situasjonen (Agnew, 1985, s. 232-233). Vi har her fått se at innenfor ikke-verbale henvendelser godtas nøytraliseringsteknikker, da det her ikke er snakk om en alvorlig skade.

6.1.2 Strategier for verbal seksualisering

Hvis jeg hadde tolket alle kommentarer negativt hadde sjefen kanskje tenkt at da er ikke jeg så passende for bransjen, for sånne ting vil komme (Sara).

I arbeidslivet generelt er det forventet at ansatte opptrer profesjonelt og gjør en innsats i tråd med arbeidsgivers krav. Det er selvsagt at de fleste arbeidsplasser ønsker ansatte med en ambisjon om suksess for bedriften. Utelivsbransjen har blitt sterkt seksualisert og på mange måter godtar ansatte dette ved å forskyve sine grenser og tilpasse seg arbeidsmiljøets krav om at man bør være mer tilbøyelig i forhold til uønsket seksuell oppmerksomhet og seksuell trakassering. Ovenfor ser vi et utdrag fra intervjuet med Sara der hun forklarer at dersom hun tolker alle verbale henvendelser negativt ville arbeidsgiver kunne tenkt at hun ikke er passende for bransjen. En slik forståelse av arbeidsgivers krav, vil kunne få servitørene til å tenke at om de ikke er tilbøyelige i møtet med seksualiserte kommentarer vil det få negative konsekvenser for deres arbeidsmuligheter – dette vil være en faktor som trolig påvirker servitørenes strategier. Videre skal vi se nærmere på servitørenes strategier i møtet med verbale henvendelser.

Scenario 2, verbal seksualisering: *Du skal servere en gjeng, og en eller flere kommenterer at de synes du er fin mens de ser deg opp og ned og legger tydelig fokus på kroppen din. Hvordan vil du forholde deg til en slik situasjonen?*

Sara: Det er ikke vits å ta tak i en kommentar, for det hjelper ikke det heller liksom. Hva skal man gjøre? Hive de ut? Det hadde ikke vært vits, bra for bransjen, eller nødvendig. Med mindre man føler selv at det går over sin grense.

Sara forklarer at med mindre en henvendelse går over hennes grense ser hun heller ikke behovet for å gjøre noe med situasjonen. Hun forteller også at hun ikke vet hva hun skulle gjort i en slik sammenheng. Som tidligere vist er det mulig å forstå det slik at servitørene forskyver sine grenser i forbindelse med utelivsbransjen. Når man har bestemt seg for at visse typer oppmerksomhet er sosialt akseptert og innenfor en grense vil en slik holdning kunne bidra til at man enklere godtar situasjonen.

Frida: Det er sikkert ment som kompliment, men man blir litt utilpass og vet ikke helt hva man skal svare [...] Det er jo egentlig ikke helt innafor, men det er ikke så mye man kan gjøre for å stoppe det da. De er jo fulle, ikke at det skal være en unnskyldning, men vi går jo i lett-kledde klær. Jeg har ikke noe imot den kjolen da, jeg synes den er fin.

Frida synes slike henvendelser er upassende, og vet ikke helt hva hun skal svare kunden. Selv om hun påpeker at det ikke er greit å kommentere servitørers utseende, sier hun at hun ikke kan stoppe disse henvendelsene fra å komme. Frida påpeker at kommentarer på utseende er galt samtidig ser det ikke ut til at hun synes det er særlig ukomfortabelt siden hun fortsatt trives i uniformen tiltros for at hun utnevner den som en faktor for slike henvendelser. Hun gir uttrykk for at hun ikke sier eller gjør noe når hun får slike kommentarer fra kunder.

Sosiologien om symbolske grenser ser vekk fra enheters verdi og fokuserer på den aktiviteten der det tilskrives verdi (Løvgren og Orupabo, 2018, s. 204). Konteksten er avgjørende for å forstå uønsket seksuell oppmerksomhet og seksuell trakassering i denne sammenhengen. Siden dette er et miljø der kvinnelige servitører seksualiseres og selv legitimerer dette, kan det bidra til at kunden også tenker det er greit med slike henvendelser, uten at de har noe ondsinnet i formål. Man kan altså forstå det slik at Frida nøytraliserer kundens upassende oppførsel, samtidig påpeker servitørene at det er mer passende med slik oppførsel i dette miljøet. Dette kan påvirke kundens oppførsel og hvordan servitørene unnskylder gjestenes oppførsel. Ved å ha skjønn for miljøet og at kunden er alkoholpåvirket forstås og oppleves slike henvendelser enklere her- som igjen påvirker hvordan servitørene håndterer slike henvendelser. Mens Sara og Frida begge forteller at de helst ville oversett kommentarer på utseende kombinert med gransking av kroppen, forholder Ellinor seg til situasjonen på en konfronterende måte:

Ellinor: Da ville jeg gitt beskjed til dem. Hadde de beklaget så hadde det vært greit for min del, men hvis det var noe de hadde fortsatt eller kommet med dumme kommentarer når jeg ga beskjed, ville jeg tatt det opp med ansvarlig, eller vektere sånn at de fikk en ordentlig beskjed, eller ble kastet ut.

Ellinor er den eneste av alle denne studiens deltakere som forteller at hun ville gitt klar beskjed hvis en kunde kommenterer uteseende hennes kombinert med å analysere kroppen. Hun skiller seg fra de andre informantene ved å påpeke at hun først ville sagt til kunden at slik oppførsel ikke er greit, dernest ville hun tatt saken videre om kunden ikke forsto alvorret. Løvgren og Orupabo (2018: 204) påpeker at grensedragninger alltid er relasjonelle. I tillegg vil hva servitørene opplever som upassende og deres forståelse av hva de skal godta fra kunder variere fra person til person. Det er mulig å forstå det slik at Ellinor opplever slike henvendelser som mer upassende enn Sara og Frida og at hun dermed ville håndtert situasjonen på en annen måte. En annen forklaring kan være at Ellinor er en mer

konfronterende og utadvendt person og at det dermed faller henne mer naturlig å konfrontere kunder. Det kan være at Ellinor opplever en større trygghet i dette miljøet og føler seg tryggere på å kunne konfrontere kunden uten at det skal gå ut over henne. Det er viktig å se servitørens strategier i lys av deres *grensedragninger* og *personlighet*, da dette kan spille en avgjørende rolle i hvorfor servitørene håndterer situasjonen ulikt.

6.1.3 Strategier for fysisk berøring

Forskning gjort av grensedragninger innenfor kjønnene ser på grensedragninger som *komplekse strukturer* som etablerer generaliserte ulikheter og fellestrekk mellom- og innad i kjønnene og former og begrenser med dette oppførselen individer (Gerson og Peiss, 1985, i Lamont og Molnár, 2002, s. 175-176). Weiss påpeker at en vanlig forståelse av de biologiske forholdene mellom mann og kvinne er at menn er forventet å være mer seksuelt pågående enn kvinner (Weiss, 1999, s. 812). En slik grensedragning som setter skille mellom hva som er forventet og godtatt oppførsel av kvinner og hva som er forventet og godtatt av menn vil kunne påvirke hvordan kvinnelige ansatte blir behandlet og hvordan man selv opptrer på bakgrunn av forventningene til sitt kjønn.

I boken *The Presentation of Self in Everyday Life* (1959) sammenligner Goffman det sosiale liv med et skuespill spilt ut på en teaterscene, der vi gjennom å spille en rolle kan kontrollere det inntrykket andre får av oss (Goffman, 1959, s. 77-78). Når servitørene er på jobb har de status som servitør og med denne statusen følger forventninger til hvordan man skal oppføre seg. Ifølge teorien trer servitøren inn i en rolle for å imøtekomme publikums forventninger til hennes status, der publikum kan være både arbeidsgiver, kolleger og kunder. Siden det er forventet at servitører er hyggelige og hjelpsomme, er det å møte enhver henvendelse med et smil en av de viktigste måtene å imøtekomme kundens forventninger. Når man da utsettes for ubehagelige opplevelser i rollen som servitør, vil man fortsette å spille et følelsesmessig skuespill ovenfor publikum for å fremstå på en måte som står i samspill med kunden og arbeidsgivers forventninger. Å smile, være hyggelig, si ifra på en forsiktig og høflig måte vil være mulig å forstå som reaksjoner som samsvarer med servitørens rolle, og derav en strategi som vil ha mindre sannsynlighet for negative sanksjoner. Agnew (1985: 228) påpeker at en av de vanskeligste sidene ved offergjøring er å innse at man er sårbar. Om man undergraver alvoret av seksuell trakassering og tar følelsesmessig avstand fra situasjonen vil man ifølge teorien om nøytraliseringsteknikker kunne minimalisere ubehag og frykt i etterkant av seksuell trakassering (Weiss, 2011, s. 451-454). Det er særlig ved fysisk berøring servitørene

opplever ubehag og behovet for å tre inn i en rolle som en strategi for å opptre emosjonelt korrekt oppstår:

Scenario 3, fysisk berøring: *Du står ved baren og en fyr tar hånden rundt deg og snakker flørtende. Hvordan forholder du deg til det?*

Sofia: Det er noe av det verste jeg vet. Jeg liker ikke når det kommer en fyr og legger hånden rundt midjen.

[...]

Emilie: Hvis han nesten tar på rumpa di- hvordan forholder du deg til det?

Sofia: Da tar jeg tak i hånda og prøver styre samtalen i en annen retning, sier for eksempel «ja, var det noe du skulle ha å drikke?»

Emilie: Så du ville prøvd å fjerne han og adlede situasjonen?

Sofia: Ja, og prøvd å komme til hvorfor han er her. Sagt «hva var det du ville, vil du ha noe å drikke?»

Emilie: Ville du sagt noe i forbindelse med at han nesten tokk på rumpa di?

Sofia: Jeg ville nok ikke sagt konkret «ikke ta rumpa mi!». Men jeg tenker at hadde jeg holdt rundt noen og de hadde prøvd fjerne hånda mi hadde jeg tatt det som et tegn på at jeg skal fjerne hånda.

Emilie: Okei.. Hvis det går litt fort i svingene, og han brått tar han på rumpa di- hvordan forholder du deg til det?

Sofia: Jeg ville gjort det samme- fjernet hånden.

Sofia misliker sterkt når kunder tar rundt henne på en intim måte. Likevel ville hun håndtert situasjonen på en høflig måte uten å si klart fra til kunden at hun opplever situasjonen som ubehagelig. Hun ville prøvd å fjerne hånden til kunden, og forsøkt å få samtalen om på noe annet. Hun regner med at kunden vil forstå at han ikke skal ta hånden på rumpa hennes dersom hun fjerner hånden hans. På denne måten ser det ut til at Sofia anser en slik strategi som tilstrekkelig.

I de fleste arbeidsmiljøer er det selvsagt at det er upassende å legge hånden på rumpen til ansatte- i dette miljøet ser det ikke ut til å være like åpenbart. Når Sofia ikke gir beskjed til kunden om at han ikke kan ta på rumpen hennes, annet enn å fjerne hånden trenger ikke dette være et klart signal for kunden om at Sofia opplever situasjonen som ubehagelig. Eventuelle betydninger av å ikke gi klart beskjed i ubehagelige situasjoner skal jeg diskutere senere i kapitlet.

Siden emosjonelt arbeid er såpass viktig i service yrker vil servitørene fortsette å spille et følelsesmessig skuespill ovenfor publikum for å fremstå på en måte som står i samspill med kunden og arbeidsgivers forventninger. Å smile, være hyggelig, si ifra på en forsiktig og

høflig måte vil være reaksjoner som står i samspill med servitørens rolle, og dermed en strategi som vil ha mindre sannsynlighet for negative sanksjoner. Mia belyser dette:

Mia: Det er ekkelt

Emilie: Har du opplevd det?

Mia: Ja.

Emilie: Hvordan håndterte du det?

Mia: jeg tokk bort hånda. Først prøver jeg jo å ikke si noen ting, men hvis de ikke tar hintet sier jeg sånn «Det går ikke.... Unnskyld»

Emilie: Du unnskylder deg?

Mia: Ja.

Emilie: Hvorfor føler du at du må unnskyld deg?

Mia: Fordi det var jo sikkert ikke den responsen han ville ha, og jeg synes det er ubehagelig å si nei til folk.

Mia forteller at hun unnskylder seg når hun vet at hun reagerer på en måte som hun ikke står i samspill med hva hun tenker er forventet av henne. Leidner studerte effekten av emosjonelt arbeid der hun fant ut at mottakeren kan ses som en del av arbeidsprosessen som kan avgjøre om arbeidernes emosjonelle arbeid er tilstrekkelig eller ikke. Kunden har derfor makt til å kunne skape problemer for den ansatte dersom han er misfornøyd (Leidner, 1999, s. 83). Dette kan skape et press for servitørene om å håndtere situasjonen ut fra kundens ønske og kan være en forklaring på hvorfor Mia unnskylder seg når hun sier nei til kunden. Mari forklarer en tilsvarende strategi:

Mari: Jeg ville trukket meg unna først, og ledd det bort. Jeg vil ikke lage situasjon mer ukomfortabel for noen. Sagt at «jeg har ikke så lyst til det» og vist at det ikke er greit, uten å lage noe ut av det. Jeg vil jo ikke gjøre han ukomfortabel heller.

Emilie: Til tross for at han har gjort deg ukomfortabel, vil du ikke gjøre han ukomfortabel?

Mari: Nei. Jeg vil på en måte ikke gjøre situasjon verre, men kan si «dette er ikke noe greit», også tatt litt avstand igjen.

[...]

Emilie: Hva er det mest ukomfortable du har opplevd?

Mari: Enten den kommentaren med han mannen jeg prøvde kaste ut, eller de eldre mennene som stakk hodene sine inn i puppene mine. [...] Du føler deg veldig liten i den situasjonen og du vil ikke gjøre noe heller, for du vil ikke blusse opp noe som ikke er blussa opp.

Emilie: Synes du selv at de trakasserte deg?

Mari: Ja.

Emilie: Men du ville ikke blusse det opp?

Mari: Nei, men det var snart stenging og da skulle de dra uansett så da var det greit på en måte.

Da Mari forklarte hvordan hun håndterer fysisk berøring la hun særlig vekt på at hun ønsker å beholde et godt humør hos kunden, og dermed forsøker å håndtere ubehagelige situasjoner så høflig som mulig for å ikke lage dårlig stemning. Emosjonelt arbeid virker avgjørende og sentralt for hvordan hun håndterer slike henvendelser og Mari, slik som for de andre servitørene ser det ut til å være veldig viktig å opprettholde et godt humør hos kunden, uavhengig om det er snakk om verbal eller fysisk trakassering.

Med utgangspunkt i hvordan Sofia, Mia og Mari ville forholdt seg til overordnet scenario kan det se ut til servitørene i større grad trekker seg unna fysiske henvendelser, enn hva vi tidligere har sett i ikke-verbale og verbale henvendelser. Man kan altså se en liten endring i at man i større grad forsøker å komme seg vekk fra fysisk berøring, men selv dette gjøres trolig på en diskré måte. Det kan se ut til at den vanligste strategien servitørene foretar seg - også i møtet fysisk berøring - er opptre så lite konfronterende som mulig og på en høflig måte trekke seg vekk fra situasjonen.

6.2 Mulige følger av servitørenes strategier

Agnew påpeker at visse miljøer kan danne en aksept for enkelte typer kriminalitet gjennom å se hendelsene som harmløse (Agnew, 1985, s. 235). Utelivsbransjen er som vi har fått se et miljø der det legges fokus på kvinners seksualitet og utseende. Upassende seksualiserende henvendelser og seksuell trakassering er blitt mer akseptert og undergravd her.

Sosialpsykologer viser at folk tilpasser seg sitt miljø gjennom kognitiv kategorisering og stereotypisering (Lamont og Molnár 2002, s. 170). Når servitørene erkjenner utelivsbransjen som seksualiserende påvirker dette hvordan de forholder seg til de ulike situasjonene som oppstår. Seksuell trakassering kan forekomme i ulike former, og i forrige analysekapittel så vi at grensen for hva servitørene mener er ubehagelig ser ut til å *øke med grad av intimitet og intensitet*. Agnew (1985: 226) påpeker at jo mer alvorlig en situasjon tenkes å være, desto større grunnlag vil det være til å ta situasjonen på alvor. Servitørene etablerer ulike grensedragninger i møtet med seksuell trakassering, der noe oppleves som aksepterende og overkommelig, og annet som alvorlig og krenkende. Det ser likevel ikke ut til at hendelsens grad av alvorlighet og servitørenes grensedragninger spiller en særlig stor rolle for hvordan servitørene forholder seg til situasjonen. Hva vi heller ser er en tendens til at uavhengig om det er snakk om ikke-verbal, verbal eller fysiske henvendelser, er det å unngå situasjonen på

ulike måter den vanligste strategien servitørene foretar seg. Mindre vanlige strategier som kommer frem, er eksempelvis å gi beskjed til kunden om at de har gått over en grense eller melde ifra til ansvarlig/vekker på utestedet.

6.2.1 Gammel vane vond å vende?

I det første analysekapitlet beskriver servitørene at uønsket seksuell oppmerksomhet og seksuell trakassering går fra å være ubehagelig til en «vanlig» del av hverdagen. Da servitørene var nye i miljøet visste de ikke hvordan de skulle forholde seg til slike henvendelser, dermed opplevdes henvendelsene mer ubehagelig. Tid og erfaring gjorde dem tøffere og mer selvsikre i møtet med ubehagelige henvendelser. Tiltros for dette ser det ut til at de *forholder seg til henvendelsene på lik måte som da de var nye*. Vane og tilpasning kan se ut til å gjøre ubehagelige opplevelser mindre ubehagelig, og dermed være en grunn til at servitørene stadig utvider sine grenser og toleranse. En forklaring på dette kan med utgangspunkt i Agnews teori være at ettersom henvendelsene blir en vane bryr man seg mindre (Agnew, 1985, s. 235). En annen mulig forklaring er at siden man ikke lærer hvordan man skal håndtere slike situasjoner av arbeidsgiver, lærer man heller ved å se på andre rundt seg og oppleve og erfare selv hvordan man selv kan respondere på trakassering. Informantene forteller at de synes det var vanskeligere å forholde seg til uønsket seksuell oppmerksomhet og seksuell trakassering da de var nye i jobben. Likevel når jeg graver dypere i hvordan de faktisk seg til slike henvendelser ser det ut til å være ganske likt i senere tid. Det kan derimot se ut til at de føler seg sterkere i møtet med seksualisering og at flere vet at de kan si fra dersom det blir for ille - selv om de som regel ikke gjør det uansett, så ser det ut til at servitørene føler seg tryggere. De fleste formidler altså at de er i stand til å håndtere slike situasjoner etter en periode med arbeidserfaring, men at henvendelsene er blitt så vanlige at man som regel ikke lenger bryr seg eller lar det gå inn på seg. Selv om noe blir en vane betyr det ikke at det er *riktig* og når det kommer til å bli vant med uønsket seksuell oppmerksomhet på jobb, kan man kanskje heller kalle det for en *uvane* enn en vane.

6.2.2 Hvilke følger kan servitørenes strategier tenkes å ha?

Definisjonen av seksuell trakassering forutsetter at dersom en hendelse skal forstås som seksuell trakassering må den ha i *formål* eller *virkning* å være krenkende, skremmende, fiendtlig, nedverdiggende, ydmykende eller plagsom. Når trakassering har som *formål* å være

trakasserende, må kunden selv være klar over at han trakasserer. Dersom opplevelsen har i *virkning* å trakassere vil situasjonen uavhengig av kundens intensjon forstås som trakasserende. Når servitørene håndterer uønsket seksuell oppmerksomhet og seksuell trakassering på tilsvarende lik måte som de ville forholdt seg til situasjoner de er likegyldige eller positive til vil det kunne oppstå en gråsoner som vil være vanskelig å forholde seg til for kunder, arbeidsgiver og ansatte. Weiss (2011: 461) viser at negative konsekvenser av å bruke nøytraliserings teknikker for å undergrave en alvorlig situasjon kan blant annet være at man indirekte forteller kunder at slik oppførsel vil bli tolerert og ikke medføre konsekvenser. Når en servitør forholder seg til uønsket seksuell oppmerksomhet ved å smile, kan dette gi et signal til kunden om at det blir godtatt og dersom kunden fortsetter vil det enklere oppstå en ulik forståelse av opplevelsen. Kunden kan tenke at servitøren ikke har noe imot henvendelsen, men servitøren kan synes dette er krenkende. I tilfeller der kunden for eksempel tar servitøren på rumpa og servitøren kun smiler og fjerner hånda uten å gi beskjed eller klart uttrykk for at det er uønsket, vil dette være *ikke* signalisere at slik oppmerksomhet er uønsket. Kunden kan dermed tenke at han selv ikke trakasserer siden servitøren ikke sier klart nei og han dermed får uklare signaler. På en side kan man tenke at det er selvsagt at man ikke tar på fremmede mennesker, på en annen side kan man si at det også burde være selvsagt at man gir beskjed dersom man synes en hendelse er ubehagelig. Slike kompliserte og uklare situasjoner ser vi veldig ofte at oppstår i dette miljøet. Det er ikke til å komme bort fra at slike henvendelser må ses i kontekst av det bredere arbeidsmiljøet, der disse grensdragningene er langt mer kompliserte og uklare.

Kortsiktig kan det å overse, smile eller unngå uønsket seksuell oppmerksomhet og seksuell trakassering kan være strategier som føles enklere og tryggere for servitørene. Dette gjelder særlig siden de også seksualiseres av arbeidsgiver og ikke er opplyst om deres rett til å bli skånet fra seksuell trakassering eller mulige måter de kan håndtere slike henvendelser på. Man unngår situasjonen, og blir dermed raskt ferdig med den. *Kortsiktig* ser dette ut til å være mer behagelig for servitørene, enn å konfrontere kunden da en forklaring som går igjen er at servitørene opplever dette som svært ubehagelig. Mine funn tyder *ikke* på at servitørene er *langsiktig* plaget av slike hendelser – men, dette vil også være individuelt. Det ser ut til at det er i startfasen man reagerer sterkest på seksualisering, men i lengden ser det ut til at servitørene ikke lenger plages av henvendelsene.

En viktig jobb for sosiologer er å analysere, fortolke og belyse hvorfor seksuell trakassering forekommer såpass regelmessig i slike miljøer, samt hvilke langsiktige konsekvenser dette kan tenkes å ha. Å godta situasjoner man i utgangspunktet mener er ubehagelig, fremfor å stå frem og si ifra vil være en strategi som langsiktig bidrar til å vedlikeholde, normalisere og legitimere fokus på kvinners seksualitet og seksuell trakassering i utelivsbransjen. I utelivsbransjen er det andre grenser som gjelder for hvordan man kan behandle ansatte når det kommer til seksualitet. Fokus på kvinners seksualitet blir godtatt av de fleste som deltar i miljøet. Selv om seksuell trakassering med tid vil bli en vane som oppleves som overkommelig og forståelig miljøet tatt i betraktning, er det viktig å belyse slike tendenser, samt hvorvidt dette vil opprettholde ulikhet og maktforskjeller mellom grupper og individer både i dette miljøet- og i samfunnet generelt.

6.3 Strategier- konkluderende bemerkninger

I dette kapitlet har jeg belyst problemstillingen «*Hvordan forholder servitørene seg til uønsket seksuell oppmerksomhet og seksuell trakassering i dette miljøet?*» Slik som i de andre analysekapitlene tokk jeg også her i bruk inndelingen ikke-verbal, verbal og fysisk, og ved hjelp av ulike scenarier belyste jeg hvordan servitørene ville forholdt seg til disse formene for seksualiserte henvendelser. Funnene peker på at servitørene kan håndtere uønsket seksuell oppmerksomhet ved å gi *beskjed til kunden, vekter eller sjefen* på utestedet, dersom man opplever henvendelsen som ukomfortabel. Dette blir ofte heller presentert som en mulig måte å håndtere uønsket oppmerksomhet på - enn hvordan de faktisk forholder seg til henvendelsene. Den vanligste måten servitørene forholder seg til slike henvendelser, er ved å *opptre hyggelig mot kunden og på en høflig måte komme seg vekk fra situasjonen*. Servitørene forholder seg altså som regel til seksualisering ved å unngå hendelsene, uavhengig om henvendelsen har gått over deres grense eller ikke. Knyttet til dette inkluderer jeg særlig teorien om emosjonelt arbeid og nøytraliseringsteknikker, da jeg anser disse som særlig forklarende i denne sammenheng. *Emosjonelt arbeid* kan gi en mulig forklaring på hvorfor servitørene anser det som såpass viktig å opptre emosjonelt korrekt - dette kan gi en forklaring på hvorfor servitørene som regel er hyggelige og unngår konfrontasjon i møtet med ubehagelige henvendelser. *Nøytraliseringsteknikker* ser ut til å være en strategi servitørene ofte bruker når de normaliserer og bortforklarer alvorligheten av uønsket seksuell oppmerksomhet.

De fleste formidler at de er i stand til å håndtere uønsket seksuell oppmerksomhet og seksuell trakassering etter en periode med arbeidserfaring. Servitørene påpeker likevel at med tid er henvendelsene blitt så vanlige at man som regel ikke lenger bryr seg eller lar det gå inn på seg, og dermed ser ikke servitørene behovet for å gjøre noe. Det ser ut til at fartstid i bransjen ikke endrer hvordan servitørene forholder seg til uønsket seksuell oppmerksomhet. Til slutt argumenterte jeg for at servitørenes strategier vil kunne bidra til og vedlikeholde, normalisere og legitimere kvinners seksualitet og seksuell trakassering i utelivsbransjen.

7 Konklusjon

I denne oppgaven har jeg undersøkt kvinnelige servitørers møte med uønsket seksuell oppmerksomhet og seksuell trakassering på jobb i utelivsbransjen. Jeg benyttet meg av intervju som metode da dette ville gi en dypere innsikt og forståelse i hvordan servitørene forholder seg til dette miljøet.

7.1 Studiens hovedfunn

I deler av utelivsbransjen blir kvinnelige servitørers utseende og seksualitet gitt stort fokus. Dette gjøres særlig gjennom seksualiserende markedsføring og uniformering av kvinnelige ansatte. Det er liten tvil om dette er medvirkende til at servitørene jeg har intervjuet opplever uønsket seksuell oppmerksomhet *svært ofte* og seksuell trakassering *regelmessig* som kvinnelig ansatt i utelivsbransjen. *Ikke-verbale* henvendelser er gjerne ubehagelige blikk rettet mot kropp, *verbale* henvendelser kan være alt fra kommentarer knyttet til kropp og seksualitet til direkte forespørsel om seksuelle handlinger. *Fysisk berøring* kan være alt fra en hånd på skulderen til gjentatt berøring på intime områder. Med unntak av de mest ekstreme tilfellene beskriver servitørene at slike henvendelser raskt blir en *vane* og med dette mindre ubehagelige. Seksualisering og trakassering *må ses i lys av utelivsbransjens miljø* – fest, alkohol og flørting er grunner til at folk oppsøker utesteder – dette forklarer hvorfor grensene for seksualisering og seksuell trakassering forskyves av både kunder og ansatte. Ved bruk av nøytraliserings teknikker finner servitørene akseptable grunner for å gjøre det lettere å leve med uønsket seksuell oppmerksomhet og seksuell trakassering. Å legitimere utelivsbransjen som seksualiserende ser ut til å påvirke den helhetlige opplevelsen av seksualisering – det oppleves ikke som særlig problematisk og anses som en uunngåelig del av dette miljøet.

I tråd med Løvgren og Orupabo (2018: 204) er symbolske grenser relasjonelle i den betydning at det er noe som kontinuerlig defineres i relasjon til noe annet i tid og rom. Grensen for uønskede *ikke-verbale henvendelser* varierer mellom servitørene. Det som oppleves som hyggelig, akseptabelt eller nøytralt hos noen, kan oppleves som uønsket for andre. Men ikke-verbale seksualiserte henvendelser synes alltid å oppleves som uønskede - dersom den kommer fra eldre menn. *Verbale henvendelser* oppleves som uønskede dersom kommentarene er spesifikt rettet mot kropp og seksualitet. Dersom kommentarene er tilstrekkelig grove kan de oppleves som trakasserende. Servitørene beskriver at *fysisk berøring* alltid er uønsket og som

regel også trakasserende. Men man må ha skjønn for situasjonens grad av intimitet og varighet.

Servitørene forklarte at ubehagelige kommentarer på kropp og seksualitet som har en viss grad av alvorlighet, samt fysisk berøring kan anses som trakasserende. Likevel ser det ut til at servitørene har et ambivalent forhold til begrepet seksuell trakassering. Dette kan ses i lys av Hochschild (2003: 33), som argumenterer for at i jobber som krever emosjonelt arbeid kan det oppstå en avstand mellom hva en føler og hva en vet en burde føle. For servitørene kan dette innebære et skille mellom hvor man tenker at grensen for seksuell trakassering burde gå og hvor man faktisk mener grensen går. *Vane og aksept* for seksualisering og trakassering i utelivsbransjen gjør at servitørenes grensedragninger kanskje går imot deres prinsipper om hva de selv mener kan forstås som og burde forstås som, seksuell trakassering.

Et hovedfunn i avhandlingen er at seksuell trakassering synes å bli gitt en annen forståelse og aksept i dette miljøet enn i de fleste andre arbeidsmiljøer. Dette påvirker opplevelsen og måten servitørene forholder seg til seksualisering. I tråd med Hochschild (2003: 7) er ansatte i service yrker forventet å undertrykke følelser for å opprettholde en ytre fasade som gir den situasjonsbestemte riktige sinnstilstanden hos kunden. Denne studiens funn peker på at uavhengig om henvendelsen er ikke-verbal, verbal eller fysisk og uavhengig om den har gått over servitørens grense – vil servitørene opptre «emosjonelt korrekt» basert på det de opplever at rollen som kvinnelig servitør innebærer. Dermed ser vi at den vanligste måten servitørene forholder seg til uønsket seksuell oppmerksomhet og seksuell trakassering på – uavhengig type henvendelse og fartstid i utelivsbransjen - er å opptre hyggelig mot kunden og på en høflig måte prøve å komme seg vekk fra situasjonen. Nøytraliserings teknikker ser ut til å kunne «hjelpe» - ved å normalisere og bortforklare alvorret ved uønsket seksuell oppmerksomhet.

Å smile eller unngå uønsket seksuell oppmerksomhet og seksuell trakassering kan være strategier som *kortsiktig* er enkle og komfortable for servitørene. *Langsiktig* ser det ut til at servitørene blir vant med uønsket seksuell oppmerksomhet og at man dermed ikke lenger plages av henvendelsene. Det ser altså ut til at servitørene lever greit med både uønsket seksuell oppmerksomhet og seksuell trakassering, tiltros for at det påpekes at det er trist og feil at det skal være sånn. Å godta seksualisering, uønsket seksuell oppmerksomhet og seksuell trakassering når man i utgangspunktet synes det er ubehagelig og feil, vil kunne bidra

til å vedlikeholde og normalisere slike henvendelser i utelivsbransjen. At lederne av utestedet jeg har belyst spiller åpent på kvinners seksualitet med krav om dristige og utfordrende uniformer vil i tillegg gjøre det vanskeligere å bekjempe seksuell trakassering i dette miljøet.

En viktig jobb for forskere, myndigheter og fagbevegelse må – etter mitt skjønn – være å fortsatt ha fokus på temaer som dem jeg har behandlet i avhandlingen. Det er liten tvil om at dette opprettholder ulikhet og maktforskjeller både i dette miljøet – og i samfunnet generelt.

7.2 Studiens implikasjoner og videre perspektiver

Seksuell trakassering i utelivsbransjen er et tema som har fått lite fokus innen sosiologien, både internasjonalt, men særlig nasjonalt. Dette har vært krevende for mitt arbeid med denne oppgaven. Mest utfordrende har det vært å forholde seg til begrepet seksuell trakassering, i et miljø der situasjoner som «objektivt sett» og «per definisjon» åpenbart må klassifiseres som trakasserende, ikke alltid forstås som trakasserende. Begrepet seksuell trakassering er lite brukt og reflektert rundt i utelivsbransjen og dette har påvirket denne oppgaven i stor grad. Det er med ønske om å forstå dette miljøet nærmere at avhandlingen har fått tittelen «uønsket seksuell oppmerksomhet og seksuell trakassering i utelivsbransjen». Jeg ønsker å signalisere at vi her tar for oss et landskap der disse begrepene blir kompliserte.

Med utgangspunkt i mine funn er det en rekke andre vinklinger som kunne vært interessante. Det vil for eksempel være interessant å belyse eiere og ledelse i denne bransjen for å lære noe om hvordan de forholder seg til seksualisering. Ikke minst hvorfor de kler kvinner opp i seksualiserende uniformer tatt i betraktning at arbeidsgiver i henhold til Arbeidstilsynet (u.å) er pliktig å forebygge forhold som gjør at seksuell trakassering oppstår. Et nærmere fokus på hvordan ledelsen seksualiserer kvinnelige ansatte ville, etter mitt skjønn vært et sted å starte dersom man skal bekjempe seksualisering og seksuell trakassering. Dette fordi en god del av seksualisering og trakassering ser ut til å oppstå på bakgrunn av at servitørene blir seksualisert fra ledelsen.

For sosiologier, og kanskje særlig de som er opptatt av kjønnsstudier kunne det vært interessant å studere mannlige servitørers erfaringer med seksualisering og hvordan de forholder seg til slike henvendelser gjerne gjennom en komparativ studie av menn og kvinner, for å kunne si mer om hvilken betydning kjønn har i denne sammenhengen.

Videre kunne en annen interessant vinkling vært å intervju kunder og andre som ikke jobber i bransjen. Ville de som ikke selv jobber i utelivsbransjen sett på seksualisering som like selvfølgelig som det mine informanter gjør, eller er det noe med å arbeide i denne bransjen som endrer folks oppfatninger og verdier av seksualisering og seksuell trakassering?

Oppgavens formål og hensikt var å lære mer om kvinnelige servitørers møte med seksualisering og seksuell trakassering på jobb i utelivsbransjen. Jeg håper i alle fall at leseren har lært noe om seksualisering og trakassering i dette miljøet og hvordan kvinnelige servitører møter slike henvendelser.

Litteraturliste

Agnew, R. S. (1985) Neutralizing the Impact of Crime, *Criminal Justice and Behavior*,
(Vol. 12 No. 2, juni), s. 221-239.

Arbeidslivet (u.å) Fakta: Hva er seksuell trakassering? Tilgjengelig fra:

<https://arbeidslivet.no/Arbeid/Likestilling/Fakta-Hva-er-seksuell-trakassering/>

(Hentet: 20.03.21).

Arbeidstilsynet (u.å). *Seksuell trakassering*. Tilgjengelig fra:

[Seksuell trakassering \(arbeidstilsynet.no\)](https://arbeidstilsynet.no) (Hentet 20.01.21).

Boyle, K, M. og Walker, L, S. (2016) The Neutralization and Denial of Sexual Violence in
College Party Subcultures, *Deviant Behavior*, (Vol. 37 No. 12) s. 1392-1410.

Bråten, M og Øistad, B, S. (2017) *Seksuell trakassering i arbeidslivet*. ISSN 2387-6859. Oslo:

Fafo. Tilgjengelig fra: <https://www.fafo.no/images/pub/2017/20617.pdf> (Hentet:
27.03.21).

Egeland, L. Hole, T. og Brucker, I. F. (2020) *Seksuell trakassering i arbeidslivet*. Oslo:

Gyldendal

Epstein C, F. (1992) Tinker-bells and pinups: the construction and reconstruction of gender
boundaries at work. *I Lamount og Fournier* 1992, s. 232-56.

Ethics unwrapped (u.å) In-group/Out-group. Tilgjengelig fra:

<https://ethicsunwrapped.utexas.edu/glossary/in-groupout-group> (Hentet: 28.07.21).

Gieryn, T. (1983) Boundary-work and the demarcation of science from non-science: strains
and interests in professional ideologies of scientists, *American Sociological Review*,
(Vol. 48, No- 6) s. 781-795.

Goffman, E. (1959) *The presentation of self in everyday life*. London: Penguin Books.

Grønmo, S. (2016) *Samfunnsvitenskapelige metoder*. Bergen: Fagbokforlaget.

Grünfeld, B. og Almås, B. (2019) Seksualitet, i Store Norske Leksikon. Tilgjengelig fra:

<https://sml.sn.no/seksualitet> (Hentet: 23.02.21).

Gulbrandsen, L. O. (2018) Ny sjokkrappport om utelivsbransjen, *Dagbladet*, 15. oktober.

Tilgjengelig fra:

<https://www.dagbladet.no/mat/ny-sjokkrappport-om-utelivsbransjen---uvesenet-ma-bort/70320877> (Hentet: 25.03.21).

Lamont, M. og Molnár, V. (2002) The study of boundaries in the social sciences, *Annual Review of Sociology*, 28, 1, s. 167-95.

Lamont, M. Pendergrass, S og Pachucki, M. (2015) Symbolic boundaries, *Elsevier Ltd*, (Vol. 23) s. 15341-15347.

Løvgren, M. og Orupabo, J. (2018) En sosiologi om symbolske grenser, i Norsk Sosiologisk Tidsskrift (2. nr 3-2018), s. 203-207.

Hochschild, A. R. (2003). *The Managed Heart - Commercialization of Human Feeling*, Twentieth Anniversary Edition, With a New Afterword: Berkeley; Los Angeles; London: University of California Press.

Høylye, K. (2019) Arbeidsgivers behandling av tips. Tilgjengelig fra:

[Arbeidsgivers behandling av tips \(regnskapnorge.no\)](https://regnskapnorge.no/Arbeidsgivers-behandling-av-tips) (Hentet: 03.02.2021).

Klein, O. m.fl. (2019-2020) Does tipping facilitate sexual objectification? The effect of tips on sexual harassment of bar and restaurant servers, *Equality, Diversity and Inclusion: An International Journal*, s. 1-13. Doi: 10.1108/EDI-04-2019-0127

Kvale, S. og Brinkmann, S. (2015) *Det kvalitative forskningsintervju*. Oslo: Gyldendal

Leidner, R. (1999) *Emotional Labor in Service Work*, *Sage Publications*, (januar, 1999), s. 81-95.

Likestillings og diskrimineringsombudet (u.å) *Hotell- og restaurant-, og utelivsbransjen*.

Tilgjengelig fra: [LDO - Eksempel hotell restaurant](https://ldo.no/eksempel-hotell-restaurant) (Hentet: 11.04.21).

LO (2018) *#metoo – hva nå? Rapport fra LOs familie- og likestillingspolitiske utvalg*.

Grunnlag for sak til LOs sekretariat høst 2018. Publisert:

<https://www.lo.no/hva-vi-mener/et-likestillt-arbeidsliv/nyheter-om-likestilling/fortsetter-arbeidet-mot-seksuell-trakassering/> (Hentet: 04.04.21).

Martinsson, I. M. (2020) *Bransjen som hoppet bukk over metoo*. Tilgjengelig fra:

<https://www.aftenposten.no/meninger/debatt/i/oARg7W/bransjen-som-hoppet-bukk-over-metoo> (Hentet 30.08.21).

Maruna, S. og Copes, H. (2005) What Have We Learned From Five Decades of Neutralization Research? *The University of Chicago Press Journals*, 2005 (Vol. 32), s. 221-320.

Mead, H. G. (1934) *Mind, Self and Society from the Standpoint of a Social Behaviorist*.

Chicago: The University of Chicago Press.

Mv Ot.prp. nr. 77 (2000-2001). *Om lov om endringer i likestillingsloven mv. (plikt til å arbeide for likestilling, skjerpning av forbudet mot forskjellsbehandling på grunn av kjønn, forbud mot seksuell trakassering mv.)*

Orgeret, K, S. (2020) Metoo, i Store Norske Leksikon. Tilgjengelig fra: <https://snl.no/metoo> (Hentet: 25.03.21).

Svartdal, F. (2020) Kognitiv dissonans, i *Store Norske Leksikon*. Tilgjengelig fra:

https://snl.no/kognitiv_dissonans (Hentet: 12.02.21).

Sykes, G. M., og Matza, D. (1957). Techniques of neutralization: A theory of Delinquency.

American Sociological Review, 22, 664-670.

Thagaard, T. (2002) *En innføring i kvalitative metode. Systematikk og innlevelse*. 2. utg.

Bergen: Fagboklaget.

Tjora, A. (2020) *Kvalitative forskningsmetoder i praksis*. Oslo: Gyldendal.

Vrålstad, S. (2018) Slik har vi det – livskvalitet og levekår, trygghet. Tilgjengelig fra:

<https://www.ssb.no/sosiale-forhold-og-kriminalitet/artikler-og-publikasjoner/trygghet> (Hentet: 09.03.21).

Weiss, G, K. (2009) «Boys will be boys” and other gendered accounts, *Violence against women*, (Vol. 15 No. 7, Juli) s. 810-834.

Weiss, G, K. (2011) Naturalizing sexual victimization: A typology of victims’ non-reporting accounts, *Theoretical Criminology*, 15(4), s. 445-467.

With (2018) *Kvinner og menn i helseyrker møter mest vold og trusler*. Tilgjengelig fra: <https://www.ssb.no/arbeid-og-lonn/artikler-og-publikasjoner/kvinner-og-menn-i-helseyrker-moter-mest-vold-og-trusler> Tilgjengelig fra: (Hentet: 21.04.21).

Alle kilder som er brukt i denne oppgaven er oppgitt.

Antall ord: 33 034

Vedlegg 1: Informasjonsskriv

Vil du delta i forskningsprosjektet «Strategier blant kvinnelige servitører i møtet med seksualiserte henvendelser i utelivsbransjen»?

Dette er et spørsmål til deg om å delta i et forskningsprosjekt hvor formålet er å belyse hvordan seksualiserte henvendelser oppleves for kvinnelige servitører, og hvilke strategier de bruker i møte med disse henvendelsene. I dette skrivet gir vi deg informasjon om målene for prosjektet og hva deltakelse vil innebære for deg.

Formål

Prosjektets formål er å belyse hvordan seksualiserte henvendelser oppleves for kvinnelige servitører på ett utested i Oslo, med fokus på deres tanker og holdninger knyttet til seksualiserte henvendelser, og hvilke strategier de bruker i møte med seksualiserte henvendelser på jobb. På bakgrunn av dette er forskningsspørsmålet: *hvilke strategier bruker kvinnelige servitører i møte med seksualiserte henvendelser på arbeidsplassen?*

Forskningsprosjektet er en masteroppgave i sosiologi, ved Universitetet i Oslo med planlagt varighet fra august 2020- juni 2021.

Undersøkelsen innebærer intervjuer av kvinnelige servitører og deltakende observasjon som innebærer å studere den konkrete samhandlingen på utestedet, med vekt på hvordan den foregår, og om og i hvilken grad det foregår det som er rimelig å karakterisere som seksualiserte henvendelser, hva slags form de i så fall tar og hvordan de møtes av de ansatte.

Prosjektansvarlig

Universitetet i Oslo er ansvarlig for prosjektet.

Hvorfor får du spørsmål om å delta?

Undersøkelsen baserer seg på forskning av kvinnelige servitører i utelivsbransjen, du får dermed spørsmål om å delta i denne undersøkelsen da du oppfyller kriteriene for rett utvalg for undersøkelsen.

Hva innebærer det for deg å delta?

Prosjektet baserer seg på intervjuer, samt deltakende observasjon som vil si at forskeren er deltaker i de sosiale prosessene som skal studeres. Velger du å delta i prosjektet innebærer det at du blir med på ett intervju som inneholder spørsmål om dine strategier og holdninger

knyttet til opplevelser med seksualiserte henvendelser under arbeid i utelivsbransjen. Hvis du ønsker å dele opplysninger om din helse og sosiale forhold, vil jeg inkludere det i min analyse.

Opplysningene registreres ved lydopptak og elektroniske notater.

Det er frivillig å delta

Det er frivillig å delta i prosjektet. Hvis du velger å delta, kan du når som helst trekke samtykket tilbake uten å oppgi noen grunn. Alle dine personopplysninger vil da bli slettet. Det vil ikke ha noen negative konsekvenser for deg hvis du ikke vil delta eller senere velger å trekke deg. Det vil ikke påvirke din rolle på arbeidsplassen om du velger å delta i undersøkelsen.

Ditt personvern – hvordan vi oppbevarer og bruker dine opplysninger

Vi vil bare bruke opplysningene om deg til formålene vi har fortalt om i dette skrevet. Vi behandler opplysningene konfidensielt og i samsvar med personvernregelverket.

Kun student og veileder vil ha tilgang til opplysningene gjort ved undersøkelsen. Tiltak som vil gjøres for å sikre at ingen uvedkommende får tilgang til personopplysningene er at navnet og kontaktopplysningene dine erstattes med en kode som lagres på egen navneliste adskilt fra øvrige data. Datamaterialet vil lagres på forskningsserver.

Deltakerne vil ikke kunne gjenkjennes i publikasjon. Opplysninger som publiseres vil være informantenes opplevelser, holdninger og strategier knyttet til seksualiserte henvendelser på jobb i utelivsbransjen i den grad at informanten vil være ugjenkjennelig.

Hva skjer med opplysningene dine når vi avslutter forskningsprosjektet?

Opplysningene slettes når prosjektet avsluttes/oppgaven er godkjent, senest juni 2021. Personopplysninger og opptak vil anonymiseres etter prosjektslutt.

Dine rettigheter

Så lenge du kan identifiseres i datamaterialet, har du rett til:

- innsyn i hvilke personopplysninger som er registrert om deg, og å få utlevert en kopi av opplysningene,
- å få rettet personopplysninger om deg,
- å få slettet personopplysninger om deg, og
- å sende klage til Datatilsynet om behandlingen av dine personopplysninger.

Hva gir oss rett til å behandle personopplysninger om deg?

Vi behandler opplysninger om deg basert på ditt samtykke.

På oppdrag fra Universitetet i Oslo har NSD – Norsk senter for forskningsdata AS vurdert at behandlingen av personopplysninger i dette prosjektet er i samsvar med personvernregelverket.

Hvor kan jeg finne ut mer?

Hvis du har spørsmål til studien, eller ønsker å benytte deg av dine rettigheter, ta kontakt med:

Prosjektansvarlig
Willy Pedersen, professor ved Universitetet i Oslo
+4790268644
willy.pedersen@sosgeo.uio.no

Student
Emilie Løvvig Engseth
+4741291408
emilile@student.sv.uio.no

Personvernombud
Roger Markgraf-Bye
+4790822826
personvernombud@uio.no

Hvis du har spørsmål knyttet til NSD sin vurdering av prosjektet, kan du ta kontakt med:

- NSD – Norsk senter for forskningsdata AS på epost (personverntjenester@nsd.no) eller på telefon: 55 58 21 17.

Med vennlig hilsen

Willy Pedersen

Emilie Engseth

Prosjektansvarlig
(Forsker/veileder)

Eventuelt student

Samtykkeerklæring

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet «Strategier blant kvinnelige servitører i møte med seksualiserte henvendelser i utelivsbransjen», og har fått anledning til å stille spørsmål. Jeg samtykker til:

- Å delta på intervju

Jeg samtykker til at mine opplysninger behandles frem til prosjektet er avsluttet

(Signert av prosjektdeltaker, dato)

Vedlegg 2: Intervjuguide

A. Spørsmål om informanten

1. Hvor gammel er du?

B. Erfaring og karriere

2. Hvor lenge har du jobbet på dette utestedet?
3. Har du jobbet som servitør på ett annet sted før? Hvordan sted var dette?
4. Om lag hvor mange vakter pleier du å ha i måneden?
5. Ønsker du å satse på en fremtidig karriere i utelivsbransjen? Hvorfor/hvorfor ikke?

C. Scenarier

6. Jeg kommer nå til å komme med noen scenarier, og jeg lurer her på hva du tenker om og hvordan du vil forholde deg til de ulike situasjonene

Scenario 1: «Oppmerksomhet»

- Du skal servere en gjeng med menn rundt din egen alder, så merker du at han ene stirrer på deg, dere får øyekontakt og han blunker til deg. Hvordan vil du forholde deg til dette? Synes du at det er greit eller ikke?
- Du skal servere en gjeng med eldre menn, og opplever at han ene stirrer på deg, dere får øyekontakt og han blunker til deg. Hvordan vil du forholde deg til dette? Syntes du det er greit eller ikke?

Scenario 2: «Kommentar og oppmerksomhet knyttet til utseende»

- Du skal servere en gjeng, og en eller flere kommenterer at de syntes du er fin mens de ser deg opp og ned og tydelig legger fokus på kroppen din. Hvordan vil du forholde deg til dette? Er dette greit/ugreit?

Scenario 3: «Oppmerksomhet og personlige spørsmål»

- Du står ved baren, og en fyr kommer bort og sier han syntes du er «veldig fin» og spør om navnet ditt, hvor du er fra, snappen/mobil nummeret ditt. Hvordan forholder du deg til dette?

- Hvis han samme kommer bort til deg gjennom hele kvelden og ikke slutter stille personlige spørsmål. Er dette greit/ugreit?

Scenario 4: «Fysisk berøring»

- Du står ved baren og en fyr tar hånden rundt deg og snakker flørtende. Hva tenker du om det?
- Han begynner klå mer, og du merker han holder hånda nesten på rumpa di. Hvordan vil du forholde deg til dette? Synes du det er trakasserende?
- Tilslutt tar han hånda på rumpa di. Hvordan forholder du deg til det?

Informasjon til informant: Denne forskningens hovedtema er seksualiserte henvendelser. Med «seksualisert henvendelse» mener jeg «enhver henvendelse fra kunder til servitører som kan tolkes som seksualisert. Det kan være alt fra ett blick eller en kommentar til trakassering.»

D. Seksualiserte henvendelser på arbeidsplassen

7. Hva er dine tanker knyttet til seksualiserte henvendelser av kvinnelige ansatte på din arbeidsplass?
8. Opplever du at seksualiserte henvendelser knyttet til kvinnelige ansatte forekommer ofte på din arbeidsplass?
9. Hvis informanten har jobbet ett annet sted før: Opplever du noen forskjell når det kommer til fokus på seksualitet på ditt forrige arbeidssted og dette? På hvilken måte?

E. Personlige opplevelser og holdninger til seksualiserte henvendelser

10. Hvilken type seksuell oppmerksomhet har du opplevd? Kan du komme med eksempler?
11. Hvor ofte vil si at du opplever seksuell oppmerksomhet på jobb?
12. Kan du komme på en situasjon der du opplevde at seksuell oppmerksomhet fra en kunde var en positiv ting? (En kunde du syntes var kjekk og selv var interessert i og lignende).
13. Hvor går din grense mellom ønsket og uønsket seksuell oppmerksomhet? Har alder og utseende hos kunden en betydning?

F. Avrunding- generelle tanker

14. Tenker du noe over seksualiserte henvendelser i ettertid?

15. Opplever du at fokuset på seksualiteten til kvinnelige servitører er ett problem på din arbeidsplass? Kan du utdype?
16. Er det noen ting vi ikke har snakket om som du tenker på i denne forbindelse?

